CONVENTION DE REFACTURATION

Service public numérique « Administration+ »

Entre,

Le Commissariat général à l'égalité des territoires (CGET)
Adresse : 20 avenue de Ségur — TSA 10717 — 75334 PARIS CEDEX 07
Représenté par le/la signataire,
Ci-après dénommée "CGET" ou «service Cessionnaire »

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 » ou « service cédant »

Étant préalablement exposé :

Contexte

« Administration+ » est une plateforme qui permet de résoudre les blocages administratifs inextricables. Cette plateforme est réservée aux travailleurs sociaux, et aux agents d'opérateurs de l'État (CPAM, DDFIP, MSA, Caf, etc.). 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'usager dans la précarité.

L'usager en situation de fragilité sociale (perte de mobilité, illectronisme, illettrisme, handicap, hospitalisation, etc.) n'a pas directement accès à « Administration+ ». C'est son travailleur social, avec son autorisation, qui utilise la plateforme pour répondre à son problème. Un travailleur social 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+.

La plateforme « Administration+ » fait partie des outils qui seront à disposition des Maisons France Service, politique publique visant à simplifier la relation des usagers aux services publics. 2 000 Maisons France Service 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 300 d'entre elles soient opérationnelles et équipées d'« Administration+ ».

Deux entités publiques, le CGET 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 +", pilotés par la DINUM, jusqu'en décembre 2019, dans le cadre du déploiement de la politique publique Maisons France Service. En effet :

- le CGET est un service de l'État placé 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 ;
- la DINUM est une direction placée sous l'autorité des Services du Premier ministre, en charge de la transformation numérique de l'État au bénéfice du citoyen comme de l'agent, sous tous ses aspects : modernisation du système d'information de l'État, création de services publics innovants pour les citoyens, qualité des démarches en ligne, et gouvernement ouvert. À travers sa mission « Incubateur de Services Numériques », la DINUM développe des services publics numériques dans le cadre de projets et de programmes innovants portés par des administrations publiques, y.c. collectivités territoriales, en employant la méthode « Startup d'État et de Territoires ».

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 prévoir les modalités de remboursement par le CGET des dépenses engagées par la DINUM pour mener la mission relative à la construction et le déploiement de la solution de résolution des blocages administratifs inextricables « Administration + » sur 300 Maisons France Service.

Le montant total de la dépense engagée est de 203 520 € TTC.

ARTICLE 2 : Durée de la convention

La présente convention couvre les dépenses réalisées dans le cadre des travaux sur le service public numérique « Administration+ » pour les Maisons France Service, et est conclue jusqu'au rétablissement des sommes dues par le cessionnaire.

ARTICLE 3 : Rôles, responsabilités et agenda des parties

3.1. Répartition des rôles

Le CGET finance, conseille et accompagne l'équipe « Administration+ », selon les modalités indiquées à l'article 4. 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 Maisons France Service.

La participation couvre :

- l'accompagnement au déploiement de la plateforme « Administration+ » dans le cadre de la politique publique France Service :
    - dans sa phase expérimentale auprès de six départements en 2019 ;
    - 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.

La DINUM assure le pilotage, la construction et le déploiement de la plateforme « Administration+ », selon les modalités indiquées à l'article 3.2. Cette participation a pour but de garantir que la construction et le déploiement d'« Administration+ » soient réalisés en vue d'atteindre les objectifs de déploiement des Maisons France Service.

La participation couvre :

- le mentorat du service objet de cette convention pendant la durée fixée à l'article 2 ;
- l'écoute des utilisateurs, l'étude des acteurs, la définition des modalités d'évaluation, la définition d'indicateurs de suivi et des mesures d'impact ;
- l'implémentation d'un mandat numérique, qui permet à l'usager lors de la création d'une demande de donner son autorisation pour qu'un organisme puisse réaliser des démarches en son nom ;
- l'implémentation d'un mécanisme d'importation automatique et à l'échelle des agents d'accueil et des référents opérateur France Service ;
- la réalisation de tests utilisateur, auprès des agents d'accueil et des référents d'opérateur France Service, pour les confronter à la plateforme « Administration+ », afin d'identifier de possibles points de blocage, et d'améliorer le service en continu ;

- la création de supports visant à faciliter la formation des agents d'accueil et des référents d'opérateur France Service, ainsi que d'autres acteurs et partenaires : présentations, webinaires, cas pratiques, fiches...
- le paramétrage et la formation, aussi bien en présentiel dans les territoires qu'en ligne, à l'utilisation du service « Administration+ », à destination des agents d'accueil et des référents d'opérateur France Service ;
- l'animation de la communauté des partenaires institutionnels, afin de les tenir informés en continu du déploiement et de recevoir leurs retours ;
- 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 développements de nouveaux services numériques.

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

Le CGET 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, dans le cadre de la mission « Incubateur de Services Numériques ».

3.3. Gouvernance

Afin d'assurer la coordination entre le CGET 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 : Modalités de financement

Désignation des dépenses à rembourser	Montant TTC
Travaux sur le service public numérique « Administration+ » pour les Maisons France Service	203 520 €
Calendrier prévisionnel des rétablissements de crédits :	2019 : 203 520 €

Le CGET s'engage à rembourser les dépenses réalisées par la DINUM sur le programme 352 « Fonds pour l'accélération du financement des start-up d'Etat ».

Le CGET s'acquittera de sa participation à la DINUM à réception des pièces constituant la demande de remboursement, selon la procédure suivante :

1. la DINUM adressera au CGET un état liquidatif des dépenses effectuées, daté, signé, détaillé par compte du Plan comptable de l'État (PCE) et accompagné des pièces justificatives de la dépense (procès-verbal de service fait, factures et justificatifs de paiement) ;

2. cet état liquidatif sera complété par l'attestation et la certification du service fait apposées par la personne habilitée au CGET ;

3. dès réception du titre de perception, le CSPF-SPM émettra une demande de paiement ;

4. le CGET fera alors procéder à la mise en paiement du titre de perception à partir des références du cédant mentionnées ci-dessous :
   Service cédant : Services du Premier ministre
   Société : Administration Centrale - ADCE
   Comptable assignataire : 9510 - CBCM SPM
   Centre financier cédant : 0352-CFSE-CFIN
   Code service exécutant : CSPSPM0075
   Centre de profit : SPMDISI075
   Domaine fonctionnel : 0352-01
   Activité : 035200010101
   Nom et adresse postale du CSP : CSPF SPM, 20 avenue de Ségur, 75007 Paris

ARTICLE 5 : publication, modification et dénonciation de la convention

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

En cas de manquement contractuel de l'une des parties, la convention pourra être résiliée à la demande d'une autre partie après mise en demeure restée sans réponse satisfaisante dans un délai d'un mois.

Des modifications relatives au déroulement, à la durée et aux modalités d'exécution de la présente convention peuvent intervenir par voie d'avenant signé par les parties.

Un avenant à la convention pourra être demandé par l'une des parties au moins 4 semaines avant la date de fin de la convention.

Un exemplaire de la présente convention et de tout avenant éventuel sera communiqué au contrôleur budgétaire et comptable ministériel des services du Premier ministre.

Fait, en double exemplaire, le 19 NOV. 2019

Pour la DINUM,

Nadi BOU HANNA
Directeur de la DINUM

Pour le CGET,

Yves LE BRETON
Commissaire général à l'égalité des territoires,

Pour la Ministre et par délégation,
Commissaire général à l'égalité des territoires
La secrétaire générale

Catherine LACAZE