Liberté • Égalité • Fraternité
RÉPUBLIQUE FRANÇAISE
Le Gouvernement

Le 19 Mai 2020

# GRAND PLAN D'INVESTISSEMENT

## FONDS POUR LA TRANSFORMATION DE L'ACTION PUBLIQUE

### Contrat de transformation

**Ligne Directe France Services**

Ministère de l'Intérieur
*Préfecture de la Charente-Maritime*

ACTION PUBLIQUE 2022

Ce contrat de transformation est conclu entre **la Préfecture de la Charente-Maritime** d'une part, et **la direction interministérielle de la transformation publique et la direction du budget**, d'autre part. Il définit les modalités d'exécution du projet, qui conditionnent le versement des crédits au titre du fonds pour la transformation de l'action publique. Il engage également le porteur de projet sur des résultats mesurables.

## 1. Présentation du projet de transformation

Les efforts de modernisation et de rationalisation de l'administration ont fait naître le sentiment d'un abandon de la relation de proximité. Il convient de **passer à une approche dans laquelle l'administration va vers l'usager : une administration mobile, proactive, capable de segmenter son public et d'évaluer sa satisfaction.** La proximité doit se consolider à travers la **capacité d'apporter au public, un service individualisé aux heures où l'usager en a besoin.** L'ambition portée s'accorde avec la volonté affirmée par le Président de la République, à l'issue du Grand Débat national, de rendre visible et simple l'accès au service public dans chaque territoire autour du Réseau France Services.

Le projet de plate-forme « Ligne Directe France Services » consiste à créer une plateforme téléphonique novatrice et expérimentale proposant une offre de service globale entre les services de l'État relevant de l'autorité du préfet, sur des horaires décalés : 18h00-22h00. **Des agents accompagneront les usagers de Charente-Maritime, en difficulté vis-à-vis de leurs démarches administratives, en s'engageant à leur apporter une réponse dans les 72H.**

Cette plateforme téléphonique portée par les services de l'État a vocation à élargir progressivement son offre aux autres services publics en articulation avec le Réseau France Services. La Charente-Maritime s'approprie le dispositif et le décline dans un plan à trois "dimensions" :
1- Les Maisons France Services (accueil physique),
2- Les Bus France Services (l'itinérance),
3-La plate-forme téléphonique *« Ligne Directe France Services »* (accueil dématérialisé).

Il s'agit à présent de mieux prendre en compte les besoins des usagers, leurs difficultés, leurs retours pour leur répondre de manière globale et transversale et **d'améliorer la** visibilité du service public. La **mise en place de ce dispositif simple et facile d'accès** « Ligne Directe France Services » permettra d'apporter aux usagers en difficulté une réponse de 1er niveau de manière transversale. Grâce à la création du réseau de partenaires, les agents d'accueil téléphonique pourront débloquer les situations les plus complexes. A terme, il serait souhaitable de pouvoir prendre des rendez-vous dans le réseau France Services ou dans les maisons de services au public.

Les travaux de la plateforme sont engagés dans les locaux de la Préfecture, il convient à présent de les équiper du mobilier adapté : bureaux, fauteuils, ordinateurs, téléphones..,

Le choix du logiciel de relation « client » ainsi que le recrutement d'agents expérimentés seront des éléments déterminants pour réussir le projet. La Préfecture s'appuiera sur la plateforme régionale d'achat pour s'équiper de cet outil.

La formation sera assurée en deux temps. Une formation de fond doit être similaire à celle proposée pour le réseau France Services, elle sera complétée par une formation sur les techniques d'accueil et la gestion des relations difficiles.

Le plan de communication interne permet de présenter le projet et sa mise en œuvre dès septembre 2019. Les outils internes au Réseau de l'État permettent la diffusion des messages : CODIR, CT et CHSCT, Echo Pref TV, intranet … Le plan de communication externe permettra de valoriser et de promouvoir le projet auprès du public et des partenaires : relations presse, courriers aux élus, campagne radio, inauguration officielle...

