

AR Prefecture

005-210501078-20230914-70-2023-DE
Reçu le 18/09/2023
Publié le 18/09/2023

**CONVENTION ENTRE LE DEPARTEMENT DES HAUTES-ALPES
ET LA COMMUNE DE PUY-SAINT-ANDRÉ
EN VUE DE L'ACCES A LA « SAISIE DE L'ADMINISTRATION PAR VOIE
ÉLECTRONIQUE » (SVE).**

Entre les soussignés :

Le Département des Hautes-Alpes, représenté par son Président en exercice, Monsieur Jean-Marie BERNARD, dûment habilité par délibération n° 6305 du Conseil Départemental en date du 27 juin 2017.

Ci-après dénommé le Département,

d'une part,

Et :

La Commune de Puy-Saint-André représentée par Madame Estelle ARNAUD.

ci-après dénommé « le partenaire »

d'autre part.

PREAMBULE

Vu la décision du Conseil Départemental des Hautes-Alpes prise par délibération du 21 octobre 2016 d'approuver le Schéma Directeur Territorial des Services et Usages Numériques des Hautes-Alpes (SDTSUN),

Vu la décision du Conseil Départemental des Hautes-Alpes prise par délibération du 14 mars 2017 d'approuver la programmation 2017 des Usages Numériques.

Dans ce contexte, le Département a acquis un système de Gestion Relation Citoyen dédié à l'usage de la « Saisie de l'administration par Voie Électronique » (SVE).

IL EST CONVENU CE QUI SUIT :

Article 1 – Conditions Générales

La présente convention conclue entre le Département et la Commune de Puy-Saint-André autorise ce dernier à faire usage, à titre gracieux, d'un compte du logiciel Publik pour réaliser la gestion des demandes en ligne dans le cadre de la « Saisie de l'administration par Voie Électronique » (SVE). Le Département étant titulaire des licences d'utilisation.

AR Prefecture

005-210501078-20230914-70_2023-DE
 Reçu le 18/09/2023
 Publié le 18/09/2023

L'utilisation de l'outil par la Commune de Puy-Saint-André poursuit l'objectif suivant :

- mettre à la disposition des habitants de leur commune une page statique internet dans le cas où la commune n'a pas de site internet ;
- mettre à la disposition des habitants de leur commune un formulaire en ligne ;
- avoir un outil de traitement des demandes dans le cadre de la SVE.

Toute utilisation autre que celle prévue à l'alinéa précédent est soumise préalablement à la renégociation des conditions d'accès, puis se traduira par un avenant à la présente convention.

L'accès à l'outil Publik constitue un droit non exclusif.

Le partenaire ne peut consentir de sous accès, c'est-à-dire permettre à d'autres organismes d'utiliser l'outil de traitement de la demande.

Le partenaire utilise l'outil Publik sous sa seule responsabilité.

Article 2 – Ressources disponibles

L'outil Publik propose les différentes fonctionnalités ci-dessous :

- une page statique internet ;
- un lien au formulaire en ligne ;
- un tableau de bord usager ;
- un accusé d'enregistrement lorsque l'utilisateur fait une demande en ligne ;
- un accusé de réception quand l'agent traitant qualifie la demande en « Silence Vaut Accord » ou en « Silence Vaut Refus » ;
- un tableau de gestion des demandes ;
- un workflow de traitement de la demande ;
- un formulaire de traitement de la demande.

Article 3 – Accès au serveur

L'accès au serveur de Publik (<https://portail-agent.hautes-alpes.fr>) sera accessible en haute disponibilité (7 jours/7, 24 h/24).

Article 4 – Obligations du Département

Le Département s'engage à fournir un code d'accès et un mot de passe permettant d'accéder au serveur de Publik au partenaire.

Le Département ne pourra pas être tenu responsable des variations de performances dues aux fluctuations du débit du réseau internet des connexions des utilisateurs finaux.

Le Département s'engage à ne pas intervenir sur les postes des partenaires en dehors de l'usage du dispositif.

005-210501078-20230914-70_2023-DE

Reçu le 18/09/2023

Publié le 18/09/2023

Le Département garantit le dimensionnement du serveur dédié en location-maintenance tant en termes de processeur, de mémoire, que de bande passante de la connexion internet dans le cadre d'un usage normal de la « Saisie de l'administration par Voie Électronique ».

