



Cahier des charges

ADEME

DETSI - Direction de l'Environnement de Travail et des Systèmes d'Information
Pôle OI - Pôle Outils Internes

TIERCE MAINTENANCE APPLICATIVE DES OUTILS DE TRAVAIL COLLABORATIFS DE L'ADEME : INTRADEME

HISTORIQUE DU DOCUMENT

Version	Date	Rédacteur	Description
0.1	26/07/2024	CKE	Version initiale
0.2	18/12/2024	CKE	Version revue

REFERENCES

DOCUMENTS ANNEXES

DAT	DAT_Intranet_ADEME_v1_4.pdf
RECSI	RECSI_v2024.1.pdf

SOMMAIRE

Glossaire, notations particulières & Terminologie	5
1 Cadre de la CONSULTATION	6
1.1 ADEME	6
1.2 Organisation de l'ADEME.....	6
1.3 Présentation du Pôle Outils Internes et de ses missions.....	7
1.4 Contexte des prestations attendues	7
2 Description du PROJET	8
2.1 Plateforme JALIOS	8
2.2 Suite Microsoft	9
2.2.1 Éléments d'architecture	10
2.2.2 Acteurs du projet.....	10
2.3 Éléments de contexte	11
2.4 Enjeux & Objectifs	12
3 Détail des Prestations	13
3.1 Prestations attendues.....	13
3.1.1 Expertise Jalios	13
3.1.2 Assistance à MOA (aMO) ou proxy Product Owner	13
3.1.3 Expertise Microsoft	14
3.1.4 Prestations de TMA sur intraDEME.....	14
3.1.5 Prestations à bons de commande en mode projet	15
3.1.6 Prestation d'initialisation de la TMA	16
3.1.7 Prestation de réversibilité	17
3.2 Profils.....	17
3.3 Organisation des travaux.....	18
3.4 Commande des prestations.....	23
3.5 Première phase de commande.....	23
4 Exigences de l'ADEME envers le Titulaire	24
4.1 Bonnes pratiques.....	24
4.2 Conseil & Amélioration continue.....	25
4.3 Exigences réglementaires et RECSI.....	25
4.4 Dispositif sécurité	26
4.5 Ecoconception, sobriété numérique, numérique responsable (NR)	28
4.6 Qualité des prestations : Plan d'assurance qualité (PAQ) et gestion des risques	28
4.7 Transparence, justesse des charges et suivi d'activité	30
4.8 Organisation et déplacements	31
4.9 Maintien du dispositif et modalités de gestion des profils	32
4.10 Outils Transverses et de pilotage	33
4.11 Fonctionnement avec les méthodes agiles	34
4.12 Garanties, propriété et disponibilité	34
5 Cadre de REPONSE	35
5.1 Organisation proposée	35
5.1.1 Expertises de l'équipe mobilisée sur les prestations.....	35
5.1.2 Pilotage des activités	35
5.1.3 Principales procédures	36



5.1.4	Prestations particulières d’initialisation et de réversibilité.....	36
5.2	Méthodes & Outils.....	36
5.3	Qualité & Amélioration continue	37
5.4	Etude de cas.....	38
5.5	Proposition financière	38

GLOSSAIRE, NOTATIONS PARTICULIERES & TERMINOLOGIE

AMO	Assistance à Maîtrise d’Ouvrage
CDC	Cahier Des Charges
COPIL	COmité de PILotage
COPROJ	Comité Opérationnel du PROJ
CP	Chef de Projet
Daily	Instance agile quotidienne de coordination de l’équipe
DAT	Dossier d’Architecture Technique
DETSI	Direction Environnement de Travail et Système d’information
DP	Directeur de Projet
ETP	Equivalent Temps Plein
MOA	Maîtrise d’Ouvrage
MOE	Maîtrise d’œuvre
MOM	Mise en Ordre de Marche
PAQ	Plan d’Assurance Qualité
PO	Product Owner
Pôle I	Pôle Infrastructures Numériques
Pôle OI	Pôle Outils Internes
PV	Procès-verbal
RECSI	REférentiel de Conception des Systèmes d’Informations
RGAA	Référentiel Général d’Amélioration de l’Accessibilité
RSE	Réseau Social d’Entreprise
SDSI	Schéma Directeur Des Systèmes d’Information (SDSI).
SFD	Spécifications Fonctionnelles Détaillées
SI	Systèmes d’Information
TMA	Tierce Maintenance Applicative
UO	Unité d’œuvre
VABF	Vérification d’Aptitude au Bon Fonctionnement
VSR	Vérification de Service Régulier
Weekly	Instance agile hebdomadaire de coordination de l’équipe

1 CADRE DE LA CONSULTATION

1.1 ADEME

L'Agence de la transition écologique (ADEME) participe à la mise en œuvre des politiques publiques dans les domaines de l'environnement, de l'énergie et du développement durable.

