

AR PREFECTURE

017-24170024-20190025-250919_DCC26-DE
Recu le 09/16/2019

SOLURIS

SOLUTIONS NUMÉRIQUES TERRITORIALES
INNOVANTES

2 rue des Rochers - 17100 SAINTES

Tél : 05 46 92 39 05 - Fax : 05 46 92 25 45

soluris.fr

Prestation d'un Conseiller Numérique de Proximité

Communauté de Communes de l'Île d'Oléron

CONVENTION

Preambule	1
Article 1 : Périmètre d'intervention	1
11. Audit	1
12. Les atouts	1
13. L'offre	2
14. Limites	2
Article 2 : Missions de proximité	3
21. La mutualisation d'un Conseiller Numérique de proximité Soluris localisé sur l'île d'Oléron	3
a. Pour des missions curatives et préventives	3
b. Pour de l'accompagnement via le conseil et l'audit	4
c. Pour de la veille réglementaire et d'innovation via des rendez-vous annuels	4
22. L'accès à des prestations localisées	4
d. Des formations sur l'île d'Oléron pour une meilleure maîtrise professionnelle des agents des collectivités	4
e. Des prestations spécifiques du catalogue Soluris	5
Article 3 : Modalités d'organisation de la mission numérique de proximité	5
31. Clauses d'intervention	5
32. Préparation des interventions	6
33. Rapport d'intervention	6
34. Les Référents des collectivités	6
35. Animation d'un club numérique trimestriel	7
Article 4 : Pilotage de la mission numérique de proximité	7
41. Comité de Pilotage	7
Article 5 : Clauses administratives	8
51. Recrutement par Soluris	8
52. Encadrement	8
53. Moyens mis à disposition du Conseiller Numérique de proximité	9
Article 6 : Durée et Modalités	9
61. Durée de la convention	9
62. Application de la convention	9
Article 7 : Tarifs	10
71. Conseiller Numérique de proximité	10
72. Répartition du coût du Conseiller Numérique de proximité	11
73. Prestations complémentaires à la demande	12
Article 8 : Litiges	12

Préambule

Pour assurer un service complémentaire à ses adhérents, Soluris propose la prestation d'un Conseiller Numérique de proximité mutualisé.

Cette prestation consiste à être physiquement présent sur le territoire de la collectivité selon une fréquence constante.

Les missions portent sur un accompagnement numérique afin d'apporter une prestation de support personnalisée de proximité.

Le principe de cette prestation est défini au travers de cette convention.

La présente convention est établie,

Entre Soluris, 2 rue des Rochers à Saintes (17100), représenté par son Président, Monsieur Jean-Marie ROUSTIT

Et la Communauté De Communes de l'île d'Oléron, représentée par son Président, Monsieur Pascal Massicot en vertu d'un procès-verbal du _____ (date de délibération de nomination du Président, à compléter par la collectivité) ci-après dénommé l'Adhérent.

Article 1 : Périmètre d'intervention

11. Audit

La Communauté de Communes de l'île d'Oléron a confié à Soluris une mission d'audit destiné à étudier la faisabilité d'un service informatique et numérique mutualisé sur son territoire entre la Communauté de Communes et ses Communes ;

Cet audit s'est formalisé en 2018 par un audit terrain, des entretiens et des réunions collectives permettant de définir le besoin de cette offre mutualisée.

12. Les atouts

Les atouts de cette solution en sont :

- ⊗ Des solutions adaptées au territoire
- ⊗ Un choix de prestations sur mesure
- ⊗ Des coûts et moyens (ressources) mutualisés
- ⊗ Une enveloppe financière modulaire
- ⊗ Une facilité de gestion

AR PREFECTURE
017-241700624-20190925-250919_DCC26-DE
Reçu le 09/10/2019

13. L'offre

Les axes retenus de l'offre sont :

- ⊙ La mutualisation d'un Conseiller Numérique de proximité Soluris localisé sur l'île d'Oléron pour des missions curatives et préventives
- ⊙ Des formations sur l'île d'Oléron pour une meilleure maîtrise professionnelle des agents des collectivités
- ⊙ L'accompagnement aux projets via le conseil, l'audit et des prestations spécifiques
- ⊙ De la veille réglementaire et d'innovation via des rendez-vous annuels pour découvrir
- ⊙ Un suivi régulier global via des rendez-vous trimestriels sur l'île d'Oléron

