



**Plan de relance
volet « Plan de relance transformation numérique de l'Etat et des
Territoires - Livret des thèmes »
29 octobre 2020**

TABLE DES MATIERES

ITN1 : dématérialisation de qualité des principales DÉMARCHES ADMINISTRATIVES	2
ITN2 : transformation numérique des écosystèmes.....	5
ITN4 : professionnalisation des filières numériques publiques.....	11
ITN5 : cycle de vie de la donnée.....	14
ITN6 : innovation Continue	16
ITN8A : mettre en œuvre une stratégie de contact omnicanale.....	19
ITN8B : mettre en œuvre et piloter l'action publique prioritaire	23
ITN8C : améliorer l'efficacité des services publics.....	26
ITN8D : penser et accompagner la transformation des organisations et des métiers par le numérique.....	30
SNAP1 : réseau de télécommunications – Augmentation des débits dans les territoires.....	33
SNAP2A : fournisseur d'identités AgentConnect.....	36
SNAP2B : fournisseur de services AgentConnect.....	38
SNAP3 : terminaux numériques sécurisés.....	40
SNAP4 : services de communication unifié.....	44
SNAP5 : méthodes de travail numériques	48

ITN1 : DEMATERIALISATION DE QUALITE DES PRINCIPALES DÉMARCHES ADMINISTRATIVES

Ouverture : 04/01/2021
Type : Guichet
Porteur du thème : DINUM / Design des services numériques (Marine BOUDEAU)
Résumé Le gouvernement a fixé plusieurs objectifs ambitieux : <ul style="list-style-type: none">• Numériser d'ici 2022 les 250 démarches de l'observatoire et s'assurer qu'elles soient faciles d'utilisation pour tous,• Rendre accessible aux personnes en situation de handicap les 250 démarches d'ici 2022. La DINUM met en place un guichet pour permettre aux administrations en charge de ces 250 démarches de les dématérialiser et de simplifier la vie des Français en facilitant leur relation avec nos services publics du quotidien.

FINANCEMENT	
Règles de cofinancement	75% du coût total du projet, 25% restant à la charge de l'administration porteuse du projet.
Éligibilité	Le projet doit être recensé dans l'observatoire de la qualité des démarches en ligne (https://observatoire.numerique.gouv.fr). Le porteur de projet est une administration en charge d'une des 250 démarches de l'observatoire.
Budget envisagé	2021-2022 : 32 M€ TTC.
Taille attendue des projets	50 000 à 1 000 000 € TTC.

DESCRIPTIF DE LA THÉMATIQUE
Les objectifs de ce guichet : <ul style="list-style-type: none">• Atteindre les objectifs fixés par le gouvernement à 2022, soit la dématérialisation de toutes les démarches recensées et leur montée en qualité sur les 7 critères de l'observatoire : amélioration du design (UX), qualité de l'assistance aux utilisateurs, vitesse et réactivité de l'application, accessibilité aux personnes en situation de handicap, accès via un terminal mobile (smartphone / tablette), raccordement FranceConnect, Dites-le-nous une fois,• Transformer les pratiques des administrations en matière de conception numérique.

Les porteurs de projet sont **encouragés** à :

- Autonomiser les équipes, produire des itérations régulières,
- Confronter les maquettes et les produits numériques aux usagers le plus tôt possible,
- Simplifier en profondeur les processus et la réglementation.

Les ressources financières, sous forme de prestations externes, sont :

- Designers : UX, UI, services,
- Développeurs front-end, back-end et accessibilité,
- Chercheurs usagers (« user researchers »),
- Spécialistes des sciences comportementales (« nudge »),
- UX writers,
- Juristes,
- Data scientists,
- Coachs pour accompagner la montée en compétence des équipes internes sur différents sujets : produit, design, RGAA, agile,
- Licences logicielles, si elles sont nécessaires au projet de dématérialisation,
- Prestations d'accompagnement au changement des administrations amenées à travailler différemment grâce à ce service en ligne,
- Plan de communication pour faire connaître les procédures en ligne et favoriser leur adoption par les utilisateurs.

Les projets peuvent, **par exemple**, consister à :

- Dématérialiser une démarche de l'observatoire,
- Améliorer la satisfaction des usagers d'une démarche de l'observatoire,
- Améliorer le processus de traitement des dossiers d'une démarche de l'observatoire,
- Rendre une démarche accessible aux personnes en situation de handicap,
- Améliorer la performance d'une démarche de l'observatoire,
- Intégrer les APIs de l'État et/ou FranceConnect au sein d'une ou plusieurs démarches de l'observatoire (DLNUF),
- Coacher les équipes internes à "écrire" et concevoir des démarches en fonction des retours des usagers).

CRITÈRES DE SÉLECTION DES PROJETS

Libellé indicateur	Définition courte et grille de notation
1. Pertinence du projet	Niveau de corrélation entre le projet et les domaines
2. Portage du projet	Niveau de portage de l'autorité soutenant le projet
3. Durée du projet	Favoriser la réalisation des projets courts
4. Organisation du projet	Gouvernance et capacité de l'organisation à réussir le projet dans le périmètre et les délais impartis

DISPOSITIONS PARTICULIÈRES DE LA THÉMATIQUE

Processus de sélection	Sans objet
Engagements	<ul style="list-style-type: none"> • Libérer 1 personne à temps plein sur le projet pour suivre les itérations du produit / service (et formé si besoin), • Identifier des objectifs et indicateurs de succès clairs (qui soient mesurables), • Un ou une cheffe de produit doit être identifiée pour suivre les itérations du produit / service (et formée si besoin), • Tester régulièrement les itérations avec des usagers, • Mettre en production des améliorations pendant la durée du financement, • S'engager à prendre en compte l'ensemble des composants communs numériques : FranceConnect, AgentConnect, JDMA, conformité RGAA.
Accompagnement des porteurs de projets	<p>En préparation du dépôt du dossier, le candidat pourra bénéficier d'un accompagnement pour l'orienter et le conseiller dans la constitution de sa réponse, et de la mise en place des objectifs.</p> <p>Une fois lancé, une équipe de la DINUM suivra le projet aux moyens d'un petit nombre d'indicateurs (visant principalement ses impacts) et le conseillera si nécessaire en fonction des principaux jalons (ex : mise en correspondance avec d'autres projets d'autres thèmes du plan de relance).</p> <p>En vue de la fin du projet, une équipe DINUM évaluera l'ensemble de ses impacts sur les usagers ciblés par les services mis en œuvre dans le cadre des politiques publiques visées.</p>
Indicateurs de suivi des projets	En fonction des objectifs co-construits lors de la formulation du projet.

ITN2 : TRANSFORMATION NUMERIQUE DES ECOSYSTEMES

Ouverture : 02/11/2020

Type : Guichet

Porteur du thème : DINUM / Mission TRANSFO (Patrick RUESTCHMANN)

Résumé

Ce guichet couvre les projets des directions métiers des administrations et de leurs opérateurs en charge de politiques publiques pour lesquelles une stratégie numérique jouera un rôle central par sa mise en œuvre, notamment au moyen de nouveaux services numériques rassemblant les parties prenantes d'une politique publique sur une même plateforme numérique.

FINANCEMENT

Règles de cofinancement	50% du coût total du projet, 50% restant à la charge de l'administration porteuse du projet.
Éligibilité	Le porteur est une direction métier d'administration ou son opérateur, en charge de la politique publique. Ne sont pas concernées les collectivités territoriales. Plusieurs porteurs peuvent se grouper, en particulier lorsque la politique publique concernée est transverse.
Budget envisagé	2021-2022 : 15 M€ TTC.
Taille attendue des projets	200 000 à 1 000 000 € TTC.

DESCRIPTIF DE LA THÉMATIQUE

L'**objectif** est de permettre à des politiques publiques de fonder une part importante de leur succès (de la conception au déploiement et à la mesure) sur la mise en œuvre du numérique pour répondre à une ou plusieurs problématiques identifiées par des citoyens ou des agents publics.

Les projets présentés prendront en compte l'évolution des pratiques numériques et attentes des citoyens, agents, associations, entreprises: accessibilité des services numériques, démarches itératives de co-construction, respect des données personnelles, usages en mobilité, simplicité du langage administratif...

Ils devront anticiper les mutations qu'impliquent le numérique sur les métiers publics.

Les services numériques qui seront créés dans ce contexte devront présenter une capacité à être mis en place dans un calendrier moyen de **12 mois** avec un fort effet de levier sur le déploiement des politiques publiques concernées. L'efficacité de l'action publique qui en découle devra alors être mesurable avec simplicité et régularité.

Seront en particulier **encouragés** les projets qui :

- Intègrent la totalité des parties prenantes (publiques, privées, associatives) autour d'une plateforme numérique,
- Mettent en œuvre une démarche d'inclusion dont les résultats sur le déploiement de la politique publique sont vérifiables / peuvent être audités,
- Intègrent une stratégie de la donnée pour la conception de la politique publique, le suivi de son déploiement, la mesure de ses effets et son adaptation dans le temps,
- Proposent un moyen simple de mesurer *in itinere* les impacts du déploiement de la politique publique.

Dans sa **réponse**, le candidat devra :

- Décrire les enjeux significatifs de la politique publique et son articulation avec sa stratégie numérique, précisant en quoi le numérique est un axe majeur de transformations de l'administration,
- Justifier de la bonne prise en compte des enjeux et des besoins de l'ensemble des acteurs concernés par la politique publique qui se transforme grâce aux numériques,
- Démontrer la force et le potentiel de nouveaux services numériques comme moteurs de déploiement et de réussite de la politique publique : simplification des démarches pour les usagers, raccourcissement des délais de traitement, évolution de paradigme dans la relation administration-usagers...
- Décrire sommairement les objectifs, cibles et métriques de suivi de ces services numériques,
- Indiquer quelles démarches itératives il entend mettre en œuvre pour construire ces services numériques au plus près des usagers et agents : ateliers d'écoutes utilisateurs et agents, mobilisation citoyenne, approche produit dans le développement...
- Décrire l'organisation du projet, ses risques identifiés à ce stade et les parades envisagés.

Le cas échéant, un entretien pourra être mené avec les porteurs du projet pour approfondir la candidature entre la clôture des candidatures et l'annonce des lauréats.

Au-delà la durée du plan de relance, les projets retenus poursuivront leur contribution aux politiques publiques qu'ils servent en tirant les enseignements des premiers services mis en place, en les faisant évoluer et en développant leur feuille de route.

À titre d'exemple de projet éligible, peut être citée le cas de la « mission apprentissage » qui vise à lever les freins à l'essor de l'apprentissage et à faciliter la mise en contact des jeunes, des CFA et des entreprises. Les impacts attendus sont l'augmentation du nombre d'apprentis et la diminution des ruptures par un meilleur accompagnement. Cette mission, en cours, travaille en particulier des services en ligne ("La bonne alternance") en lien avec les offres d'emploi de "Pole-emploi.fr" ainsi qu'à l'intégration sur "ParcourSup" d'espaces d'information sur l'apprentissage.

Également à titre d'exemples de politiques publiques pour lesquelles le numérique peut prendre une place centrale : soutien aux petites et moyennes entreprises, certification professionnelle, accession au logement, retour à l'emploi...

CRITÈRES DE SÉLECTION DES PROJETS

Libellé indicateur	Définition courte et grille de notation
1. Leviers de transformation	En quoi le projet est-il un levier de transformation numérique durable et comment sert-il la politique publique visée ?

2. Mesures d'impacts	Le projet fournit-il un nombre d'indicateurs simples à construire et à mesurer et qui rendent compte des impacts à 12 ou 18 mois sur les bénéficiaires de la politique publique visée ?
3. Utilisation de la donnée	Existe-t-il une formalisation d'une stratégie et/ou une gouvernance par la donnée dans la construction et/ou le suivi et l'ajustement de la politique publique ?
4. Marqueurs d'inclusion	À quel niveau le projet offre-t-il une réponse aux problématiques d'inclusion des publics agents et citoyens/entreprises/association bénéficiaires ?
5. Stratégie d'intégration de l'écosystème	Comment les parties prenantes de l'écosystème du projet coopèrent-elles et coordonnent-elles leur communication pour inciter d'autres acteurs à participer ?