Elle met ses capacités d'expertise et de conseil à disposition des entreprises, des collectivités locales, des pouvoirs publics et du grand public, afin de leur permettre de progresser dans leur démarche environnementale.

Les quatre métiers de l'Agence sont :

- **Connaître** : l'ADEME assure l'animation et participe au financement de la recherche et de l'innovation, à la constitution et à l'animation de systèmes d'observation pour mieux connaître l'évolution des filières ;
- **Convaincre et mobiliser** : parce que l'information et la sensibilisation des publics sont des conditions essentielles de réussite des politiques environnementales, l'ADEME met en œuvre des campagnes de communication pour faire évoluer les mentalités, les comportements et les actes d'achat et d'investissement ;
- **Conseiller** : l'ADEME assure un rôle de conseil pour orienter les choix des acteurs socio-économiques et élabore des outils et méthodes adaptés à leurs attentes. La diffusion directe par des relais de conseil de qualité est une composante majeure de la mise à disposition de son expertise ;
- **Aider à réaliser** : l'Agence déploie des types de soutien financier gradués et favorise la mise en œuvre de références régionales et nationales.

Les domaines d'intervention sont variés : gestion des déchets, préservation des sols, efficacité énergétique, énergie renouvelables, qualité de l'air, etc.

L'ADEME est un établissement public sous la tutelle conjointe du ministère de l'Ecologie, du Développement durable et de l'Energie et du ministère de l'Education nationale, de l'Enseignement supérieur et de la Recherche.

Site internet institutionnel de l'ADEME : <https://www.ademe.fr/>

En tant qu'établissement public national, l'ADEME est soumis à la réglementation GBCP (gestion budgétaire et comptable publique).

1.2 Organisation de l'ADEME

L'ADEME, dont le siège social est à Angers, regroupe environ 1 500 collaborateurs répartis en :

- 3 sites pour les services centraux à Angers (49), Montrouge (92) et Valbonne (06) ;
- 17 Directions régionales, 13 en territoire métropolitain et 4 en outremer, qui maillent à travers 26 implantations l'ensemble du territoire ;
- 3 représentations dans les territoires d'outre-mer ;

Chaque Direction Régionale (DR) est elle-même organisée de manière à pouvoir agir au plus près du terrain avec des chargés de mission qui mettent en œuvre les programmes de l'Agence, en lien direct avec les services techniques nationaux. L'action de terrain et l'expertise nationale sont deux piliers essentiels de l'action et de l'originalité de l'ADEME. L'Agence participe ainsi à la construction conjointe des politiques nationales et locales et contribue à la transition énergétique et environnementale des territoires.

L'organigramme de l'ADEME est disponible à cette adresse : <https://www.ademe.fr/lagence/notre-organisation/>.

Dans le cadre de ses missions l'ADEME utilise largement les outils informatiques comme levier de l'efficacité de son action. Ces outils sont mis à disposition de ses collaborateurs mais sont aussi accessibles pour les différents publics visés par les actions de l'agence.

1.3 Présentation du Pôle Outils Internes et de ses missions

Au sein de la Direction Environnement de Travail et Système d'Information (DETSI), le Pôle Outils Internes pilote et assure la mise en œuvre des différents projets logiciels informatiques à destination des collaborateurs de l'Agence, tout au long de leur cycle de vie, en cohérence avec l'ensemble du Système d'Information. Pour cela il recueille les besoins, met en œuvre et accompagne les collaborateurs pour la mise à disposition d'outils informatiques leur permettant d'accomplir au mieux leur mission.

1.4 Contexte des prestations attendues

Le pôle OI a en charge la mise à disposition d'outils collaboratifs à destination des collaborateurs. Le but est de permettre aux collaborateurs de disposer d'outils leur permettant de collaborer à l'interne mais aussi à l'externe et ceci afin d'accomplir au mieux leur missions.