La formule proposée et retenue par le Conseil Communautaire de la Cdc de l'île d'Oléron en date du 17 avril 2019 est définie par :

- ⊙ La localisation d'un Conseiller Numérique de proximité de Soluris sur l'île d'Oléron
 - 100 % d'ETP réparti entre les 8 communes et la Cdc
- ⊙ Une utilisation à la carte par chacune des collectivités des prestations proposées
- ⊙ Des projets collectifs
 - Club numérique, formation, Journée thématique, ...

14. Limites

- ⊙ Missions du Conseiller Numérique de proximité

Les missions du Conseiller Numérique de proximité s'inscrivent dans le périmètre d'action et de compétences de Soluris comme défini dans ses statuts.

Le Conseiller numérique de proximité n'a pas pour vocation de couvrir tous les secteurs d'activité du numérique et ne peut en maîtriser tous les aspects. Il sera cependant l'interlocuteur privilégié des intervenants de l'île d'Oléron et il s'appuiera sur les ressources internes de Soluris.

- ⊙ Missions de Soluris

Les missions courantes de déploiement, de formation et d'assistance s'appuient sur le dispositif mutualisé Soluris.

Dans le cas d'un accompagnement spécifique de Soluris sur un projet, les prestations pourront être facturées en sus selon les modalités convenues au préalable.

Article 2 : Missions de proximité

21. La mutualisation d'un Conseiller Numérique de proximité Soluris localisé sur l'île d'Oléron

a. Pour des missions curatives et préventives

Le Conseiller Numérique de proximité est une personne relais qui écoute les besoins du terrain, qui comprend les contraintes des utilisateurs et qui sait les vulgariser pour :

- ⊗ Mettre en œuvre directement les solutions techniques adaptées afin de résoudre les dysfonctionnements
- ⊗ Faire des propositions techniques ou d'organisation afin de faire progresser la collectivité dans son fonctionnement courant et ses projets

Il est un support aux utilisateurs pour :

- ⊗ Des conseils d'utilisation : préconisations, trucs et astuces pour gagner du temps,
- ⊗ La mise à niveau des outils quotidiens (plugins,
- ⊗ La résolutions d'incidents mineurs (messages d'erreurs intempestifs, blocages,
- ⊗ Une utilisation optimale de la configuration Informatique (système d'exploitation, utilisation des périphériques, utilisation des espaces partagés du serveur,
- ⊗ L'utilisation des logiciels diffusés par Soluris via les ressources internes de Soluris

Il effectue des interventions techniques sur le parc pour :

- ⊗ Maintenir en condition opérationnelle le matériel inclus dans le cadre du contrat de maintenance de Soluris
- ⊗ Effectuer des paramétrages réseau et d'administration des utilisateurs (gestion des profils réseau et courrier électronique) pour s'adapter aux besoins et aux projets de la collectivité
- ⊗ Tenir à jour de l'inventaire du parc Informatique
- ⊗ Gérer les tickets et apporter des réponses aux demandes des utilisateurs.
- ⊗ Effectuer de la veille technologique pour faire évoluer le système d'information de nos adhérents.

Il supervise l'infrastructure de la collectivité par :

- ⊗ La vérification des sauvegardes et des préconisations de bonne pratique auprès des personnes concernées
- ⊗ Le suivi des mises à jours des antivirus
- ⊗ Le conseil d'utilisation prudente d'Internet (application de la charte informatique existante)

Il prépare et anime de club numérique des référents.

b. Pour de l'accompagnement via le conseil et l'audit

Le Conseiller Numérique de proximité est sur site pour conseiller et améliorer dans l'échange de terrain :

- ⊙ L'exploitation du numérique pour les agents
- ⊙ La maîtrise des équipements informatiques
- ⊙ La maîtrise des logiciels courants

Il fait l'interface entre les Directions Générales et les administrations ou les fournisseurs qui utilisent parfois un vocabulaire trop technique.