DISPOSITIONS PARTICULIÈRES DE LA THÉMATIQUE

Processus de sélection	Sans objet.
Engagements	<p>Le porteur de projet s'engage à :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Impliquer un niveau hiérarchique à la hauteur des enjeux du projet proposé et bénéficiaire de son soutien effectif (ex: participation régulière aux comités de pilotage), • Impliquer les usagers et les agents dans la démarche dans les phases de conception, de réalisation et d'itérations de produits et services créés pour les politiques publiques visées, • Disposer d'un référent ou une équipe projet parfaitement identifiée avec taux d'occupation significatif sur le projet pour assurer le suivi opérationnel et la coordination avec la DINUM, • Faciliter la production d'un suivi projet avec la DINUM • S'engager à prendre en compte l'ensemble des composants communs numériques : FranceConnect, AgentConnect, Je Donne Mon Avis, conformité RGAA.
Accompagnement des porteurs de projets	<p>En préparation de sa réponse, le candidat pourra bénéficier d'un accompagnement pour l'orienter et le conseiller dans la constitution de sa réponse.</p> <p>Une fois lancé, une équipe de la DINUM suivra le projet au moyen d'un petit nombre d'indicateurs (visant principalement ses impacts) et le conseillera si nécessaire en fonction des principaux jalons (ex : mise en correspondance avec d'autres projets d'autres thèmes du plan de relance).</p> <p>En vue de la fin du projet, une équipe DINUM évaluera l'ensemble de ses impacts sur les usagers ciblés par les services mis en œuvre dans le cadre des politiques publiques visées.</p>
Indicateurs de suivi des projets	Non définis.

ITN3 : EXTENSIONS TERRITORIALES DE BONNES PRATIQUES NUMERIQUES

Ouverture : 01/12/2020
Type : Appel à projets
Porteur du thème : DINUM / Projets numériques partagés (Jean-Louis BARTHELEMY)
Résumé <p>La réplication, dans de nouveaux territoires, de projets et de solutions numériques mis en œuvre avec succès dans un service territorial de l'Etat. Son objectif est de favoriser la mise à disposition de solutions, la mutualisation des investissements et le partage de bonnes pratiques, en assurant l'industrialisation des solutions expérimentées avec succès et leur propagation vers de nouveaux territoires.</p>

FINANCEMENT	
Règles de cofinancement	75% du coût total du projet, 25% restant à la charge de l'administration porteuse du projet (avec valorisation des T2 investis).
Éligibilité	Les projets éligibles doivent couvrir des bassins de population représentatifs, par exemple couvrant un minimum de 1 million de citoyens ou trois départements. Ils doivent associer dans leur portage opérationnel (équipes en charge du projet, instances de direction), au moins à hauteur de 50%, des services déconcentrés de l'Etat, et au moins une administration centrale portant la politique publique concernée.
Budget envisagé	2021-2022 : 12 M€ TTC.
Taille attendue des projets	200 000 à 2 000 000 € TTC.

DESCRIPTIF DE LA THÉMATIQUE
<p>Les intentions et objectifs poursuivis au travers des appels à projet sont :</p> <ul style="list-style-type: none">• Capitaliser sur les expérimentations réalisées en territoires,• Favoriser dans chaque territoire l'appropriation du projet en distinguant le commun du spécifique,• Faire passer à l'échelle des initiatives territoriales,• Mutualiser et diffuser les meilleures pratiques,• Valoriser les idées et les énergies des territoires,• S'appuyer sur l'expertise de proximité. <p>Les porteurs de projet sont encouragés à :</p> <ul style="list-style-type: none">• Légitimer les acteurs locaux dans la transformation numérique de leur territoire,

- Éprouver une démarche locale au travers du regard d'autres territoires et administrations,
- Nourrir les autres territoires en partageant leurs idées et leurs projets,
- Porter des projets transversaux à l'échelle du territoire.

Les projets attendus :

- Ont démontré leur valeur sur un territoire de taille limitée, valeur qui peut être mesurée au moyen de métriques explicites,
- Bénéficient d'un engagement ferme de nouveaux territoires de taille représentative à en bénéficier,
- Souhaitent engager une phase d'industrialisation et de passage à l'échelle,
- S'appuient pour l'essentiel sur des solutions numériques à destination des bénéficiaires (Citoyens, Associations, Entreprises) ou des Agents du service public.

Exemple de projet : Resana est une plateforme collaborative développée par le SGAR Nouvelle Aquitaine puis déployée en région Grand-Est. Suite à son succès régional, Resana est devenu un outil interministériel, mis à la disposition de l'ensemble des Agents de l'Etat par la DINUM. Voir : <https://resana.numerique.gouv.fr>

CRITÈRES DE SÉLECTION DES PROJETS

Libellé indicateur	Définition courte et grille de notation
1. Niveau actuel de l'impact du projet	L'objectif est de diffuser des solutions qui ont démontré leur efficacité au niveau local. Vérifier que les utilisateurs de la solution en sont satisfaits .
2. Portage de la solution	Niveau de portage de l'autorité soutenant le projet.
3. Valeur de l'équipe projet	Compétences, séniorité, complémentarité, disponibilité de l'équipe projet.
4. Propension à la diffusion	Nombre d'utilisateurs cible confirmés dans la phase projet objet de la candidature.
5. Modèle économique d'extension à d'autres territoires	Propriété intellectuelle, accès éventuel au code (open source) ou politique de licences éditeurs favorisant l'extension et un coût marginal faible.
6. Bonne pratiques techniques	Accès natif aux données (API ou format libre et documenté des données), prise en compte de l'accessibilité (RGAA), architecture cloud native, etc.
7. Impact direct ou induit par le projet	Mesure de l'impact et des améliorations générées par le projet sur les agents ou les citoyens, économies, efficacité et efficience.

DISPOSITIONS PARTICULIÈRES DE LA THÉMATIQUE

Processus de sélection	<p>La DINUM examinera les dossiers et écartera les candidatures non éligibles ou insuffisamment détaillées.</p> <p>Un comité d'experts sera chargé de la sélection des projets proposés sur la base de :</p> <p>Un dossier de candidature remis à l'occasion du présent appel à projets :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ouverture des dépôts de dossiers : 01/12/2020 • Clôture des dépôts de dossiers : 31/01/2021 <p>Une audition des porteurs éligibles au cours de laquelle ils seront invités à présenter oralement leur projet.</p>
Engagements	<p>Le porteur de projet s'engage :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sur un calendrier projet, • Sur la mise à disposition de l'équipe pour porter le projet jusqu'à l'échéance du calendrier agréé, • À informer régulièrement la DINUM de l'état d'avancement du projet selon le modèle défini (Calendrier, dépenses, ressources, etc), • À signaler les difficultés rencontrées voire l'impossibilité à continuer le projet, • Au maintien de l'équipe projet initiale pendant 1 an minimum, • Au maintien du niveau de compétences et d'une base de données de connaissances partagée sur le projet jusqu'à transfert à une nouvelle équipe si jugé nécessaire par le porteur de thème.
Accompagnement des porteurs de projets	<p>Capacité du porteur du thème et de l'équipe support à accompagner les porteurs de projet en amont du dépôt de dossier à hauteur de 4 heures par dossier maximum.</p> <p>Capacité du porteur du thème et de l'équipe support à accompagner chaque projet sélectionné à hauteur de 4 heures par mois par projet.</p>
Indicateurs de suivi des projets	<p>Suivi mensuel de l'avancement des jalons vs. calendrier prévisionnel</p> <p>Suivi mensuel des dépenses vs. Budget</p> <p>Suivi mensuel des ressources allouées porteurs vs. budget.</p>

ITN4 : PROFESSIONNALISATION DES FILIERES NUMERIQUES PUBLIQUES

Ouverture : 07/01/2021

Type : Guichet

Porteur du thème : DINUM / Mission TALENT (Charlotte CADOR)

Résumé

Ce guichet couvre les actions visant à développer les compétences numériques au sein de l'Etat. Elles doivent permettre d'attirer au sein des organisations publiques des experts du numérique, ou de développer ou de mettre à niveau les compétences de professionnels du numérique déjà employés par ces structures publiques.

FINANCEMENT

Règles de cofinancement	75% du coût total du projet, 25% restant à la charge de l'administration porteuse du projet.
Éligibilité	Si le thème est un sous-ensemble des critères d'éligibilité du fonds.
Budget envisagé	2021-2022 : 6 M€ TTC.
Taille attendue des projets	Non définie.

DESCRIPTIF DE LA THÉMATIQUE

L'**objectif** du guichet est de permettre d'attirer de nouveaux talents, faciliter la montée en compétence et les reconversions des talents déjà employés dans ces structures.

Les projets présentés doivent être de nature à :

- **Fluidifier / accélérer / optimiser le recrutement des profils numériques externes ainsi que la reconversion vers les métiers du numérique**, (axes possibles : profiling et chasse de tête, reskilling et embauche, recrutement orienté « expérience candidat », gamification, techniques innovantes d'évaluation de la compétence à l'embauche, obligation de servir sur un CDD après un reskilling, proposition de parcours d'intégration ...),
- **Accompagner l'évolution des compétences et le développement des carrières métiers** des agents travaillant dans le numérique au sein des structures publiques (axes possibles : campagnes de formations, de reconversion, de certification de compétences, développement de communautés apprenantes, accompagnement / mentorat / coaching),
- **Accompagner l'évolution des compétences et le développement de carrières numériques pour des agents ne travaillant pas encore dans ces filières**,
- **Développer la présence hors d'Ile-de-France d'équipes numériques de l'Etat**, soit en relocalisant des équipes ministérielles existantes, soit en constituant de nouveaux centres de compétences numériques mutualisés entre les administrations.

Sur l'ensemble des projets qui seront déposés dans le périmètre décrit ci-dessus, une attention particulière sera portée sur les actions qui ciblent les deux axes suivants :

- **Type de population ciblée** : les territoires, l'insertion des populations issus des Quartiers Prioritaires de la Ville (QVP) et l'emploi des femmes dans le numérique de l'Etat. (axes possibles: communication ciblée sur les emplois accessibles dans les territoires, développement de partenariats avec les acteurs publics et associatifs locaux dans le domaine de l'emploi, facilitation de l'embauche à la compétence et non au diplôme, formation, reskilling, accompagnement / mentorat / coaching, constitution de réseaux professionnels, mutualisation d'actions entre administrations au sein d'un territoire...),
- **Type de métiers ou de compétences ciblés** : les métiers numériques en tension, notamment ceux définis dans la circulaire DGAFP-DINUM-DB.

Les projets proposés pourront s'appuyer pour tout ou partie sur des services de formation ou d'accompagnement des structures et des hommes.

En outre, seront en particulier **encouragés** les projets qui :

- Contribuent aux évolutions professionnelles des stagiaires,
- Prennent en compte les problématiques d'inclusion numérique,
- Développent des méthodes innovantes pour la sensibilisation, la formation et l'accompagnement,
- Anticipent l'évolution des métiers dans l'administration,
- Prennent en compte les nouvelles formes de travail hybrides présentiel / distanciel,
- Déploient leurs actions sur plusieurs administrations, en particulier dans les territoires.

Dans sa **réponse**, le candidat devra :

- Décrire les enjeux significatifs de ses opérations et leurs articulations avec sa stratégie de professionnalisation,
- Décrire sommairement cibles et métriques de suivi de ces opérations de déploiement,
- Décrire l'organisation du projet, ses risques identifiés à ce stade et les parades envisagées.

Le cas échéant, un entretien pourra être mené avec les porteurs du projet pour approfondir la candidature entre la clôture des candidatures et l'annonce des lauréats.

CRITÈRES DE SÉLECTION DES PROJETS

Libellé indicateur	Définition courte et grille de notation
1. Couverture de l'impact	Quantification (% , nb)_des profils ciblés par rapport à la population d'agents numériques de la structure d'accueil.
2. Indicateur d'évaluation	Quels indicateurs d'évaluation du dispositif proposé est-il mis en place à moyen-terme (3-6 mois) ?
3. Innovation des méthodes proposées	Comment le projet utilise-t-il des méthodes innovantes pour atteindre ses objectifs ?
4. Ciblage des métiers et compétences prioritaires	Quantification (% , nb) des métiers et compétences prioritaires (métiers en tensions, nouveaux métiers, compétences rares, ...).