Ces outils sont de divers natures mais les 2 principales branches sont :

- Le portail d'entreprise de l'ADEME dénommé « IntraDEME » dont le Pôle OI assure le pilotage, la vision produit et l'interface avec les équipes techniques. Il est basé sur la plateforme JALIOS et est composé d'un intranet, d'un annuaire - organigramme et de près de 150 espaces collaboratifs.
Actuellement, ce portail est maintenu et évolue dans le cadre d'une Tierce Maintenance Applicative (TMA) qui arrive prochainement à échéance. Ladite TMA est confiée à une agence digitale externe désignée comme « actuel Titulaire » dans la suite du document. Cette TMA est composée d'une assistance à maîtrise d'ouvrage (AMO) et d'une équipe MOE.
- En complément de cette plateforme JALIOS, l'ADEME s'est dotée en 2020 de la suite Microsoft 365 et notamment Microsoft Teams afin d'améliorer la collaboration en interne ou sur des projets avec des externes.
Elle se fait accompagner sur ces sujets par un prestataire externe chargé de traiter les sujets de veille autour de ces technologies et qui peut également être sollicité pour des prestations ponctuelles d'expertise.

Ces 2 outils cohabitent avec des usages complémentaires :

- Jalios pour la communication institutionnelle et/ou à tous les adémiens et la collaboration avec des partenaires externes,
- Les équipes Microsoft Teams pour les projets internes ou externes

Le présent Cahier Des Charges (CDC) a pour objet le renouvellement de ce marché de TMA et de la prestation d'expertise dont bénéficie le Pôle OI.

Le marché ne comporte qu'un lot dans lequel nous aurons 2 typologies de prestations :

- AMO correspondant aux prestations d'accompagnement (dont l'expertise) ;
- MOE correspondant au marché de la TMA.

L'acquisition des licences et leur maintenance associée, sont hors périmètre du marché.

