présente

Atelier retour d'expérience IODA – Vague 2 Contractualisation

1 Objectifs de l'atelier REX IODA Vague 2

1

Rappeler/présenter les fonctionnalités couvertes par IODA et son calendrier de déploiement (articulation avec Agora)

2

Valoriser la ressource documentaire existante pour assurer l'accompagnement de la vague 2 de IODA

3

Partager les questions/réponses clefs récurrentes suite à la mise en service de la vague 2

4

Partager quelques éléments d'actualité

5

Réaliser un focus sur la fonctionnalité de la signature électronique :

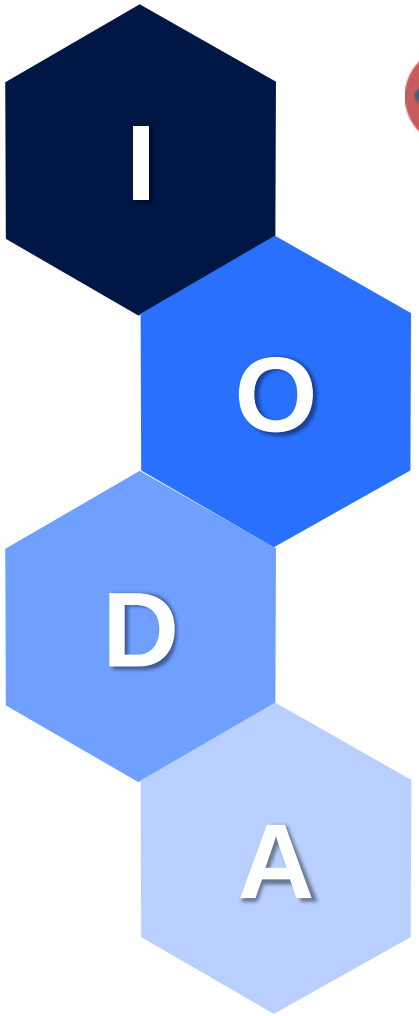
- Présenter la fonctionnalité dans l'outil
- Partager un REX et la FAQ associée / Valoriser les résultats/bénéfices des premières signatures électroniques

2 Présentation de IODA

Outils de contractualisation : focus sur IODA

Pour tout le NPNRU

- Couvrant **l'ensemble des projets** de renouvellement urbain du NPNRU
- Reprenant les **protocoles et les conventions NPNRU** initialement intégrés dans l'outil existant
- Et qui pourra être adapté pour de **futurs programmes**



Toutes les phases d'un projet

- Gérer **tout le cycle de vie** des projets
- **Dématérialiser et sécuriser** le processus de contractualisation et d'exécution financière
- Faciliter le **partage d'information**

Pour tous les acteurs

- Au service de **tous les acteurs internes et externes** concernés par les projets financés par l'ANRU

2 Présentation de IODA

Outils de contractualisation : focus sur IODA

IODA sera mis à disposition par vagues successives de **fonctionnalités…**

Vague 1

Novembre 2018

1

Créer et gérer des tiers et des utilisateurs

Vague 2

Avril 2019

2

Contractualiser des projets de RU et signer les contrats électroniquement

Vagues suivantes

2020 / 2021

3

Programmer, engager, payer les opérations du NPNRU et suivre les projets

2 Présentation de IODA

Outils de contractualisation : focus sur IODA

… et mis à disposition des **différents groupes d'utilisateurs** au fil de l'eau…