DISPOSITIONS PARTICULIÈRES DE LA THÉMATIQUE

Processus de sélection	Sans objet.
Engagements	<p>Le porteur de projet s'engage à :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Désigner un ou plusieurs référents pour assurer le suivi du projet et la coordination avec la DINUM, • Faciliter la production d'un suivi projet avec le Bureau Projet de la DINUM.
Accompagnement des porteurs de projets	<p>En préparation de la réponse à cet appel à projets, le candidat pourra bénéficier d'un accompagnement pour l'orienter et le conseiller dans la constitution de sa réponse.</p> <p>Une fois lancé, une équipe de la DINUM suivra le projet au moyen d'un petit nombre d'indicateurs (visant principalement ses impacts) et le conseillera si nécessaire en fonction des principaux jalons (ex : mise en correspondance avec d'autres projets d'autres thèmes du plan de relance).</p> <p>En vue de la fin du projet, une équipe DINUM évaluera l'ensemble de ses impacts sur les usagers ciblés par les services mis en œuvre dans le cadre des politiques publiques visées.</p>
Indicateurs de suivi des projets	Non définis.

ITN5 : CYCLE DE VIE DE LA DONNEE

Ouverture de la première session de dépôt appel à projets : 16/11/2020

Ouverture du guichet : 18/01/2021

Type : Guichet et AAP

Porteur du thème : DINUM / Mission DATA (Romain TALES)

Résumé

Dans le cadre du plan de relance, la DINUM lance un appel à projets à destination des administrations pour financer des projets autour du pilotage public par la donnée, de l'échange de données entre administrations, de l'exploitation de donnée ou de l'ouverture des données. L'appel à projets est ouvert aussi bien à des projets nouveaux qu'à des projets en phase de généralisation.

Il y aura trois sessions de cet appel à projets entre fin 2020 et fin 2021 :

- 1ere session : ouverture des candidatures le 16 novembre 2020 pour une clôture le 19 décembre 2020 (dotation de 6 M€ TTC)
- 2eme session : T2 2021 (dotation de 6 M€ TTC)
- 3eme session : T4 2021 (dotation de 7 M€ TTC)

Ce thème comporte également l'ouverture d'un guichet "cycle de vie de la donnée" le 18 janvier 2021 (dotation de 4 M€ TTC), destiné aux petits projets (< 100.000 € TTC).

FINANCEMENT

Règles de cofinancement	75% du coût total du projet, 25% restant à la charge de l'administration porteuse du projet.
Éligibilité	Le porteur est une direction métier d'administration, ou son opérateur, en charge de la politique publique.
Budget envisagé	2021-2022 : 23 M€ TTC.
Taille attendue des projets	Pour les AAP : de 100 000 à 1 000 000 € TTC. Pour le guichet: de 10 000 à 100 000 € TTC.

DESCRIPTIF DE LA THÉMATIQUE

Les intentions et **objectifs** poursuivis au travers de la thématique sont :

- Améliorer le pilotage des politiques publiques,
- Améliorer l'efficacité de l'action publique,
- Développer une culture de la donnée au sein des administrations,
- Accroître la qualité des données mises à disposition (open data ou entre administration),
- Faciliter l'ouverture et la circulation des données,
- Meilleure efficacité de l'action publique grâce aux data sciences ou à l'intelligence artificielle.

Les porteurs de projet sont **encouragés** à :

- Ouvrir les données (Open data),
- Faire circuler les données à travers la mise en place d'API,
- Garantir la pérennité et la qualité des données mises à disposition,
- Capitaliser sur des solutions existantes au sein d'autres administrations (codes sources, données, API).

CRITÈRES DE SÉLECTION DES PROJETS

Libellé indicateur	Définition courte et grille de notation
1. Bénéfices potentiels pour l'administration lauréate	Notation en fonction du critère de transformation pour l'administration concernée.
2. Bénéfices pour les autres administrations ou pour l'action publique en général	Notation des bénéfices pour les autres administrations ou pour l'action publique en général.
3. Pertinence technique et crédibilité du projet	Est-ce que le projet est faisable ? Est-ce qu'il n'a pas déjà été fait ? Est-ce que la manière dont l'administration compte s'y prendre semble pertinente ?
4. Viabilité et pérennité du projet	Notation de la viabilité et pérennité du projet.
5. Évaluation du coût/bénéfice du projet	Notation du rapport coût / bénéfice du projet.

DISPOSITIONS PARTICULIÈRES DE LA THÉMATIQUE

Processus de sélection	Pré-sélection des projets en interne (via l'outil démarche simplifiée) suivie d'un passage devant un jury de personnes qualifiées.
Engagements	Le porteur de projet s'engage à : <ul style="list-style-type: none"> • Réaliser une démo du projet 6 mois après l'attribution des fonds, • Identifier un chef de projet qui suivra le projet de bout en bout et qui en assurera la pérennité, • Mettre en place d'une équipe dédiée au projet qui en assurera la pérennité, • Impliquer l'ensemble des bénéficiaires du projet (usagers et administrations).
Accompagnement des porteurs de projets	Le porteur de projet pourra bénéficier d'un appui technique et méthodologique de la DINUM : <ul style="list-style-type: none"> • Rituel de partage d'avancées des différents projets, • Ressources et outils DINUM, • Mise en place d'une « clinique de la data » mensuelle.
Indicateurs de suivi des projets	Non définis.

ITN6 : INNOVATION CONTINUE

Ouverture du guichet : 18/01/2021
Type : Guichet
Porteur du thème : DINUM / Mission LABEL (Sabine GUILLAUME)
Résumé Ouvert aux DNUM ministérielles et aux laboratoires de recherche publics, ce guichet doit permettre de financer des études ou des projets de l'Etat reposant sur des technologies non matures ou des concepts non encore aboutis. Ces projets doivent viser à la création de nouveaux services aux citoyens, ou à la modernisation des méthodes de travail au sein de l'Etat. Ils doivent mobiliser, au moins à hauteur de 50% des dépenses, des entreprises innovantes dont le siège est établi sur le territoire national. À titre d' exemple , les thématiques suivantes pourront être explorées : informatique quantique, virtualisation des terminaux numériques, 5G & edge computing, frugalité numérique et recyclage des équipements numériques, économie numérique circulaire, biomimétisme, gamification des procédures administratives, blockchain, intelligence artificielle, réalité étendue, cyber-sécurité, e-inclusion...

FINANCEMENT	
Règles de cofinancement	100% du coût total du projet jusqu'à 48 000 € TTC. Solde éventuel à la charge de l'administration porteuse.
Éligibilité	Le porteur est l'administration centrale ou son opérateur. Il doit mobiliser une équipe interne chargée de piloter le projet. Le projet mobilise au moins à hauteur de 50% des dépenses, des entreprises innovantes dont le siège est établi sur le territoire national. Le projet ou l'expérimentation doit produire des résultats sous un délai de 3 mois au maximum.
Budget envisagé	2021-2022 : 6 M€ TTC.
Taille attendue des projets	De 20.000 à 100.000 € TTC pour la phase d'expérimentation visée par le projet.

DESCRIPTIF DE LA THÉMATIQUE

Les **objectifs** poursuivis sont :

- Favoriser l'innovation dans les projets des Administrations,
- Dynamiser l'écosystème numérique via les projets de la sphère publique,
- Mettre en avant les initiatives « test and learn ».

Les porteurs de projets sont **encouragés** à mobiliser une part des projets conséquente (50%) pour des travaux réalisés par des entreprises innovantes, et donc, d'y avoir recours.

Les expérimentations (« test and learn », POC...) sont éligibles.

Le projet doit être décrit dans sa dimension d'innovation obligatoirement complétée (y compris pour le « test and learn ») par l'analyse d'impact à court, moyen, voire long terme de cette innovation.

La capacité d'industrialisation de l'innovation, éventuellement ses pré requis, sera elle aussi décrite en précisant le périmètre et l'usage qui seraient visés à terme.

CRITÈRES DE SÉLECTION DES PROJETS

Libellé indicateur	Définition courte et grille de notation
1. Analyse d'impact et valorisation potentielle	<p>Le candidat doit décrire le projet global, les conditions de réalisation (POC, laboratoire, consortium...) et, plus particulièrement, sa dimension innovante.</p> <p>Pour cette dernière, il évaluera et argumentera :</p> <ul style="list-style-type: none">• Son impact à court et moyen terme,• À plus long terme, sa capacité d'industrialisation (passage à l'échelle) en précisant les prérequis techniques, organisationnels, méthodologiques, économiques...• La valeur attendue de son implémentation dans le projet,• La valeur attendue au-delà du projet (notoriété, économie, technologie...). <p>Enfin, il indiquera comment cette innovation soutient la maturation de technologies et de produits innovants portés par des entreprises localisées sur le territoire national.</p>
2. Organisation du projet	<p>Le candidat décrira les moyens internes mobilisés pour assurer la réussite du projet, et la comitologie qui permettra aux équipes managériales d'assurer son suivi et de prendre des décisions de réinvestissement ou de généralisation à l'issue de l'expérimentation.</p>

DISPOSITIONS PARTICULIÈRES DE LA THÉMATIQUE

Processus de sélection	Sans objet.
Engagements	Sans objet.
Accompagnement des porteurs de projets	<p>En préparation de la réponse à cet appel à projets, le candidat pourra bénéficier d'un accompagnement pour l'orienter et le conseiller dans la constitution de sa réponse.</p> <p>Une fois lancé, une équipe de la DINUM suivra le projet au moyens d'un petit nombre d'indicateurs (visant principalement ses impacts) et le conseillera si nécessaire en fonction des principaux jalons (ex : mise en correspondance avec d'autres projets d'autres thèmes du plan de relance).</p> <p>En vue de la fin du projet, une équipe DINUM évaluera les impacts potentiels sur le service public concerné et la capacité de la solution à passer à l'échelle.</p>
Indicateurs de suivi des projets	Pourcentage d'avancement de la réalisation du projet à pondérer selon son volume.

ITN8A : METTRE EN ŒUVRE UNE STRATEGIE DE CONTACT OMNICANALE

Ouverture : 16/11/2020
Type : Appel à projets
Porteur du thème : DITP
Résumé Cet AAP vise à financer tout projet permettant d'améliorer l'expérience des usagers en omnicanal en apportant de la fluidité, de la complémentarité et de la cohérence entre les canaux de contacts entrants et sortants, et tout projet permettant d'améliorer la qualité de l'accueil téléphonique.

FINANCEMENT	
Règles de cofinancement	Co-financement maximum par le fonds de 75%, 25% restant à la charge de l'administration porteuse du projet.
Éligibilité	Le porteur est une administration d'État (de niveau central ou déconcentré) ou un opérateur de l'État. Le projet mobilise une ou des entreprises dont le siège est établi sur le territoire national. Le projet doit produire des premiers résultats tangibles, mesurables dans un délai de 12 mois maximum après le lancement du projet.
Budget envisagé	2021-2022 : 20 M€ TTC.
Taille attendue des projets	Plus de 250 k€ TTC (plus de 150 k€ TTC pour administrations déconcentrées).

DESRIPTIF DE LA THÉMATIQUE
<p>L'approche omnicanale, c'est-à-dire la capacité à échanger avec les administrations, ou à réaliser sa démarche, à la fois dans des lieux physiques, au téléphone, ou sur des sites internet, de façon fluide et sans perdre d'information, fait partie intégrante des approches de l'amélioration de la relation aux usagers.</p> <p>La mise en œuvre de cette vision et plus largement le développement de l'approche omnicanale, par les différents services publics peut générer plusieurs bénéfices importants : pour les usagers bien sûr, en répondant mieux à leurs attentes ; pour les agents, en leur donnant les moyens de répondre efficacement aux demandes des usagers et en recentrant leurs missions sur les tâches à valeur ajoutée (par exemple : accueil des publics fragiles, gestion des dossiers complexes...); pour les services publics</p>

eux-mêmes enfin, en permettant une optimisation qualité/coût des différents canaux et en améliorant leur image.

C'est dans cette visée que s'inscrit le présent appel à projet, qui a pour objet de financer deux types de démarches :

- Tout projet permettant d'améliorer l'expérience des usagers en omnicanal en apportant de la fluidité, de la complémentarité et de la cohérence entre les canaux de contacts entrants (sites web, démarches en ligne, app, SVI, réponse téléphone, accueil physique) et sortants (notamment, campagnes courrier/email),
- Tout projet permettant d'améliorer la qualité de l'accueil téléphonique et notamment, ceux en réponse aux travaux du Plan national d'amélioration de la qualité de l'accueil téléphonique¹.

