



APPEL À MANIFESTATION D'INTÉRÊT

Outil d'orientation des usagers vers la bonne administration et le bon service

Date : 05/01/2021

Objet du document : appel à manifestation d'intérêt pour la création d'un consortium de collectivités territoriales avec l'appui opérationnel de l'Incubateur des Territoires de l'ANCT.

Objectif du document : rassembler des collectivités utilisatrices et financeuses d'un service numérique ayant pour mission de développer et de déployer un outil numérique permettant à l'utilisateur de trouver rapidement la bonne administration et le bon service à contacter au regard de sa problématique ou recherche.

Auteurs : membres de l'équipe de l'Incubateur des Territoires

Destinataires : collectivités territoriales ou leurs groupements


Sommaire

Glossaire	4
Synthèse	5
I. Analyse du problème	6
II. Détail de la proposition	7
a) Lignes directrices et hypothèses de solution	7
Widget d'orientation	8
Espace d'administration (Backoffice)	9
Impacts attendus et moyens pour les mesurer	9
b) Hypothèses de déploiement	9
c) Gouvernance produit et aspects organisationnels	11
d) Calendrier prévisionnel	12
e) Aspects financiers	13
III. Modalités de réponse à l'appel à manifestation d'intérêt	14
Contacts	14
Annexes	15
Annexe 1 : manifeste beta.gouv.fr	15
Annexe 2 : rôle des référent·e·s partenaire	16
Annexe 3 : charte d'engagement partenaires	17
Annexe 4 : accompagnement diagnostic flash	19
Annexe 5 : exemple de convention de partenariat	20

Glossaire

Termes et abréviations	Définitions
ANCT	Agence Nationale de la Cohésion des Territoires
backoffice	La notion de back-office correspond à la partie de la solution qui n'est visible que par l'administrateur et qui permet de gérer le contenu, le paramétrage, les fonctionnalités...
beta.gouv.fr	Réseau d'incubateurs publics ayant pour objectif d'aider les collectivités territoriales et les ministères à construire des services numériques simples, faciles à utiliser et à impact maximal.
Widget	Mini logiciel intégrable sur un système d'exploitation, une page web ou une application mobile.

Synthèse


 Objectif : Répondre ensemble, grâce au numérique, aux difficultés des administrations pour orienter et répondre à leurs usagers.

L'errance administrative touche plus d'un usager sur deux au sein des territoires et les publics les plus fragiles sont généralement les plus impactés. En réponse à ces difficultés, il est proposé de financer la mise en place d'un service numérique ayant notamment pour mission de développer et de déployer un outil numérique permettant à l'utilisateur de trouver rapidement la bonne administration et le bon service à contacter au regard de sa problématique ou recherche.

A ce titre, une coopération Territoires / État est envisagée afin :

- d'élaborer une réponse coordonnée (commun numérique) sur une problématique partagée ;
- d'augmenter l'impact du service : la valeur étant liée à l'usage, les apprentissages et l'utilisation des uns renforce la valeur pour les autres ;
- d'augmenter la capacité d'investissement ;
- de mutualiser les coûts de conception et de fonctionnement ;
- de partager les risques liés à l'incertitude d'avoir un impact.

Les collectivités territoriales ou leurs groupements qui partagent la volonté d'améliorer l'orientation et la gestion de la relation aux usagers et qui souhaitent participer à une coopération au travers d'un consortium inter collectivités avec l'appui opérationnel de l'ANCT sont invitées à répondre à cet appel à manifestation d'intérêt en adressant un email à contactincubateur@anct.gouv.fr (Cf. § Contacts) avant le **15 février 2021 minuit**.

 L'engagement sur les 6 premiers mois sera matérialisé par la signature de la charte d'engagement partenaires (Cf. Annexe 3) permettant de définir le cadre de coopération. L'ANCT financera la constitution d'une équipe de développement et l'accueillera au sein de l'Incubateur des Territoires. Pilotée par l'impact, le rôle de cette équipe sera d'identifier en lien étroit avec les référents territoriaux associés, les éléments de solution permettant d'apporter des premières réponses concrètes à la problématique d'errance administrative. Chaque collectivité territoriale engagée dans le projet nommera au sein de son administration un référent territorial qui travaillera avec l'équipe de développement dans l'idéal à la hauteur d'un mi-temps sur 6 mois. Les collectivités territoriales engagées pourront ainsi s'assurer que la solution répond aux problématiques et spécificités de leur territoire et bénéficieront d'un accompagnement sur-mesure.

I. Analyse du problème

Plusieurs investigations menées au sein de différentes collectivités territoriales (dans le [département du Var](#), le [département du Nord](#), le [département du Pas-de-Calais](#) et la [région Hauts-de-France](#)) confirment les difficultés rencontrées par les usagers pour trouver la bonne administration et le bon service et plus largement obtenir une réponse à leur problématique ou recherche.

