



*Liberté • Égalité • Fraternité*  
RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

PREMIER MINISTRE

DIRECTION INTERMINISTÉRIELLE DU NUMÉRIQUE ET DU SYSTÈME  
D'INFORMATION ET DE COMMUNICATION DE L'ÉTAT

## CONVENTION DE PARTENARIAT

### Entre

La Direction Interministérielle du Numérique et des Systèmes d'Information et de Communication

Adresse : 20 avenue de Ségur - TSA 30719, 75334 PARIS Cedex 07

Représentée par Monsieur Nadi Bou Hanna, Directeur interministériel du numérique et des systèmes d'information et de communication,  
Ci-après dénommée « la DINSIC »,

### Et,

La(es) Collectivité(s) signataire(s) de l'annexe 1,  
Ci-après dénommés « les Collectivités »

Ensemble ci-après dénommées « les parties »

Il est convenu ce qui suit :

### Préambule

Une expérimentation conduite en 2018 dans le Pas-de-Calais a mis en évidence la complexité de la prise de rendez-vous dans les Maisons Départementales des Solidarités (MDS) et le fait que près de 23 % des rendez-vous en MDS sont vacants.

Les conséquences de cette situation sont importantes :

- Service dégradé pour les usagers, alors même que les MDS sont une porte d'entrée privilégiée pour les populations les plus fragiles.
- Gaspillage de ressources considérable, à la fois pour les secrétariats des MDS et les travailleurs médico-sociaux.
- Effet négatif sur la qualité de vie au travail des agents (efficacité, motivation...).

Deux plateformes – Agendize et Doctolib – permettant la prise de rendez-vous en ligne ainsi que la gestion automatique des rappels, de l'annulation et la gestion de file d'attente ont été testées sur le périmètre des permanences de protection maternelle et infantile (PMI) et du service social local (SSL).

Sur une base mensuelle, une baisse du taux de rendez-vous vacants de 23 % à 8 % en moyenne a été constatée. Près de 50 % des rendez-vous de PMI étaient pris directement en ligne par les usagers trois mois après le début des tests. La forte adhésion des professionnels a conduit à l'extension du périmètre de l'expérimentation à deux nouveaux sites.

Les gains de temps sont aussi apparus importants au niveau du travail de secrétariat. Le temps moyen de traitement d'une demande de rendez-vous en PMI est passé de 10 minutes à 1 minute, grâce à la disponibilité immédiate des informations pour les secrétaires, d'une part, et le nombre croissant de rendez-vous gérés par les usagers sans intermédiaire, d'autre part.

Le temps moyen de traitement d'une demande de rendez-vous en SSL a également été réduit, de 20 minutes à 9 minutes en moyenne. La diminution, ici, a été principalement due à la disponibilité de l'information et à l'organisation mise en place qui a visé à accélérer la prise d'informations auprès de l'utilisateur et à éviter les appels multiples au même usager dans le cadre de la même demande.

Ces résultats ont été obtenus sur le périmètre des permanences PMI et SSL qui représentent environ 15 % du total des rendez-vous en MDS. Les 85 % restant sont composés de rendez-vous d'autres types (individuels, visites à domicile, ateliers collectifs) ou portant sur d'autres thématiques (surendettement, aide sociale à l'enfance...). Une analyse complémentaire a permis d'affiner la définition des besoins et de montrer que les solutions de marché testées, si elles répondaient bien aux besoins pour les permanences PMI et SSL, n'étaient pas adaptées au reste du périmètre.

C'est pourquoi il est proposé de développer une plateforme de prise de rendez-vous adaptée aux MDS portée par un consortium de Départements avec l'appui opérationnel de la DINSIC.

#### Article 1 : Objet de la convention

La présente convention a pour objet de décrire les conditions de coopération, au sens de l'article 18 de l'ordonnance n° 2015-899 du 23 juillet 2015 relative aux marchés publics, entre les parties pour le développement d'une plateforme de prise de rendez-vous en ligne pour les services sociaux.

Le développement de cette plateforme sera réalisée suivant l'approche Startups d'Etat et de Territoires telle que définie sur le site [beta.gouv.fr](http://beta.gouv.fr).

Cette démarche s'inscrit dans le cadre du Programme de Développement concerté de l'administration numérique territoriale 2018-2020 – DCANT 2018-2020 – entre l'État et les collectivités territoriales pour transformer ensemble le service public.

## Article 2 : Durée de la convention

La présente convention est conclue pour un an à compter de son entrée en vigueur définie à l'article 5.

## Article 3 : Rôles et responsabilité des parties

Chacune des Collectivités s'engage à :

- identifier au moins un site pilote, au sein duquel sera testé le service ;
- identifier au sein de chaque site pilote un travailleur médico-social référent, coordonnant les tests, accompagnant les utilisateurs et participant aux comités techniques ;
- participer aux comités de pilotage, avec un niveau de représentation décisionnaire ;
- prendre en charge une fraction des coûts de développement du service, dans les conditions fixées à l'article 4.