Exemples de projets pouvant être financés :

- Mise en place d'un numéro unique d'orientation dit « augmenté », notamment, développement d'un voicebot avec reconnaissance vocal et réponse automatique fondée sur la base de connaissance du site service-public.fr,
- Modélisation des parcours vécus et redesign de parcours (prestation pour interviews et observation des usagers, recrutement / dédommagement usagers, animation atelier design, représentation graphique des parcours, etc.),
- Développement / modernisation des plateformes de téléphonie, notamment pour se donner plus de souplesse d'organisation (travail à distance, gestion des transferts de flux, supervision temps réel, etc.),
- Amélioration des parcours dans les serveurs vocaux interactifs (prestation de design, développement de fonctionnalités comme la demande de rappel ou de prise de rdv par téléphone),
- Amélioration des parcours d'assistance aux démarches en ligne par un agent (chatlive, visio, clic-to-call, ...),
- Formation et outillage des agents téléconseillers pour améliorer la qualité de la réponse et assister les usagers aux démarches en ligne (notamment, formation à l'assistance aux démarches en ligne à distance, outils de prise de main à distance ou de mirroring d'écran, démarches en ligne de test, bot d'assistance à la réponse, ...)
- Développement d'outils CRM multicanal,
- Formation des agents voire formation diplômantes (logique de valorisation des métiers d'accueil),
- Etc.

CRITÈRES DE SÉLECTION DES PROJETS

Libellé indicateur	Définition courte et grille de notation
1. Bénéfices agents / usagers	<p>Le candidat est invité à expliciter, dans sa réponse, les bénéfices pour l'amélioration de la qualité de service rendu aux usagers et / ou pour l'amélioration des conditions de travail des agents.</p> <p>Il devra quantifier et qualifier les impacts attendus (nature des bénéfices attendus pour les citoyens/entreprises/agents et nombre de citoyens/entreprises/agents concernés).</p>

¹ 6 enjeux ont été identifiés à l'issue d'un diagnostic et font maintenant l'objet d'un plan d'action : Déployer les standards de qualité de service, Garantir l'arrêt de la surtaxe des appels, Faciliter les démarches en ligne, Simplifier l'accès aux services, Développer l'accessibilité, Assurer la résilience du système

	<p>Au cas d'espèce : une attention particulière sera portée au niveau et à la nature de la criticité de ce bénéficiaire (critique financièrement ou émotionnellement : handicap, pauvreté, pénibilité au travail ...), ainsi qu'au respect de la symétrie des attentions (est-ce que le bénéficiaire usager ne se fait pas au détriment de l'agent?)</p>
2. Démarche d'association des parties-prenantes au projet	<p>Le candidat devra, dans son dossier de candidature, mettre en avant la démarche proposée pour associer les parties prenantes, tant pendant la construction du projet que pendant son déploiement (recueil de leur besoin, garantie de l'adéquation de la réponse avec le besoin exprimé). Le déploiement devra être complété d'un dispositif d'accompagnement au changement.</p> <p>Tous les partenaires institutionnels devront être associés de la même façon.</p>
3. Structuration du projet	<p>La maturité du projet sera appréciée lors du processus de sélection, ainsi que le niveau de garantie relatif à son déploiement effectif dans le calendrier prévu. Le candidat est ainsi invité à détailler les éléments suivants : diagnostic et justification du besoin, constitution d'une équipe projet, gouvernance adaptée et à haut niveau, maîtrise des risques, dispositif apte à réaliser le suivi du déploiement et des résultats, etc.</p>
4. Potentiel de mutualisation et de répliquabilité	<p>Le projet proposé doit s'inscrire dans la continuité des dispositifs existants, le cas échéant : recherche par le porteur de ce qui a déjà pu être fait en amont du dépôt, obligation de s'associer avec une ou plusieurs autres administrations qui ont le même besoin ou de justifier que le besoin est unique, etc.</p> <p>Seront également appréciées les réutilisations possibles du projet : ouverture des données, partage des briques informatiques, potentiel de déploiement à plus grande échelle géographique ou fonctionnelle, reprise par d'autres entités, etc.</p> <p>Une attention particulière sera apportée à la capacité du candidat d'intégrer pleinement le dispositif financé dans la trajectoire et l'organisation de l'administration.</p>
5. Économies éventuelles	<p>Le cas échéant, les économies qui seraient générées par le projet seront prises en considération, sans qu'une cible de retour sur investissement soit définie.</p>

DISPOSITIONS PARTICULIÈRES DE LA THÉMATIQUE

Processus de sélection	<p>Il est prévu que les candidatures fassent l'objet d'une instruction mobilisant la DITP et la DINUM, et en leur sein les experts compétents sur les sujets traités. Dans ce cadre, le candidat pourrait être amené à apporter des précisions sur son projet.</p> <p>La décision de financement est arbitrée par un comité de pilotage, composé de personnalités qualifiées, et présidé par la ministre de la Transformation et de la Fonction publiques.</p>
Engagements	<p>Le candidat s'engagera à :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Impliquer un niveau hiérarchique à la hauteur des enjeux du projet proposé et bénéficier de son soutien effectif (ex : participation régulière aux comités de pilotage), • Disposer d'un référent ou une équipe projet parfaitement identifiée avec taux d'occupation significatif sur le projet, assurant le suivi opérationnel et la coordination avec la DITP, • Faciliter la production d'un suivi projet avec la DITP.
Accompagnement des porteurs de projets	<p>En préparation de sa réponse, le candidat pourra bénéficier d'un accompagnement pour l'orienter et le conseiller dans la constitution de sa réponse.</p> <p>Une fois lancé, une équipe de la DITP suivra le projet et le conseillera, si nécessaire, en fonction des principaux jalons.</p>
Indicateurs de suivi des projets	<p>Ces indicateurs seront définis pour chaque projet sélectionné. Ils permettront tout à la fois de suivre et de mesurer le succès / impact du projet.</p>

ITN8B : METTRE EN ŒUVRE ET PILOTER L'ACTION PUBLIQUE PRIORITAIRE

Ouverture : 16/11/2020

Type : Appel à projets

Porteur du thème : DITP

Résumé

Cet appel à projets vise à accompagner avec un levier numérique la mise en œuvre d'une réforme prioritaire du Gouvernement (« objet de la vie quotidienne »).

FINANCEMENT

Règles de cofinancement	75% du coût total du projet, 25% restant à la charge de l'administration porteuse du projet.
Éligibilité	<p>Le porteur est une administration d'État (de niveau central ou déconcentré) ou un opérateur de l'État.</p> <p>Le projet mobilise une ou des entreprises dont le siège est établi sur le territoire national.</p> <p>Le projet doit produire des premiers résultats tangibles, mesurables dans un délai de 12 mois maximum après le lancement du projet.</p>
Budget envisagé	2021-2022 : 21 M€ TTC.
Taille attendue des projets	Plus de 250 000 € TTC (plus de 150 000 € TTC pour administrations déconcentrées).

DESRIPTIF DE LA THÉMATIQUE

Le Comité interministériel de transformation publique du 29 octobre 2019 a validé pour chaque ministère un plan de transformation ministériel (PTM) qui retrace les grandes transformations de l'action publique portées par chaque ministre, ainsi que les chantiers de réorganisation interne des administrations et des services publics dont il a la responsabilité.

Au sein de ces plans ont été particulièrement identifiées des réformes prioritaires qui impactent directement la vie quotidienne des Français et qui nécessitent un engagement politique et opérationnel important pour que les résultats se concrétisent.

Le présent appel à projet vise à :

- Financer la mise en œuvre de ces réformes répondant à des attentes fortes des citoyens et des entreprises et générant un impact direct sur leur vie quotidienne.

Il couvre les projets complexes nécessitant l'activation de leviers de transformation multiples et/ou une mobilisation financière importante. Sont particulièrement concernés les projets à fort impact et déployés à grande échelle dont l'effet pourra être visible à court terme.

- Financer la conception d'un dispositif de pilotage de ces actions par l'exploitation des données.

En effet, le programme de transformation publique a déjà affirmé l'importance du pilotage des politiques publiques par la donnée : la question du passage d'une logique de moyens à une logique de résultats est au cœur des réformes de l'État depuis 30 ans, avec un enjeu de meilleure évaluation de l'impact des politiques publiques. Un enjeu qui perdure compte tenu des difficultés à définir des indicateurs en fonction des spécificités de chaque politique, et qui puissent être pertinents pour des métiers et des fonctions différentes, de la conception à la mise en œuvre.

Développer l'utilisation de la donnée dans l'administration apparaît ainsi comme un levier d'amélioration du pilotage des politiques publiques, et de développement d'un pilotage partagé et transversal entre administrations.

C'est ainsi qu'outre la mise en œuvre directe des réformes prioritaires, le présent AAP vise à financer des projets comme :

- La conception stratégique d'une gouvernance de pilotage par la donnée,
- La création de communautés de pilotage et élaboration de tableaux de bord dynamiques autour d'une vision partagée, à tous les niveaux de la mise en œuvre de la politique publique, et notamment au niveau territorial,
- L'accompagnement de l'intégration dans les processus et organisations du pilotage par la donnée (conduite du changement),
- Etc.

Au-delà des réformes prioritaires déjà connues, la liste des "objets de la vie quotidienne" jugés comme prioritaires pour les années à venir sera publiée prochainement.

CRITÈRES DE SÉLECTION DES PROJETS

Libellé indicateur	Définition courte et grille de notation
1. Bénéfices agents / usagers	<p>Le candidat est invité à expliciter, dans sa réponse, les bénéfices pour l'amélioration de la qualité de service rendu aux usagers et / ou pour l'amélioration des conditions de travail des agents.</p> <p>Il devra quantifier et qualifier les impacts attendus (nature des bénéfices attendus pour les citoyens/entreprises/agents et nombre de citoyens/entreprises/agents concernés).</p>
2. Démarche d'association des parties-prenantes au projet	<p>Le candidat devra, dans son dossier de candidature, mettre en avant la démarche proposée pour associer les parties prenantes, tant pendant la construction du projet que pendant son déploiement (recueil de leur besoin, garantie de l'adéquation de la réponse avec le besoin exprimé).</p> <p>Le déploiement devra être complété d'un dispositif d'accompagnement au changement.</p> <p>Tous les partenaires institutionnels devront être associés de la même façon.</p>
3. Structuration du projet	<p>La maturité du projet sera appréciée lors du processus de sélection, ainsi que le niveau de garantie relatif à son déploiement effectif dans le calendrier prévu. Le candidat est ainsi invité à détailler les éléments suivants : diagnostic et justification du besoin, constitution d'une équipe projet, gouvernance adaptée et à haut niveau, maîtrise des risques, dispositif apte à réaliser le suivi du déploiement et des résultats, etc.</p>
4. Potentiel de mutualisation et de répliquabilité	<p>Le projet proposé doit s'inscrire dans la continuité des dispositifs existants, le cas échéant : recherche par le porteur de ce qui a déjà pu être fait en amont du dépôt, obligation de s'associer avec une ou plusieurs autres administrations qui ont le même besoin ou de justifier que le besoin est unique, etc.</p> <p>Seront également appréciées les réutilisations possibles du projet : ouverture des données, partage des briques informatiques, potentiel de déploiement à plus grande échelle géographique ou fonctionnelle, reprise par d'autres entités, etc.</p> <p>Une attention particulière sera apportée à la capacité du candidat d'intégrer pleinement le dispositif financé dans la trajectoire et l'organisation de l'administration.</p>
5. Économies éventuelles	<p>Le cas échéant, les économies qui seraient générées par le projet seront prises en considération, sans qu'une cible de retour sur investissement soit définie.</p>

ITN8C : AMELIORER L'EFFICIENCE DES SERVICES PUBLICS

Ouverture : 16/11/2020
Type : Appel à projets
Porteur du thème : DITP
Résumé Cet AAP vise à financer des projets dont l'objectif est d'améliorer l'efficacité des services publics par l'optimisation des fonctions supports et l'automatisation des tâches transactionnelles.