Les principales difficultés évoquées par les usagers sont :

- la complexité à identifier la bonne administration ou le bon service, étant donné leur nombre important, et dépendant de différentes entités, administrations ;
- Le découragement face à la masse d'informations fournies sur internet ;
- L'incertitude quant aux informations recueillies par les connaissances proches ;
- L'inaccessibilité de l'information en dehors des heures ouvrées.
- La mise en relation avec un interlocuteur inadapté ;

Les conséquences vont de l'allongement des délais de réponse avec des impacts parfois dramatiques liés au non traitement des urgences (coupure de ressources ou d'énergie, expulsion, violence conjugale ou familiale...) à la non réponse pure et simple au problème / question de l'utilisateur favorisant l'augmentation des non-recours atteignant dans certains cas comme pour les ayants droit au RSA les 36%*.

Les agents réceptionnant les appels font état d'utilisateurs furieux, qui se sentent abandonnés, parfois en détresse. Il est courant qu'un utilisateur soit "ballotté de poste en poste" à la recherche de la bonne administration et du bon service.

“un appel sur trois non traité”, “50% des appels non décrochés”, “73% des personnes que nous avons rencontrées lors d'entretien ont exprimé une difficulté d'orientation”, “50% des personnes qui ont souhaité rentrer en contact avec nos services ont été confrontées à des difficultés”...

Côté agents l'exaspération est également de mise de par la sollicitation excessive de certains services plus facilement joignables, au détriment des sollicitations légitimes...

*selon une étude datant de 2016 pour le compte de l'Assemblée Nationale.

II. Détail de la proposition

💡 Les éléments ci-dessous listent la vision actuelle de la solution à créer. Il est important de garder en tête que l'équipe en charge aura toute latitude pour s'écarter de ces éléments, afin de créer la meilleure solution au problème décrit plus haut, selon ses apprentissages.

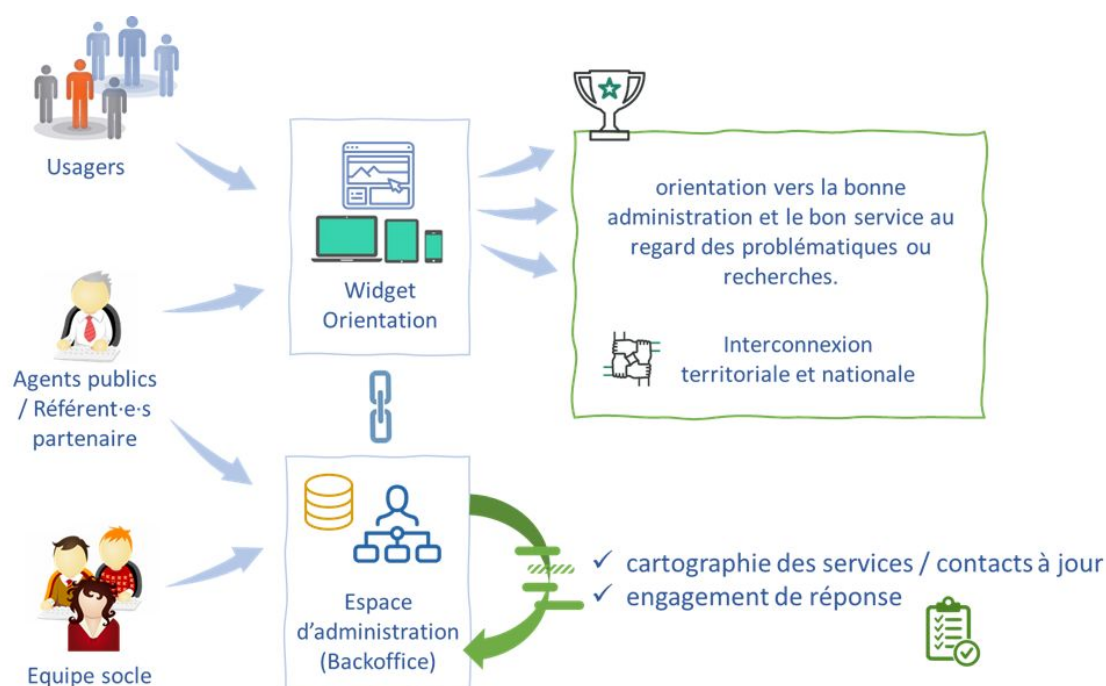
a) Lignes directrices et hypothèses de solution

La solution envisagée vise à développer et déployer une interface graphique interactive de type "widget" (ou alternative équivalente) permettant d'assurer rapidement l'orientation des usagers vers la bonne administration et le bon service au regard de leurs problématiques ou recherches.

Par extension, la mise en œuvre de la solution devra permettre de désengorger certains services sur-sollicités, libérant ainsi du temps agent pouvant être consacré à des tâches à plus forte valeur ajoutée.

La solution sera composée de deux interfaces :

- un widget d'orientation utilisable de manière indifférenciée par les usagers et agents publics partenaires ;
- un espace d'administration (back office) permettant la traduction des organisations et utilisable en autonomie par les partenaires pour paramétrer les parcours d'orientation ainsi que les réponses (points de contact) à fournir au sein du widget d'orientation.