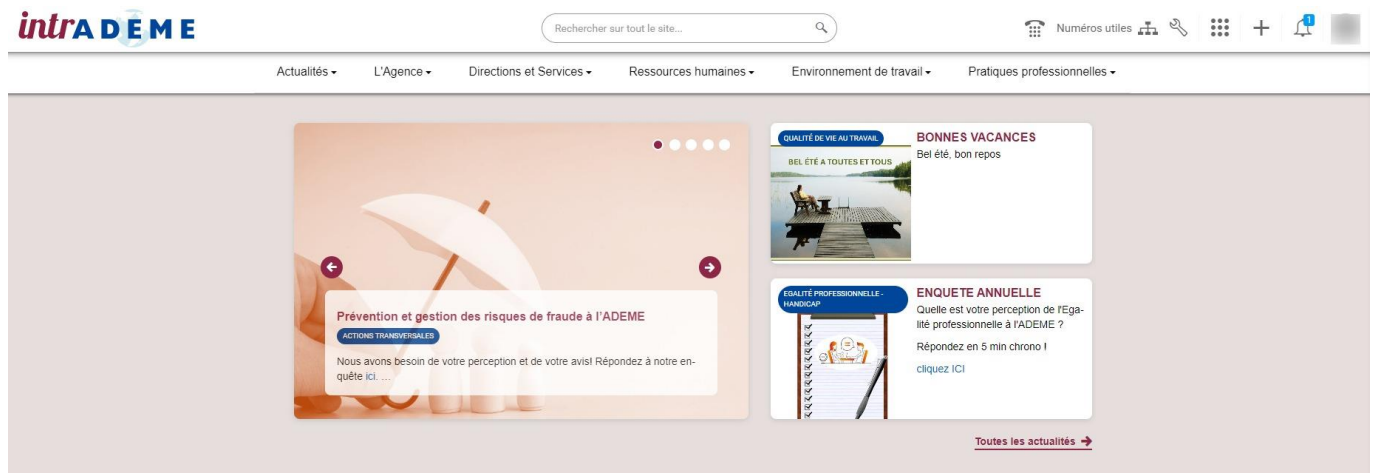
2 DESCRIPTION DU PROJET

2.1 Plateforme JALIOS

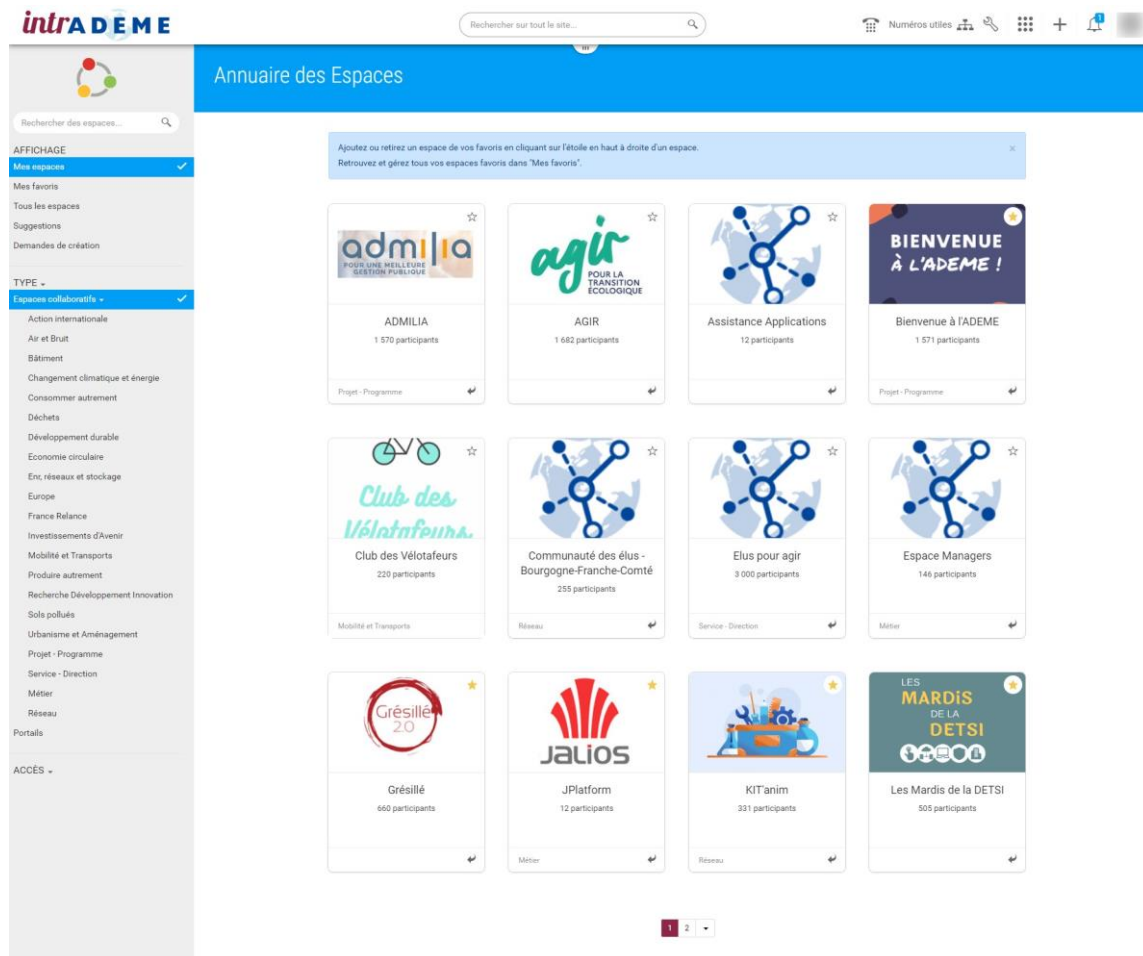
L'intraDEME est le portail d'entreprise de l'ADEME.

Il permet à chaque utilisateur authentifié (authentification SSO via Keycloak) d'accéder à un front office personnalisé et personnalisable divisé en 3 espaces :

1. **Le portail éditorial accessible à tous les adémiens.** Celui-ci se compose de rubriques et d'articles relatifs à la vie de l'agence, la présentation des différentes directions et services, d'informations relatives aux ressources humaines, à l'environnement de travail et aux pratiques professionnelles. Ce portail éditorial présente également les actualités des activités de l'ADEME, sa bibliothèque de vidéos ainsi que son agenda et une partie de ses newsletters internes.



2. **Mon Espace :** pour une vision globale des mises à jour des rubriques de l'intranet et de la gestion documentaire. Les utilisateurs peuvent accéder à des flux RSS, comptes X (anciennement Twitter), etc. Cet espace personnel peut être agencé selon les besoins des utilisateurs ;
3. **Les espaces collaboratifs :** ces espaces visent à favoriser la collaboration, les échanges et la capitalisation. Ils sont dédiés aux communautés métier, à la gestion de projet, l'animation de réseaux internes ou externes, la capitalisation de connaissances. Ces espaces sont accessibles aux Adémiens mais également à des membres externes authentifiés.