## 2. Besoins et modalités de financement du projet

| Nature de dépenses | Catégorie de dépenses | Programme budgétaire | 2019 | | 2020 | | 2021 | | 2022 | | Cumul | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | AE | CP | AE | CP | AE | CP | AE | CP | AE | CP |
| Dépenses de masse salariale | Fonctionnaires et contractuels | | 20000 | 20000 | 143356 | 143356 | 143357 | 143357 | 143357 | 143357 | 450070 | 450070 |
| dont financement préfecture (détail par ligne budgétaire) | | P307 | | | | | | | | | | |
| | 2 ETP fonctionnaires | | | | 108862 | 108862 | 108862 | 108862 | 108862 | 108862 | 326586 | 326586 |
| | Rémunération Cheffe de projet 0,6 ETP | | 20000 | 20000 | | | | | | | 20000 | 20000 |
| dont financement FTAP | | P349 | | | | | | | | | | |
| | 1 ETP contractuels | | | | 34494 | 34494 | 34495 | 34495 | 34495 | 34495 | 103484 | 103484 |
| Dépenses matériel | Poste de travail<br>Ordinateur<br>Téléphone | | | | 15000 | 15000 | | | | | 15000 | 15000 |
| dont financement FTAP | | P349 | | | 15000 | 15000 | | | | | 15000 | 15000 |
| Dépenses travaux | Aménagement plateforme | | | | 47000 | 47000 | | | | | 47000 | 47000 |
| dont financement FTAP | | P349 | | | 47000 | 47000 | | | | | 47000 | 47000 |
| Dépenses communication | Affiches, Radio, réseaux sociaux, etc. | | | | 7000 | 7000 | 3000 | 3000 | 3000 | 3000 | 13000 | 13000 |
| dont financement FTAP | | P349 | | | 7000 | 7000 | 3000 | 3000 | 3000 | 3000 | 13000 | 13000 |
| Dépenses logiciel | | | | | 70000 | 70000 | 10000 | 10000 | 10000 | 10000 | 90000 | 90000 |
| dont financement FTAP | | | | | 70000 | 70000 | 10000 | 10000 | 10000 | 10000 | 90000 | 90000 |
| Dépenses formation | | | | | 3000 | 3000 | 3000 | 3000 | 3000 | 3000 | 9000 | 9000 |
| dont financement FTAP | | P349 | | | 3000 | 3000 | 3000 | 3000 | 3000 | 3000 | 9000 | 9000 |
| TOTAL | | | 20000 | 20000 | 285356 | 285356 | 159357 | 159357 | 159357 | 159357 | 624070 | 624070 |
| TOTAL financement Préfecture | | | 20000 | 20000 | 143356 | 143356 | 143357 | 143357 | 143357 | 143357 | 346586 | 346586 |
| TOTAL financement FTAP | | | 0 | 0 | 176494 | 176494 | 50495 | 50495 | 50495 | 50495 | 277484 | 277484 |

### 1. Masse salariale 450 070 €

Les dépenses de masse salariale se décomposent de la manière suivante : 326 586 € pour le traitement de deux agents d'État de catégorie B (dans le cadre de la mutualisation et la mise en place du secrétariat général commun). Cette rémunération correspond à la rémunération moyenne des agents de la Préfecture. Elle sera prise en charge par les services de l'État et éventuellement ses partenaires. La Préfecture finance 20 000 € pour 0,6 ETP de la cheffe de projet agent catégorie A de la Préfecture.
Le FTAP financera 103 484 € pour un agent contractuel bénéficiant d'un indice majoré 436. En se basant sur le PLF 2020 la rémunération est légèrement supérieure cela se justifie par la recherche de compétences techniques spécifiques ainsi que le travail en horaires décalés.

### 2. Dépenses de matériels 15 000 €

Les dépenses de matériels correspondent à l'achat des bureaux, postes de travail, ordinateurs, téléphones.

### 3. Dépenses de travaux 47 000 €

Les 47 000 € budgétés correspondent à l'aménagement des locaux pour la plateforme téléphonique (réhabilitation complète d'un espace de travail au sein de la Préfecture).

**4. Dépenses de communication 13 000 €**
La dépense de communication s'élève à 13 000 € sur 3 années. La campagne de communication départementale diffusera des messages via des affiches, des spots radios, l'utilisation intense des réseaux sociaux et de relations presse.

**5. Dépenses logiciels 90 000 €**
La dépense se décompose en deux sections : l'acquisition de la licence et du logiciel d'une part (60 000 €) et de la maintenance annuelle d'autre part (10 000 € par an).

**6. Dépenses de formation 9 000 €**
Un budget de 3 000 € annuels est dédié à la formation (dédié aux métiers de plateformes téléphoniques). Par ailleurs, des formations internes sont programmées, et les agents suivront les modules dédiés du Réseau France Services.