Vague 1
Novembre 2018
1

ANRU

DDT

Vague 2
Avril 2019
2

Porteur de projet

Partenaires locaux et nationaux

Maîtrise d'ouvrage → *(A l'été 2019)*

Vagues suivantes
2020 / 2021
3

2 Présentation de IODA

Outils de contractualisation : focus sur IODA vague 2

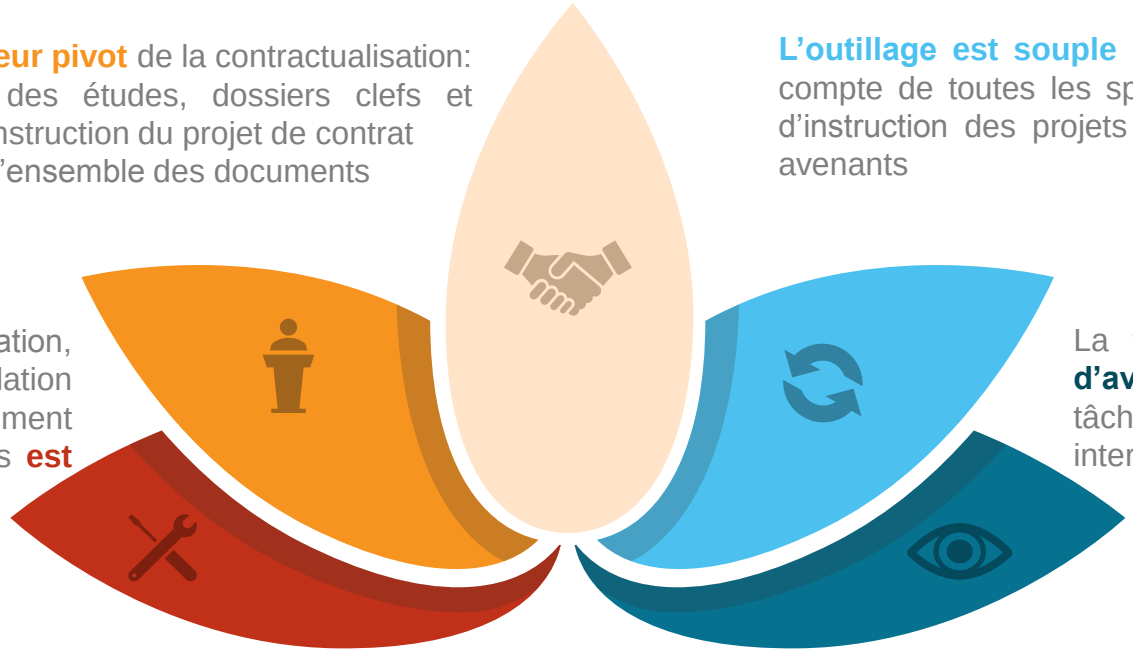
Les bénéfices apportés

La collaboration est facilitée entre le porteur de projet, la délégation territoriale et l'ANRU nationale autour de l'élaboration du projet de contrat et de son instruction

Le porteur de projet, acteur pivot de la contractualisation:

- Centralise l'ensemble des études, dossiers clefs et supports relatifs à la construction du projet de contrat
- Alimente et partage de l'ensemble des documents

L'outillage est souple et adapté afin de tenir compte de toutes les spécificités du processus d'instruction des projets de contrat et de leurs avenants



Le processus d'élaboration, d'instruction et de validation d'un contrat de renouvellement urbain et de ses avenants **est structuré et outillé**

La **transparence sur l'état d'avancement** des différentes tâches des différents interlocuteurs est augmentée

2 Présentation de IODA

Outils de contractualisation : un outillage adapté au déploiement

Les fonctionnalités développées convergeront vers l'utilisation d'un **outil unique de bout-en-bout** du processus !

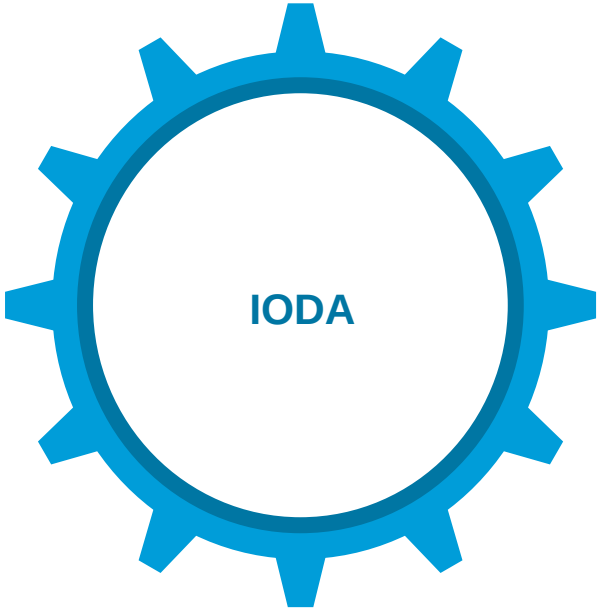
	Elaboration de la contractualisation du projet	Préparation des opérations et élaboration du tableau financier	Engagement des opérations et paiement
Avant		AGORA PNRU NPNRU	AGORA PNRU NPNRU
Avril 2019	IODA	AGORA PNRU NPNRU	AGORA PNRU NPNRU
2020 / 2021	IODA	IODA	IODA

2 Présentation de IODA

Outils de contractualisation : focus sur l'année 2019

Les outils au service de la contractualisation en 2019

Outils permettant de préparer les éléments financiers (à la **maille opération)** à tous les stades (contractualisation, engagement, paiement)



Outil permettant de traiter le processus de contractualisation à la **maille projet** uniquement

3 Fonctionnalités IODA - Vague 2

Les espaces collaboratifs

En vue de **faciliter et sécuriser le processus de contractualisation**, différents espaces collaboratifs/de partage de documents pourront être créés au sein de IODA :

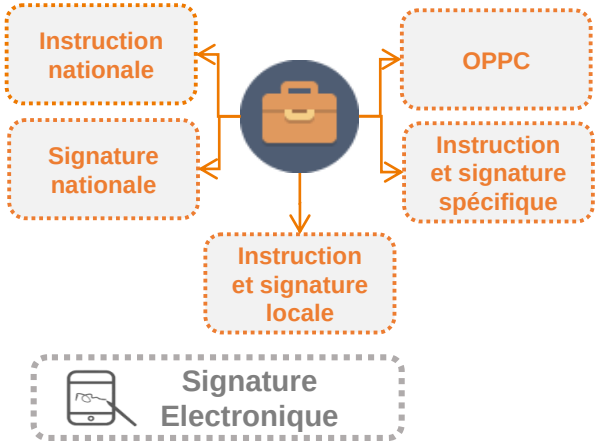
Un Espace Agglomération

- **Partager des documents** relatifs aux réflexions menées à l'échelle de l'Agglomération (études, CIA, …)
- **Regrouper les différents contrats** portés par l'Agglomération

