



**AGENCE
NATIONALE
DE LA COHÉSION
DES TERRITOIRES**

CONVENTION BIPARTITE DE PARTENARIAT

Entre,

L'Agence nationale de la Cohésion des territoires (ANCT)

Adresse : 20 avenue de Ségur — TSA 10717 — 75334 PARIS CEDEX 07

Représenté par Yves Le Breton, Directeur général,

Ci-après dénommée « ANCT »

Et

La Direction Interministérielle du Numérique (DINUM)

Adresse : 20 avenue de Ségur – TSA 30719,

75334 PARIS Cedex 07

Représentée par Nadi Bou Hanna, Directeur interministériel du numérique,

Ci-après dénommée « DINUM »,

Étant préalablement exposé :

Préambule

Administration+ est une plateforme qui permet de résoudre les blocages administratifs inextricables. Cette plateforme est réservée aux agents d'accueil France Services, aux travailleurs sociaux et aux agents d'opérateurs de l'État (CPAM, DDFIP, MSA, CAF...). Ces blocages n'arrivent pas à être traités par les canaux d'information classiques. Ils doivent cependant être résolus en urgence pour éviter de faire basculer l'utilisateur dans la précarité.

L'utilisateur en situation de fragilité sociale (problèmes de mobilité physique ou géographique, illettrisme, handicap, hospitalisation, etc.) n'a pas directement accès à Administration+. C'est l'aidant professionnel l'accompagnant qui, avec son autorisation, utilise la plateforme pour répondre à son problème. Un Aidant+ utilise la plateforme pour signaler un blocage dans le dossier d'une personne. La demande est qualifiée et transmise aux organismes compétents. Le référent dans l'administration instructrice, l'Agent+, prend connaissance de la situation. Il peut à son tour contacter d'autres Agents+ lorsque le problème est complexe. Une fois le blocage identifié et corrigé, l'Agent+ avise aussitôt l'Aidant+.

Le service « Administration+ » fait partie des outils qui seront à disposition des France Services, politique publique visant à simplifier la relation des usagers aux services publics. 2 000 France Services ouvriront leurs portes d'ici à 2022, et chaque canton en aura une. Dès l'année prochaine, un premier jalon du déploiement de cette politique publique vise à ce que 750 d'entre elles soient opérationnelles et équipées d'« Administration+ ».

Deux entités publiques, l'ANCT et la DINUM, ayant constaté la convergence de certains de leurs missions et rôles respectifs, conviennent d'unir leurs efforts pour poursuivre les travaux de l'équipe du service « Administration+ », jusqu'en décembre 2020, dans le cadre du déploiement de la politique publique Structures France Services. En effet :

- l'ANCT est une agence de l'État placée sous l'autorité du ministre de la Cohésion des territoires et des Relations avec les collectivités territoriales. Il appuie le Gouvernement dans la lutte contre les inégalités territoriales et le soutien aux dynamiques territoriales, en concevant et animant les politiques de la ville et d'aménagement du territoire avec les acteurs locaux et les citoyens. Ses champs d'intervention sont interministériels : accès à l'emploi, aux soins et aux services au public, cohésion sociale, inclusion numérique, aide aux mobilités, attractivité économique, transitions écologique et numérique, redynamisation des territoires fragiles et des centres-villes en déprise ;
- beta.gouv.fr est un programme de la DINUM qui a pour objectif d'accompagner les administrations publiques à axer leurs services sur les besoins des utilisateurs en constituant des équipes chargées de résoudre des problèmes de politique publique. Ces équipes suivent une méthode de développement agile appelée « approche Startup d'État ». Au sein d'un « incubateur », les équipes investiguent le problème identifié pour mieux comprendre les besoins des utilisateurs (« phase d'investigation »), puis construisent une première solution minimale pour expérimenter et confronter la solution aux besoins des utilisateurs (« phase de

construction »). En cas d'utilité avérée, le service s'améliore, s'étend à de nouveaux périmètres et se déploie (« phase d'accélération ») pour ensuite trouver une solution de pérennisation adaptée (« phase de consolidation »). Chaque équipe est constituée d'un agent public « intrapreneur », responsable du service en construction, capable de mobiliser les usagers et partenaires, de prioriser les besoins fonctionnels à leur écoute et de développer une stratégie de passage à l'échelle avec les premiers utilisateurs.

La présente convention de partenariat entérine cet accord.