Widget d'orientation

Le widget d'orientation intégrable directement sur les sites partenaires :

- interprètera la problématique / recherche de l'utilisateur, dans son langage, plutôt que dans celui de l'administration afin de l'orienter vers la bonne administration et le bon service (numéro de téléphone, adresse physique, adresse email, lien vers une démarche en ligne...) ;
- **ne limitera pas l'orientation vers les services des partenaires mais cherchera via la mise en commun des informations sur le plan national à identifier au plus tôt la bonne administration et le bon service afin de réduire les points de contacts à faible valeur ajoutée.**

💡 L'errance administrative est due en partie à la méconnaissance du mille-feuille administratif par les usagers et par extension l'inadéquation de leur premier point de contact.

On ne peut dans ce cas restreindre à une administration en particulier les résultats de la recherche d'un usager qui nécessiterait la réorientation vers un autre service public/administration en France.

Parmi les fonctionnalités à l'étude le widget d'orientation devrait permettre :

- d'assurer le lien avec les plateformes d'assistance téléphonique locales ou nationales (numéro vert France Services par exemple) ; l'articulation avec service-public.fr et tout service public d'accompagnement à distance ;
- l'intégration de la fonctionnalité "je donne mon avis" pour que chaque usager puisse poser une question, confirmer l'utilité de la réponse ou proposer une amélioration du service ;
- l'intégration potentielle d'un "bouton rouge" permettant à l'utilisateur d'avoir des informations d'urgences comme les lignes d'appel spécialisées en cas de violences, ou péril imminent...

L'outil numérique a pour vocation d'être une première approche informative qui orientera, lorsque ce sera nécessaire, vers un accueil physique ou téléphonique les usagers.

Espace d'administration (Backoffice)

L'espace d'administration devrait permettre aux partenaires de :

- valider les parcours d'orientation propres à son organisation au regard des questions auxquelles il faut répondre en langage usager ;
- paramétrer en autonomie les réponses (points de contact) à fournir à la fin des différents parcours d'orientation :
 - nature : numéro de téléphone, adresse physique, adresse email, lien vers une démarche en ligne... ;
 - granularité : niveau administration, service, groupe d'agent, contact individuel.
 - regroupement par thèmes clés, pôles de demandes... non obligatoirement en lien avec l'organigramme interne.
- paramétrer en autonomie différents points d'entrée sur les parcours d'orientation en fonction des contextes d'intégration du widget (espace social du partenaire, transport, formation...). Ces points d'entrée visent à préciser les premières questions posées à l'utilisateur en fonction de son contexte d'utilisation sans toutefois l'enfermer dans un parcours spécifique. ;
- paramétrer les éléments de communication (marque blanche) qui lui sont propres (logo et couleurs majeures).



Pour garantir son impact, la solution devra pouvoir s'appuyer sur une cartographie des services maintenue à jour ainsi qu'un engagement à répondre de manière réactive aux sollicitations des usagers. A ce titre, nous proposons aux partenaires souhaitant intégrer la solution d'effectuer en première étape un diagnostic interne permettant d'évaluer les contraintes organisationnelles, la qualité des informations à disposition et le cas échéant la nécessité de compléter le dispositif par la mise en place de contrats de direction avec engagement de réponse / maintien à jour du référentiel de contact.

Impacts attendus et moyens pour les mesurer

Une première réflexion qui sera complétée en phase de construction identifie trois indicateurs prioritaires permettant d'évaluer l'impact du dispositif :

- Taux de satisfaction utilisateurs via une évaluation en fin de recherche :
 - Exemple : Cette démarche vous a-t-elle permis de répondre à votre question ? Oui /non ?
- Mesure du taux d'utilisation (collecte anonyme données de connexion, mesure de la performance du dispositif : de l'entrée à la sortie, combien d'utilisateurs arrivent au bout ?)
- Désengorgement effectif de certains services (évaluation de la décharge de temps induite)

b) Hypothèses de déploiement

Suivant le manifeste beta.gouv.fr (cf. Annexe 1 : manifeste beta.gouv.fr), une approche incrémentale sera mise en œuvre pour le développement et le déploiement de la solution.

Une première version de la solution (widget et backoffice) serait mise en service chez les premiers partenaires dans le cadre de la première phase de construction (été 2021).

Cette première phase aurait pour objectif la validation de la traduction de l'organisation en points de contact (et son maintien à jour) induisant une prise en charge significative des demandes entrantes sur les terrains d'expérimentation avec un niveau de satisfaction utilisateurs > 8/10.

Une approche sectorielle de la mise en œuvre de la solution sera discutée pour identifier le meilleur terrain d'expérimentation (ex : politiques de solidarités) chez chaque partenaire.

Pour les déploiements, chaque partenaire identifierait au moins un service pilote et désignerait un·e référent·e, point de contact de l'équipe socle.