Espaces Contrat

- Partager des **documents nécessaires à l'élaboration du projet de contrat**
- **Élaborer collectivement le dossier de projet / les documents contractuels** (projet de contrat, études spécifiques…)
- Consulter les **documents finaux signés**

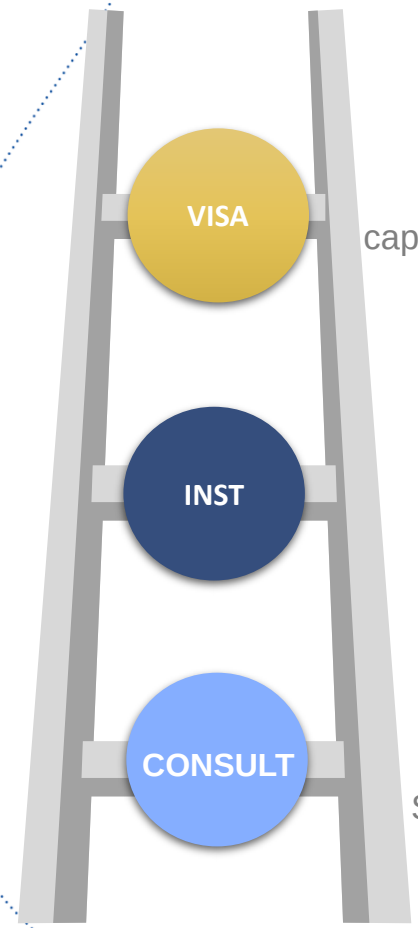
Boîtes d'Instruction



- Regrouper des documents pour les **transmettre officiellement** à instruction
- Permettre les **différents niveaux d'instruction**
- Suivre un **processus d'instruction** et de validation (workflow)

3 Fonctionnalités IODA - Vague 2

Quelques repères : utilisateurs et tiers



Profil VISA

Consultation, modification et capacité de validation/décision sur certaines actions

Profil INST

Accès en consultation et modification

Profil CONSULT

Simple accès, sans possibilité de modification

Signature électronique : les signataires d'un contrat ne sont pas nécessairement liés à un type de profil en particulier ou un utilisateur IODA.
Les signataires désignés recevront un mail pour les informer de la mise en signature.
Exemple : un profil VISA n'est pas nécessairement signataire de la convention.
Pour les DDT, le signataire est le Préfet et pour les PP il s'agit d'un élu (n'étant pas nécessairement utilisateurs de IODA)

3 Partage des questions récurrentes remontées par les utilisateurs (1/2)

Thématique : profil IODA

Q : quelle est la difference entre PP principal et PP Associé dans IODA?

R *: le PP principal est le plus souvent une Agglomération ou un EPCI (portage intercommunal du contrat/des contrats au titre du NPNRU). Le PP Associé est le plus souvent une commune où se trouvent les quartiers concernés par le contrat et qui participe à l'élaboration de celui-ci. Il y a cependant quelques exceptions où les rôles sont inversés.*

Thématique : visibilité sur les espaces

Q : qui donne les habilitations/accès pour quel acteur ?

R : Accès à IODA (validation profil utilisateur) :

ANRU pour le DT- VISA.
DT-VISA pour le DT-INST, DT CONSULT et PP-VISA.
PP-VISA pour les PP-INST et PP-CONSULT.

R : Habilitations aux espaces (Agglo et Contrat) :

ANRU et DDT, PP, Partenaires Nationaux habilités par défaut aux différents espaces

Le PP principal, la DDT et l'ANRU donnent les accès aux autres tiers.

Q : peut-on voir qui a modifié et consulté un document (en clair, la traçabilité est-elle poussée) ?

R : *seules les modifications d'un document sont tracées si le document est en suivi de modification. La simple consultation ne l'est pas.*

3 Partage des questions récurrentes remontées par les utilisateurs (2/2)

Thématique : modification de contrat/convention

Q : nous souhaitons procéder à des modifications sur AGORA et notamment ajouter une convention à un PRIR et ajouter des QPV à la convention XX ?

R *: toute demande de création/modification de convention doit se faire d'abord auprès du support utilisateur IODA, les modifications seront alors traitées dans IODA et AGORA.*

Thématique : Documents manquants / existants

Q : qui est chargé de mettre les documents existants (protocole, contrat) sur IODA ?

R *: L'équipe IODA est responsable de la reprise des documents existants sur le périmètre des instructions terminées (compte rendu, avis diffusé) et des contrats ou avenants signés, remontés à l'ANRU (jusqu'au 15 février 2019.) Les documents liés à des instructions en cours doivent être déposés dans IODA par le CMT responsable du contrat (ou la DDT pour les contrats portant sur des PRIR <7 M).*

Thématique : les notifications dans IODA

Q : la notification arrive-t-elle sur nos boites mail ? Faut-il être connecté à IODA pour être alerté de la création d'une boite ?

R *: il est nécessaire de se connecter à IODA pour accéder à toutes les notifications. On peut cependant s'abonner pour recevoir les notifications par mail avec la périodicité souhaitée.*

Q : dans quel cas recevons-nous une notification ?