Il accompagne et conseille les élus lors des choix d'équipements ou face à des propositions de prestataires.

Il effectue des préconisations d'évolution de l'infrastructure ou des règles d'utilisation.

Il est un relais auprès des référents sur les évolutions technologiques ou de sécurité.

c. Pour de la veille réglementaire et d'innovation via des rendez-vous annuels

Le Conseiller Numérique de proximité sur l'île d'Oléron permet d'avoir une réponse rapide en cas de problème et un suivi continu pour soutenir les agents dans la modernisation de l'administration avec le numérique.

Il sera organisé une journée de type forum sur le territoire de l'île d'Oléron, dédiée à l'innovation numérique et co-construite avec la Cdc de l'île d'Oléron, ses communes et Soluris, pour préparer l'avenir et présenter les nouvelles offres, les évolutions réglementaires, etc.....

La Cdc de l'île d'Oléron participera à l'organisation et à la logistique de cette journée.

22. L'accès à des prestations localisées

d. Des formations sur l'île d'Oléron pour une meilleure maîtrise professionnelle des agents des collectivités

Des formations intra-île pourront être effectuées par des intervenants spécialisés de Soluris pour la Communauté de Communes et ses communes.

- ⊙ Des formations incluses dans le catalogue Soluris
- ⊙ Des formations sur mesure hors catalogue de Soluris comprenant les temps de préparation et les jours de dispenses de la formation, hors coûts externes éventuels (prestataires, ...).
 - Exemple : accompagnement au changement de métier, découverte / consolidation environnement Windows et bureautique, logiciel de messagerie

b. Pour de l'accompagnement via le conseil et l'audit

Le Conseiller Numérique de proximité est sur site pour conseiller et améliorer dans l'échange de terrain :

- ⊙ L'exploitation du numérique pour les agents
- ⊙ La maîtrise des équipements Informatiques
- ⊙ La maîtrise des logiciels courants

Il fait l'interface entre les Directions Générales et les administrations ou les fournisseurs qui utilisent parfois un vocabulaire trop technique.

Il accompagne et conseille les élus lors des choix d'équipements ou face à des propositions de prestataires.

Il effectue des préconisations d'évolution de l'infrastructure ou des règles d'utilisation.

Il est un relais auprès des référents sur les évolutions technologiques ou de sécurité.

c. Pour de la veille réglementaire et d'innovation via des rendez-vous annuels

Le Conseiller Numérique de proximité sur l'île d'Oléron permet d'avoir une réponse rapide en cas de problème et un suivi continu pour soutenir les agents dans la modernisation de l'administration avec le numérique.

Il sera organisé une journée de type forum sur le territoire de l'île d'Oléron, dédiée à l'innovation numérique et co-construite avec la Cdc de l'île d'Oléron, ses communes et Soluris, pour préparer l'avenir et présenter les nouvelles offres, les évolutions réglementaires, etc.....

La Cdc de l'île d'Oléron participera à l'organisation et à la logistique de cette journée.

22. L'accès à des prestations localisées**d. Des formations sur l'île d'Oléron pour une meilleure maîtrise professionnelle des agents des collectivités**

Des formations intra-île pourront être effectuées par des intervenants spécialisés de Soluris pour la Communauté de Communes et ses communes.

- ⊙ Des formations incluses dans le catalogue Soluris
- ⊙ Des formations sur mesure hors catalogue de Soluris comprenant les temps de préparation et les jours de dispenses de la formation, hors coûts externes éventuels (prestataires, ...).
 - Exemple : accompagnement au changement de métier, découverte / consolidation environnement Windows et bureautique, logiciel de messagerie

e. Des prestations spécifiques du catalogue Soluris

Des prestations spécifiques via les ressources Internes de Soluris.