Les référent·e·s seraient en charge du diagnostic et paramétrage initial, participeraient à la construction du service, serviraient de relais auprès des professionnels et des usagers pour faire remonter les besoins et seraient chargés de la mise en œuvre de la solution et du pilotage de l'impact sur le terrain. Le temps de travail estimé pour les référent·e·s est d'environ 0.5 ETP par partenaire (Cf. Annexe 2 : rôle des référent·e·s partenaire).

Dans une seconde phase de développement (été 2021 - hiver 2021), l'objectif serait d'étendre le périmètre à d'autres services des partenaires, d'assurer le lien avec une orientation à un niveau national et d'identifier les possibilités d'interconnexion de la solution avec les systèmes d'information des partenaires.

💡 Au-delà du sujet de l'orientation des usagers vers la bonne administration et le bon service, cette proposition s'inscrit dans le développement plus large d'une suite applicative de communs numériques interopérables à l'échelle nationale (Outillage France services, Startup de territoire [RDV solidarités](#), [Administration+](#)...) ayant pour objectif de garantir la simplicité et l'efficacité de la gestion relation usagers / administrations.

c) Gouvernance produit et aspects organisationnels

Une équipe socle sera constituée et hébergée au sein de l'incubateur des Territoires de l'ANCT. Pilotée par l'impact et les besoins des usagers, le rôle de l'équipe socle sera d'assurer l'implémentation de la solution et son déploiement à une échelle nationale en collaboration étroite avec les référent-e-s des partenaires.

Cette équipe évoluera et sera initialement constituée des profils suivants :

- Product manager
- Développeur.se.s
- Chargé.es de déploiement national
- Coach

Des expertises spécifiques pourront également être mobilisées sur des actions ponctuelles de design, de principes de sécurité / RGPD ou de support administratif en sollicitant les ressources de la communauté beta.gouv.fr ou de l'Incubateur des Territoires de l'ANCT.

Chaque partenaire s'engage à :

- signer et respecter la charte d'engagement partenaires (Cf. Annexe 3 : charte d'engagement partenaires) ;
- identifier au moins un service pilote pour l'expérimentation ;
- désigner un-e référent-e, point de contact de l'équipe socle. Les référent-e-s sera en charge du diagnostic et du paramétrage initial, participera à la co-construction du service (au travers des rituels de priorisation de l'équipe), servira de relais auprès des usagers pour faire remonter les besoins et sera chargé de la mise en œuvre de la solution et du pilotage de l'impact chez le partenaire. **Le temps de travail estimé pour les référent-e-s est de 0.5 ETP par partenaire** (Cf. Annexe 2 : rôle des référent-e-s partenaire).

La gouvernance produit sera animée au travers des principes agiles et rituels suivants :

- Cycle de développement de 2 semaines
- Revue et planification bimensuelle (accostée aux cycles de développement) :
 - Démo des avancées et définition des objectifs et priorités du cycle à venir
 - Participants : équipe socle (et référent-e-s partenaires optionnel)
- Comité d'investissement semestriel
 - Validation des orientations stratégiques et décision des moyens à consacrer au service (logique coût / bénéfice, ratio "euro investi / impact déployé")
 - Participants : équipe socle, référent-e-s partenaires ainsi qu'un représentant de chaque partenaire (niveau DGA) et un représentant de l'ANCT



Dans une logique d'amélioration continue, l'équipe produit restera autonome pour proposer des évolutions de ces principes de gouvernance.

d) Calendrier prévisionnel

Une première période de 24 mois est envisagée pour assurer la construction et le déploiement de la solution.



- 0 à 6 mois : expérimentation et première phase de construction du service ;
- 6 à 18 mois : construction et accélération du service ;
- 18 à 24 mois : consolidation du service dans l'optique d'assurer sa pérennisation et son évolution dans le temps.

e) Aspects financiers

Le financement s'opérera par période de 6 mois, débloqué sur la base de comités d'investissement respectant le cycle de financement des Startups d'État et de Territoires.

L'ensemble des financements ci-dessous s'entendent hors coûts associés à la mise à disposition des référent·e·s partenaire.

Pour les 6 premiers mois de construction :

La première phase de construction de 6 mois sera entièrement financée par l'Incubateur des Territoires pour un montant total maximal de 200 000€.

Après les 6 premiers mois de construction :

A l'issue de cette première phase, un bilan sera réalisé permettant d'évaluer la nécessité d'allocation de fonds complémentaires par l'Incubateur des Territoires pour financer l'ingénierie de construction du produit.

Le modèle de participation financière des partenaires (au-delà des 6 premiers mois) sera précisé dans le cadre de la première phase de construction. Cette phase devra permettre d'évaluer l'intérêt et la viabilité d'une contribution financière annuelle des partenaires calculée sur la base de la projection d'un modèle économique cible* permettant de couvrir les coûts courants du dispositif.

Le montant de cette participation pourra être évalué en rapport au volume d'utilisateurs et adapté au regard des apports en expérience, des apports en marque et de la capacité financière des partenaires.