Il a été convenu ce qui suit :

ARTICLE 1 : Objet de la convention

La présente convention entre la DINUM et l'ANCT 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, la complémentarité des actions mises en œuvre par les parties et les modalités financières pour la construction et le déploiement de la solution de résolution des blocages administratifs inextricables « Administration+ » sur 750 Structures France Services, en 2020, selon l'approche Startup d'État, comme le définit le site beta.gouv.fr.

ARTICLE 2 : Durée de la convention

La présente convention prend effet à la date de sa signature et jusqu'à fin décembre 2020. La durée d'exécution du ou des bon(s) de commande sur marchés, passé(s) dans le cadre de la présente convention, devra être conforme avec les règles édictées dans le marché utilisé

ARTICLE 3 : Rôles, responsabilités et agenda des parties

3.1. Répartition des rôles

L'ANCT finance, conseille et accompagne l'équipe « Administration+ », selon les modalités indiquées aux articles 3 et 4. La DINUM assure le pilotage, la construction et le déploiement de la plateforme « Administration+ », selon les modalités indiquées à l'article 3.

La participation de l'ANCT couvre :

- l'accompagnement au déploiement de la plateforme « Administration+ » dans le cadre de la politique publique Structures France Services dans la première vague d'homologation début janvier 2020 ;

- la collecte, le suivi et la mise en valeur des retours d'expérience des référents opérateurs, des agents d'accueil, des préfectures, et d'autres administrations territoriales, visant à l'amélioration en continu du service ;
- la coordination et la facilitation des relations institutionnelles auprès des administrations, des opérateurs sur le terrain, et de l'équipe « Administration+ » de la DINUM.

L'accompagnement de la DINUM couvre :

- le mentorat du service objet de cette convention pendant la durée fixée à l'article 2 ;
- la mobilisation d'une équipe pluridisciplinaire chargée de construire et de déployer le service, dans la limite du budget mis à disposition par les partenaires ;
- la mobilisation de l'équipe en tant que de besoin pour contribuer au succès du service, notamment l'accompagnement humain nécessaire afin de mobiliser les référents des différents opérateurs ;
- l'utilisation des supports contractuels à disposition de l'équipe pour mettre en œuvre et garantir l'amélioration continue du service objet de cette convention (voir l'annexe 1 pour la détermination des frais encourus) ;
- le développement selon les modalités indiquées à l'article 3.2 du service, de telle manière qu'il réponde aux besoins identifiés des agents et des aidants, vérifié par ces indicateurs d'impact ;
- la mise en place d'une stratégie de déploiement du service documentée, et pouvant être reproduite dans d'autres territoires ;
- la mise à disposition systématique en open source de code source documenté en licence MIT, les bases de données et tous les éléments qui permettront le développement et le déploiement ultérieur du service. Le code source étant ouvert, il sera à disposition de toutes les parties et pourra être utilisé dans le cadre de développement de nouveaux services numériques.
- Devops
 - la montée en sécurité :
 - audit de sécurité ;
 - audit d'organisation ;
 - tests d'intrusion.
 - la montée en charge :
 - augmentation de la base de données ;
 - augmentation des mesures de sécurité ;
 - augmentation de redondance sur le système.
 - l'ajout des tableaux de suivis spécifiques pour les responsables backoffice ;
 - l'ajout d'interface pour une gestion nationale pour les opérateurs backoffice ;
 - l'ajout d'une gestion géographique avancé pour la recherche de référent par l'agent FS ;
 - l'apport d'une réponse aux agents FS pour des problématiques connues ;
 - l'intégration avec la plateforme FS développée par la banque des territoires ;
 - la communication entre agents d'accueil via la plateforme.

- Design
 - l'écoute des utilisateurs, l'étude des acteurs, la définition des modalités d'évaluation, la définition et pilotage d'indicateurs de suivi et des mesures d'impact ;
 - des tests utilisateurs avec les agents FS et référents backoffice ;
 - l'interview des utilisateurs pour collecter leurs retours ;
 - l'amélioration en continu de l'ergonomie ;
 - l'amélioration des points de décrochage identifiés ;
 - l'optimisation du tunnel de conversion.