## 3. Économies prévisionnelles engendrées par le projet

| Nature de l'économie | Catégorie de dépenses | 2020 | | 2021 | | 2022 | | Économies annuelles | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | AE | CP | AE | CP | AE | CP | AE | CP |
| Masse salariale : Économies sur réduction du temps agent affecté au traitement des démarches | T2 | 55 000 | 55 000 | 55 000 | 55 000 | 55 000 | 55 000 | 55 000 | 55 000 |
| Économies sur contentieux administratif | T3 | 30 000 | 30 000 | 30 000 | 30 000 | 30 000 | 30 000 | 30 000 | 30 000 |
| Économies liées à l'optimisation des ressources humaines du Réseau France Services | T2 | 60 000 | 60 000 | 60 000 | 60 000 | 60 000 | 60 000 | 60 000 | 60 000 |

**Le projet prévoit trois sources d'économies en vue d'instaurer une économie pérenne de 145 000 euros par an.**

**1) Les économies pérennes relevant du titre 2 : 115 000 euros**

**a) L'équivalent d'1 ETP soit 55 000 euros**

**La réduction d'un ETP du fait de l'économie de temps générée par la mise en place de la plateforme**
Le périmètre de calcul inclut le personnel Préfecture (200 agents) et les DDI (environ 360 agents) pour un total d'environ 560 agents. Près de 50 % (soit 280 agents) de l'effectif est en contact téléphonique avec le public et subit une perte de temps et d'efficacité liée au mauvais traitement en amont des appels. Une hypothèse basse de 15 minutes de temps de travail par semaine[1] implique une perte de temps agent de 11 heures 25 minutes par an. Pour 280 agents, cela représente 3150 heures de travail annuel. L'économie retenue, dans une perspective prudente, est de 1607 heures. En effet, il semble peu réaliste d'espérer une réduction supérieure à 60 % de ce temps « perdu ». Toutefois, l'hypothèse basse retenue permet d'économiser 1 ETP. Le coût estimé à 55 000 euros correspond à la moyenne (agents catégories B et C) du coût employeur (par mois cat. B : 4700 € et C. 4100 €) constaté pour les agents de la préfecture de Charente-Maritime.

**b) Économies relatives à l'optimisation de la gestion des ressources humaines du Réseau France Services : 60 000 euros**

[1] 15 minutes * 45 semaines travaillées soit 675 minutes, soit 11 heures 25 minutes par agent par an.

Le projet de plateforme implique un temps de travail global de 1607 heures par agent, soit un total de 4821 heures pour les 3 agents. Le service de plateforme implique schématiquement une ouverture de 4 heures par jour, 52 semaines par an - soit 3120 heures-agent[2]. **Cela laisse un potentiel résiduel de 1701 heures,** qui seront consacrées au renfort du réseau France Services sur le territoire.

Ainsi, 6 futures Maisons France Services économiseront la mise à disposition d'un deuxième agent pour assurer la continuité du service (maladie, congés, formation) du fait du renfort d'agents de la plateforme – tous formés selon les mêmes standards que leurs collègues du Réseau France Services, impliquant la modulation du montant forfaitaire alloué (minoration annuelle de 10 000 euros pour chaque Maison France Services, soit 60 000 euros pour 6 Maisons)[3].

**La plateforme implique donc un gain de 60 000 euros, du fait de l'optimisation des ressources humaines (réduction du besoin d'effectifs du fait du renfort des agents de la plateforme).**

**2) Les économies pérennes hors T2: 30 000 euros**

**La réduction du coût de fonctionnement du contentieux administratif**

La **provision pour litiges** s'élève en 2019 à **775 749 euros** pour la DDTM et le Ministère de l'Intérieur. L'analyse des dossiers pris en charge au cours des années précédentes indique qu'une proportion de l'ordre de 4% des dossiers de contentieux relève d'une absence ou d'une nette insuffisance de communication *ex ante* entre les usagers et l'administration.
**Sur la base de cette analyse, nous estimons qu'une économie de l'ordre de 30 000 euros par an est prudente.**

## 4. Calendrier, gouvernance et modalités de réalisation des projets

### 4.1 Calendrier prévisionnel

**Phase de conception**

- Octobre 2019 :
  - fin des travaux
  - rédaction du contrat
  - engagement des partenaires :
    - réunion de lancement le 22 octobre (avec pour invités : le conseil départemental, le tribunal de grande instance de La Rochelle et de Saintes, l'association des Maires de la Charente-Maritime, les sous-préfectures, la caisse d'allocations familiales, la caisse primaire d'assurance maladie, la