Le Département respecte les pré-requis techniques de l'éditeur du logiciel Publik.
Le Département s'engage uniquement à fournir dans les meilleures conditions l'accès à l'outil Publik.

Article 5 – Obligations du partenaire

Le partenaire prend en charge l'ensemble des moyens techniques (ordinateurs, périphériques, connexion internet et coût des liaisons) permettant l'accès à l'outil Publik. Le Département ne pourra pas être tenu responsable des variations de performances en cas d'utilisation de matériel ne répondant pas aux pré-requis techniques de l'éditeur.

Le partenaire est responsable de la bonne utilisation de la connexion et doit être vigilant pour assurer un bon usage de la ressource commune.

Le partenaire s'abstient de tout usage qui serait contraire aux lois et aux règlements et qui porterait atteinte à l'ordre public et aux bonnes mœurs.

L'utilisateur s'engage à respecter les règles de la déontologie informatique et notamment ne pas effectuer intentionnellement des opérations qui pourraient avoir pour conséquences :

- de masquer sa véritable identité ;
- de s'approprier le mot de passe et identifiant d'un autre utilisateur ;
- d'altérer des données ou d'accéder à des informations appartenant à d'autres utilisateurs du logiciel ;
- de porter atteinte à l'intégrité d'un autre utilisateur, notamment par le biais de messages, textes ou images ;
- de modifier ou de détruire des informations ou de porter atteinte à l'intégrité du système.

La Commune de Puy-Saint-André s'engage à intégrer dans son processus de communication, la possibilité de solliciter la collectivité par voie électronique à chaque contact avec un usager.

La Commune de Puy-Saint-André doit fournir au Département un contact pour l'usage du dispositif.

Article 6 – Accompagnement à la mise en œuvre

Le partenaire s'engage à former ses agents par le biais d'actions proposées par le Département.

Une formation initiale à l'usage de l'outil Publik, d'une heure, est prise en charge par le Département.

AR Prefecture

005-210501078-20230914-70_2023-DE

Rec 08/09/2023 **Article 7 – Redevance**

Publié le 18/09/2023

C'est à titre gracieux que la Commune de Puy-Saint-André utilisera la ressource Publik.

Article 8 – Partenariat

La Commune de Puy-Saint-André, compte tenu des modalités de partenariat, s'engage à :

- communiquer lors de toute utilisation de l'outil Publik sur le partenariat qui l'unit au Département ;
- communiquer sur le partenariat du dispositif avec le Département sur l'ensemble des supports qu'il a à sa disposition (site internet, plaquettes, affiches, etc...) ;
- faire apparaître dans toute communication le logo du Département des Hautes-Alpes ;
- collaborer avec les services du Département afin d'affiner et développer l'outil dans un souci de qualité ;
- adresser au Département un compte rendu synthétique de l'utilisation de l'outil et de sa valeur ajoutée une fois par an.

Le Département s'engage à collaborer au travers de ses services à une réflexion sur l'amélioration du système, si besoin est.

Article 9 – Animation et coordination

Dans une démarche participative, le Département mettra en place des actions d'animation et de coordination où il sera demandé au partenaire de participer.

Article 10 – Durée de la convention et résiliation

La durée de la convention est d'un an à compter de sa signature et renouvelable par tacite reconduction.

Une des parties pourra dénoncer cette convention par lettre recommandée 3 mois avant la date anniversaire de sa signature. Le Département pourra notamment résilier la convention pour tout motif d'intérêt général.

Article 11 – Responsabilités et assurances

Le Département, par l'octroi de l'accès à l'outil Publik, décline toutes responsabilités par rapport à l'utilisateur, à la suite de dommages qu'il pourrait subir du fait du contenu de l'outil Publik.

Le partenaire devra également tenir compte des évolutions législatives et réglementaires pouvant affecter ce contenu.

Le partenaire devra avoir souscrit toutes les polices d'assurances nécessaires (notamment responsabilité civile, dommages aux biens) au cas où sa responsabilité serait engagée en cas de manquement à ses obligations.