Par ailleurs, l’IntraDEME permet d’accéder à l’annuaire de l’ADEME (QuiFaitQuoi) qui met à disposition des collaborateurs l’organigramme, la présentation d’un service/département et une fiche individuelle des Adémiens. Cet annuaire est synchronisé avec l’annuaire Active Directory de l’ADEME et le SI RH.

Aujourd’hui, l’IntraDEME c’est :

- 144 espaces collaboratifs ;
- 86 180 contenus (intranet et esp. collaboratifs confondus) ;
- 13 918 comptes activés (internes et externes) ;
- 13 espaces de travail ;
- 1 972 portlets.

De plus, afin de centraliser la gestion de ses documents et d’optimiser sa communication numérique, l’ADEME a mis en place un centre de ressources unique sur lequel l’IntraDEME s’est adossé. Ainsi à partir du portail, les utilisateurs disposent d’une vue sur les contenus de l’IntraDEME et d’une présentation de toutes les publications de l’ADEME avec leur cible, périodicité, archives, conditions d’abonnement, etc.

L’outil retenu par l’ADEME pour sa gestion de la documentation est nommé GECO, outil de l’éditeur Kentika. Une synchronisation quotidienne avec GECO *via* un web-service permet de récupérer des informations consultables *via* le moteur de recherche de l’intraDEME.

2.2 Suite Microsoft

L’écosystème Microsoft, en particulier Microsoft Teams, quant à lui se compose, à date, de :

Agence de la Transition Ecologique

- 545 équipes
- 1500 invités externes

Dès la mise à disposition de l'outil une gouvernance a été mise en place afin de suivre l'adoption de l'outil mais aussi le respect de règles telles que :

- Un nombre minimum de propriétaires ou de membres,
- Un formalisme de nommage

Pour le suivi et l'application de ces règles, l'ADEME s'est dotée de 2 outils de gouvernance (Powell et Tryane).

Les applications autorisées dans les équipes sont uniquement les applications Microsoft et quelques rares applications complémentaires répondant à un besoin précis des utilisateurs. L'ensemble de la suite Microsoft (suite Office, One Drive, SharePoint, Teams, etc.) est ainsi disponible pour les adémiens.

2.2.1 *Éléments d'architecture*

La version actuelle de l'IntraDEME est JPlatform 10.0 SP6. Le passage à la v10 SP8 (dernière version éditeur disponible) est à l'étude. Nous souhaiterions combiner cette montée de version à un passage de l'application dans le cloud.

Le Dossier d'Architecture Technique joint en annexe présente les ressources techniques et leur implémentation au sein du SI de l'ADEME (cf. DOCUMENTS joints).

L'IntraDEME est hébergé à l'ADEME (idem pour l'annuaire Active Directory).

L'ADEME dispose de 3 environnements : intégration, pré-production et production. L'environnement de développement est quant à lui installé chez le Titulaire. L'ADEME dispose également d'une licence SonarQube afin d'assurer la qualité et la sécurité du code source.

La suite Microsoft est en SaaS sur un *tenant* EDUCATION et chaque Adémien dispose d'une licence A5.

2.2.2 *Acteurs du projet*

Actuellement, les services acteurs du projet à l'ADEME sont :

- Le Pôle Outils Internes assure :
 - Le suivi du marché
 - Le suivi du respect des exigences techniques
 - L'assistance utilisateurs de niveau 1 depuis juin 2020 *via* sa Cellule Assistance
 - La mise à disposition et l'accompagnement sur les outils collaboratifs ;
- Le Pôle Infrastructure est chargé du suivi de la production et de l'hébergement ;
- Le service Digital&CO, via un de ses chargés de communication interne,
 - Est responsable de la ligne éditoriale de l'ADEME et est impliqué dans l'évolution ergonomique et fonctionnelle de l'outil.
 - Assure le rôle de Product Owner du portail intraDEME et porte donc la vision produit : identification des besoins, instruction des projets, recette fonctionnelle, conduite du changement, etc. Il sera donc le principal interlocuteur du futur Titulaire. Il est désigné « PO » dans le cadre de ce CDC ;

Les intervenants externes à l'ADEME sont :