A titre d'exemple, un modèle dégressif tel que présenté ci-dessous pourrait être envisagé :

- Moins de 10 000 habitants : 1 000 EUR TTC. / an.
- Moins de 500 000 habitants : 5 000 EUR TTC. / an.
- Entre 500 000 et 1 000 000 d'habitants : 10 000 EUR TTC / an.
- Plus de 1 000 000 d'habitants : 15 000 EUR TTC / an.
- Potentielle gratuité évaluée au cas par cas.

Dans cette hypothèse, la participation financière des partenaires s'opérerait au travers de la mise en place d'une convention de partenariat public-public passée entre les partenaires intéressés et l'ANCT (Cf. Annexe 5 : convention de partenariat).

*Plus largement, les coûts courants envisagés après les 24 premiers mois, permettant la maintenance et l'évolution de la solution sont évoqués pour donner un premier ordre de grandeur :

- Marketing / Communication / Hébergement IT : 50 000 EUR TTC / an.
- Maintenance évolutive et corrective : 170 000 EUR TTC / an.
- Gestion produit et supports utilisateurs / partenaires : 80 000 EUR TTC / an.

Soit un total estimé à 300 000 EUR TTC /an en période de maintenance.

III. Modalités de réponse à l'appel à manifestation d'intérêt

Les réponses à l'appel à manifestation d'intérêt sont attendues pour **le 15 février 2021 minuit** au plus tard, en adressant un email à contactincubateur@anct.gouv.fr (Cf. § Contacts).

💡 L'engagement sur les 6 premiers mois sera matérialisé par la signature de la charte d'engagement partenaires (Cf. Annexe 3) permettant de définir le cadre de coopération.

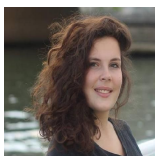
Les collectivités souhaitant bénéficier d'un appui pour réaliser un diagnostic flash permettant d'évaluer l'ampleur du problème sur leur territoire, peuvent contacter l'incubateur dans l'intervalle.

Contacts



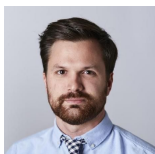
contactincubateur@anct.gouv.fr

Equipe de l'Incubateur des Territoires de l'ANCT



Bérengère Aujard

Responsable de l'incubateur des Territoires de l'ANCT



Jonathan Pichot

Co-animateur de l'incubateur des Territoires de l'ANCT



Marine Choquin

Déploiement transverse Incubateur des Territoires de l'ANCT



Damien Dufourd

Coach beta.gouv.fr

damien.dufourd@beta.gouv.fr

Annexes

Annexe 1 : manifeste beta.gouv.fr

L'approche beta.gouv.fr induit des manières de faire différentes pour l'administration ; elle permet de garantir que les services numériques que nous produirons seront toujours utiles à quelqu'un, utilisables et utilisés, au service de politiques publiques cohérentes. En particulier, elle repose sur trois piliers décrits dans ce manifeste que les partenaires de beta.gouv.fr s'engagent à respecter :

Les besoins des utilisateurs sont prioritaires sur les besoins de l'administration

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, qui résolve efficacement un problème ou qui contribue à la mise en oeuvre d'une politique publique. Le choix des priorités de développement du service est donc guidé par les retours de ses utilisateurs et non par les besoins de la structure.

L'équipe travaille sans préjuger à l'avance du résultat final et progresse en se confrontant le plus rapidement possible à de premiers utilisateurs

Dans un premier temps, la nature et l'étendue des besoins des utilisateurs ne sont pas déterminées avec précision. L'équipe lance rapidement une première version fonctionnelle du service de façon à tester son utilité et à l'ajuster selon les retours du terrain par des améliorations successives, appelées « itérations » ; le service, imparfait au départ, s'améliore en continu pour élargir progressivement le périmètre couvert et maximiser sa qualité et son impact. En particulier, l'équipe ne suit jamais de cahier des charges.

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

Une fois son objectif fixé, une autonomie la plus large possible lui est accordée : l'équipe a toute latitude pour prendre les décisions nécessaires au succès du service ; elle a la main sur les décisions opérationnelles (recrutement, communication, 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) afin de garantir à l'équipe un espace de liberté pour innover. En contrepartie de cette autonomie, l'équipe assure une transparence la plus large possible sur son travail (code source ouvert, mesure de l'impact public, démonstrations fréquentes, documentation facilement accessible).

Annexe 2 : rôle des référent·e·s partenaire

Dans le cadre du programme beta.gouv.fr, le·a référent·e partenaire est la personne responsable du service numérique qu'elle incarne au sein de l'organisation du partenaire.

Le·a référent·e est en charge du diagnostic et du paramétrage initial, participe à la construction du service, sert de relais auprès des usagers pour faire remonter les besoins et est chargé de la mise en œuvre de la solution et du pilotage de l'impact chez le partenaire.