AR Prefecture

005-210501078-20230914-70_2023-DE

Reçu le 18/09/2023

Publié le 18/09/2023

Article 12 – Droits de propriété intellectuelle

L'utilisateur du logiciel devra respecter les dispositions du Code de la Propriété Intellectuelle (notamment l'interdiction de dupliquer le logiciel).

Article 13 – Manquement

En cas de manquement fautif par la partenaire aux obligations que lui impose la présente convention, le Département peut lui adresser une mise en demeure assortie d'une éventuelle suspension de l'accès à Publik.

Article 14 – Litiges

A défaut d'accord amiable entre les parties, le Tribunal Administratif de Marseille est compétent pour juger tout litige pouvant survenir entre les parties dans l'interprétation et l'exécution de la présente convention.

La Commune de Puy-Saint-André déclare avoir pris connaissance des conditions d'accès à Publik fixées par la présente convention.

Fait à

Le

Le Maire de Puy-Saint-André

Le Président du Département
des Hautes-Alpes

Estelle ARNAUD

Jean-Marie BERNARD

AR Prefecture

005-210501078-20230914-70_2023-DE

Reçu le 18/09/2023

Publié le 18/09/2023

Smart Services

rendez-vous

Faciliter les rendez-vous
entre les Haut-Alpins et leurs services publics

Avantages pour les Haut-Alpins

Permettre à chacun de prendre un rendez-vous avec la bonne personne au sein de votre organisation...
... en utilisant un ordinateur ou leur smartphone.
Pouvoir réaliser ce rendez-vous en face à face ou depuis leur ordinateur ou leur smartphone

Avantages pour vous

Une solution fiable, facile à utiliser par les usagers et par vos agents...
... qui respecte la confidentialité des données et qui s'adapte aux structures de toutes tailles
Un interfaçage ou une intégration du nouveau service avec les éventuelles plateformes déjà existantes
La formation de vos agents et collaborateurs

En savoir plus

Em BESSOLES
04 92 40 38 60
em.bessoles@hautes-alpes.fr

Smart Services

rendez-vous

Faciliter les rendez-vous entre les Haut-Alpins
et leurs services publics



Vous êtes un opérateur de services publics ?

- Une commune
- Une communauté de communes
- Une structure qui propose des services publics aux Haut-Alpins : Maisons France Services, Maisons de services au public, associations...

Le Département met à disposition gratuitement un outil de gestion de la relation avec vos usagers :

- Prise de rendez-vous en ligne
- Réalisation du rendez-vous en visio-conférence

© Département des Hautes-Alpes - Janvier 2021 - Service Communication - Ne pas jeter sur la voie publique



La plateforme de prise de rendez-vous

les usagers

- Une prise de rendez-vous H24 et 7j/7
- Une recherche facilitée du bon interlocuteur avec un moteur de recherche par mots-clés
- La possibilité de bien définir sa demande grâce à des filtres
- Une bonne visibilité quant aux services proposés par votre structure
- Une meilleure connaissance des structures aidantes : localisation, horaires de permanences...



« J'ai pris rendez-vous en ligne facilement et j'ai opté pour un rendez-vous en face à face. C'est bien d'avoir le choix. »

Nathalie, 57 ans, Le Monétier-les-Bains

vos agents

- Ils restent maîtres de leur agenda : ce sont eux qui ouvrent les créneaux de prises de rendez-vous en fonction de leur organisation
- Pas de surcharge de travail ni de double-saisie
- Une intégration naturelle dans l'organisation des services
- Une gestion aidée des annulations



Le rendez-vous en visio conférence

Avant

- Possibilité d'indiquer aux usagers certains éléments à rassembler (documents, pièces)
- Dispositif de relance à l'approche du rendez-vous

Pendant

- Possibilité d'échanger rapidement des documents entre les participants du rendez-vous

Après

- Envoi d'un récapitulatif écrit du rendez-vous à l'utilisateur
- Possibilité de lui envoyer une courte enquête de satisfaction
- Possibilité offerte à l'utilisateur de prendre un nouveau rendez-vous



« Avec Smart Services rendez-vous, j'ai pu, de mon domicile, être accompagné dans mes démarches administratives. La prise de rendez-vous s'est faite en quelques secondes. »

Fabien, 38 ans, La Bâtie-Neuve