Pour l'intraDEME :

- Une équipe MOE qui réalise les développements liés aux corrections et évolutions du portail, les recettes unitaires, les livraisons à l'ADEME (une livraison toutes les 3 semaines hors anomalies nécessitant une correction immédiate), l'assistance technique et fonctionnelle (niveau 2 et 3) et la mise à jour des

documents de référence. Cette équipe est à ce jour constituée d'un Directeur de Projet (DP), un CP MOE et des développeurs du Centre De Service (CDS) de l'actuel Titulaire. Le DP participe aux COPIL. Il est le responsable du marché et du suivi des engagements pris sur le marché. Le CP MOE pilote l'équipe de développeurs, organise et anime les daily (ou autre fréquence adaptée) ainsi que les COPIL. Il est l'interlocuteur du PO de l'ADEME ;

- Un expert JALIOS qui intervient sur l'analyse des tickets, veille au respect des bonnes pratiques et accompagne le PO sur la mise en œuvre d'évolutions et de correctifs.

Pour Microsoft :

- Un consultant veille qui nous remonte hebdomadairement les nouveautés à venir, les impacts ainsi que le paramétrage et l'accompagnement à prévoir
- Une équipe d'experts techniques disponible sur les différentes briques Microsoft (Teams, Sharepoint, Azure, etc.)

2.3 *Éléments de contexte*

En 2014, l'ADEME a choisi la solution de JALIOS (éditeur français d'Intranet) pour la refonte de son IntraDEME. Ce choix a été fait dans le but de faciliter les communications internes et transversales et améliorer la collaboration. Depuis cette date de nombreux développements ont été réalisés pour répondre à des besoins spécifiques. Ces développements spécifiques rendant la maintenance complexe, un effort a été fait pour les réduire drastiquement.

La dernière montée de version sur JALIOS JPlatform date de janvier 2023 (JPlatform 10.6).

Ce passage en SP6 aura été l'occasion de réduire la part de développements spécifiques, afin de revenir, autant que possible, au fonctionnement standard de l'outil. Un certain nombre de spécifique perdure, l'effort de réduction doit continuer afin, notamment, de faciliter la maintenance et l'intégration des évolutions proposées par l'éditeur. L'ADEME souhaite poursuivre l'installation régulière des versions de l'éditeur afin de bénéficier des dernières améliorations de la plateforme.

Fin 2023, un audit de la communication interne (enquête auprès des adémiens et entretiens individuels) a été réalisé. La plateforme est de plus branchée depuis 2023 sur un outil d'évaluation d'empreinte digitale (Fruggr) étudiant 3 axes : environnement, social et sobriété. Ces 2 rapports, en plus de l'écoute au quotidien des utilisateurs, ont permis d'identifier quelques axes d'amélioration sur l'outil.

Les évolutions et correctifs sont ainsi guidés par 5 enjeux :

- **LA SOBRIETE** : à travers la mise en action des recommandations techniques et éditoriales issues des audits Fruggr, le nettoyage des contenus obsolètes et la mise en place de règles de cycle vie des contenus,
- **L'AMELIORATION TECHNIQUE** : *via* la réduction du code spécifique pour faciliter maintenance et montées de version de JALIOS,
- **L'ACCESSIBILITE** : avec la mise en œuvre d'actions correctrices recommandées par notre référente accessibilité interne s'appuyant sur le référentiel RGAA.
- **L'EXPERIENCE UTILISATEUR** : pour simplifier l'accès à l'information et suivre les tendances ergonomiques des outils externes.
- **LES BESOINS UTILISATEURS**, exprimés au travers d'un audit de la communication interne réalisé à l'automne 2023 pour recueillir des irritants à corriger et des pistes d'amélioration.

L'ADEME cherche à développer encore les pratiques et outils collaboratifs. Elle s'est ainsi dotée de la suite Microsoft Office en 2020. Par conséquent, au-delà des usages existants des espaces collaboratifs, l'agence étudie la pertinence de l'intégration de MS 365 dans l'intraDEME.

2.4 Enjeux & Objectifs

L'IntraDEME, comme tout intranet, poursuit 2 objectifs, l'un individuel et l'autre collectif :

- Proposer à chaque adémien les informations pertinentes (justes, claire et à jour) pour le bon accomplissement de ses missions,
- Améliorer la communication et la collaboration entre adémiens.