- Déploiement
 - le suivi des demandes et répondre aux questions des utilisateurs de la plateforme ;
 - le support email et téléphone ;
 - les formations complémentaires pour les territoires, y.c. à distance ;
 - la vérification de la diffusion et des usages de la plateforme sur les territoires retenus ;
 - la formation des gestionnaires de déploiement ;
 - l'animation du réseau d'utilisateurs ;
 - l'animation du réseau de partenaires institutionnels dans le territoire ;
 - le travail sur les modalités de collaboration avec « Solidarité numérique » ;
 - le travail sur le mandat numérique et sur l'analyse d'impact relative à la protection des données.

Cette participation a pour but de garantir que la construction et le déploiement de la plateforme « Administration+ » soient réalisés en vue d'atteindre les objectifs de déploiement des Structures France Services.

Une vigilance particulière devra être accordée par l'ensemble des parties prenantes au respect des règles de protection des données à caractère personnel.

3.2. Modalités d'action

L'ANCT s'engage à respecter la démarche définie par la DINUM pour l'émergence de nouveaux services publics numériques, selon l'approche « Startup d'État et de Territoires », comme le définit le site beta.gouv.fr.

3.3. Gouvernance

Afin d'assurer la coordination entre l'ANCT et la DINUM, et de faciliter le travail conjoint pour assurer la réussite du service public numérique concerné par la présente convention, des points de coordination pourront être organisés en tant que de besoin entre les sus-cités et l'équipe d'« Administration+ ».

ARTICLE 4 : Dispositions financières

La DINUM et l'ANCT ont convenu d'unir leurs efforts pour poursuivre les travaux de l'équipe du service « Administration+ », jusqu'en décembre 2020. Dans ce cadre, l'ANCT a convenu de financer ces travaux pour un montant total de 300 000 € TTC, dans le cadre d'une coopération public-public sur fonds de concours établie par la présente convention.

4.1. Montant et origine du financement

L'ANCT, dont la participation ne saurait être considérée comme le résultat d'une activité commerciale, s'engage à financer à hauteur de 300 000 € TTC les dépenses de construction et de déploiement du service « Administration+ ».

4.2. Modalités et calendrier de versement

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

L'ANCT procédera à un unique versement de 300 000 € TTC sur le compte du CBCM dès signature de la convention par les parties.

Titulaire : SCBCM SERVICES DU PREMIER MINISTRE

Domiciliation : DGO DSB SEGPS — 2310 31 RUE CROIX DES PETITS-CHAMPS PARIS 1E

Code Banque : 30001

Code Guichet : 00064

N° Compte : 00000092441

Clé RIB : 40

4.3. Imputation budgétaire

Le versement de l'ANCT sera imputé sur le fonds de concours 1-2-00548 « Participations diverses à la création de services publics innovants », sur le budget opérationnel DINUM du programme 352 « Fonds pour l'accélération du financement des startups d'État ».

La Direction du Budget établit un arrêté d'ouverture de crédits permettant de rattacher les crédits versés au programme 352.

4.4. Restitution des fonds

Les crédits versés par l'ANCT qui ne seraient pas utilisés ou le seraient à des fins autres que celles fixées dans la présente convention seront restitués par la DINUM sur le compte de l'ANCT :

Titulaire : Agence nationale de la cohésion des territoires

Domiciliation : TP LILLE 82 Avenue du Président John F. Kennedy 59000 Lille

Code Banque : 10071

Code Guichet : 59000

N° compte : 00001020148

Clé RIB : 89

4.5. Compte-rendu de gestion

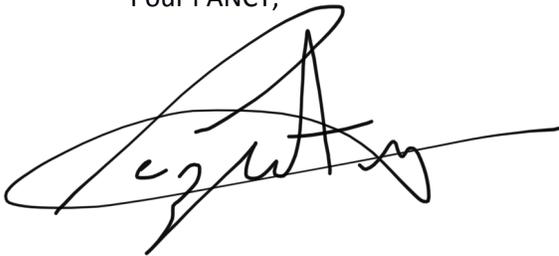
Un compte rendu de gestion sera envoyé au terme de la période conventionnée fixée à l'article 2. Le compte-rendu détaillera les dépenses réalisées en Autorisation d'Engagement (AE) et Crédit de Paiement (CP) sur le fonds de concours.

ARTICLE 5 : publication, modification et dénonciation de la convention

Toute modification des conditions ou des modalités d'exécution de la présente délégation, définie d'un commun accord entre les parties, fait l'objet d'un avenant de droit dont un exemplaire est transmis aux contrôleurs budgétaires et comptables ministériels du délégant de du délégataire.