R : *chaque fois que nous avons une demande de profil utilisateur à valider. Lors d'une mise en signature ou de l'avancée d'une instruction (pas lors d'un dépôt ou d'une modification de documents)*

.

3 Actualité IODA

De nouvelles fonctionnalités disponibles !

Ouverture IODA à la population des MO :
Accès en consultation et modification dans

Signature électronique :
Suivi de l'état d'avancement de la liste des signataires

4 Fonctionnalités IODA - Vague 2

Focus signature électronique

Les avantages

Raccourcir les délais de signature pour rendre le contrat rapidement exécutable

Simplifier le suivi de la signature

Sécuriser sans double authentification et sans besoin de compte IODA pour signer

Faciliter la signature des contrats en **évitant les échanges de documents papiers**

4 Fonctionnalités IODA - Vague 2

Focus signature électronique : IODA et DocuSign

Acteurs concernés

- Porteur de Projet
  Pour les signatures locale et nationale
- ANRU nationale
  Pour les OPPC

Acteurs concernés

- ANRU nationale
- Porteur de Projet
- Porteur de Projet Associé
- DDT
- Partenaire Local
- Partenaire National
- MO

Dans IODA

1. Vérification de l'enveloppe contenant le contrat à signer, ses annexes et tout document utile pour la signature
2. Finalisation de la liste des signataires (avec leur adresse mail)
3. Transmission de l'enveloppe et de la liste à la plateforme de signature

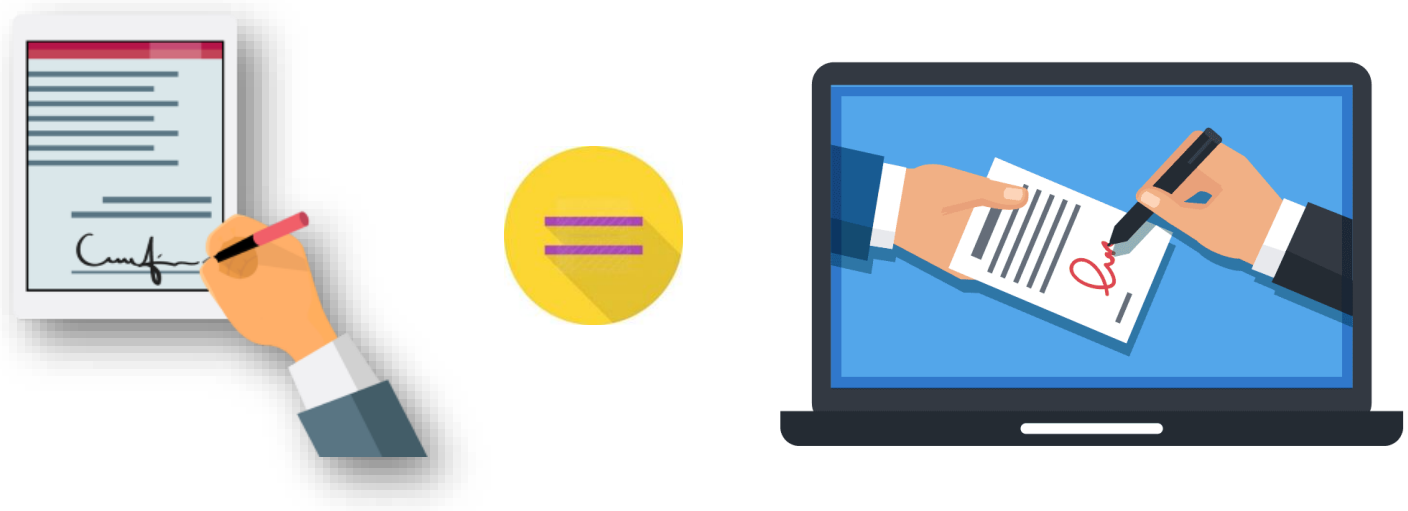
Dans la plateforme de signature DocuSign

1. Envoi d'un mail aux signataires avec un lien permettant d'accéder à l'enveloppe
2. Grâce au lien, accès direct aux documents, et aux zones de signature
3. Une fois toutes les signatures apposées, renvoi du contenu de l'enveloppe à IODA
4. Sécurisation du contenu de l'enveloppe

4 Fonctionnalités IODA - Vague 2

Focus signature électronique

Du point de vue juridique



- **Conformément au code civil, la signature électronique est équivalente à la signature manuscrite**
- **DocuSign, prestataire de l'ANRU pour la signature électronique, fait partie des tiers de confiance certifiés par l'Etat garantissant que le procédé de signature est conforme aux exigences du règlement européen**

Agence Nationale pour la Rénovation Urbaine

Fiche pratique
SIGNATURE ÉLECTRONIQUE

POURQUOI LA SIGNATURE ÉLECTRONIQUE À L'ANRU?

Contexte

- L'ANRU a choisi de mettre en place la signature électronique pour les documents contractuels au titre du NPNRU ;
- La signature électronique est un outil au service du déploiement et de l'accélération du NPNRU.

Valeur ajoutée

- Faciliter la signature des contrats en évitant les échanges de documents papiers ;
- Simplifier le suivi de la signature ;
- Raccourcir les délais de signature pour rendre le contrat rapidement exécutable ;
- Sécuriser sans double authentification et sans besoin de compte IODA pour signer.