[2]. 52 semaines par an, 5 jours par semaine, 4 heures par jour, pour 3 agents, soit 3120 heures.
[3] Les 10 000 € estimés correspondent au coût du remplacement de 6 semaines d'absence par agent (coût employeur pour un CDD 5000 €) par an pour 2 agents.

caisse d'assurance retraite et de la santé au travail, la mutualité sociale agricole , pôle emploi, la poste, l'agence nationale des titres sécurisés, la direction des collectivités et de la citoyenneté, les directions départementales des territoires et de la mer, de la Sécurité Publique, de la cohésion sociale, de la protection des populations, des finances publiques, des services départementaux de l'éducation nationale, de la protection de la jeunesse, la délégation territoriale de l'agence régionale de santé, la délégation militaire départementale, le service départemental d'incendie et de secours, le groupement de gendarmerie départementale, les unités départementales de la direction régionale des entreprises, de la concurrence, de la consommation, du travail et de l'emploi l'unité départementale de la direction régionale de l'environnement, de l'aménagement et du logement, l'unité départementale de la direction régionale des affaires culturelles, l'office national des anciens combattants et victimes de guerre de la Charente-Maritime)

        - Comités techniques en décembre
        - Signatures de conventions de partenariat 1 er trimestre 2020
    - début de la communication
    - lancement des procédures d'achat
- janvier 2020 engagements des premiers crédits, rédaction des fiches de poste,
- Février- Mars installation matérielle de la plateforme, recrutements, formations, périodes d'immersion rédaction de l'offre de service

**Phase expérimentale**

- Mars 2020 livraison et test du logiciel par les agents
- Puis phase de test du service avec des usagers volontaires
- Mars 2020 ajustements de l'offre de service et de l'outil

- Avril 2020 - Lancement de la plateforme en mode test
- Ouverture officielle en juin 2020
- Communication sur l'ouverture officielle

### 4.2 Gouvernance du projet

En plus d'un COPIL stratégique présidé par le préfet, un comité technique se réunira autant que de besoin avec les partenaires concernés, composé de :

- la Cheffe de projet
- le Chargé de mission ruralité et aménagement du territoire
- la Directrice des ressources humaines et des moyens
- d'invités thématiques (exemple : responsable communication, chargé de modernisation du SGAR, correspondante locale qual-e-pref...)

La labellisation « Réseau France Services » est demandée au CGET en octobre 2019.

Les partenaires (cf partie calendrier) sont associés dès le dernier trimestre 2019. Ils participent aux réunions et comités techniques du réseau « Ligne Directe France Services ».

Durant la phase expérimentale, début 2020, un groupe d'usagers « témoins » sera constitué pour tester et ajuster la prestation de services.

### 4.3 Modalités de réalisation du projet – respect des principes de l'État plateforme

**Concernant l'équipement de la plateforme**

Le projet n'est pas un projet numérique. Toutefois, la plateforme téléphonique sera équipée d'un outil de gestion de la relation « client ».

La solution réalisée en mode SAAS (Software as a service) permet de disposer d'une solution ouverte, accessible aux différentes parties, évolutive et fonctionnant sur les infrastructures d'un prestataire.

Un appel d'offre sera ouvert pour identifier la société qui pourra proposer une solution intégrée, comprenant différentes briques fonctionnelles permettant de :

- traiter et acheminer l'appel téléphonique de l'usager
- présenter automatiquement, si elle existe, la fiche usager à l'opérateur, qui pourra accéder à l'historique des demandes de l'usager
- ouvrir le ticket relatif à la demande
- adresser un accusé de réception, courriel ou SMS
- disposer d'une base de connaissance permettant d'apporter la meilleure réponse à l'usager
- disposer d'une solution partagée de prise de rendez-vous en ligne pour que l'usager sache où et quand se présenter dans les services instructeurs

La « ligne directe France service » propose comme seul point d'entrée un numéro de téléphone. Il n'y a donc pas d'interface permettant par exemple une identification via France Connect.

La plateforme n'instruisant pas les demandes au fond, elle n'enregistre pas d'information administrative sur les usagers, et n'a donc pas de données à partager.

**Concernant l'association et la consultation des usagers dans la définition des besoins et l'élaboration du projet.**

Afin de définir les besoins la préfecture a associé et écouté les usagers Elle s'est donc appuyée sur des retours "terrain" pour construire l'offre, avec des analyses tant quantitatives que qualitatives visant à cibler les publics les plus "invisibles" : seniors (besoin de présence physique), populations rurales (maillage territorial plus dense et plus mobile), parents isolés et actifs aux horaires atypiques. Les usagers ont été associés en tant qu'acteurs de la relation avec les administrations car ils sont les premiers à percevoir la complexité de l'administration et à en percevoir les voies d'amélioration.