Fait, en double exemplaire, le 28/04/2020

Pour l'ANCT,



Yves Le Breton
Directeur général

Pour la DINUM,

Nadi Bou Hanna
Directeur interministériel du numérique

Annexe 1 : entente de partenariat

En 5 ans, beta.gouv.fr a accompagné plusieurs dizaines d'administrations et d'établissements publics pour constituer des équipes chargées de résoudre des problèmes de politique publique. Forts de cette expérience, nous sommes aujourd'hui en mesure de dégager les configurations dans lesquelles établir un partenariat avec beta.gouv.fr est pertinent.

Ce document traduit l'engagement des parties à garantir un environnement propice à la construction de services publics à fort impact dans le cadre du programme beta.gouv.fr. Nous venons en effet proposer des manières de faire très différentes pour l'administration afin de l'aider à penser les services en fonction des personnes qui les utilisent, grâce au levier du numérique. Afin de garantir le succès du partenariat, il est important que la direction de l'organisme public souscrive au présent document et partage une volonté de transformation de son organisation et de ses pratiques.

1. Les besoins des utilisateurs sont prioritaires.

Que ce soient des usagers (citoyens, entreprises, associations, etc) ou des agents publics, l'objectif premier est de construire un service utile et facile à utiliser et qui contribue à la mise en oeuvre d'une politique publique de manière mesurable. La feuille de route opérationnelle est donc guidée par les besoins des utilisateurs finaux.

2. L'équipe travaille de manière incrémentale, sans suivre un cahier des charges, en se confrontant le plus rapidement possible à de premiers utilisateurs.

Dans un premier temps, la nature et l'étendue des besoins à satisfaire ne sont pas déterminées avec précision. L'équipe lance rapidement une première version du service sur un périmètre réduit, de façon à tester son utilité et à l'ajuster selon les retours du terrain par des améliorations successives, appelées « itérations » ; l'équipe améliore et déploie ensuite le service si les premiers retours sont positifs afin de maximiser son impact.

3. Le mode de gestion de l'équipe repose sur la confiance.

Une fois l'objectif d'impact déterminé, une **autonomie maximale** leur est accordée : l'équipe a toute latitude pour prendre les décisions nécessaires au succès du service et rendre compte auprès du sponsor ; elle a la main sur les décisions opérationnelles (recrutement, communication avec les utilisateurs, définition et priorisation des fonctionnalités, organisation interne, gestion du budget alloué). Les commanditaires veillent à n'imposer aucune des contraintes inhérentes à la structure (comitologie, reporting, communication, achat, standard technologique, hébergement) afin de garantir à l'équipe un espace de liberté pour expérimenter. En contrepartie de cette autonomie, l'équipe assure une **transparence maximale** sur son travail : code source ouvert, mesure de l'impact publique, suivi du projet mené sur des outils collaboratifs partagés ou publics lorsque c'est possible, documentation systématique et facilement accessible, etc.

Annexe 2 : description des unités d'ouvrage du marché DINUM

Dans le cadre des travaux de la présente convention, la DINUM prend en charge :

- **Le coaching** du produit. Le coach a pour missions de :
 - sécuriser la mobilisation de profils adéquats au sein de l'équipe ;
 - accompagner l'équipe dans la définition de la proposition de valeur de leur service et d'une vision cible ;
 - accompagner les équipes dans leurs décisions et la priorisation de leurs tâches ;
 - accompagner l'amélioration continue du service ;
 - s'assurer de la prise en compte des attentes des utilisateurs, des partenaires et de l'administration ;
 - accompagner l'équipe dans la définition d'indicateurs de suivi et de mesure d'impact compatibles avec les pratiques agiles ;
 - rappeler les bonnes pratiques agiles et lean startup ;
 - faciliter la communication entre l'administration et l'équipe ;
 - s'assurer de la bonne orientation et de la faisabilité des services ;
 - s'assurer de la mobilisation des compétences des autres ressources et compétences qui peuvent être disponibles au sein de l'organisme public, autant que nécessaire.

- **L'hébergement de l'équipe à Paris** : à la DINUM, au 20 avenue de Ségur, 75007, l'ensemble de l'équipe peut être accueilli au sein de l'incubateur de services numériques. Les OpenLabs et autres réunions peuvent être organisées au sein du bâtiment Ségur.

- **Divers frais matériels** : impressions, matériel informatique, etc.

