



CONVENTION DE DELEGATION DE GESTION

Entre,

La Direction Générale des Infrastructures, des Transports et de la Mer

Adresse : Tour Séquoia 1 place Carpeaux 92800 Puteaux

Représentée par Marc PAPINUTTI, directeur général,

Ci-après dénommée "DGITM",

Et

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 Nadi Bou Hanna, Directeur interministériel du numérique et des systèmes d'information et de communication,

Ci-après dénommée "DINSIC",

Et

L'Agence de l'environnement et de la maîtrise de l'énergie

Adresse : 20 avenue du Grésillé - BP 90406 - 49004 ANGERS CEDEX 01,

Représentée par Arnaud LEROY, Président Directeur Général,

Ci-après dénommée "ADEME"



Vu le décret n°2004-1085 du 14 octobre 2004 relatif à la délégation de gestion dans les services de l'État
Il est convenu ce qui suit :

Préambule

Depuis le 5 octobre 2018, une équipe pluridisciplinaire à la DINSIC, pilotée et soutenue par l'ADEME, travaille à la construction d'un service public, le « registre de preuve de covoiturage », qui a pour objectif d'accélérer le développement du covoiturage quotidien en France, selon les méthodes des Startups d'État. Le lancement de ce service public fait suite aux travaux menés par la Fabrique des Mobilités, association soutenue par l'ADEME, et au rapport issu du groupe de travail "Covoiturage courte-distance" des Ateliers de l'innovation lors des Assises de la Mobilité, rassemblant une grande partie de l'écosystème du secteur.

Le développement du covoiturage courte distance n'a pas connu le même essor que le covoiturage longue distance malgré les bénéfices à l'échelle locale qui pourraient être générés : désengorgement des voies, gain de l'espace public, réduction des émissions de gaz à effet de serre et de polluants, création de lien social, augmentation du pouvoir d'achat des covoitureurs (entre 1000 et 2500 euros par covoitureur par an lorsque la pratique est régulière).

En mettant en place des incitations pour développer le covoiturage sur son territoire, un acteur public (par exemple une autorité organisatrice de la mobilité) peut favoriser le changement de comportement de la population. Cependant, ces acteurs peinent à lancer ce type de programmes pour essentiellement deux raisons : la crainte d'une fraude massive et la complexité de l'ingénierie financière, opérationnelle et juridique à mettre en œuvre pour délivrer des incitations en faveur du covoiturage.

Du côté des employeurs, la mise en place du forfait mobilité durable dès janvier 2020 requiert également un outil pour gérer facilement l'incitation du covoitureur.

6 mois après le lancement des travaux, le registre de preuve de covoiturage propose une première version à destination des collectivités souhaitant inciter la pratique du covoiturage. La construction de ce registre a été l'occasion de fédérer les acteurs (publics comme privés) du covoiturage en France en facilitant l'agrégation de preuves de covoiturage pour les opérateurs volontaires. A cette date :

- Les autorités organisatrices intéressées pour lancer un programme d'incitation peuvent contacter l'équipe via le site covoiturage.beta.gouv.fr et bénéficier d'un accompagnement pas à pas (à date, 3 territoires pilotes et une quinzaine de territoires intéressés) ;
- Les opérateurs souhaitant se rendre compatible avec la plateforme peuvent suivre le guide "Envoyer des trajets au registre" (à date, les opérateurs Karos, Klaxit, OuiHop, Ecov et Lyko envoient déjà des informations sur les trajets effectués par leurs utilisateurs) ;
- L'ensemble de la documentation du registre est en ligne (à l'adresse suivante : <https://registre-preuve-de-covoiturage.gitbook.io/produit/>) ;
- Les outils juridiques liant au registre les opérateurs d'une part et les autorités organisatrices d'autre part (convention d'adhésion, CGU, contractualisation) sont accessibles ;
- Une page de statistiques (pour l'instant en pré-production) montre l'évolution du nombre de trajets réalisés en covoiturage en France, ce qui constitue un réel observatoire de la pratique du covoiturage sur le territoire, préfigurant un outil d'évaluation de toutes les opérations lancées en faveur de son développement.

Deux entités publiques, la DGITM et la DINSIC, ayant constaté la convergence de certaines de leurs missions et rôles respectifs, conviennent d'unir leurs efforts pour accélérer ce registre de preuve de covoiturage. En effet :

- La DGITM prépare et met en œuvre la politique nationale des transports terrestres et maritimes. La DGITM s'inscrit dans la dynamique du développement durable et de la transition énergétique favorisant les modes et les usages les plus respectueux de l'environnement, dans leurs domaines de pertinence.