Pour atteindre ces objectifs, les enjeux sont d'épurer au maximum le CMS des développements spécifiques et de contenus trop nombreux. L'intraDEME souffre en effet d'« infobésité », rendant le portail fouillis et peu attractif.

La suite Microsoft quant à elle est en constante évolution par l'éditeur. Il est donc important pour l'ADEME de se tenir à jour de toutes les évolutions afin de proposer aux adémiens les bons outils et l'accompagnement adapté. De plus, ces deux technologies représentant les principaux outils au quotidien, l'Agence souhaite améliorer l'interopérabilité entre ses outils en permettant l'utilisation de la suite Office dans les espaces collaboratifs Jalios ou en accédant via un espace co au contenu d'une équipe Teams par exemple.

Pour atteindre ces objectifs, l'ADEME souhaite :

1. Renforcer la prestation d'AMO
Pour y parvenir, l'ADEME renforce les équipes projet, pérennise l'expertise et la diversifie *via* ce marché. De plus, l'Agence souhaite privilégier les Candidats pouvant offrir un accompagnement de qualité tant du point de vue technique, fonctionnel et organisationnel que pour l'accompagnement à la gestion du changement.
L'ADEME attend des Candidats qu'ils proposent un modèle favorisant l'accompagnement, la collaboration entre les équipes et une certaine souplesse dans l'organisation de l'activité en fonction des évolutions aujourd'hui difficilement prévisibles des différents chantiers.
2. Avoir une meilleure visibilité sur les travaux réalisés et à venir ;
3. Consolider les pratiques agiles
Depuis 2020, l'ADEME déploie progressivement l'agilité au sein de ses équipes projets. La durée des itérations est de 3 semaines permettant ainsi des livraisons régulières de correctifs ou d'évolutions. Le candidat doit être en mesure de proposer une organisation en accord avec cette démarche. Les intervenants potentiels doivent disposer *a minima* d'un vernis sur les pratiques agiles, grâce à des certifications ou des expériences significatives.
4. Être accompagnée et conseillée dans ses choix.

3 DETAIL DES PRESTATIONS

3.1 Prestations attendues

Le Pôle OI souhaite renforcer son expertise dans les outils collaboratifs et sa capacité à accompagner les travaux avec des profils fonctionnels (AMO) et techniques (MOE). Les besoins récurrents ou déjà identifiés seront couverts par des prestations à bon de commande.

Les types de prestations AMO sont :

- Expertise JALIOS
- Expertise Microsoft
- Assistance à MOA (AMO) ;
- Assistance utilisateur niveau 2 et 3 ;
- Accompagnement au changement

Pour les aspects MOE :

- Développement JPlatform pour de la TMA
- Expertise technique JPlatform
- Expertise technique Microsoft

3.1.1 Expertise Jalios

Comme précisé ci-dessus, l'ADEME a fait le choix de JALIOS JPlatform. L'expertise attendue portera donc sur cet outil.

Le Consultant expert interviendra essentiellement en amont des développements et plus ponctuellement lors de la validation des solutions proposées.

Plus précisément, il devra :

- Assurer un suivi des évolutions côté éditeur ;
- Alerter sur les évolutions concernant l'ADEME ;
- Formuler des propositions d'amélioration de l'existant ;
- Challenger les chiffrages des équipes MOE ;
- Cartographier les fonctionnalités existantes : standards, spécifiques ;
- Contribuer à l'optimisation de l'administration fonctionnelle de l'outil ;
- Veiller au respect des bonnes pratiques par l'équipe MOE ;
- Analyser les tickets d'anomalies les plus complexes (niveau 3).

3.1.2 Assistance à MOA (aMO) ou proxy Product Owner

L'autre type de prestation est l'assistance à MOA (AMO) ou Proxy Product Owner (PPO). Cette prestation vise à renforcer la capacité à faire du PO et à faciliter la collaboration avec la MOE.

L'AMO sera donc amenée à participer à l'ensemble des phases, cérémonies éventuelles et livrables à produire par le PO. Ses principales activités seront :

- Accompagnement au Pilotage, au cadrage du projet et à la coordination des interlocuteurs auprès du PO ;
- Rédaction de documentations fonctionnelles ;
- Rédaction de ticket de demande d'évolutions ou de correctifs dans JIRA
- Recette fonctionnelle
- Prise en charge des demandes d'assistance de niveau 2
- Accompagnement au changement

3.1.3 Expertise Microsoft

L'ADEME utilisant la suite Microsoft pour réaliser ses missions au quotidien, elle souhaite bénéficier d'experts Microsoft pour :

- Effectuer la veille sur l'ensemble des outils Microsoft utilisés à l'ADEME
- Alerter sur les impacts des évolutions en fonction du contexte et proposer l'accompagnement au changement (paramétrage, communication, formation, etc.)
- Permettre la sollicitation ponctuelle d'experts sur les différentes briques Microsoft pour des problématiques précises.