Du point de vue juridique

- Conformément au code civil, la signature électronique est équivalente à la signature manuscrite ;
- DocuSign, sélectionné par l'ANRU pour la signature électronique, fait partie des tiers de confiance certifiés par l'Etat garantissant que le procédé de signature est conforme aux exigences du règlement européen.

COMMENT SIGNER AVEC DOCUSIGN ANRU?

Mail de DocuSign

Réception d'un mail de docusign.com ou docusign.net contenant un lien vers la plateforme DocuSign.

1 Dans le mail, cliquer sur « Examiner le document »
→ Ouverture d'une page Internet DocuSign pour lecture et traitement du document.

Page d'accueil

2 Cliquer sur « Continuer » pour procéder à la lecture du document.

3 Cliquer sur « Autres actions » pour :
- Refuser la signature
- Accéder à l'Assistance ANRU
- En savoir plus sur DocuSign
- Afficher l'historique
- Afficher le certificat (PDF)
- Accéder aux informations sur la session

Fiche pratique

SIGNATURE ÉLECTRONIQUE

Examen du document

Après avoir cliqué sur « Continuer », lecture du document.

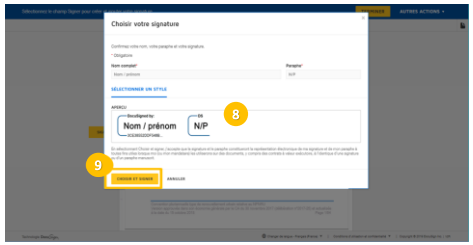
4 Cliquer sur la barre de défilement pour accéder au bas de page.

5 Cliquer sur les pictogrammes pour zoomer, télécharger ou imprimer le document.

Signature du document

6 Cliquer sur « Commencer » pour être dirigé directement à la balise de signature.

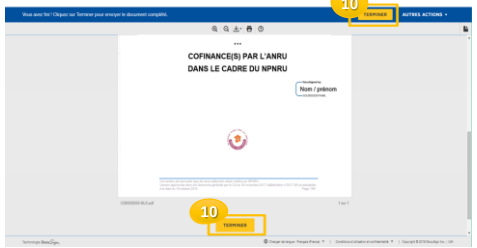
7 Cliquer sur la balise de signature.
→ Redirection vers un pop-up de signature.



Signature du document

8 Vérification de l'aperçu de la signature (initiales).

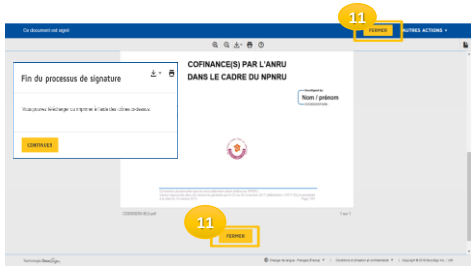
9 Cliquer sur « Choisir et signer ».



Signature du document

La signature est correctement apposée.

10 Cliquer sur « Terminer ».
→ Le document est signé.



Fin du processus

Ecran de confirmation de signature du document, avec possibilité de télécharger et/ou imprimer le document en l'état en cliquant sur la barre horizontale de pictogramme en haut.

11 Cliquer sur « Fermer » pour finir le processus.

Mail de confirmation

Réception d'un mail une fois que tous les signataires ont terminé leur processus de signature.

Le document signé est accessible par toutes les équipes depuis le portail IODA dans la bibliothèque de document « Document signé » de l'espace contrat concerné.

Agence Nationale pour la Rénovation Urbaine

Fiche pratique
SIGNATURE ÉLECTRONIQUE

QUESTIONS RÉCURRENTES

1 Signature et profil IODA

Les signataires du contrat doivent-ils nécessairement avoir un profil dans IODA ?

Les signataires d'un contrat ou d'un avenant reçoivent un lien vers DocuSign directement sur leur adresse mail. Ils n'ont donc pas besoin d'un profil dans IODA pour signer.

2 Mise en signature

Dispose-t-on d'un délai pour signer le document après réception du mail Docusign ?

Il n'y a pas de délai d'expiration. À partir de juillet, il sera possible de réaliser un suivi de l'avancement de la signature.
Point d'attention : seuls les utilisateurs IODA sont en mesure de pouvoir consulter cette liste soit l'équipe opérationnelle PP, DDT et ANRU.

3 Cercles de signature

Dans le cadre de la signature, quel est le process entre le cercle 1 et le cercle 2 ?

Tous les signataires du cercle 1 reçoivent une notification leur indiquant qu'ils peuvent signer les documents.

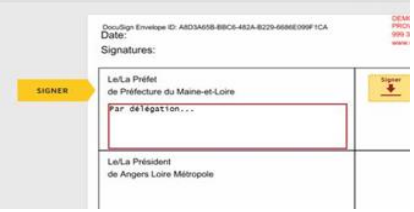
Tous les signataires du cercle 1 peuvent signer en même temps. Le signataire du cercle 2, lui, n'est pas invité à signer tant que tous les signataires du cercle 1 n'ont pas fini de signer.

