



Convention de coopération public-public

Entre

L'Agence nationale de la cohésion des territoires (ANCT), Etablissement public de l'Etat, dont le siège social est situé 20 avenue de Ségur - TSA 10717 - 75334 PARIS CEDEX 07, dont le numéro SIRET est le 130 026 032 00016, et le numéro TVA Intracommunautaire le FR77 130 026 032 Représentée par Monsieur Xavier GIGUET, es qualité de Secrétaire Général suivant délégation en date du 1er mars 2021 de Monsieur Yves LE BRETON, Directeur général de ladite Agence, nommé à ces fonctions par décret du Président de la République en date du 23 décembre 2019 et domicilié en cette qualité audit siège

Et

La Direction Interministérielle du Numérique (DINUM)

Adresse : 20 avenue de Ségur – TSA 30 719 75 334 PARIS Cedex 07,
Représentée par Nadi Bou Hanna, Directeur Interministérielle du numérique,
Ci-après dénommée la « DINUM » ,

L'ANCT et la DINUM, ci-après dénommées collectivement les «Parties »

Vu l'article L2511-6 du code de la commande publique,

Vu le décret n° 2019-1088 du 25 octobre 2019 relatif au système d'information et de communication de l'Etat et à la direction interministérielle du numérique et notamment son article 6,

Préambule

Administration+ est une plateforme qui permet de résoudre les urgences et blocages administratifs complexes. Ces blocages n'ont pas réussi 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.

Cette plateforme est réservée aux agents d'accueil France Services, agents d'opérateurs de l'État (CNAF, CNAV, CPAM, DDFIP, MSA, Pôle emploi...) et aux travailleurs sociaux. L'utilisateur en situation de fragilité sociale (problèmes de mobilité physique ou géographique, illettrisme, 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 le blocage. La demande est qualifiée et transmise aux organismes compétents. L'Agent+, référent dans l'administration instructrice, 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 sont 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. 900 d'entre-elles sont 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 2021, dans le cadre du déploiement du programme 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. Elle 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 d'accompagnement de la DINUM qui a pour objectif d'aider les administrations publiques à construire des services numériques simples, faciles à utiliser, à l'impact maximal. Beta.gouv.fr constitue des équipes pluridisciplinaires constituées de personnes expertes du numérique et d'un ou plusieurs agents publics issus de l'administration partenaire, agissant en qualité d'« **intrapreneur(s)** ». Ces équipes suivent une démarche de conception de service numérique agile et centrée sur les besoins des utilisateurs parfois surnommée « 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 vérifier son utilité réelle sur le terrain (« **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 structure d'accueil propice à sa pérennisation (« **phase de consolidation** » ou « **phase de transfert** »). 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 a pour objet de définir, sur le fondement de l'article L2511-6 du code de la commande publique, les modalités de la coopération, la répartition des rôles et les modalités de participation financière du partenaire et de la DINUM afin d'**accélérer** le service numérique de résolution urgences et blocages administratifs complexes « **Administration+** » dont le déploiement est prévu sur 2 000 France Services en 2021, en suivant l'approche documentée sur la page <https://beta.gouv.fr/approche/>.

Article 2 : Obligations de l'ANCT

L'ANCT finance, conseille et accompagne l'équipe « Administration+ », selon les modalités indiquées aux articles 2, 4 et 5. Sa participation encadre :

- l'accompagnement au déploiement de la plateforme « Administration+ » dans le cadre du programme France Services depuis la première vague d'homologation (janvier 2020) ;
- la collecte, le suivi et la mise en valeur des retours d'expérience des référents opérateurs, des agents d'accueil, des préfetures, 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'ANCT s'engage à :

- respecter le manifeste du programme beta.gouv.fr pour l'émergence de services publics numériques, détaillé sur la page <https://beta.gouv.fr/approche/manifeste> ;
- désigner un "sponsor" de haut niveau dans les conditions détaillées sur la page <https://beta.gouv.fr/approche/sponsors>.
- assurer la mise en place d'une gouvernance qui visera à garantir l'avancée de l'équipe, les besoins utilisateurs, et l'impact à long terme sur ces derniers et in fine les usagers ;
- créer une équipe adaptée aux premiers besoins du projet, qui pourra croître de façon itérative en fonction des nécessités soulevées par l'équipe.

Article 3 : Obligations de la DINUM

La DINUM assure le pilotage, la construction et le déploiement de la plateforme « Administration+ », selon les modalités indiquées aux articles 3,4 et 5. Sa participation a pour but de garantir que l'accélération du service numérique « Administration+ » soit réalisée en vue d'atteindre les objectifs de déploiement des France Services.