Dans le cadre de l'élaboration du projet et de la constitution de l'offre de service, la préfecture associera à nouveau des citoyens volontaires pour approfondir leurs besoins mais également pour tester la plateforme téléphonique lors de sa phase expérimentale.

## 5. Modalités de suivi et critères d'évaluation du projet

Le présent contrat donne lieu à un suivi du projet financé. Des indicateurs d'avancement et de résultats sont suivis dans le cadre du financement du projet. Ces indicateurs sont communiqués, à sa demande et au moins une fois par an, au secrétariat du fonds. Des réunions de suivi pourront être organisées à la demande d'une des parties lors de la communication de ces indicateurs.

### 5.1 Indicateurs d'avancement

Les indicateurs d'avancement permettent de sécuriser la mise en œuvre du projet. Ils sont définis comme suit :

- Montant des crédits consommés en AE et CP et respect des enveloppes allouées à chacune des tranches, par nature de dépense, par rapport aux besoins de financement présentés dans le point 2 du présent contrat ;
- Respect du calendrier prévisionnel de déploiement du projet, par rapport au calendrier présenté dans le point 4.1 du présent contrat ;

### 5.2 Indicateurs de résultat et d'impact

Les indicateurs de résultat permettent d'évaluer l'atteinte des objectifs du projet :

-

Montant d'économies générées (€) et répartition par nature de dépenses. Les économies réalisées seront comparées aux économies prévisionnelles présentées dans le point 3 du présent contrat

| Indicateur | Valeur actuelle | Cible fin 2020 | Cible fin 2021 | Cible fin 2022 |
|---|---|---|---|---|
| **Taux de réponse aux usagers dans les 72H** | **Inexistante** | **70,00 %** | **85,00 %** | **99,00 %** |
| **Taux de décroché sur les heures d'ouverture** | **Inexistante** | **75,00 %** | **85,00 %** | **100,00 %** |

## 6. Modalités et calendrier de versement des aides

Les crédits sont mis à la disposition du préfet de la Charente-Maritime en intégralité à la signature du contrat.

Les crédits sont consommés selon l'échéancier prévu à l'article 2. Les crédits non consommés à la fin d'un exercice sont remis à disposition au début de l'exercice suivant, sous réserve du bon avancement du projet et du respect des indicateurs définis à l'article 5.

S'agissant en particulier des opérations d'investissement (titre 5 majoritaire), le montant des AE nécessaires pour le financement d'une phase fonctionnelle du projet[4] devra faire l'objet d'une

[4] Au sens de l'article 8 de la LOLF

affectation au sens de la comptabilité budgétaire, en cohérence avec les phases du projet décrites au 4.1.

Les crédits sont mis à disposition dans le cadre de gestion BOP-UO décrit en annexe. La consommation des crédits (AE et CP) sur le programme 349 est opérée en référençant la nomenclature budgétaire d'activités annexée au présent contrat.

### 7. Matérialisation des économies réalisées

La matérialisation des économies liées au projet est suivie annuellement, conformément aux indicateurs définis au paragraphe 5.2. Le porteur de projet communique au secrétariat du fonds les économies effectivement réalisées et explicite les raisons des éventuels écarts avec les prévisions exposées dans le présent contrat.

### 8. Modifications du contrat de transformation

Le présent contrat peut être modifié par voie d'avenant.
Toute difficulté majeure dans la réalisation du projet sera portée à la connaissance du comité de pilotage qui pourra suspendre ou interrompre les financements initialement définis.

### 9. Communication liée au projet

Dans toute communication relative à son projet, le porteur est invité à préciser qu'il a reçu le soutien financier du Fonds pour la transformation de l'action publique.

Le 19 Mai 2020

Le préfet de la Charente-Maritime

Nicolas BASSELIER

Le délégué interministériel à la transformation publique

Thierry LAMBERT

La directrice du budget

Amélie VERDIER

**ANNEXE RELATIVE AUX NOMENCLATURES BUDGETAIRES D'EXECUTION**

**Cadre de gestion BOP-UO** : 0349-CDBU-DD17

**Action – Domaine fonctionnel** : 0349-01

**Référentiel de programmation :**

| Code Chorus | Désignation Chorus | Commentaires |
|---|---|---|
| **034901015101** | **Préf Charente - LDFS** | Concerne toutes les dépenses HT2 relatives au projet et imputées sur le programme 0349 |