- La DINSIC est un service du Premier ministre en charge de la performance du Système d'Informations (SI) unifié de l'Etat et de la transformation numérique de l'action publique. Elle promeut les méthodes d'innovation du monde du numérique, le recours aux « data sciences », la diffusion des approches agiles, l'ouverture des données publiques et le Gouvernement ouvert. Elle opère notamment la construction du cœur de l'État Plateforme. A travers sa mission « Incubateur de Services Numériques », la DINSIC développe des services publics numériques dans le cadre de projets et de programmes innovants portés par des administrations publiques, en employant la méthode « Startup d'État ».

Au titre de son expertise et de son investissement sur la première phase de construction de la Startup d'État, l'ADEME bénéficie d'un statut d'observatrice et conseillère sur la suite des travaux :

- L'ADEME a pour mission la mise en œuvre des politiques publiques dans les domaines de l'environnement, de l'énergie et du développement durable, en mettant notamment ses capacités d'expertise et de conseil à disposition des entreprises, des collectivités locales, des pouvoirs publics et du grand public, afin de leur permettre de progresser dans leur démarche environnementale.

ARTICLE 1 : Objet de la convention

La présente convention a pour objet de définir la répartition des responsabilités et les modalités de participation financière de la DGITM, de l'ADEME et de la DINSIC à l'accélération de la Startup d'État "covoiturage.beta.gouv.fr", autrement dénommée "registre de preuve de covoiturage", et aux actions d'animation, de sensibilisation, de formation et de fédération des acteurs du covoiturage en France, selon les méthodes des Startups d'État dans le cadre de la mission Incubateur de Services Numériques et en soutien aux actions menées par le ministère chargé des transports dans le domaine.

Conformément à l'article 2 du décret n°2004-1085 du 14 octobre 2004 visé en référence, la présente convention précise les obligations respectives des parties et les modalités d'exécution financière de l'action.

Pour assurer ses missions, la DINSIC se voit confier par la DGITM la gestion de crédits rattachés à l'unité opérationnelle (UO) 0203-CITR-ELAB sur le budget opérationnel de programme CITR du programme n°203.

ARTICLE 2 : Durée de la convention

La présente convention prend effet à la date de signature par les trois parties jusqu'au 1^{er} janvier 2020.

Un avenant à la convention pourra être demandé par l'une des parties avant la date de fin de la convention, pour prolonger la durée ou modifier le déroulement et les modalités d'exécution de la convention.

ARTICLE 3 : Rôles et responsabilités des parties

Article 3.1. Répartition des rôles

La DGITM finance l'accélération du registre développé par la Startup d'État selon les modalités indiquées à l'article 4. Elle désigne un chargé de suivi qui assurera la supervision des travaux. La DGITM accompagne également l'équipe au titre de son expertise.

L'ADEME accompagne l'équipe et désigne un expert métier chargé de suivre les travaux.

La DGITM et l'ADEME s'impliquent dans le partenariat en respectant la démarche définie par la DINSIC pour l'émergence de nouveaux services publics numériques¹ qui peut être résumée ainsi :

- a) Les parties considèrent les besoins des usagers comme prioritaires. Le registre de preuve de covoiturage cible ses activités sur l'accompagnement des collectivités et des entreprises désireuses de développer la pratique du covoiturage sur leur territoire ou parmi leurs employés : il se confronte donc sans cesse au terrain.
- b) Le mode de gestion de l'équipe repose sur la confiance. Une autonomie maximale est concédée aux équipes, pilotées uniquement par leurs objectifs d'impact (en l'occurrence, le développement du covoiturage quotidien) et non par leurs moyens. Il veille en particulier à ne leur imposer aucune des contraintes inhérentes à la structure (comitologie, communication, achat, standard technologique afin de lui garantir un espace de liberté pour innover.
- c) La solution technique comme l'offre de service qui en découle s'améliorent en continu. En particulier, son objectif initial est de lancer le plus rapidement possible une solution puis d'améliorer en continu ses méthodes, ses produits et d'enrichir les compétences des membres de l'équipe.