FINANCEMENT	
Règles de cofinancement	Co-financement maximum par le fonds de 75%, 25% restant à la charge de l'administration porteuse du projet.
Éligibilité	Le porteur est une administration d'État (de niveau central ou déconcentré) ou un opérateur de l'État. Le projet mobilise une ou des entreprises dont le siège est établi sur le territoire national. Le projet doit produire des premiers résultats tangibles, mesurables dans un délai de 12 mois maximum après le lancement du projet.
Budget envisagé	2021-2022 : 21 M€ TTC.
Taille attendue des projets	Plus de 250 K€ TTC (plus de 150 K€ TTC pour administrations déconcentrées).

DESRIPTIF DE LA THÉMATIQUE
<p>Dans son étude "Transformation numérique : dessinons les métiers publics de demain" de novembre 2018, la DITP notait que plus de 70% des effectifs parmi les plus de 3.5 millions d'agents du périmètre de l'étude pourraient voir l'exercice de leur métier sensiblement voire radicalement transformé grâce au numérique.</p> <p>La promesse de réinvention du service public par le numérique consiste non seulement à tirer parti de l'automatisation des tâches les plus répétitives (saisies multiples, contrôle de pièces, etc.) mais surtout à maximiser l'apport aux agents des données, des analyses et des simulations dont ils ont besoin au quotidien. Grâce aux outils numériques, il est possible de mieux préparer le travail de terrain et les interactions avec les usagers et de dégager plus de temps pour ces interactions, afin que celles-</p>

ci soient mieux ciblées et plus personnalisées. Ce double mouvement doit permettre de recentrer les agents tout à la fois sur le cœur du métier et du service, et de libérer du temps pour le service de nos concitoyens.²

L'axe thématique de cet AAP vise à financer des projets dont l'objectif est d'améliorer l'efficacité des services publics par l'optimisation des fonctions supports et l'automatisation des tâches transactionnelles. L'objectif est de résoudre, par le levier numérique, des irritants fréquemment rencontrés par les administrations : activités présentant une forte consommation de ressources, tâches répétitives à faible valeur ajoutée pour un agent qualifié, ruptures applicatives dans le SI qui obligent à renseigner ou consulter plusieurs applications, nombreux contrôles, basés sur des règles assez simples et peu évolutives, etc.

Il pourra s'agir, notamment, de projets faisant appel à du RPA (Robotic Process Automation)³ ou à de l'intelligence artificielle.

Exemples de projets pouvant faire l'objet d'un financement :

- La numérisation d'une procédure et l'appui à la gestion des dossiers des usagers par une meilleure intégration et automatisation de la chaîne de cette procédure (pré-remplissage automatique, regroupement automatique des pièces de procédure), grâce à l'utilisation de solutions de type RPA et d'outils de type CRM,
- L'automatisation du traitement des réponses aux questions les plus simples et les plus récurrentes des usagers, à travers la mise en place d'agents conversationnels (« chatbots »), éventuellement auto-apprenants, qui peuvent analyser les demandes (traitement du langage naturel, détection de l'intention et de l'urgence, etc.), rechercher des réponses à partir de bases documentaires et orienter rapidement les usagers,
- L'automatisation des tâches de contrôle, de collecte de données et de saisie ne nécessitant pas de prise de décision, grâce à la mise en place de solutions de type RPA qui permettent la vérification automatique des documents enregistrés, le contrôle de la cohérence et de la complétude des dossiers et une validation finale des pièces par l'agent,
- L'automatisation des compte-rendu et l'aide à la rédaction de courriers, par des technologies de reconnaissance vocale et d'intelligence artificielle,
- Etc.

² Etude DITP ; « Transformation numérique : dessinons les métiers publics de demain ! » ; novembre 2018 ; <https://www.modernisation.gouv.fr/etudes-et-referentiels/numerique-et-transformation-des-metiers-publics-quelles-perspectives-0>

³ Un programme de type RPA exécute automatiquement des routines qui sollicitent des bases de données et des applicatifs séparés, prenant le contrôle des programmes de l'ordinateur de la même manière qu'une macro prend le contrôle des différents onglets d'un tableur.

CRITÈRES DE SÉLECTION DES PROJETS

Libellé indicateur	Définition courte et grille de notation
1. Bénéfices agents / usagers	<p>Le candidat est invité à expliciter, dans sa réponse, les bénéfices pour l'amélioration de la qualité de service rendu aux usagers et / ou pour l'amélioration des conditions de travail des agents.</p> <p>Il devra quantifier et qualifier les impacts attendus (nature des bénéfices attendus pour les citoyens/entreprises/agents et nombre de citoyens/entreprises/agents concernés).</p>
2. Démarche d'association des parties-prenantes au projet	<p>Le candidat devra, dans son dossier de candidature, mettre en avant la démarche proposée pour associer les parties prenantes, tant pendant la construction du projet que pendant son déploiement (recueil de leur besoin, garantie de l'adéquation de la réponse avec le besoin exprimé).</p> <p>Le déploiement devra être complété d'un dispositif d'accompagnement au changement.</p> <p>Tous les partenaires institutionnels devront être associés de la même façon.</p>
3. Structuration du projet	<p>La maturité du projet sera appréciée lors du processus de sélection, ainsi que le niveau de garantie relatif à son déploiement effectif dans le calendrier prévu. Le candidat est ainsi invité à détailler les éléments suivants : diagnostic et justification du besoin, constitution d'une équipe projet, gouvernance adaptée et à haut niveau, maîtrise des risques, dispositif apte à réaliser le suivi du déploiement et des résultats, etc.</p>
4. Potentiel de mutualisation et de répliquabilité	<p>Le projet proposé doit s'inscrire dans la continuité des dispositifs existants, le cas échéant : recherche par le porteur de ce qui a déjà pu être fait en amont du dépôt, obligation de s'associer avec une ou plusieurs autres administrations qui ont le même besoin ou de justifier que le besoin est unique, etc.</p> <p>Seront également appréciées les réutilisations possibles du projet : ouverture des données, partage des briques informatiques, potentiel de déploiement à plus grande échelle géographique ou fonctionnelle, reprise par d'autres entités, etc.</p> <p>Une attention particulière sera apportée à la capacité du candidat d'intégrer pleinement le dispositif financé dans la trajectoire et l'organisation de l'administration.</p>
5. Économies éventuelles	<p>Le cas échéant, les économies qui seraient générées par le projet seront prises en considération, sans qu'une cible de retour sur investissement soit définie.</p>

DISPOSITIONS PARTICULIÈRES DE LA THÉMATIQUE

Processus de sélection	<p>Il est prévu que les candidatures fassent l'objet d'une instruction mobilisant la DITP et la DINUM, et en leur sein les experts compétents sur les sujets traités. Dans ce cadre, le candidat pourrait être amené à apporter des précisions sur son projet.</p> <p>La décision de financement est arbitrée par un comité de pilotage, composé de personnalités qualifiées, et présidé par la ministre de la Transformation et de la Fonction publiques.</p>
Engagements	<p>Le candidat s'engagera à :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Impliquer un niveau hiérarchique à la hauteur des enjeux du projet proposé et bénéficier de son soutien effectif (ex: participation régulière aux comités de pilotage), • Disposer d'un référent ou une équipe projet parfaitement identifiée avec taux d'occupation significatif sur le projet, assurant le suivi opérationnel et la coordination avec la DITP, • Faciliter la production d'un suivi projet avec la DITP.
Accompagnement des porteurs de projets	<p>En préparation de sa réponse, le candidat pourra bénéficier d'un accompagnement pour l'orienter et le conseiller dans la constitution de sa réponse.</p> <p>Une fois lancé, une équipe de la DITP suivra le projet et le conseillera, si nécessaire, en fonction des principaux jalons.</p>
Indicateurs de suivi des projets	<p>Ces indicateurs seront définis pour chaque projet sélectionné. Ils permettront tout à la fois de suivre et de mesurer le succès / impact du projet.</p>

ITN8D : PENSER ET ACCOMPAGNER LA TRANSFORMATION DES ORGANISATIONS ET DES METIERS PAR LE NUMERIQUE

Ouverture : 16/11/2020
Type : Appel à projets
Porteur du thème : DITP
Résumé Cet appel à projet est destiné à financer des projets de transformation numérique impliquant une évolution forte des organisations et/ou métiers de la structure. Les projets qui seront sélectionnés peuvent recouvrir séparément ou conjointement les axes suivants : <ul style="list-style-type: none">• Diagnostic du potentiel de transformation numérique du métier, du service ou de la structure concernée• Construction d'une vision cible de transformation numérique du métier (impacts sur organisation, processus, relations à l'écosystème, etc.)• Déploiement de la trajectoire de transformation numérique et structuration de la conduite du changement associée Les projets retenus devront systématiquement être menés en associant tout au long de la démarche les personnels concernés par la transformation.

FINANCEMENT	
Règles de cofinancement	75% du coût total du projet, 25% restant à la charge de l'administration porteuse du projet.
Éligibilité	Le porteur est une administration d'Etat (de niveau central ou déconcentré) ou un opérateur de l'Etat. Le projet mobilise une ou des entreprises dont le siège est établi sur le territoire national. Le projet doit produire des premiers résultats tangibles, mesurables dans un délai de 12 mois maximum après le lancement du projet (ex : trajectoire de transformation, plan d'accompagnement au changement, etc.).
Budget envisagé	2021-2022 : 21 M€ TTC.
Taille attendue des projets	Plus de 250 000 € TTC (plus de 150 000 € TTC pour administrations déconcentrées).

DESCRIPTIF DE LA THÉMATIQUE

Dans son étude "Transformation numérique : dessinons les métiers publics de demain" de novembre 2018, la DITP notait que plus de 70% des effectifs parmi les plus de 3.5 millions d'agents du périmètre de l'étude pourraient voir l'exercice de leur métier sensiblement voire radicalement transformé grâce au numérique.⁴

Fort de ce constat, le présent appel à projet a pour objectif d'appuyer financièrement les administrations porteuses de projets numériques structurants, c'est-à-dire :

- Ne se limitant pas aux seuls défis techniques,
- Impliquant des transformations profondes des processus métiers, des compétences des agents et des modes d'organisation,
- Offrant des perspectives d'amélioration du service rendu, en matière de qualité du service ou par la création de nouveaux services, et / ou d'amélioration des conditions de travail des agents.

La DITP souhaite ainsi encourager les administrations à repenser les métiers des agents et les organisations à travers les potentialités offertes par les leviers numériques. Les projets concernés peuvent s'inscrire à différents stades de cette transformation numérique :

- En opportunité, pour identifier le potentiel de transformation : identification des différents leviers numériques mobilisables (dématérialisation de processus, IA, RPA, CRM, etc.) et qualification des gains possibles pour les agents, la structure au global, l'utilisateur,
- En conception, pour construire une trajectoire de transformation par le numérique pour répondre aux besoins du métier : cartographie des tâches, processus et missions, identification des principaux dysfonctionnements, construction d'une vision cible mobilisant les leviers numériques pertinents, cadrage du projet,
- En mise en œuvre et en accompagnement : déploiement de la trajectoire de transformation numérique et conduite du changement associée (anticipation des impacts métiers et organisationnels, construction et mise en œuvre du plan de conduite du changement, impacts RH et GPEC, etc.).

À titre d'exemple, les projets ciblés ne peuvent pas se limiter à la refonte d'un SI métier ou au déploiement d'un équipement connecté. L'approche mise en œuvre doit avoir pour point de départ une réflexion sur les missions, les processus, les métiers, les organisations ou l'évolution des pratiques de travail, et non se limiter au déploiement d'un levier numérique pré-identifié.

Les projets relatifs à l'appréhension et l'accompagnement des organisations dans les changements induits par l'irruption des modalités de travail mixtes, en présentiel et en télétravail, peuvent faire l'objet du présent financement.