Le·a référent·e est une personne qui :

- a du temps à consacrer à sa mission, en général 50% de son temps est consacré au service numérique ;
- est motivé·e par la mission et est opiniâtre : elle a choisi de s'y engager, et prête à y consacrer beaucoup d'énergie et n'a pas été désigné·e sans concertation avec ses supérieurs hiérarchiques ;
- connaît bien son organisation ;
- est une experte du sujet à traiter ou souhaite le devenir (rôle d'expertise métier) ;
- est prête à être formée par des mentors beta.gouv.fr pour monter en compétences sur des sujets aussi variés que : la gestion de produit, la recherche utilisateur, le management, la sécurité numérique, la gestion de la croissance etc ;
- fait partie de l'équipe autant que les membres de l'équipe socle ;
- a une grande autonomie de décision en ce qui a trait au déploiement du service : elle n'a pas à exécuter de feuille de route et ne se voit pas imposer de comitologie ;
- incarne le service numérique dont elle a la responsabilité auprès des parties-prenantes et auprès du grand public lorsque c'est nécessaire.

Annexe 3 : charte d'engagement partenaires

Le **[PARTENAIRE]** souhaite participer à une coopération inter collectivités avec l'appui opérationnel de l'ANCT pour développer et déployer un outil numérique permettant à l'utilisateur de trouver rapidement la bonne administration et le bon service à contacter au regard de sa problématique ou recherche.

La démarche de l'Incubateur des Territoires, inspirée par la méthode de beta.gouv.fr, vient bousculer les manières de faire habituelles de l'administration. Afin de garantir une collaboration efficace, il est nécessaire qu'un **“sponsor”** adhère à cette démarche. Le sponsor est en général le directeur ou à la directrice de l'organisme public partenaire.

Les sponsors sont :

XXX

L'agent public qui endossera le rôle de référent·e au moins 2,5 jours par semaine pour le service est :

XXX

Le service pilote pour l'expérimentation est :

XXX

En tant que sponsor,

<input checked="" type="checkbox"/>	J'ai bien compris le fonctionnement de l'Incubateur des Territoires inspiré de celui du programme beta.gouv.fr et ses partis pris principaux : les besoins des utilisateurs avant ceux de l'administration, une équipe autonome qui travaille de manière complètement ouverte et transparente, un service qui commence petit, puis qui grandit et s'améliore en continue au fil des retours des utilisateurs. Le manifeste beta.gouv.fr en annexe rappelle les fondamentaux de l'approche “Startup d'État et de Territoires”.
<input checked="" type="checkbox"/>	J'ai validé au moins un service pilote pour l'expérimentation.
<input checked="" type="checkbox"/>	J'accepte que l'idée de solution imaginée au départ soit invalidée par le terrain et non retenue par l'équipe pour résoudre le problème identifié.
<input checked="" type="checkbox"/>	Je m'engage à protéger le temps de travail effectif de l'équipe en limitant les réunions

	de suivi ou reporting.
<input checked="" type="checkbox"/>	<p>Je m'impliquerai personnellement pour aider l'équipe :</p> <ul style="list-style-type: none"> - en protégeant son autonomie quand c'est nécessaire ; - en me rendant disponible pour que le.a référent.e puisse rapporter directement à moi plutôt qu'à sa hiérarchie habituelle ; - en participant au déblocage des obstacles identifiés par l'équipe ; - en participant au comité d'investissement où l'équipe présentera ses résultats.

Date : le

Signature des sponsors

Annexe 4 : accompagnement diagnostic flash

Professionnels à mobiliser

La nomenclature et les activités peuvent varier entre partenaires.

Spécialité de l'agent	Nombre d'agents	Temps par agent
xxx	x	xx heures

Axes de travail

- État des lieux
- Matériel nécessaire

Annexe 5 : exemple de convention de partenariat

[Logo de la collectivité/partenaire]

Convention de partenariat

Entre

[NOM DE LA COLLECTIVITE]

Adresse [ADRESSE DE LA COLLECTIVITE]

Représentée par [REPRESENTANT DE LA COLLECTIVITE]

Ci-après dénommée « la collectivité »,

Et

L'Agence Nationale de la Cohésion des Territoires, « ANCT », établissement public de l'Etat créé par la loi n° 2019-753 du 22 juillet 2019 et en application du décret n° 2019-1190 du 18 novembre 2019, immatriculée sous le numéro SIRENE 130 026 032 dont le siège est 20 avenue de Ségur – TSA 10717 – 75334 PARIS CEDEX 07, représenté par Monsieur Yves LE BRETON, Directeur Général de ladite Agence, nommé par décret du Président de la République en date du 23 décembre 2019 et domicilié en cette qualité audit siège,

Ci-après dénommée « l'ANCT »,

Il a été convenu ce qui suit :

Préambule

La mission Incubateur de services numériques de l'ANCT, nommé l'Incubateur des Territoires, a pour objectif l'émergence rapide de services numériques de qualité au service des politiques publiques de l'ANCT et des collectivités territoriales, répondant à des problèmes concrets et en suivant l'approche beta.gouv.fr

Elle vise également à accompagner la montée à l'échelle de projets territoriaux innovants et la mise en place de gouvernances partagées entre collectivités territoriales et acteurs de l'économie sociale et solidaire.