- ⊙ Prestation sélectionnée en fonction des besoins du territoire
- ⊙ Prestation d'audit et de conseil
- ⊙ Demande spécifique de type AMO

Article 3 : Modalités d'organisation de la mission numérique de proximité

31. Clauses d'intervention

Fréquence de la prestation	Le Conseiller Numérique de proximité sera localisé exclusivement sur l'île d'Oléron, Soit 100 % ETP sur 5 Jours par semaine, 10 ½ Journée par semaine
Les horaires de présence 35 h par semaine	La ½ Journée de travail effectif et de présence dans la collectivité est de 3h30 (le temps de transport pour accéder à la collectivité compris) 9h - 12h30 / 14h - 17h30
En cas d'indisponibilité ponctuelle (maladie,) hors congés	Soluris assurera la continuité de la prestation par un remplacement ou par tout moyen à sa mesure
Organisation de la mission	<p>Les matinées seront consacrées à des interventions planifiées tel que :</p> <ul style="list-style-type: none"> La planification de ses interventions Des interventions en télé-maintenance La préparation et l'animation du club numérique Des rendez-vous pour du conseil, de l'audit Du présentiel auprès de Soluris <p>Les après-midi pour des interventions d'assistance sur site selon les demandes</p> <p>Un temps de retour terrain auprès de Soluris → 0.5 J tous les 15 Jours 4 matinées par an pour les réunions générales de Soluris 1 journée par an sur les événements Soluris J-nove ou carrefour des communes</p>

32. Préparation des interventions

Le Conseiller Numérique de proximité devra être opérationnel dès son arrivée sur site.

Chaque intervention sera préparée sur la base d'un programme élaboré préalablement par le Conseiller Numérique de proximité sur la base des besoins exprimés par les utilisateurs ou la Direction Générale de la collectivité et transmis via le référent.

Chaque demande d'intervention sera saisie par le référent de la commune ou de la Cdc de l'île d'Oléron devra être saisie dans la solution de gestion des demandes de Soluris (accès full-web). Elle sera transmise au Conseiller Numérique de proximité 1 semaine en amont de sa présence en collectivité.

Le Conseiller Numérique de proximité interviendra en télé-maintenance ou en présentiel suite à l'organisation de ses tournées sur site en fonction des priorités.

Certaines demandes d'intervention seront traitées par le support d'assistance de Soluris.

Les collectivités saisiront le support d'assistance de Soluris en directe concernant les demandes métiers, ou de devis.

33. Rapport d'intervention

A l'issue de chaque intervention, le Conseiller Numérique de proximité saisira son retour d'intervention en remplissant l'ensemble des modalités de reporting.

Ce rapport issu de la solution de gestion des demandes de Soluris sera accessible pour chaque collectivité au référent, au Directeur Général de la collectivité et aux équipes de Soluris.

34. Les Référents des collectivités

Les missions du référent consistent à :

- ⊙ Être l'interlocuteur privilégié du Conseiller Numérique de proximité
- ⊙ Centraliser les demandes d'intervention
- ⊙ Saisir les demandes d'intervention dans la solution de gestion de Soluris
- ⊙ Monter en compétence pour gagner en autonomie
- ⊙ Participer au club numérique

Chaque commune et la Cdc de l'île d'Oléron désignera un référent et son suppléant :

Nom prénom	Référent unique	suppléant
Saint Denis d'Oléron		
La Brée les Bains		
Saint Georges d'Oléron		
Saint Pierre d'Oléron		
Dolus d'Oléron		
Le château d'Oléron		
Le Grand village plage		
Saint Trojan les Bains		
Cdc Ile d'Oléron		

35. Animation d'un club numérique trimestriel

Chaque trimestre, le Conseiller Numérique de proximité organisera et animera un club numérique sur l'île d'Oléron ;

Ce club numérique sera composé des référents de chaque collectivité, et de la Direction des Solutions Numériques de Soluris

Ce club numérique a pour objectif :

- ⊗ D'effectuer un bilan opérationnel quantitatif et de proposer des ajustements
- ⊗ D'être un relais sur les évolutions techniques et de sécurité
- ⊗ De mutualiser les bonnes pratiques

Article 4 : Pilotage de la mission numérique de proximité

41. Comité de Pilotage

La mission numérique de proximité sur le territoire de l'île d'Oléron sera pilotée par un COPIL semestriel ;

Il sera composé d'un représentant de la Direction de chaque collectivité, de la Direction de Soluris, et du Conseiller Numérique de proximité.