Le cercle 2 ne comporte qu'un seul signataire : le Délégué Territorial pour les PRIR (quelque soit le montant) et le Directeur Général de l'ANRU pour les PRIN (ou les contrats portant à la fois sur des PRIN et des PRIR). La signature du dernier signataire, donc du cercle 2, donne la date de signature du contrat.

4 Délégation de signature

Peut-on effectuer une délégation de signature ?

C'est possible à la condition que le signataire qui a la délégation doit ajouter cette mention dans une case prévue avant de signer dans le bordereau de signature directement dans DocuSign.



5 Adresse mail et signature

Peut-on renseigner dans IODA deux fois la même adresse mail dans le cas où un utilisateur a besoin de signer deux fois dans le même cercle ?

Il est possible de renseigner deux fois le même nom et la même adresse mail dans un même cercle (par exemple quand le préfet signe au titre de ses responsabilités de l'ANRU et de l'ANAH) à condition d'ajouter une mention : exemple : M. Pierre Durand, Maire de la commune de X et M. Pierre Durant, Président de l'EPCI Y.

Peut-on renseigner une adresse mail d'une personne autre que celle identifiée en tant que signataire ?

Non, il faut bien renseigner l'adresse mail de la personne signataire.

6 Signature papier versus signature électronique

Est-il possible de mixer un format de signature papier avec un format électronique ?

Non la signature doit se réaliser soit intégralement en format papier soit exclusivement en format électronique.

Le format électronique permet néanmoins de raccourcir considérablement les délais de signature. Pour rappel et conformément au code civil, la signature électronique est équivalente à la signature manuscrite.

4 | Retours d'expérience

Les Signatures électroniques terminées et en cours

- **Ils ont signé en 3 semaines : ANGERS (PRIN) et SAINT BRIEUX (PRIN)**
- **Ils sont en cours de signature : Grenoble (PRIN) et Périgueux (PRIR)**

Les points d'attention

- Retour Angers : attention à la taille des fichiers à intégrer dans Docusign => limitée à **25 MO**
- Vigilance à apporter sur la taille des documents versés
- La signature électrique induit de nouvelles procédures qu'il faut beaucoup **expliquer** et sur laquelle il est nécessaire de bien **communiquer**

Les bonnes pratiques/évolutions à venir

- Bien séparer chacun des documents à mettre en signature car l'outil Docusign les regroupe ensuite sous un seul et même PDF => ***Attention à bien les ajouter dans l'ordre alpha ou numérique***
- **Bien s'assurer que les personnes renseignées par le PP sont signataires**
- Suivi des signataires sera disponible (courant juillet)

Les points positifs

- **Gain de temps significatif** : "on passe de 6 mois de délai de signature à un mois" mais cela demande quand même du temps en termes de process
- **0 papier !**
- **"C'est simple !** Tout se fait par mail donc ça peut aller très vite une fois qu'on le reçoit "
- **Sécurisation** et **souplesse** de l'outil Docusign
- Les documents sont **paraphés et c'est un grand plus** ! C'est très sécurisant

5 | Le dispositif global de la formation

1 à 2 semaines avant la formation

Prérequis à distance

- ✓ Une présentation générale du nouvel outil de contractualisation : IODA
- ✓ Rappel des premières fonctionnalités déployées
- ✓ Mes premiers pas sur IODA : créer son compte, se connecter, la page d'accueil, les onglets et la recherche

Le jour J

Présentiel : une journée complète

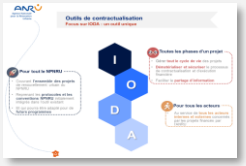
Après la formation

Post-formation

- ✓ Un guide des ressources à disposition des apprenants
- ✓ Des fiches synthétiques, un guide utilisateur, supports de formation
- ✓ Un module distanciel court sur la signature électronique

5 Guide des ressources

La valise des ressources



1. Support de formation :

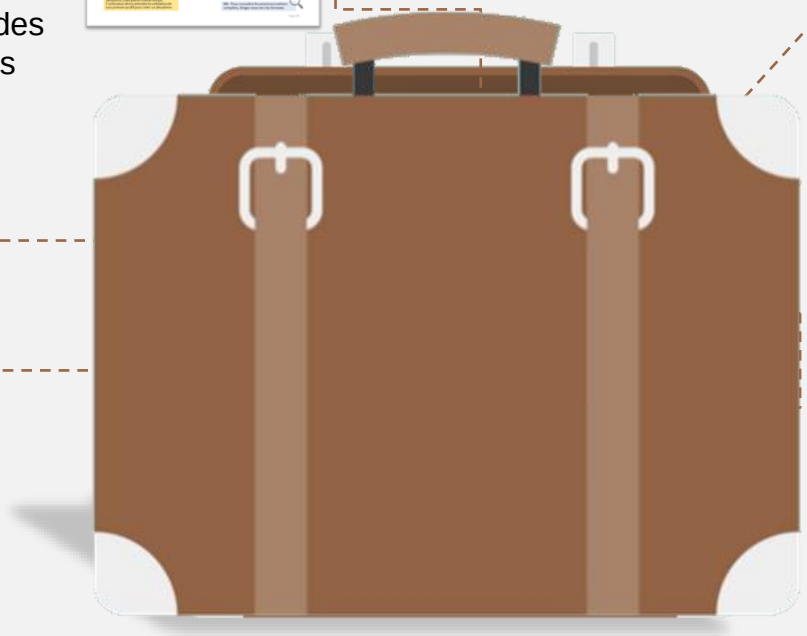
Description: Support des formations présentielles
Accès : Anruscope