⁴ Etude DITP ; « Transformation numérique : dessinons les métiers publics de demain ! » ; novembre 2018 ; <https://www.modernisation.gouv.fr/etudes-et-referentiels/numerique-et-transformation-des-metiers-publics-queelles-perspectives-0>

CRITÈRES DE SÉLECTION DES PROJETS

Libellé indicateur	Définition courte et grille de notation
1. Bénéfices agents / usagers	<p>Le candidat est invité à expliciter, dans sa réponse, les bénéfices pour l'amélioration de la qualité de service rendu aux usagers et / ou pour l'amélioration des conditions de travail des agents.</p> <p>Il devra quantifier et qualifier les impacts attendus (nature des bénéfices attendus pour les citoyens/entreprises/agents et nombre de citoyens/entreprises/agents concernés).</p>
2. Démarche d'association des parties-prenantes au projet	<p>Le candidat devra, dans son dossier de candidature, mettre en avant la démarche proposée pour associer les parties prenantes, tant pendant la construction du projet que pendant son déploiement (recueil de leur besoin, garantie de l'adéquation de la réponse avec le besoin exprimé).</p> <p>Le déploiement devra être complété d'un dispositif d'accompagnement au changement.</p> <p>Tous les partenaires institutionnels devront être associés de la même façon.</p>
3. Structuration du projet	<p>La maturité du projet sera appréciée lors du processus de sélection, ainsi que le niveau de garantie relatif à son déploiement effectif dans le calendrier prévu. Le candidat est ainsi invité à détailler les éléments suivants : diagnostic et justification du besoin, constitution d'une équipe projet, gouvernance adaptée et à haut niveau, maîtrise des risques, dispositif apte à réaliser le suivi du déploiement et des résultats, etc.</p>
4. Potentiel de mutualisation et de répliquabilité	<p>Le projet proposé doit s'inscrire dans la continuité des dispositifs existants, le cas échéant : recherche par le porteur de ce qui a déjà pu être fait en amont du dépôt, obligation de s'associer avec une ou plusieurs autres administrations qui ont le même besoin ou de justifier que le besoin est unique, etc.</p> <p>Seront également appréciées les réutilisations possibles du projet : ouverture des données, partage des briques informatiques, potentiel de déploiement à plus grande échelle géographique ou fonctionnelle, reprise par d'autres entités, etc.</p> <p>Une attention particulière sera apportée à la capacité du candidat d'intégrer pleinement le dispositif financé dans la trajectoire et l'organisation de l'administration.</p>
5. Économies éventuelles	<p>Le cas échéant, les économies qui seraient générées par le projet seront prises en considération, sans qu'une cible de retour sur investissement soit définie.</p>

SNAP1 : RESEAU DE TELECOMMUNICATIONS – AUGMENTATION DES DEBITS DANS LES TERRITOIRES

Ouverture : 01/12/2020

Type : Guichet

Porteur du thème : DINUM / Département ISO (Guy DUPLAQUET)

Résumé

Ce guichet couvre les actions visant à améliorer la performance des points d'accès au RIE des services de l'État dans les territoires, avec un focus sur le débit, la stabilité, la résilience et l'impact sur le ressenti des utilisateurs. Le recours aux technologies 'Très Haut Débit' – Fibre optique ou 4G/5G – est privilégié.

FINANCEMENT

Règles de cofinancement	Prise en charge de 100 % du coût total du projet (sur 2021 et 2022). Le cofinancement est apporté par transfert budgétaire vers le BOP <i>ad hoc</i> du ministère porteur des points d'accès concernés.
Éligibilité	<ul style="list-style-type: none">• Services de l'Etat,• Ou opérateur de l'État disposant, à la date du lancement du guichet, d'un réseau construit sur la base de l'offre partenaire RIE, sous réserve de présenter le dossier avec la direction du numérique du ministère assurant la tutelle principale de l'opérateur.
Budget envisagé	2021-2022 : 55 M€ TTC.
Taille attendue des projets	100 000 € à 2 000 000 € TTC.

DESCRIPTIF DE LA THÉMATIQUE

Le guichet **visé à inciter** les administrations et opérateurs de l'État à engager une transition généralisée vers le Très Haut Débit, dans la perspective du plan *France THD*, afin de souligner la cohérence de l'action de l'État dans le domaine. Les technologies Fibre optique et, en repli, 4G/5G, sont favorisées dans le cadre de cet appel à projet.

Il s'agit, de plus, **d'encourager** les administrations et opérateurs de l'État à prendre en compte, dans le dimensionnement des réseaux, la perception et le ressenti des utilisateurs de terrain.

Les projets déposés devront donc améliorer la qualité de la connectivité (telle qu'exprimée notamment au travers du baromètre numérique des agents (BNA), ou accroître le débit moyen en sortie du site (rapporté au nombre d'agents du site), soit par accroissement brut des débits, soit par la mise en œuvre d'autres dispositifs techniques, tels des boîtiers de compression des flux BOA).

Le porteur de projet s'engage à assurer, le cas échéant, le relais du financement à compter de 2023.

CRITÈRES DE SÉLECTION DES PROJETS

Libellé indicateur	Définition courte et grille de notation
1. L'utilisateur de terrain est au centre des préoccupations	Le projet doit permettre d'améliorer la satisfaction des utilisateurs, telle qu'évaluée via le baromètre numérique des agents.
2. Le projet vise un rééquilibrage des zones correctement couvertes	Les zones rurales ou de faible densité, ainsi que les départements et collectivités ultramarins, sont bien représentés dans le périmètre du projet.
3. Le projet favorise la mutualisation inter-administration	Les projets concernant plusieurs administrations colocalisées sur un même site sont priorités.
4. L'organisation du projet est compatible avec le plan de relance	Les engagements financiers sont réalisés en 2021 et 2022, le projet apporte des retombées à des entreprises françaises. Le porteur du projet a les ressources humaines nécessaires pour suivre le projet, et exprimer le besoin utilisateur.

DISPOSITIONS PARTICULIÈRES DE LA THÉMATIQUE

Processus de sélection	<p>Le porteur de projet présente un dossier décrivant les sites concernés et les motifs d'accroissement des débits.</p> <p>Lors du comité de sélection, il présente son dossier sous forme d'une soutenance.</p> <p>Le dossier est noté selon les critères ci-dessus. En conséquence de quoi, il est soit accepté, soit refusé, soit réorienté vers un autre guichet (à la thématique plus appropriée), ou alors, s'il manque de maturité, invité à être représenté après compléments.</p>
Engagements	<p>Le porteur de projet se charge de la communication interne (messages destinés à sensibiliser les responsables locaux et les utilisateurs aux problématiques de sécurité des systèmes d'information, de frugalité numérique et de lutte contre la dette technique).</p> <p>Le porteur de projet s'engage aussi à suivre la réalisation de son projet dans le cadre standardisé de la gouvernance opérationnelle du RIE, en lien avec l'entité du ministère assurant la fonction de point de contact RIE.</p> <p>Le porteur de projet s'engage également à assurer la poursuite du financement du projet à compter de 2023, le cas échéant.</p>
Accompagnement des porteurs de projets	<p>Le porteur de projet est invité à se rapprocher du département ISO de la DINUM, en amont de la définition du projet, afin de présenter une candidature conforme au niveau de maturité et de qualité attendu.</p>
Indicateurs de suivi des projets	<p>Indicateurs classiques de projets de déploiement RIE.</p>

SNAP2A : FOURNISSEUR D'IDENTITES AGENTCONNECT

Ouverture : 01/12/2020
Type : Guichet
Porteur du thème : DINUM / Mission IDNUM (Christine BALIAN)
Résumé L'objectif recherché de ce guichet est d'accélérer l'intégration du projet AgentConnect dans les ministères afin de faciliter l'accès des agents publics de l'Etat à leurs applications métier. Ce guichet permet de financer les dépenses nécessaires pour fournir des identités de bonne qualité.

FINANCEMENT	
Règles de cofinancement	100 % du coût total du projet en titre 3 (développement, formation support utilisateur, communication) Avec contrepartie des ministères sous forme de ressource interne mobilisée (titre 2).
Éligibilité	Porteur du projet : direction d'une administration porteuse du projet ou d'un opérateur, après information de la direction du numérique concernée.
Budget envisagé	2021 – 2022 : 11 M€ TTC.
Taille attendue des projets	100 000 à 500 000 € TTC.

DESCRIPTIF DE LA THÉMATIQUE
L'objectif recherché du guichet est d'accélérer l'intégration du projet AgentConnect dans les ministères. Et ceci pour faciliter l'accès des agents publics d'Etat à leurs applications métier. Il permet de financer les dépenses nécessaires pour fournir des identités de bonne qualité.

CRITÈRES DE SÉLECTION DES PROJETS

Libellé indicateur	Définition courte et grille de notation
1. Nombre d'identités nouvelles apportées par le fournisseur d'identités	Notation sur le nombre d'identités nouvelles apportées par le fournisseur d'identités.
2. Taux de disponibilité pour fournir les identités	Notation sur le taux de disponibilité pour fournir les identités.
3. Qualité des données d'identités	Notation de la qualité des données d'identités. (Doublons, mise à jour du référentiel, données présentes et normalisées)
4. Niveau de sécurité du fournisseur d'identités	Notation du niveau de sécurité du fournisseur d'identités.

DISPOSITIONS PARTICULIÈRES DE LA THÉMATIQUE

Processus de sélection	Dépôt de dossier tous les mois avant le 15 de chaque mois N et sélection des projets par le jury à la fin du mois N, retours effectués aux ministères dans la foulée des décisions.
Engagements	Mise en œuvre dans les 12 mois.
Accompagnement des porteurs de projets	Un appel à projet pour rechercher des compétences pourra être lancé mi-2021 pour aider les ministères à recruter des profils de développeurs ou UX pour intégrer AgentConnect.
Indicateurs de suivi des projets	Nombre d'agents pouvant être identifiés dans AgentConnect grâce au fournisseur d'identités objet du projet.

SNAP2B : FOURNISSEUR DE SERVICES AGENTCONNECT

Ouverture : 01/12/2020

Type : Guichet

Porteur du thème : DINUM / Mission IDNUM (Christine BALIAN)

Résumé

L'objectif recherché du guichet est d'accélérer l'intégration des ministères dans le projet AgentConnect pour faciliter l'accès des agents publics d'Etat à leurs applications métier.

Il permet de financer les dépenses nécessaires pour **permettre à des services applicatifs destinés aux agents de proposer leur authentification via AgentConnect** en respectant le parcours utilisateur recommandé.

FINANCEMENT

Règles de cofinancement	100 % du coût total (titre 3) du projet (développement, support utilisateur, communication) Avec contrepartie des ministères sous forme de ressource interne mobilisée (T2).
Éligibilité	Porteur du projet : direction d'une administration porteuse du projet ou d'un opérateur, après information de la direction du numérique concernée.
Budget envisagé	2021 – 2022 : 17 M€ TTC.
Taille attendue des projets	50 000 à 300 000 € TTC.

DESCRIPTIF DE LA THÉMATIQUE

L'**objectif** recherché est d'accélérer l'intégration du projet AgentConnect dans les applications informatiques des ministères, pour faciliter l'accès des agents publics d'Etat à leurs applications métier avec un compte unique. Il permet de financer les dépenses nécessaires pour intégrer dans le parcours utilisateur l'authentification via AgentConnect.

CRITÈRES DE SÉLECTION DES PROJETS

Libellé indicateur	Définition courte et grille de notation
1. Nombre d'agents utilisant l'application, au sein de l'administration porteuse de l'application	Notation sur nombre d'agents utilisant l'application, au sein de l'administration porteuse de l'application.
2. Nombre d'agents utilisant l'application, au sein d'autres administrations	Notation sur le nombre d'agents utilisant l'application, au sein d'autres administrations.
3. Nombre de connexions gérées par le fournisseur de service en ligne	Notation sur le nombre de connexions gérées par le fournisseur de service en ligne.
4. Qualité du parcours utilisateur	Notation sur la qualité du parcours utilisateur.
5. Rapidité d'intégration	Notation de la rapidité d'intégration.

DISPOSITIONS PARTICULIÈRES DE LA THÉMATIQUE

Processus de sélection	Dépôt de dossier tous les mois avant le 15 de chaque mois N et sélection des projets par le jury à la fin du mois N, retours effectués aux ministères dans la foulée des décisions.
Engagements	Mise en œuvre dans les 12 mois.
Accompagnement des porteurs de projets	Un appel à projet pour rechercher des compétences pourra être lancé mi-2021 pour aider les ministères à recruter des profils de développeurs ou UX pour intégrer AgentConnect.
Indicateurs de suivi des projets	Nombre d'utilisateurs d'AgentConnect

SNAP3 : TERMINAUX NUMERIQUES SECURISES

Ouverture : 09/11/2020
Type : Guichet
Porteur du thème : DINUM / Mission INFRA
Résumé Le guichet permet de revisiter la manière de produire et de sécuriser le terminal numérique de travail de l'agent, qu'il soit maîtrisé par l'Etat ou apporté par l'agent (BYOD), afin notamment d'améliorer le travail en mobilité.