L'approche beta.gouv.fr vise à repenser la construction et la mise en œuvre des politiques publiques en mettant au cœur de la démarche les besoins des citoyens et leurs usages. Elle consiste à améliorer la proximité entre les services publics et ses usagers en construisant des services publics numériques à fort impact social. En lançant des appels à intrapreneurs au sein de ses administrations partenaires, l'approche permet d'identifier les agents publics témoins de problèmes de politiques majeurs et à même de construire une solution pour le résoudre, en bénéficiant d'un accompagnement et des ressources nécessaires.

Les équipes accompagnées sont constituées d'experts du numérique recrutés en partie par beta.gouv.fr et d'un ou plusieurs agents publics issus de l'administration partenaire, agissant en qualité d'intrapreneur(s).

Chaque équipe est responsable de la construction du service, de la mobilisation des usagers et partenaires, de la priorisation des besoins fonctionnels et du développement de la stratégie de passage à l'échelle.

L'un des enjeux de l'Incubateur des Territoires est d'accompagner la construction et le passage à l'échelle des services numériques via une ingénierie de gouvernance partagée Etat-collectivités ainsi que des partenariats public-communs.

[DESCRIPTION DU SERVICE]

... Fort de ces premiers résultats et de la priorité nationale apportée à cette problématique, il nous a semblé opportun d'apporter le soutien de l'incubateur de l'ANCT pour contribuer à l'élaboration d'une réponse territoriale coordonnée à l'échelle nationale.

Article 1 : Objet de la convention

La présente convention entre l'ANCT via sa mission d'incubateur de services numériques et la collectivité a pour objet de décrire les conditions de coopération au sens de l'article L2511-6 du code de la commande publique, la complémentarité des actions mises en œuvre par les parties et les modalités financières pour le développement [DU SERVICE NUMÉRIQUE].

Cette phase devra permettre l'évaluation de l'impact du service public numérique qui aura été ainsi créé pour faciliter un éventuel passage à l'échelle au travers de la construction d'un socle commun national d'applications, de référentiels et de cadres partagés œuvrant à l'émergence d'une République plateforme, partout et pour tous.

Article 2 : Obligations de la collectivité

La collectivité s'engage à :

- Mettre à disposition de l'équipe [DU SERVICE NUMÉRIQUE] les moyens humains, matériels et financiers tel que précisé dans l'Article 5 ;
- Respecter le manifeste du programme beta.gouv.fr pour l'émergence de services publics numériques, détaillé dans l'annexe 1 "manifeste beta.gouv.fr" ;
- Mettre en œuvre les bonnes pratiques des services publics numériques identifiées ci-dessous :
 - Être transparent sur l'impact des services développés en s'assurant que chaque équipe met en ligne une page de statistiques ouverte au public, avec les indicateurs clés d'impact ;
 - Publier les codes sources documentés en 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 ;
 - pour les services nécessitant d'authentifier des usagers, prévoir l'intégration de France Connect ;
 - pour les démarches en ligne, prévoir l'intégration du bouton "Je Donne Mon Avis".
- Garantir à l'équipe [DU SERVICE NUMÉRIQUE] :
 - toute latitude pour mobiliser les utilisateurs finaux et partenaires, prioriser les besoins fonctionnels à leur écoute et développer une stratégie de passage à l'échelle ;

- toute autorité pour prendre des décisions stratégiques et opérationnelles sur son service de manière indépendante.
- Organiser un comité d'investissement tous les six mois afin de :
 - évaluer les résultats obtenus par l'équipe incubée ;
 - veiller à la bonne exécution de la présente convention ;
 - déterminer la suite à donner et faire, le cas échéant, des propositions d'amélioration.
- Permettre à l'ANCT en cas d'expérimentation concluante de transférer l'application et/ou les données recueillies à d'autres structures, collectivités territoriales, à l'échelon national.

Article 3 : Obligations de l'ANCT

L'ANCT s'engage à :

- Accueillir ponctuellement les équipes partenaires dans ses locaux (échanges, revues de portefeuille, ateliers) ;
- Mettre en avant le service sur le site de l'Incubateur des Territoires et sur celui de beta.gouv.fr ;
- Relayer les campagnes de recrutement sur les réseaux beta.gouv.fr (site internet, réseaux sociaux) ;
- Inviter les membres de l'équipe aux "clubs" de l'incubateur (réseaux de partage d'expérience entre coachs, intrapreneurs ou chefs de produit, développeurs, designers, chargés de déploiement, etc) ;
- Faire appel ponctuellement aux ressources transverses de beta.gouv.fr : experts juridiques, experts en matière de sécurité, de données, de design de service, etc ;
- Mettre en lien des différentes équipes entre elles pour favoriser le partage de bonnes pratiques, en particulier les équipes travaillant sur les sujets de l'emploi et de l'alternance.

L'ANCT utilise les supports contractuels à sa disposition pour accompagner, notamment la convention de partenariat conclue avec la DINUM, pour mettre en œuvre et garantir l'amélioration continue du service visé par la présente convention, au travers des prestations d'accompagnement, de coaching, de déploiement et le cas échéant de prestations complémentaires (ex : développement, expertise UX/UI, webdesigner).