La DINUM s'engage à intégrer l'équipe du service visé par la présente convention à la communauté beta.gouv.fr : accès aux outils partagés, aux ateliers de partage d'expérience, aux formations et aux différentes ressources transverses proposées (aide juridique, expertise en matière de sécurité, d'accessibilité, d'expérience utilisateur, de droit du numérique, etc). L'ensemble de ces actions prises en charge directement par la DINUM, sans la participation financière de l'ANCT, est listé en 1 de la présente convention.

En revanche, lorsque la DINUM utilise les supports contractuels à sa disposition pour accompagner, mettre en œuvre et garantir l'amélioration continue du service visé par la présente convention, au travers des prestations d'accompagnement, de coaching, de développement, de déploiement, d'expertise UX/UI, de

webdesign, etc., l'ANCT participe au financement de ses supports contractuels dans les conditions définies à l'article 5 ci-dessous.

Article 4 : Déroulement des travaux

Les travaux sont organisés sous le pilotage d'un **comité d'investissement** organisé tous les six mois pour évaluer les résultats obtenus par chaque équipe incubée et pour déterminer la suite à donner. Ce comité d'investissement est présidé par le représentant de l'ANCT. La DINUM participe à ce comité d'investissement.

Les codes sources documentés seront publiés en *open source* conformément aux orientations de la circulaire du Premier ministre 5608/SG du 19 septembre 2012 relative aux orientations pour l'usage des logiciels libres dans l'administration. La DINUM fournira à l'ANCT les bases de données, la documentation, les dossiers CNIL éventuels, les dossiers d'homologation RGS et tous les éléments permettant de poursuivre les partenariats engagés sur les développements existants ou à venir.

Une vigilance particulière devra être accordée par l'ensemble des parties prenantes au respect des règles de protection des données à caractère personnel. La DINUM est responsable du traitement qui sera effectué dans le cadre de la présente convention.

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+ ».

Les Parties s'engagent à respecter les bonnes pratiques recommandées par la DINUM en matière de conception de services numériques, et notamment :

- mesurer et diffuser l'impact des services développés par l'intermédiaire d'une page internet présentant les statistiques du service ;
- organiser régulièrement des ateliers d'analyses de risques en suivant la démarche recommandée par la DINUM et l'ANSSI¹ ;
- pour les services nécessitant d'authentifier des usagers, prévoir l'intégration de France Connect² ;
- suivre les recommandations de l'observatoire de la qualité des démarches en ligne telles que décrites sur <https://observatoire.numerique.gouv.fr/> ; pour les démarches en ligne, prévoir l'intégration du bouton "Je Donne Mon Avis"³.

Article 5 : Dispositions financières

La participation de l'ANCT, qui ne saurait être considérée comme le résultat d'une activité commerciale, finance les dépenses de construction et de développement informatique réalisées par la DINUM et les dépenses relatives au déploiement de la solution (communication, événementiel, déplacements, etc.).

5.1 Montant du financement

L'engagement financier de l'ANCT est fixé à 200 000 € TTC.

5.2 Calendrier de versement

¹ <https://www.ssi.gouv.fr/uploads/2018/11/guide-securite-numerique-agile-anssi-pa-v1.pdf>

² <https://franceconnect.gouv.fr/partenaires/>

³ <https://observatoire.numerique.gouv.fr/Aide/Int%C3%A9gration%20du%20bouton%20MonAvis>

L'ANCT, en partenariat avec la Banque des territoires, procédera au versement du montant fixé à l'article 5.1 selon l'échéancier suivant :

- 100 000 € TTC dès signature de la convention par les Parties, dont 50% par la Banque des territoires ;
- 100 000 € TTC complémentaires au plus tard le 1er avril 2021, dont 50% par la Banque des territoires.

5.3 Modalités 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 au versement du montant prévu à l'article 5.1 sur le compte du CBCM des Services du Premier ministre selon le calendrier prévu à l'article 5.2.

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

5.4 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" - programme 352 "innovation et transformation numériques". La direction du Budget établit un arrêté d'ouverture de crédits permettant de rattacher les crédits versés au programme 352.

5.5 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 les comptes de l'ANCT, dans les mêmes proportions que mentionnées à l'Article 5.1. La moitié de ces crédits seront restitués à la Banque des territoires par l'ANCT.