La DINSIC s'engage à :

- mobiliser les ressources nécessaires pour développer le service, y compris, le cas échéant, en recourant à des opérateurs économiques sélectionnés par ses soins dans le respect des dispositions de l'ordonnance 2015-899 du 23 juillet 2015 et du décret 2016-360 du 25 mars 2016 relatifs aux marchés publics ;
- co-construire le service avec les sites pilotes en réunissant les référents au sein d'un comité technique au moins une fois par mois ;
- assurer un haut niveau de sécurité et de protection des données personnelles, conformément au guide de sécurisation agile publié par l'ANSSI ;
- consulter les Collectivités sur les grandes décisions concernant le service en réunissant un comité de pilotage au moins une fois par trimestre ;
- mettre à disposition des Collectivités le service activé pendant la durée de la convention ;
- proposer, au plus tard trois mois avant la fin de la présente convention, une ou plusieurs stratégies pour pérenniser le service et associer les Collectivités à l'ensemble des travaux sur ce point ;
- fournir le code documenté en open source, dans des conditions permettant notamment sa libre réutilisation si les Collectivités ne souhaitent pas pérenniser le service activé.

Si les participations financières des Collectivités mentionnées à l'article 4 excèdent 1 million d'euros, les Collectivités décideront de l'emploi des fonds excédant ce montant à la majorité simple sur proposition de la DINSIC. Si la décision est prise d'effectuer un reversement, celui-ci devra être proportionnel au montant des participations financières versées par les Collectivités.

Un compte rendu de gestion sera envoyé aux Collectivités par la DINSIC après la fin de la convention, détaillant les dépenses réalisées.

## Article 4 : Dispositions financières

La participation des Collectivités, qui ne saurait être considérée comme le résultat d'une activité commerciale, finance les dépenses de développement informatique réalisées par la DINSIC.

### *4.1 Montant du financement*

L'engagement financier des Collectivités dans le cadre de la présente convention est fixé à :

- 20 000 EUR TTC pour les Collectivités dont la population compte moins de 500 000 habitants ;
- 40 000 EUR TTC pour les Collectivités dont la population est comprise entre 500 000 et 1 million d'habitants ;
- 60 000 EUR TTC pour les Collectivités dont la population est supérieure à 1 million d'habitants.

La population des Collectivités est appréciée sur la base du dernier recensement de l'INSEE.

### *4.2 Calendrier de versement*

Chacune des Collectivités procédera à un unique versement du montant mentionné au point 4.1 dès l'entrée en vigueur de la convention prévue à l'article 5.

### *4.3 Modalités de versement*

Le comptable assignataire des dépenses est le contrôleur budgétaire et comptable ministériel (CBCM) placé auprès des Services du Premier Ministre.

Chacune des Collectivités procédera au versement mentionné au point 4.2 sur le compte du CBCM des Services du Premier ministre.

Titulaire : SCBCM SERVICES PREMIER MINISTRE

Domiciliation : DGO DSB SEGPS – 2310 31 RUE CROIX DES PETITS-CHAMPS  
PARIS 1ER

Code Banque : 30001

Code Guichet : 00064

N° compte : 00000092441

Clé RIB : 40

### *4.4 Imputation budgétaire*

Les versements des Collectivités seront imputés sur le fonds de concours 1-2-00548 « Participations diverses à la création de services publics innovants », sur le budget opérationnel DINSIC du programme 352 Fonds pour l'accélération du financement des startups d'Etat 0352-CFSE. La direction du Budget établit un arrêté d'ouverture de crédits permettant de rattacher les crédits versés au programme 352.

#### *4.5 Restitution des fonds*

Les crédits versés par les Collectivités qui ne seraient pas utilisés ou le seraient à des fins autres que celles fixées dans la présente convention seront restitués par la DINSIC aux Collectivités au prorata des montants versés.

#### Article 5 : Entrée en vigueur

La signature de la présente convention entraîne l'acceptation de l'ensemble des modalités définies.

La présente convention n'entre en vigueur qu'à compter du jour où où la somme des engagements financiers mentionnés à l'article 4 des Collectivités dépasse 500 000 EUR TTC, cette signature devant intervenir avant le 1<sup>er</sup> juillet 2019. L'exécution de la convention peut être suspendue par accord de l'ensemble des parties uniquement.

#### Article 6 : Exécution de la convention

Les Présidents des Collectivités et le Directeur de la DINSIC sont chargés de l'exécution de la présente convention.

#### Article 7 : Attribution de juridiction

Tout litige résultant de l'exécution de la présente convention est du ressort du tribunal administratif territorialement compétent.

Le 11/07 / 2019

Pour la DINSIC,

Le Directeur de la DINSIC



Nadi BOU-HANNA  
Directeur Interministériel du Numérique  
et du Système d'Information  
et de Communication de l'État

## ANNEXE 1 - BÉNÉFICIAIRES

Fait à ..., le ...

Pour le compte de ...  
D'une population de ...

Pour un montant de participation financière de ...

ANNEXE 1 - BÉNÉFICIAIRES  
L'annexe 1 est destinée à fournir des renseignements  
sur les bénéficiaires de la subvention et sur le  
montant de la participation financière de chacun d'eux.