FINANCEMENT	
Règles de cofinancement	<p>75% du coût total du projet, 25% restant à la charge de l'administration porteuse du projet.</p> <p>Les crédits T2 des personnels des ministères peuvent être intégrés à la part ministériel au prorata de leur implication dans le projet. La subvention est plafonnée à 2 millions d'euros par projet, et n'excédera pas le montant de subvention demandé dans le dossier. Un même projet peut faire l'objet de dépôts de plusieurs dossiers successifs correspondant à des phases successives.</p>
Éligibilité	<p>Pour être éligible, le projet doit être conforme au descriptif du guichet. Il est porté soit par une ou plusieurs directions du numérique ministérielle(s) soit par une ou plusieurs directions ou opérateurs, après information des directions du numérique concernées.</p> <p>Le projet doit être conforme aux spécificités du plan de relance:</p> <ul style="list-style-type: none">• Seules les dépenses réalisées en 2021 et 2022 sont prises en compte,• Le projet apporte des retombées à des entreprises françaises. Les licences de produits extra européens sont hors périmètre; leur intégration peut en revanche être financée.• Le porteur du projet a les ressources humaines nécessaires pour piloter le projet dans sa globalité et gérer la relation de bout en bout à ses utilisateurs.
Budget envisagé	2021 – 2022 : 15 M€ TTC.
Taille attendue des projets	500 000 € à 3 000 000 € TTC.

DESCRIPTIF DE LA THÉMATIQUE

Le guichet **doit faire émerger** de nouvelles manières de produire et sécuriser les terminaux des agents. Il couvre les projets qui permettent, d'une part, de faire émerger de nouvelles manières de sécuriser l'usage des SI de l'Etat à partir de terminaux non sécurisés, comme peuvent typiquement l'être des terminaux propriété de l'agent, et, d'autre part, les projets permettent de mieux produire et sécuriser les terminaux numériques et les services transverses associés (VPN, MDM, etc.) Ce guichet doit permettre de faire émerger des solutions conjuguant décloisonnement et sécurité (accès depuis des terminaux DR à des flux notamment vidéo non DR, créations de bulles DR sur des terminaux non-DR...). Il concerne tous les types de terminaux (ordinateur portable, tablette, smartphone).

Le guichet **encourage** les porteurs de projet à offrir des solutions délivrées en mode produit. A ce titre, les porteurs de projet doivent définir des indicateurs pertinents pour démontrer que leur produit est conforme ou se rapproche de la conformité aux critères de sélection.

Les porteurs de projets doivent définir des phases et des jalons projets, et des montants associés à chaque phase. Les fonds de la phase suivante sont débloqués après franchissement des jalons de la phase précédente.

Le candidat **présente un dossier** contenant :

- Une description du projet comprenant :
 - La liste des acteurs impliqués et l'organisation associée,
 - Le planning, les phases du projet et les jalons de fin de phase,
 - Le budget détaillé de chaque phase,
- Une justification de la conformité à la thématique du guichet (cf. descriptif du guichet),
- Une description des dispositions prises pour respecter chacun des 8 critères de sélection,
- Des propositions d'indicateurs structurants dérivés de l'objet du projet et des critères de sélection. Les phases du projet où ils sont pertinents sont indiquées. Les indicateurs proposés doivent pouvoir être calculés au moins une fois par mois dès le début de la période pour laquelle ils sont pertinents. Des niveaux minimaux que la mesure de chacun de ces indicateurs doit atteindre pour que les jalons de chaque fin de phase puissent être franchis sont définis.

CRITÈRES DE SÉLECTION DES PROJETS

Libellé indicateur	Définition courte et grille de notation
1. Le produit a une vocation interministérielle	<p>Le produit couvre un domaine fonctionnel qui n'est pas encore couvert au niveau interministériel. Le produit couvre des besoins mal couverts dans les solutions actuellement déployées. Le produit permet de transformer en profondeur les méthodes de travail.</p> <p>Le produit correspond à un des besoins d'un grand nombre d'agents de l'Etat. Le produit peut couvrir des besoins d'agents de ministères différents ou d'entités différentes.</p>
2. Le produit est simple à utiliser	<p>L'utilisateur est placé au centre de la démarche produit. Des futurs utilisateurs du produit participent à la définition du besoin, aux tests utilisateurs, sont réalisés au fur et à mesure de la mise en service. L'interaction entre l'utilisateur et le produit est, en permanence, monitorée.</p> <p>Le parcours utilisateur est étudié de bout en bout. L'ergonomie du produit est travaillée avec l'appui d'une démarche UX. Le fonctionnement est intuitif. Il n'y a pas besoin d'une formation spécifique pour s'approprier les fonctions de base du produit. Un parcours d'auto-apprentissage permet l'appropriation des fonctions étendues. La documentation utilisateur est complète et simple à utiliser. Son usage n'induit pas une complexité supérieure aux processus éventuellement existant.</p>
3. Le produit passe à l'échelle	<p>L'architecture du produit passe à l'échelle dans des conditions techniquement efficaces. Le coût marginal du produit est faible pour chaque utilisateur supplémentaire. L'administration fonctionnelle du produit peut être facilement décentralisée.</p> <p>Le coût de fonctionnement du produit au-delà de 2022 pourra être supporté par les budgets de fonctionnement des administrations utilisatrices, y compris le budget d'amélioration continue et de maintien de la cybersécurité. Le coût éventuel des licences est maîtrisé dans la durée. Les technologies utilisées ne seront pas frappées d'obsolescence dans un avenir proche.</p>
4. Le produit évolue et s'enrichit de son écosystème	<p>La roadmap du produit est régulièrement mise à jour à partir des retours des utilisateurs et de l'évolution de leurs besoins. Le produit met en place une chaîne d'intégration continue, les cycles de mise à jour sont réguliers.</p> <p>Une démarche de rapprochement avec les autres produits interministériels ou ministériels est réalisée afin d'améliorer le parcours utilisateur confronté à un usage combiné de ces outils.</p>
5. Le produit permet de nouveaux usages en mobilité	<p>Le produit permet le déblocage d'usages de travail en mobilité pour une certaine population d'agents.</p>
6. Le produit est résilient et sécurisé	<p>Le produit est capable d'atteindre le niveau de disponibilité requis pour les usages prévus. Les informations stockées sont résilientes. Le produit protège les accès et les informations qu'il contient par des mesures adaptées à leur niveau de sensibilité.</p>

7. Le produit est réversible	Il est possible de sortir du produit. Le coût de sortie vers une autre solution est faible. En particulier, il est possible d'extraire les données contenues dans l'outil, les formats utilisés sont ouverts, les API pour extraire les données sont disponibles.
8. Le produit participe au développement de la souveraineté numérique	(applicable aux produits hébergés en mode service) Le produit est hébergé sur un cloud de confiance (cercle 1 ou SecNumCloud). Son écosystème recourt le plus possible à des acteurs français. Son usage ne nous rend pas dépendants d'un acteur non européen.

DISPOSITIONS PARTICULIÈRES DE LA THÉMATIQUE

Processus de sélection	<p>Le porteur de projet présente un dossier cohérent avec le contenu décrit ci-dessus.</p> <p>Lors du comité de sélection, il présente son dossier sous la forme d'une soutenance.</p> <p>Le dossier, s'il est bien conforme à l'objet du guichet, est noté selon les critères ci-dessus. Le projet est ensuite soit accepté, soit il est refusé, soit, s'il manque de maturité, il est proposé pour une nouvelle soumission après qu'il ait été amélioré.</p>
Engagements	Les porteurs de projet s'engagent à communiquer, au moins trimestriellement, les informations sur l'avancement du projet et les indicateurs associés, et à partager avec la DINUM toutes les informations structurantes du projet.
Accompagnement des porteurs de projets	<p>Il est fortement recommandé aux porteurs de projets de collaborer avec la mission INFRA de Tech.gouv, en amont de la sélection, afin de présenter des projets conforme au niveau de maturité et de qualité attendu.</p> <p>Pour garantir la cohérence du projet avec les autres projets concernant le SNAP, la DINUM propose un accompagnement du projet sur deux thématiques : accompagnement technique, et accompagnement sur l'usage et le parcours utilisateur.</p>
Indicateurs de suivi des projets	Des indicateurs structurants sont définis au début du projet à partir des propositions décrites dans le dossier de candidature. Ils serviront au franchissement des jalons de changement de phase, et à l'évaluation de la performance du projet par rapport aux prévisions. Si les indicateurs s'écartent fortement des prévisions, la DINUM se réserve le droit de ne pas financer la phase suivante du projet.
Approche expérimentale	L'approche expérimentale est privilégiée. Le produit est testé à petite échelle et avec un budget restreint afin de tester les éléments clés au plus tôt et de réorienter, si nécessaire, le projet. Les porteurs de projet ont droit à l'erreur dans les premières phases du projet. Une fois les éléments clés validés, les budgets peuvent être augmentés.

SNAP4 : SERVICES DE COMMUNICATION UNIFIEE

Ouverture : 09/11/2020
Type : Guichet
Porteur du thème : DINUM / Mission INFRA
Résumé Le guichet couvre les projets qui contribuent à construire l'écosystème de travail collaboratif numérique dont a besoin un agent pour travailler efficacement, qu'il soit sédentaire, en télétravail ou en mobilité.

FINANCEMENT	
Règles de cofinancement	<p>75% du coût total du projet, 25% restant à la charge de l'administration porteuse du projet.</p> <p>Les crédits T2 des personnels des ministères peuvent être intégrés à la part ministérielle au prorata de leur implication dans le projet. La subvention est plafonnée à 3 millions d'euros par dossier et au total à 8 millions par projet (toutes phases confondues). Un même projet est en effet encouragé à déposer successivement plusieurs dossiers, correspondant à des phases successives.</p>
Éligibilité	<p>Le projet doit être conforme au descriptif du guichet. Il est porté soit par une ou plusieurs directions du numérique ministérielle(s) soit par une ou plusieurs direction(s) ou opérateur(s), après information des directions du numérique concernées.</p> <p>Le projet doit être conforme aux spécificités du plan de relance:</p> <ul style="list-style-type: none">• Seules les dépenses réalisées en 2021 et 2022 sont prises en compte,• Le projet apporte des retombées à des entreprises françaises. Les licences de produits extra européens sont hors périmètre; leur intégration peut en revanche être financée.• Le porteur du projet a les ressources humaines nécessaires pour piloter le projet dans sa globalité et gérer la relation de bout en bout à ses utilisateurs.
Budget envisagé	2021-2022: 82 M€ TTC.
Taille attendue des projets	500 000 € à 8 000 000 € TTC.

DESCRIPTIF DE LA THÉMATIQUE

Le guichet doit favoriser la consolidation ou la construction des solutions dont les ministères ont besoin pour construire l'écosystème de travail collaboratif numérique de l'agent. Il couvre tous les domaines fonctionnels liés au travail collaboratif, pour tous les profils d'agent, et pour toutes les situations de travail (sédentaire, en télétravail ou en mobilité) ainsi que les services transverses associés. Il ne couvre, en revanche, pas les domaines fonctionnels métier spécifiques à un métier particulier. Les projets doivent permettre de converger vers les solutions les plus pertinentes pour couvrir chaque domaine fonctionnel et les solutions doivent s'intégrer les unes avec les autres dans des parcours d'usage adaptés. Les solutions doivent être déployées dans des clouds maîtrisés (SecNumCloud ou cercle 1). Les dépenses de mise à niveau des infrastructures du cercle 1, nécessaires pour accueillir ces services, sont éligibles tout comme les dépenses de migration vers les solutions interministérielles.

Le guichet **encourage** les porteurs de projet à offrir des solutions délivrées en mode produit. A ce titre, les porteurs de projet doivent définir des indicateurs pertinents pour démontrer que leur produit est conforme ou se rapproche de la conformité aux critères de sélection.

Les porteurs de projets doivent définir des phases et des jalons projets, et des montants associés à chaque phase. Les fonds de la phase suivante sont débloqués après franchissement des jalons de la phase précédente.