La DINSIC accompagne la DGITM et l'ADEME pour assurer la conception, le développement informatique et le déploiement du service public numérique de façon agile, selon l'approche Startup d'État de la DINSIC, au plus près des besoins des utilisateurs du service. A ce titre :

- Elle assure le coaching de la Startup d'État objet de cette convention pendant la durée fixée à l'article 2 de la présente convention ;
- Elle mobilise un chargé de produit, des développeurs, des chargés de déploiement et un designer chargés de construire et de déployer ce service. Cette équipe autonome est responsable du produit, a toute latitude pour construire puis améliorer progressivement le service rendu à ses usagers dans la limite du budget mis à disposition par la DGITM ;
- Elle mobilise ses équipes (pôle juridique, pôle de la commande publique et des affaires financières, direction de la communication, etc) en tant que de besoin pour contribuer au succès de la Startup d'État ;
- Elle s'engage à accompagner cette Startup d'État ;
- Elle utilise les supports contractuels à sa disposition pour mettre en œuvre et garantir l'amélioration continue de la Startup d'État objet de cette convention ;
- Elle intègre l'équipe de la Startup d'État objet de cette convention à la communauté des Startups d'État ("communauté beta.gouv.fr") et facilite le partage et les retours d'expériences des différentes équipes ;
- Elle fournit systématiquement en open source le code source documenté qui permettra le développement ultérieur de l'outil.

Il est précisé que les prestations réalisées sur les services numériques objets de cette convention garantissent aux Cessionnaires (DGITM et ADEME), conformément aux orientations de la circulaire du Premier ministre 5608/SG du 19 septembre 2012 :

- la liberté d'utiliser le service, pour tous usages ;
- la liberté d'en étudier le fonctionnement et de l'adapter à ses besoins ;
- la liberté d'en redistribuer des copies ;
- la possibilité de l'améliorer et de distribuer les améliorations au public.

¹ Cette méthode de travail a été mise en œuvre par l'équipe en place dès octobre 2018 lors de 6 premiers mois de construction financés par l'ADEME.

Article 3.2. Gouvernance

Article 3.3.1. Comité d'investissement

Les travaux couverts par la présente convention s'inscriront dans le cadre des orientations définies par un comité d'investissement constitué de toutes les personnes qualifiées et/ou impliquées dans la réussite des produits (DGITM, DINSIC, ADEME, FEDUCO, GART et autres partenaires privés comme publics choisis par les parties) qui se réunira tous les semestres et où seront présentés un bilan d'impact et les objectifs du prochain semestre. Le DGITM, le DINSIC et le directeur général de l'ADEME au titre de son investissement sur la première phase du produit en font partie.

Le premier comité, présidé par l'ADEME, s'est tenu le 4 avril 2019. La DGITM présidera le second comité qui se tiendra avant la fin de l'année 2019.

Article 3.2.2. Comité de pilotage opérationnel

Les utilisateurs seront réunis une fois tous les deux mois, à l'occasion d'"OpenLabs" (ateliers de co-construction) qui constituent le comité de pilotage opérationnel du dispositif. Ces OpenLabs permettent de définir les priorités de développement et de déploiement de l'équipe et de mobiliser l'écosystème.

Article 3.2.3. Points de coordination entre les parties

Afin d'assurer la coordination entre la DGITM et la DINSIC et de faciliter le travail conjoint pour assurer la réussite de la Startup d'État concernée par la présente convention, des points de coordination pourront être organisés en tant que de besoin entre la DGITM et les équipes de la Startup d'État. L'ADEME pourra participer à ces points.

Article 3.3. Objectifs au 1^{er} janvier 2020

Au 1^{er} janvier 2020, le registre de preuve de covoiturage devra :

- Être accessible par toute autorité organisatrice souhaitant lancer une campagne d'incitation ;
- Être en mesure de délivrer des attestations de trajets covoiturés pour l'ensemble des employés en France, du moment que ces-derniers utilisent un opérateur de covoiturage agréé.

A l'issue du premier comité d'investissement s'étant tenu le 4 avril 2019 dans les locaux de la DINSIC, les principaux objectifs pour les prochains mois sont :

- Indicateurs de performance à suivre et objectifs chiffrés au 1^{er} janvier 2020 :

Indicateur	Objectif visé au 31 décembre 2019
Nombre d'autorités organisatrices de mobilité ² sensibilisées au registre	100
Nombre d'autorités organisatrices de mobilité accompagnées par le registre pour lancer une campagne d'incitation en faveur du covoiturage	25
Nombre d'autorités organisatrices de mobilité utilisant le registre ayant effectivement lancé une campagne d'incitation en faveur du covoiturage	6
% de la population couverte par des autorités organisatrices ayant lancé une campagne d'incitation en faveur du covoiturage	20%
Nombre d'employeurs « pilotes » pour la phase de test du volet employeur	10
Nombre d'employés ayant effectivement demandé une attestation au registre pour recevoir des incitations de la part des employeurs « pilotes »	1000

² Au 1^{er} janvier 2018, il y avait 333 autorités organisatrices de la mobilité en France (CEREMA).