Le rôle du COPIL sera :

- ⊗ D'effectuer un bilan opérationnel quantitatif et qualitatif
- ⊗ D'analyser le reporting sur 1 an des temps d'intervention par collectivité par rapport à la répartition économique
- ⊗ D'évaluer la satisfaction des collaborateurs via les Indicateurs définis en commun
- ⊗ De définir des axes d'amélioration
- ⊗ De définir les projets de territoires et leur accompagnement par Soluris

Un premier Comité de Pilotage, dit de lancement, sera organisé en amont du démarrage de la mission numérique de proximité, dont l'un des objectifs sera de définir les Indicateurs de mesure de satisfaction de cette mission pour les membres du comité de pilotage.

Article 5 : Clauses administratives

51. Recrutement par Soluris

Pour mettre en œuvre cette prestation de Conseiller Numérique de proximité localisé sur l'île d'Oléron, Soluris doit procéder au recrutement d'un agent (technicien) dont les missions seront les suivantes :

- ⊙ Maintenance des équipements, conseil et maintenance préventive et sécurisation
- ⊙ Support aux utilisateurs
- ⊙ Interventions techniques sur le parc
- ⊙ Maintenance préventive de l'infrastructure sur site
- ⊙ Conseil et maintenance préventive et sécurisation

Compte tenu des compétences nécessaires au poste, le recrutement se fera au sein du cadre d'emploi des techniciens territoriaux sur un poste à temps complet de catégorie B.

L'emploi pourra être occupé par un agent contractuel de droit public. Le contrat sera alors conclu pour une durée de 1 an, prolongeable dans la limite de 2 ans.

L'agent recruté devra être détenteur d'un diplôme de niveau V ou BTS SIO (Services Informatiques aux Organisations) ou équivalent et justifier d'une première expérience de 2 ans sur un poste équivalent. Il aura en outre une bonne connaissance des missions des collectivités territoriales, des qualités relationnelles ainsi que la pédagogie nécessaire aux missions de conseil.

Le jury de recrutement sera composé effectué par Soluris, associera un membre de la Direction de la Cdc de l'île d'Oléron.

52. Encadrement

Les missions du Conseiller Numérique de proximité localisé sur l'île d'Oléron sont encadrées par Soluris ;
Ainsi que les missions d'appui effectuées par les ressources internes de Soluris

53. Moyens mis à disposition du Conseiller Numérique de proximité

	FOURNI PAR		
	Soluris	La Cdc de l'île d'Oléron	Communes de la Cdc
Adresse mail dédiée	conseilleroleron@soluris.fr		
Véhicule de service	X	place de parking journalier	
Ordinateur portable et matériels annexes	X		
Téléphone portable	X		
Bureau		X	
Matériels technicien	X	Local de stockage	
Une zone de travail réservée lors de sa présence	X		X

Article 6 : Durée et Modalités

61. Durée de la convention

La présente convention est conclue pour une période de 3 ans du 1^{er} Janvier 2020 au 31 décembre 2022.

La présente convention peut être résiliée par les deux parties sous réserve d'un délai de préavis de deux mois par courrier avec accusé de réception adressé au Président de Soluris ou de la Cdc de l'île d'Oléron.

En cas de résiliation, les périodes de présence du Conseiller Numérique de proximité sur le territoire de l'île d'Oléron seront cependant dues.

La présente convention fera l'objet d'une nouvelle convention à l'issue de ce délai en cas de volonté des deux parties de poursuivre cette prestation. Pour assurer la continuité de cette prestation, la nouvelle convention devra être signée des deux parties 6 mois avant l'expiration de la présente, soit au maximum le 31 Juin 2022.

62. Application de la convention

Toute modification substantielle de la présente convention fera l'objet d'un avenant.

Article 7 : Tarifs

71. Conseiller Numérique de proximité

La facturation de la prestation s'effectuera sur une base semestrielle à terme échu (service fait), par Soluris auprès de la Cdc de l'île d'Oléron exclusivement. A charge pour la Cdc de l'île d'Oléron de refacturer auprès de ses communes.