Article 4 : Déroulement des travaux

Les développements du service numérique sont effectués de manière à garantir à la collectivité, 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.

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

Les codes sources documentés seront publiés en 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.

L'accompagnement de l'ANCT et le financement de la collectivité contribueront à faciliter la construction d'un premier produit minimum viable qui justifiera de son impact pour l'utilisateur final dans une perspective de développement nationale :

- Recrutement de développeur.se.s afin de construire le service numérique ;
- Recrutement potentiel d'un.e chargé.e de déploiement et communication ;
- Intervention ponctuelle d'un coach pour proposer à l'équipe des raccourcis méthodologiques et l'aider à mesurer son impact et à gérer le collectif dans un contexte de passage à l'échelle du produit.

Article 5 : Dispositions financières

5.1 Moyens humains, matériels et financiers

La collectivité s'engage à :

- [SI MISE A DISPOSITION DE MOYENS HUMAINS] mettre à disposition de l'équipe du produit [DU SERVICE NUMÉRIQUE] un développeur / architecte technique interne à temps plein sur le projet à partir de la date de signature de la présente convention et pendant une période de 6 mois au moins ;
- désigner au moins un responsable de produit "intrapreneur.se" à temps plein pour lui donner, dans le cadre d'une lettre de mission, pouvoir d'arbitrage sur le service numérique à développer ;
- cofinancer à hauteur de [BUDGET] euros (action qui ne saurait être considérée comme le résultat d'une activité commerciale) les dépenses de construction, de développement informatique et de déploiement réalisées par l'équipe [DU SERVICE NUMÉRIQUE].

5.2 Calendrier de versement

La collectivité procèdera au versement du montant fixé à l'article 5.1 dès signature de la présente convention.

5.3 Modalités de versement

La collectivité procèdera au versement d'un montant fixé à l'article 5.1 sur le compte de l'ANCT après signature de la convention par les parties.

[COORDONNEES BANCAIRES DE L'ANCT]

RIB :

IBAN :

RIC :

5.4 Restitution des fonds

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

[COORDONNEES BANCAIRES DE LA COLLECTIVITE]

RIB :

IBAN :

RIC :

5.5 Compte-rendu de gestion

Un compte rendu de gestion sera transmis à la collectivité 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) par la DINUM dans le cadre de la convention conclue avec l'ANCT.

Article 6 : Résiliation

6.1 Résiliation pour faute

La convention sera résiliée de plein droit en cas d'inexécution, par l'une ou l'autre des parties, de ses obligations contractuelles, et notamment dans l'hypothèse où les sommes versées par la collectivité au titre de la convention étaient utilisées à des fins non conformes aux objectifs définis par les présentes.

6.2 Effets de la résiliation

En cas de résiliation anticipée de la convention, dans les cas prévus ci-dessus, la participation financière de la collectivité due à l'ANCT à la date d'effet de la résiliation est liquidée en fonction des engagements effectivement réalisés par cette dernière.

Le cas échéant, l'ANCT est tenue au reversement des sommes indûment perçues.

Article 7 : Dispositions générales

7.1 Modification de la convention

Aucun document postérieur, ni aucune modification de la convention, quelle qu'en soit la forme, ne produiront d'effet entre les parties sans prendre la forme d'un avenant dûment daté et signé entre elles.

7.2 Nullité

Si l'une quelconque des stipulations de la présente convention s'avérait nulle au regard d'une règle de droit en vigueur ou d'une décision administrative ou judiciaire devenue définitive, elle serait alors réputée non écrite, sans pour autant entraîner la nullité de la convention, ni altérer la validité des autres stipulations.

7.3 Renonciation

Le fait que l'une ou l'autre des parties ne revendique pas l'application d'une clause quelconque de la convention ou acquiesce à son inexécution, que ce soit de manière

temporaire ou définitive, ne pourra être interprété comme une renonciation par cette partie aux droits qui découlent pour elle de ladite clause.

Article 8 : Litiges

En cas de contestation, litiges ou autres différends éventuels sur l'interprétation ou l'exécution de la présente convention, les parties s'efforceront de parvenir à un règlement à l'amiable entre elles. A défaut, et préalablement à l'engagement de toute action contentieuse et sous réserves des dispositions prises au titre des articles précédents, les parties s'engagent à recourir à la médiation en application des articles L 213-1 du code de la justice administrative du différend qui les oppose et de saisir le président du Tribunal administratif de Paris à l'effet d'organiser la mission de médiation et de désigner la ou les personnes qui en seront chargées.

Article 9 : Publication de la convention

La présente convention sera publiée par l'ANCT sur data.gouv.fr.

Fait à Paris, en deux originaux, le _____ à _____

Pour [NOM DE LA COLLECTIVITE],
[REPRESENTANT DE LA COLLECTIVITE]

Pour l'ANCT,
M. Yves Le Breton, Directeur
Général