2. Le guide utilisateur :

Description : Pas à pas détaillé des fonctionnalités IODA
Accès : Anruscope

3. Fiches synthétiques :

Description: Fiches pratiques par profil et étape du processus
Accès :
Anruscope



4. Vidéos tutorielles :

Description : Pas à pas en format vidéo pour chaque fonctionnalité
Accès : Anruscope
et via les fiches synthétiques

5 . Valise MO :

Description : ressources pédagogiques (fiches pratiques, vidéos..) spécifiques aux MO
Accès : Anruscope

6. E-learning signature électronique

Description : e-learning avec des modules de 1 à 5 minutes
Accès : Anruscope
Et via les fiches synthétiques

Fiche pratique signature électronique

Description : fiche pratique pas à pas à destination de tous les signataires n'ayant pas accès IODA

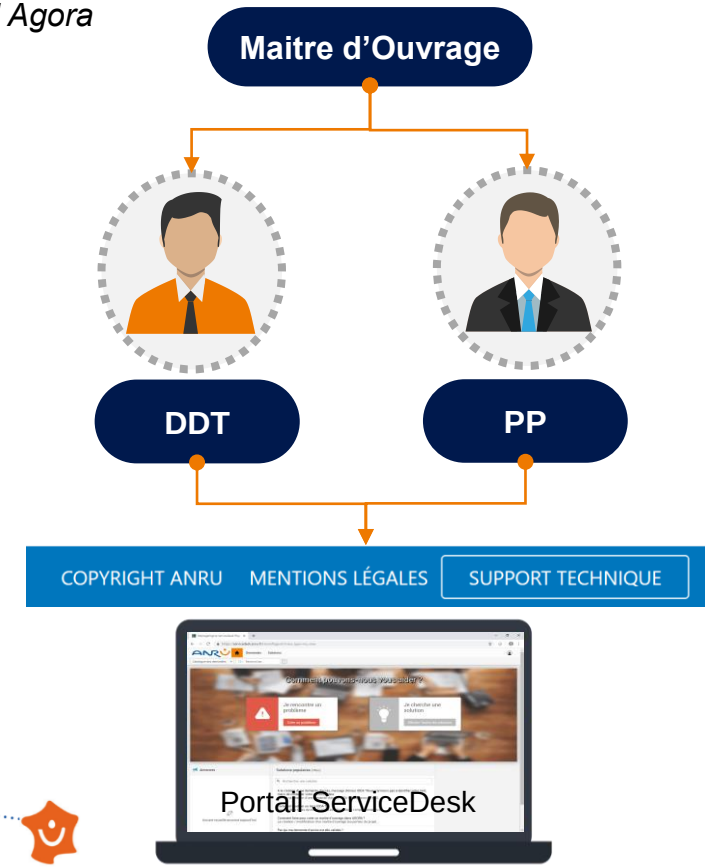
5 Guide des ressources

L'assistance utilisateur

Précédemment : l'assistance utilisateur était sollicitée via une demande émise par mail à destination de l'adresse servicedesk@anru.fr

Maintenant : accès au portail ServiceDesk via IODA en cliquant sur « Support Technique ». Les demandes seront tries par l'assistance utilisateur pour trouver le bon interlocuteur à l'ANRU. Une repose écrite sera donné dans le plus court délais. Dans des cas spécifiques un rdv téléphonique pourra être proposé par l'assistance utilisateur.

L'adresse mail *servicedesk@anru.fr reste valable pour toutes les demandes d'assistance relatives à l'outil Agora*



Bonnes pratiques :

- A retenir pour le PP : il devra indiquer dans le formulaire le nom de sa DDT
- Les MO passeront par les DDT ou PP pour faire une demande via le portail (sauf si la question à été résolu préalablement par la DDT ou PP)

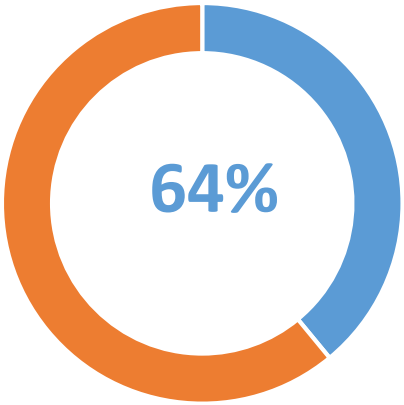
Agence Nationale pour la Rénovation Urbaine