Le financement consenti par les partenaires dans le cadre de la poursuite de la construction et du déploiement du service en mode Startup d'État sera exclusivement utilisé pour financer les dépenses de tout ordre directement liées à ces activités. Ces dépenses seront engagées notamment dans le cadre d'un marché public de la DINUM (voir ci-dessous - CCTP Développement / déploiement / design / hébergement) qui permet de faciliter le développement et le design de services publics numériques en mode agile ainsi qu'en tant de besoins, d'achats en direct de la DINUM passés dans le respect du Code des marchés publics.

CCTP Développement / déploiement / design / hébergement

https://static.data.gouv.fr/resources/dossier-de-consultation-des-entreprises-pour-laccompagnement-du-sigma-p-dans-le-deploiement-de-start-up-detat-et-la-realisation-de-developpements-de-services-numeriques-en-mode-agile/20180820-100200/CCTP_AC-START-UP.pdf

UO Devops

Cette prestation recouvre notamment :

- conception et l'amélioration continue d'un service numérique sur l'ensemble de la stack (ops, configuration serveur, front et back end, interface utilisateur...);
- interaction régulière avec des utilisateurs afin de comprendre au mieux leurs besoins (participation aux tests utilisateurs, prise en charge d'une partie du support utilisateur...);
- conception et la mise en place systématique de tests automatisés pour assurer la qualité et la non-régression du service;
- développement et la mise à jour de scripts de déploiements automatisés;
- outillage de la croissance du service, notamment par le désendettement technique de l'application et la prise en compte itérative de mesures de sécurité nécessaires;
- rédaction et la mise à jour de la documentation nécessaire.

UO Design

Cette prestation notamment :

- recherche utilisateur;
- conception d'expériences utilisateurs en fonction de l'observation de leurs besoins;
- conception d'interfaces qui reflètent ces apprentissages et optimisent le niveau de satisfaction des utilisateurs.

UO Déploiement

Cette prestation recouvre notamment :

- mise en oeuvre d'une stratégie de croissance du service, s'appuyant sur des leviers organiques de la diffusion du service;
- suivi continu des métriques d'usage;
- animation d'une communauté de partenaires engagés dans le déploiement du service;
- amélioration continue du support utilisateur;
- toute activité visant à améliorer le tunnel de conversion du service, notamment sur les volets juridiques. L'apprentissage consolidé au contact des utilisateurs sera utilisé dans le cadre de la priorisation de l'amélioration continue du service.

Annexe 3 : détermination des frais déjà encourus et à encourir

Frais déjà encourus dans le cadre de la convention du 19 novembre 2019 entre la DINUM et le CGET

UO	Unité	Montant unitaire UO	Totaux
UO 2.1 UO Devops - Développement et exploitation d'un service numérique	2,5	48 960 € TTC	122 400 € TTC
UO 2.2 UO Design - Conception de l'expérience utilisateur	2,3	7 680 € TTC	17 664 € TTC
UO 2.3 UO Déploiement - Business development : mise en oeuvre de la stratégie de déploiement d'un produit	6,5	24 480 € TTC	159 120 € TTC
Totaux			299 184 € TTC

Frais à encourir dans le cadre de la présente convention entre la DINUM et l'ANCT en 2020

UO	Unité	Montant unitaire UO	Totaux
UO 2.1 UO Devops - Développement et exploitation d'un service numérique	3,75	48 960 € TTC	183 600 € TTC
UO 2.2 UO Design - Conception de l'expérience utilisateur	0,7	7 680 € TTC	5 376 € TTC
UO 2.3 UO Déploiement - Business development : mise en oeuvre de la stratégie de déploiement d'un produit	4,5	24 480 € TTC	110 160 € TTC
Totaux			299 136 € TTC

Dans une perspective de développement agile, l'allocation du budget proposée pourra faire l'objet d'aménagements, dans la limite du plafond mentionné ci-dessus, sur proposition de l'équipe.

Détermination des frais totaux dans le cadre du partenariat entre la DINUM et l'ANCT

UO	Unité	Montant unitaire UO	Totaux
UO 2.1 UO Devops - Développement et exploitation d'un service numérique	6,25	48 960 € TTC	306 000 € TTC
UO 2.2 UO Design - Conception de l'expérience utilisateur	3	7 680 € TTC	23 040 € TTC
UO 2.3 UO Déploiement - Business development : mise en oeuvre de la stratégie de déploiement d'un produit	11	24 480 € TTC	269 280 € TTC
Totaux			598 320 € TTC