Le candidat présente **un dossier** contenant :

- Une description du projet comprenant :
 - La liste des acteurs impliqués et l'organisation associée,
 - Le planning, les phases du projet et les jalons de fin de phase,
 - Le budget détaillé de chaque phase.
- Une justification de la conformité à la thématique du guichet (cf. descriptif du guichet),
- Une description des dispositions prises pour respecter chacun des 7 critères de sélection,
- Des propositions d'indicateurs structurants dérivés de l'objet du projet et des critères de sélection. Les phases du projet où ils sont pertinents sont indiquées. Les indicateurs proposés doivent pouvoir être calculés au moins une fois par mois dès le début de la période pour laquelle ils sont pertinents. Des niveaux minimaux que la mesure de chacun de ces indicateurs doit atteindre pour que les jalons de chaque fin de phase puissent être franchis sont définis.

CRITÈRES DE SÉLECTION DES PROJETS

Libellé indicateur	Définition courte et grille de notation
1. Le produit est désiré par les utilisateurs	<p>Le produit couvre un domaine fonctionnel non encore couvert au niveau interministériel. Le produit couvre des besoins mal couverts dans les solutions actuellement déployés. Le produit permet de transformer en profondeur les méthodes de travail.</p> <p>Le produit correspond à des besoins d'un grand nombre d'agents de l'Etat. Le produit peut couvrir des besoins d'agents de ministères différents, ou d'entités différentes.</p>
2. Le produit est simple à utiliser	<p>L'utilisateur est au centre du produit. Le futur utilisateur du produit participe à la définition du besoin, des tests utilisateurs sont réalisés au fur et à mesure de la mise en service, l'interaction entre l'utilisateur et le produit est en permanence monitorée.</p> <p>Le parcours utilisateur est étudié de bout en bout. L'ergonomie du produit est travaillée avec une démarche UX. Le fonctionnement est intuitif. Il n'y a pas besoin d'une formation spécifique pour s'approprier les fonctions de base du produit. Un parcours d'auto-apprentissage permet l'appropriation des fonctions étendues. La documentation utilisateur est complète et simple à utiliser. Son usage n'induit pas une complexité supérieure aux processus éventuellement existant.</p> <p>Le produit inscrit dans sa trajectoire l'appui sur AgentConnect lorsqu'il prévoit l'authentification des agents.</p>
3. Le produit passe à l'échelle	<p>L'architecture du produit passe à l'échelle, sans avoir besoin de multiplier les instances. Le coût marginal du produit est faible pour chaque utilisateur supplémentaire. L'administration fonctionnelle du produit peut être facilement décentralisée.</p> <p>Le coût de fonctionnement du produit au-delà de 2022 pourra être supporté par les budgets de fonctionnement des futurs utilisateurs, y compris le budget d'amélioration continu et de maintien de la cybersécurité. Le coût des licences éventuel est maîtrisé dans la durée. Les technologies utilisées ne sont pas frappées d'obsolescence dans un avenir proche.</p>
4. Le produit évolue et s'enrichit de son écosystème	<p>La roadmap du produit est régulièrement mise à jour à partir des retours utilisateurs et de l'évolution du besoin. Le produit a une chaîne d'intégration continue, les cycles de mise à jour sont réguliers.</p> <p>Une démarche de rapprochement avec les autres produits interministériels ou ministériel est réalisé, afin d'améliorer le parcours utilisateur confronté à un usage combiné de ces outils.</p>
5. Le produit est résilient et sécurisé	<p>Le produit est capable d'atteindre le niveau de disponibilité requis pour les usages prévus. Les informations stockées sont résilientes. Le produit protège les accès et les informations qu'il contient par des mesures adaptées à leur niveau de sensibilité.</p>

6. Le produit est réversible	Il est possible de sortir du produit. Le coût de sortie vers une autre solution est faible. En particulier, il est possible d'extraire les données contenues dans l'outil, les formats utilisés sont ouverts, les API pour extraire les données sont disponibles.
7. Le produit participe au développement de la souveraineté numérique	Le produit est hébergé sur un cloud de confiance (cercle 1 ou SecNumCloud). Son écosystème recourt le plus possible à des acteurs français. Son usage ne nous rend pas dépendants d'un acteur non européen.

DISPOSITIONS PARTICULIÈRES DE LA THÉMATIQUE

Processus de sélection	<p>Le porteur de projet présente un dossier avec le contenu décrit ci-dessus.</p> <p>Lors du comité de sélection, il présente son dossier sous la forme d'une soutenance.</p> <p>Le dossier, s'il est bien conforme à l'objet du guichet, est noté selon les critères ci-dessus. Le projet est ensuite soit accepté, soit il est refusé, soit, s'il manque de maturité il est proposé pour une nouvelle soumission après qu'il ait été amélioré.</p>
Engagements	Les porteurs de projet s'engagent à communiquer, au moins trimestriellement, les informations sur l'avancement du projet et les indicateurs associés, et à partager avec la DINUM toutes les informations structurantes du projet.
Accompagnement des porteurs de projets	<p>Il est fortement recommandé aux porteurs de projets de collaborer avec la mission INFRA de Tech.gouv, en amont de la sélection, afin de présenter des projets conforme au niveau de maturité et de qualité attendu.</p> <p>Pour garantir la cohérence du projet avec les autres projets concernant le SNAP, la DINUM propose un accompagnement du projet sur deux thématiques : accompagnement technique, et accompagnement sur l'usage et le parcours utilisateur.</p>
Indicateurs de suivi des projets	Des indicateurs structurants sont définis au début du projet à partir des propositions du dossier de candidature. Ils serviront au franchissement des jalons de changement de phase, et à l'évaluation de la performance du projet par rapport aux prévisions. Si les indicateurs s'écartent fortement des prévisions, la DINUM se réserve le droit de ne pas financer la phase suivante du projet.
Approche expérimentale	L'approche expérimentale est privilégiée. Le produit est testé à petite échelle et avec un budget restreint afin de tester les éléments clés au plus tôt, et de réorienter si nécessaire le projet. Les porteurs de projet ont droit à l'erreur dans les premières phases du projet. Une fois les éléments clés validés, les budgets peuvent être augmentés.

SNAP5 : METHODES DE TRAVAIL NUMERIQUES

Ouverture : 04/01/2021
Type : Guichet
Porteur du thème : DINUM / Mission TRANSFO (Patrick RUESTCHMANN)
Résumé Ce guichet couvre l'accompagnement des agents et de l'encadrement dans l'appropriation des nouveaux outils, services et méthodes numériques pour travailler de manière plus efficace.

FINANCEMENT	
Règles de cofinancement	75% du coût total du projet, 25% restant à la charge de l'administration porteuse du projet.
Éligibilité	Le porteur est une administration centrale ou son opérateur. Plusieurs porteurs peuvent se grouper, en particulier lorsque le projet prévoit d'être déployé en interministériel.
Budget envisagé	2021 – 2022 : 22 M€ TTC.
Taille attendue des projets	30 000 à 300 000 € TTC.

DESCRIPTIF DE LA THÉMATIQUE
<p>L'objectif de ce guichet est de permettre aux administrations de concevoir et mettre en œuvre des dispositifs d'accompagnement des agents et de l'encadrement pour aider à s'approprier les méthodes, pratiques et outils liés au numérique.</p> <p>Que ce soit dans la mise en œuvre de politiques publiques, de services numériques, du travail collaboratif, de relations avec les usagers, le numérique offrent des opportunités de transformation des pratiques et des craintes de changement. Les projets présentés donneront aux agents et à leur encadrement les moyens d'être sensibilisés puis formés à ces pratiques, dans le cadre de leurs fonctions et activités.</p> <p>Ils contribueront à l'image de la fonction publique et à son attractivité.</p> <p>Les projets présentés prendront en compte tout ou partie de ces 2 domaines d'actions :</p> <ul style="list-style-type: none">• Accompagnement de l'encadrement : cadres dirigeants, management supérieur et/ou intermédiaire à l'ère du numérique. Par exemple :<ul style="list-style-type: none">○ Dispositifs sur mesure et haut niveau pour les cadres dirigeants pour les aider à inclure le levier du numérique dans les politiques publiques ou les transformations d'organisation,

- Acculturation d'une équipe, du management supérieur et intermédiaire par le biais d'accompagnements et de formations innovants axé sur le « learning by doing » et/ou des méthodes ludiques.
- Accompagnement des agents et réduction des difficultés d'appropriation des outils et méthodes numériques. Par exemple :
 - Évaluation de la compétence numérique d'une population et déploiement d'un plan d'accompagnement innovant et/ou contributif (hybride, ludique...)
 - Identifier et former un agent "transformation numérique" trans-fonction publique (services métiers Etat et FPT),
 - Former et informer sur la réglementation les risques du numérique (données personnelles, cybermalveillance...)
 - Accompagner les agents dont les métiers sont impactés par la transition numérique (démarches en ligne par exemple) dans un objectif de maintien du lien avec les usagers, valeurs ajoutée qualitative.
 - Organisation d'évènements inclusifs.

NB : ces actions excluent les projets de reconversion vers la filière numérique. Ceux-ci seront pris en charge dans le cadre du guichet ITN "filiale numérique"

Les projets pourront s'appuyer tout ou partie sur des services de formation ou d'accompagnement des structures et des hommes pour concevoir et déployer les cursus, au plus proche des services concernés.

Seront en particulier **encouragés** les projets qui :

- Prennent en compte les nouvelles formes de travail hybrides présentiel / distanciel,
- Participent au développement des compétences de communication avec les outils numériques (ex: réseaux sociaux, messagerie instantanées, courriels...),
- Déploient leurs actions sur plusieurs administrations, en particulier dans la fonction publique territoriale.
- Prennent en compte les problématiques d'inclusion numérique,
- Proposent des méthodes innovantes pour la sensibilisation et la formation, notamment dans le cadre de stage d'immersion et d'outils en ligne favorisant l'autonomie de formation,
- Anticipent l'évolution des métiers dans l'administration.

Les projets proposés pourront sur s'appuyer sur les résultats du Baromètre numérique de l'Agent (BNA) pour les aider à orienter leurs actions.

Dans sa **réponse**, le candidat devra :

- Décrire le contexte stratégique dans lequel son projet s'inscrit afin de clarifier la nécessité d'engager l'accompagnement des agents et de l'encadrement,
- Décrire sommairement cibles et métriques de suivi de ces opérations de déploiement,
- Décrire l'organisation du projet, ses risques identifiés à ce stade et les parades envisagées.

Le cas échéant, un entretien pourra être mené avec les porteurs du projet pour approfondir la candidature entre la clôture des candidatures et l'annonce des lauréats.

CRITÈRES DE SÉLECTION DES PROJETS

Libellé indicateur	Définition courte et grille de notation
1. Couverture de l'impact	Quelles quantifications (proportions (%), nombre total) des profils ciblés dans la ou les structures concernées sont-elles atteintes ?

2. Indicateur d'évaluation	Quels indicateurs d'évaluation du dispositif proposé est-il mis en place à moyen-terme (3-6 mois) ?
3. Innovation des méthodes proposées	Comment le projet utilise-t-il des méthodes innovantes pour atteindre ses objectifs ?
4. Contexte stratégique du projet	À quels besoins stratégiques et opérationnels actuels ce projet répond-il ?

DISPOSITIONS PARTICULIÈRES DE LA THÉMATIQUE

Processus de sélection	Sans objet.
Engagements	<p>Le porteur s'engage à :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Impliquer un niveau hiérarchique à la hauteur des enjeux du projet proposé et bénéficiaire de son soutien effectif (ex: participation régulière aux comités de pilotage), • Disposer d'un référent ou une équipe projet parfaitement identifiés avec taux d'occupation significatif sur le projet, • Désigner un ou plusieurs référents pour assurer le suivi opérationnel et la coordination avec la DINUM (potentiellement les mêmes référents que le point précédent), • Faciliter la production d'un suivi projet avec le Bureau Projet de la DINUM.
Accompagnement des porteurs de projets	<p>En préparation de sa réponse, le candidat pourra bénéficier d'un accompagnement pour l'orienter et le conseiller dans la constitution de sa réponse.</p> <p>Une fois lancé, une équipe de la DINUM suivra le projet au moyen d'un petit nombre d'indicateur (visant principalement ses impacts) et le conseillera si nécessaire en fonction des principaux jalons (ex : mise en correspondance avec d'autres projets d'autres thèmes du plan de relance).</p> <p>En vue de la fin du projet, une équipe DINUM évaluera l'ensemble de ses impacts sur les usagers ciblés par les services mis en œuvre dans le cadre des politiques publiques visées.</p>
Indicateurs de suivi des projets	Non définis.