- Accompagnement de l'ensemble des organismes volontaires capables de transmettre des preuves de covoiturage au registre dans la connexion avec ce-dernier.
- Amélioration du registre sur le volet collectivités :
 - Amélioration de l'accessibilité et de l'ergonomie afin de faciliter la prise en main du registre par les agents des collectivités à travers des ateliers et entretiens avec les usagers ;
 - Construction d'un volet cartographie et spatialisation des flux de covoiturage, utile notamment à la gestion de politiques publiques des collectivités.
- Mesure et analyse de l'impact du registre sur le développement du covoiturage, notamment sur les 3 territoires d'expérimentation initiaux, où le T=0 est connu.
- Déploiement du registre dans les territoires :
 - Promotion des campagnes d'incitation en faveur du covoiturage : accompagnement des territoires pas à pas à leur mise en place, prises de contact avec les autorités organisatrices de mobilité, sensibilisation des élus, guide des incitations, partage d'expérience, accompagnement juridique, formation sur le registre ;
 - Production de guides, recueil de témoignages et de tout élément susceptible d'améliorer la prise en main du registre par les collectivités ;
 - Inscription du registre comme une mesure du plan national covoiturage du quotidien et dans la démarche France Mobilités (via la plateforme, les cellules d'appui à l'ingénierie, la mise en visibilité réciproque...)
 - Appui sur un réseau de relai de déploiement via les cellules d'appui à l'ingénierie de France Mobilités (services déconcentrés de l'Etat et opérateurs -DREAL, DDT(M), DR ADEME, Cerema, etc) ;
 - Coordination systématique des actions de promotion du registre et de la démarche France Mobilités : Tour de France, programme DCANT (instance nationale partenariale de la DINSIC réunissant les associations d'élus), etc.
- Ouverture du registre aux employeurs au 1er janvier 2020
 - Concertation et co-construction avec les opérateurs pour permettre aux employés de récupérer des attestations générées par le registre ;
 - Expérimentation de la solution envisagée avec des employeurs pilotes à partir du 1er octobre 2019.
- Amélioration du registre sur le volet "observatoire" :
 - Amélioration continue du volet "statistiques sur le covoiturage en France" en concertation avec l'ADEME, le GART, le CEREMA, et tout acteur pertinent.
 - Développement du volet observatoire du covoiturage du quotidien dans le cadre du plan national et mesure d'impact des mesures prises pour favoriser le covoiturage.
- Fiabilisation du registre et garanties de conformité
 - Amélioration de la robustesse et la sécurité du registre afin d'augmenter la fiabilité ;
 - Production d'une analyse de robustesse et de sécurité du registre.

Dans la perspective du deuxième comité d'investissement qui se tiendra à la fin de l'année 2019, l'équipe prépare un document détaillant les scénarios possibles pour l'avenir du service : analyse coûts-bénéfices, modèle économique à long-terme, structure porteuse, etc. Le cas échéant, la DINSIC accompagne la DGITM dans

l'investigation et la mise en œuvre des stratégies permettant la transformation de la structure d'accueil pour y assurer la consolidation du service numérique objet de cette convention

En fonction des besoins remontés sur le terrain, l'équipe pourra intervenir sur toute autre chantier que les utilisateurs jugeront nécessaires, s'il participe à la même finalité que la Startup d'État (développer le covoiturage quotidien en France). Ainsi, par exemple, dans le cas où certains opérateurs de covoiturage volontaires manifestent leur intérêt pour un dispositif d'agrégation de l'offre de covoiturage, sera envisagée la mise en œuvre d'une démarche de concertation pour co-construire à titre d'expérimentation un agrégateur de mise en visibilité commerciale de l'offre (par l'extension et l'amélioration éventuelle des API déjà disponibles en open source).

Par ailleurs, l'équipe s'assurera que :

- La solution numérique soit conçue selon les principes de la conception responsable de service numérique (anciennement "éco-conception") ;
- Une vigilance particulière sera accordée par l'ensemble des parties prenantes au respect des règles de protection des données à caractère personnel. Les dossiers CNIL et RGPD seront mis à jour en fonction des évolutions du registre, notamment avec le volet employeur.

Article 3.4. Propriété intellectuelle

La DINSIC fournira à l'ADEME et à la DGITM les codes sources documentés *open source*, 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. 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.

ARTICLE 4 : Dispositions financières

Pour assurer ses missions, la DINSIC se voit confier par la DGITM la gestion de crédits rattachés à l'unité opérationnelle 0203-CITR-ELAB, sur le budget opérationnel de programme CITR du programme n°203.

En application de l'article 2 du décret du 14 octobre 2004 relatif à la délégation de gestion dans les services de l'État, la DINSIC assure les fonctions d'ordonnateur des dépenses de l'UO 0203-CITR-ELAB au sein du BOP CITR du programme n° 203.