Les modalités tarifaires de cette convention sont effectuées pour un Conseiller Numérique de proximité localisé à 100 % équivalent temps plein (35 h par semaine) sur le territoire de la Cdc de l'île d'Oléron.

Tarif TTC annuel pour 2020	Tarif unitaire	Quantité	Total annuel
<ul style="list-style-type: none"> ⊙ Coût annuel chargé d'un équivalent temps plein (salaire, charges, véhicule, frais,.....) ➤ Remise exceptionnelle en tant que Territoire pilote (- 20 % la première année) ➤ Remise sur Forfait « Solution Technologies » de 60 % * 	45.000 €	100 %	45.000 €
			- 9.000 €
			- 7.500 €
		TOTAL	28.500 €

Tarif TTC annuel pour 2021 et 2022	Tarif unitaire	Quantité	Total annuel
<ul style="list-style-type: none"> ⊙ Coût annuel chargé d'un équivalent temps plein (salaire, charges, véhicule, frais,.....) ➤ Remise sur Forfait « Solution Technologies » de 60 % * 	45.000 €	100 %	45.000 €
			- 7.500 € ⁽¹⁾
		TOTAL	37.500 €

* Etant donné que les collectivités paient déjà à Soluris un forfait annuel « Solutions Technologies » qui couvre une partie des prestations réalisées dans le cadre de la mise à disposition, le coût de cette dernière est réduit en proportion

72. Répartition du coût du Conseiller Numérique de proximité

La règle de répartition du coût annuel du Conseiller Numérique de proximité sur l'île d'Oléron s'effectuera comme suit :

50 % du coût annuel est pris en charge par la Communauté de communes de l'île d'Oléron

L'autre moitié du coût annuel est répartie entre les communes de la Communauté de communes de l'île d'Oléron selon la clé de répartition choisie par elle :

Coût annuel réparti			
Communes	% de répartition du coût annuel	Coût réparti Pour 2020	Coût réparti Pour 2021 et 2022
Saint Trojan les bains	7 %	997,50 €	1 312,50 €
Le Grand Village plage	9 %	1 282,50 €	1 687,50 €
Le château d'Oléron	8 %	1 140,00 €	1 500,00 €
Dolus d'Oléron	19 %	2 707,50 €	3 562,50 €
Saint Pierre d'Oléron (contribution sans accès à l'assistance du Conseiller Numérique)	9 %	1 282,50 €	1 687,50 €
Saint Georges d'Oléron	22,50 %	3 206,25 €	4 218,75 €
La Brée les bains	7 %	997,50 €	1 312,50 €
Saint Denys d'Oléron	18,50 %	2 636,25 €	3 468,75 €
	100 %	14.250 €	18.750 €
	Cdc de l'île d'Oléron	14.250 €	18.750 €
		28.500 €	37.500 €

73. Prestations complémentaires à la demande

La facturation de la prestation s'effectuera sur une base semestrielle, à terme échu (service fait), par Soluris auprès de la Cdc de l'Île d'Oléron exclusivement.

Tarif TTC pour la durée de la convention	Tarif unitaire
⊙ Formation intra-île (à la journée déplacement inclus)	
➤ Formation catalogue Soluris	100 €
⊙ Prestations d'accompagnement	
➤ Prestations spécifiques et AMO (pour 1 heure)	60 €
⊙ Veille & Événementiel	
➤ Veille, Innovation et Rencontre territoriale (organisation d'1 journée annuelle)	Inclus
⊙ Visites territoriales	
➤ Club Numérique trimestrielle Intra-île	Inclus
➤ COPIL semestriel	Inclus

Article 8 : Litiges

Tout litige sera soumis dans un premier temps à une tentative de résolution amiable. S'il persiste, il pourra être porté devant le tribunal administratif, Hôtel Gilbert - 15 rue de Blossac - CS 80541 - 86020 Poitiers Cedex, territorialement compétent.

A _____

A _____

Le _____

le _____

Pour la Cdc de l'Île d'Oléron

Pour Soluris,

Le Président

Le Président

Cachet et signature :

Cachet et signature :