Retours sur l'accompagnement réalisé

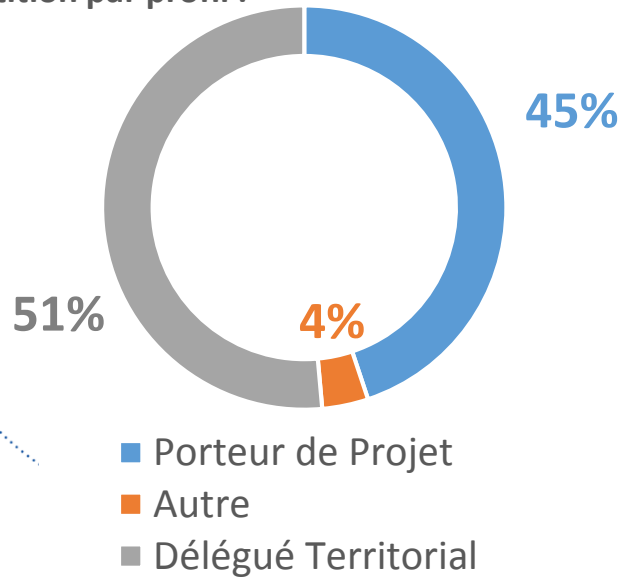
6 Le taux de participation aux sessions

Données quantitatives

Taux de participation global



Répartition par profil :



Constat et analyse

Pour rappel, population cible => **550 personnes environ**
Profils ciblés en priorité : les profils VISA des PP et des DDT (pas de MO concernés sur la vague 2)

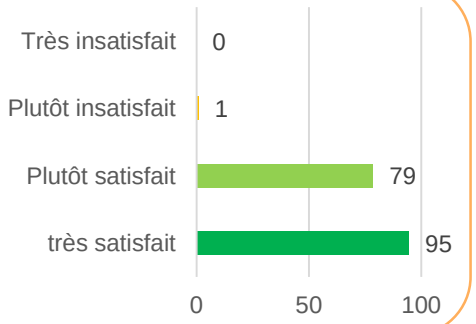
Des sessions de formation plutôt bien « remplies » ce qui prouve que la formation était attendue.
On note également une répartition assez homogène des participants. Ceci prouve que la communication réalisée par les DDT aux Porteurs de Projet les invitant à assister aux sessions de formation a été efficace.

Point d'attention porté sur les inscriptions pour contrôler la cible venant en formation mais malgré tout quelques PA et MO ont assisté à certaines sessions.

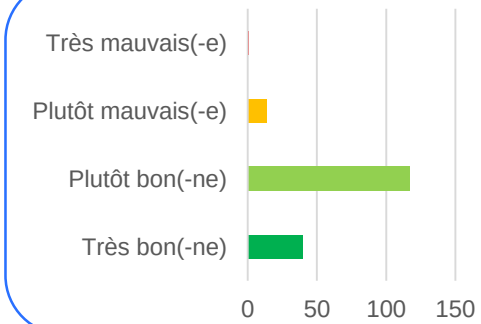
6 Satisfaction globale par thème

CONTENU

Retours très positifs ! Les stagiaires ont trouvé la formation intéressante et le contenu clair. La partie “outillage transitoire” a été retirée



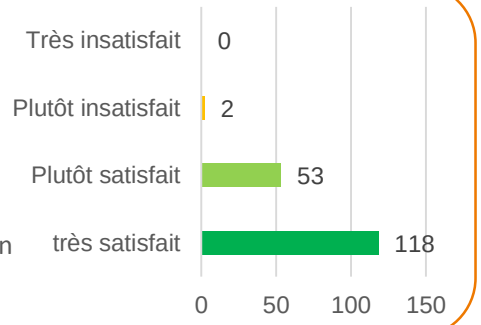
QUALITE GLOBALE FORMATION



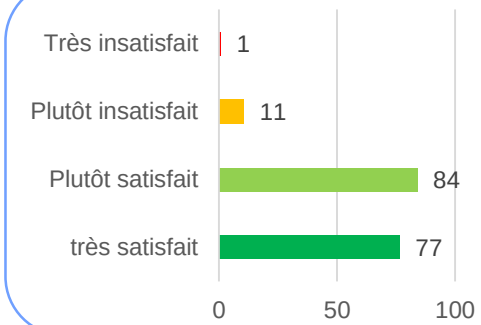
Le degré de satisfaction global de la formation et la perception de IODA après la formation sont très positifs dans l’ensemble

QUALITE DE L’ANIMATION

Les avis sont très favorables sur les formateurs jugés très pédagogues et à l’écoute.
Par contre, les stagiaires auraient souhaité aller plus loin dans la pratique de l’outil



LOGISTIQUE



De bons retours sur la communication des objectifs et du programme et l’organisation. La salle était jugée trop petite au départ et certains auraient préféré séparer les profils PP et DT

7 | Pas encore formé sur IODA ? Il reste de la place !

Des sessions proposées sur juillet :

5 créneaux de proposés sur les deux premières semaines du mois de juillet :
⇒ ***Privilégier les 9 et 11***

Quelques sessions de rattrapage seront proposées à la rentrée pour celles et ceux qui n'auraient pas pu assister à une session

7 Fin de l'atelier

À vous la parole !

Questions/réponses :

Si vous avez déjà été formé : la formation vous a-t-elle permis de prendre en main l'outil facilement?

Avez-vous consulté l'un des documents de la valise pédagogique? Et si non, pourquoi ?

Hiérarchisez les documents de la valise pédagogique selon leur ordre d'utilité pour vous