La DGITM fournit en temps utile tous les éléments d'information dont la DINSIC a besoin pour l'exercice de sa délégation, notamment les références d'imputation de la dépense (centre financier, domaine fonctionnel, centre de coûts, codes activités) et tout élément relatif à la certification du service fait.

Référentiels CHORUS	Codes
---------------------	-------

Ministère	23
Code programme	0203
Centre financier (UO)	0203-CITR-ELAB
Domaine Fonctionnel	0203-47-01
Centre de coûts	DININCUB75
Activités	020346AU00CV
Axe ministériel n°2	Néant

Dès la signature de la présente convention, la DGITM :

- procède aux demandes de paramétrage d'habilitation de CHORUS auprès de l'AIFE pour que la DINSIC puisse exercer de façon autonome ses activités d'ordonnateur ;
- met à disposition les autorisations d'engagement et crédits de paiement sur le BOP CITR selon l'échéancier prévisionnel et indicatif suivant :

	Autorisations d'engagement	Crédits de paiement
2019	400 000 €	200 000 €
2020	0€	200 000€

Le responsable de BOP met ces crédits à disposition de l'UO 0203-CITR-ELAB.

La DINSIC est chargée de retranscrire les opérations de dépenses dans le système d'information financier de l'État CHORUS, en lien avec le centre de services partagés financiers des services du Premier ministre. Le comptable assignataire de la dépense est le CBCM des services du Premier ministre.

La DINSIC s'engage à rendre compte à la DGITM des dépenses réalisées sur l'UO 0203-CITR-ELAB à l'issue du 1^{er} semestre et au terme de la présente convention.

ARTICLE 5 : modification et dénonciation de la convention

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.

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

Article 6 : Publication de la convention

La présente délégation sera publiée par la mission d'appui au pilotage (Direction des services administratifs et financiers) sur le site de Matignon Info Services, et par la DINSIC sur beta.gouv.fr.

Fait à **Paris**, en triple exemplaire, le **24 juin 2019**

Pour la DGITM, (nom, qualité, cachet)

Pour la DINSIC, (nom, qualité, cachet)


Le directeur général des infrastructures,
des transports et de la mer

Marc PAPINUTTI

Pour l'ADEME, (nom, qualité, cachet)


Maxime PASQUIER
Chef de Service Adjoint
Service Transports et Mobilité

Annexe

DÉTERMINATION DES FRAIS ENCOURUS

Dans le cadre des travaux du registre de preuve de covoiturage, la DINSIC prend en charge :

- **Le coaching** du produit. Le coach a pour missions :
 - 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 leur décisions et la priorisation de leurs tâches ;
 - accompagner l'amélioration continue du service ;
 - s'assurer de la prise en compte des attentes des usagers, 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 ;
 - 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 disponible au sein de l'organisme public, autant que nécessaire ;
 - s'assurer de la préparation de leur passation Start-up d'État à un autre porteur.
- **L'hébergement de l'équipe à Paris** : à la DINSIC, au 20 Avenue de Ségur, 75007, l'ensemble de l'équipe peut être accueillie 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 la DGITM dans le cadre de la poursuite de la construction du registre en mode Startup d'État sera exclusivement utilisé pour financer les dépenses de tout ordre directement liées à cette construction. Ces dépenses seront engagées notamment dans le cadre d'un marché public de la DINSIC (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 que en tant de besoin, d'achats en direct de la DINSIC 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-sgmap-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

A titre indicatif, voici le détail des UO consenties dans le cadre de ce marché ainsi qu'une répartition estimée.

UO	Répartition estimée
Devops	50%
Design	20%
Déploiement	25%
Hébergement	5%
TOTAL	100%

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 systématiques 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 des mesures de sécurité nécessaires;
- rédaction et la mise à jour de la documentation nécessaire.

UO Design

Cette prestation recouvre :

- recherche utilisateurs;
- conception d'expériences utilisateurs en fonction de l'observation de leurs besoins;
- conception d'interfaces qui reflètent ces apprentissages et optimisent le tunnel de conversion du service.

UO Déploiement

Cette prestation recouvre notamment :

- mise en oeuvre d'une stratégie de croissance du service, s'appuyant sur l'identification d'early adopters et 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.

UO Hébergement

Cette prestation recouvre la mise en place de l'environnement technique (plateforme d'hébergement), la maintenance et l'intégration des nouvelles fonctionnalités nécessaires au développement du service public numérique. En fonction du niveau de diffusion du service, cette UO pourra être mobilisée pour assurer la montée en robustesse de l'application.