Titulaire : Agence nationale de la cohésion des territoires Domiciliation : TP LILLE 82 Avenue du Président John F. Kennedy 59000 Lille Code établissement : 10071 Code guichet : 59000 Numéro de compte : 00001020148 Clef : 89

5.6 Compte-rendu de gestion

Un compte rendu de gestion sera envoyé à l'ANCT au terme de la période conventionnée fixée à l'article 7. Le compte-rendu détaillera les dépenses réalisées en Autorisation d'Engagement (AE) et Crédit de Paiement (CP) sur le fonds de concours.

Article 6 : Modification du document

Toute modification des conditions ou modalités d'exécution de la présente convention, définie d'un commun accord entre les Parties, fait l'objet d'un avenant de droit dont un exemplaire est transmis au contrôleur budgétaire et comptable ministériel du Premier ministre et de l'ANCT.

Article 7 : Durée et résiliation de la convention

La présente convention prend effet à sa date de signature. Elle est conclue jusqu'au 31 décembre 2021. Elle est renouvelable par voie d'avenant signé des Parties.

La période d'effet de la convention couvre l'engagement des dépenses, la réalisation des prestations et le paiement des dépenses effectuées dans le cadre de la présente convention.

De plus, la durée d'exécution du ou des bon(s) de commande sur marchés, passé(s) dans le cadre de cette convention, devra être conforme aux règles édictées dans le marché utilisé.

L'ANCT peut résilier la présente convention à tout moment sous réserve d'un préavis de deux mois notifié par lettre recommandée avec demande d'avis de réception.

La résiliation de la convention entraîne de plein droit la résiliation des services associés.

Article 8 : Litiges

Pour tout différend qui viendrait à se produire, en suite ou à l'occasion de la présente convention concernant notamment sa validité, son interprétation, son exécution, ou/et sa résiliation, les Parties feront application des dispositions de l'article L2521-4 du code de la commande publique.

Article 9 : Publication de la convention

La présente convention sera publiée par la DINUM sur data.gouv.fr.

Fait à Paris, le 12 mars 2021

Pour La DINUM,
Le Directeur interministériel du numérique,
Nadi BOU HANNA



Pour l'ANCT,
Par délégation, le Secrétaire Général,
Xavier GIGUET,



ANCT
Agence nationale
de la cohésion des territoires
20 avenue de Ségur – TSA 10717
75334 PARIS Cedex 07

Annexe 1 : Contributions prévisionnelles et 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 pluridisciplinaire 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 selon les modalités indiquées à l'article 4 et de telle manière qu'il réponde aux besoins identifiés des agents - opérateurs dans les organismes publics - et des aidants – au contact des usagers - , vérifié par ces indicateurs d'impact ;
 - 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.

- 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.

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-l'accompagnement-du-sigma-p-dans-le-dploiement-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 :
 - audit de sécurité;
 - audit d'organisation;
 - tests d'intrusion;
 - mode de connexion supplémentaire (mots de passe, AgentConnect...)
- maintien en condition opérationnelle de la plateforme.
- rédaction et la mise à jour de la documentation nécessaire.

UO Déploiement

Cette prestation recouvre notamment :

- mise en œuvre d'une stratégie de croissance du service, s'appuyant sur des leviers organiques de la diffusion du service;
- mise en place d'une stratégie de déploiement du service documentée, et pouvant être reproduite dans d'autres territoires
- suivi continu des métriques d'usage;
- animation d'une communauté de partenaires engagés dans le déploiement du service ;
 - formations de prise en main de l'outil en VOD pour les territoires;
 - vérification de la diffusion et des usages de la plateforme sur les territoires retenus;
- amélioration continue du support utilisateur (répondre aux questions des utilisateurs de la plateforme via le support email);
- 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 2 : 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 déjà encourus dans le cadre de la convention du 28 avril 2020 entre la DINUM et l'ANCT

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

Frais à encourir dans le cadre de la présente convention entre la DINUM et l'ANCT en 2021

UO	Unité	Montant unitaire UO	Totaux
UO 2.1 UO Devops - Développement et exploitation d'un service numérique	2	48 960 € TTC	97 920 € TTC
UO 2.3 UO Déploiement - Business development : mise en oeuvre de la stratégie de déploiement d'un produit	4,25	24 480 € TTC	104 040 € TTC
Totaux			201 960 € TTC

Dans une perspective de développement agile, l'allocation du budget proposée pourra faire l'objet d'aménagement, 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	8,25	48 960 € TTC	403 920 € 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	15,25	24 480 € TTC	373 320 € TTC
Totaux			800 280 € TTC