3.1.4 Prestations de TMA sur intraDEME

La commande de cette prestation est annuelle et donnera lieu à un paiement trimestriel.

Il est attendu de la future TMA qu'elle prenne en charge toutes les corrections des dysfonctionnements constatés ou des points en contradiction avec les SFD empêchant l'exploitation normale du système (générant des pertes de données, des dégradations ou interruptions de travail, une dégradation des performances, etc.) que ces dysfonctionnements soient liés à des développements du précédent Titulaire ou du futur Titulaire.

3.1.4.1 Priorisation des corrections

Concernant l'intraDEME, l'ADEME souhaite lisser l'activité sur le portail et avoir des livraisons planifiées et régulières toutes les 3 semaines. Le contenu de ces livraisons « ordinaires » sera fonction de la priorisation donnée aux demandes programmées et/ou non programmées (survenues pendant l'itération en cours).

La priorisation des demandes sera fonction de leur criticité et urgence définies par le PO et son AMO.

Les différents niveaux de criticité retenus par l'ADEME sont :

- **Bloquante** : l'anomalie entraîne l'arrêt du portail du fait qu'une ou plusieurs fonctionnalités indispensables soient inaccessibles et rendent le portail inutilisable, que des résultats sont erronés, ou qu'un ou plusieurs autres problèmes empêchant l'utilisation du portail ont été détectés et qu'il n'existe pas de solution de contournement possible ;
- **Majeure** : l'anomalie n'entraîne pas l'arrêt du portail mais il n'est utilisable qu'en mode dégradé. Ce type d'anomalie correspond au cas où une ou plusieurs fonctionnalités indispensables sont accessibles mais certaines autres fonctions indisponibles, ou quand un ou plusieurs autres problèmes gênent l'utilisation du logiciel. En cas de fonctionnalité indispensable non accessible, il existe une solution de contournement ;
- **Mineure** : l'anomalie est du type message à préciser, un texte du portail qui n'est pas exactement à la place prévue, une valeur par défaut qui n'est pas bonne.

A chaque demande, l'ADEME attribue un niveau d'urgence de développement. Les niveaux appliqués sont :

- Basse
- Normale
- Elevée

Pour toutes les combinaisons de la criticité et de l'urgence, il doit en découler des actions et des délais de réalisation :

		Niveau de criticité		
		Bloquante	Majeure	Mineure
Niveau d'urgence	Elevée	●	●	●
	Normale	●	●	●
	Basse	●	●	●

	Délais correspondants		
	Prise en compte (T0)	Livraison d'une solution de contournement (T1)	Livraison de la correction (T2)
●	0,5 jour ouvré	0,5 jour ouvré après T0	Livraison extraordinaire à planifier sous 2 jours ⁽¹⁾
●	1 jour ouvré	1 jour ouvré après T0	Dans le cadre de la livraison de l'itération en cours
●	2 jours ouvrés	SO	A programmer

(1) Ce niveau d'urgence et de criticité correspond à une situation exceptionnelle où une livraison extraordinaire doit être rapidement effectuée. Tous les travaux en cours sont arrêtés et décalés dans le temps afin de pouvoir fournir la correction dans les délais.

Ces critères et délais de réponse s'appliqueront aussi en cas de nouvelle anomalie détectée en cours de VABF. Donc en cas de correction attendue « dans le cadre la livraison de l'itération en cours », la correction sera intégrée à l'itération suivante.

3.1.4.2 Equipe de TMA

L'ADEME souhaite confier sa TMA à une équipe d'intervenants experts et spécialisés (centre de service, centre d'excellence, centre de compétence, ...) avec un fort savoir-faire en construction de portails, de gestion d'espaces collaboratifs, documentaires et de réseau social d'entreprise. Cette équipe doit être dotée d'une forte expertise JALIOS mais aussi sur d'autres outils (notamment Microsoft).

L'équipe doit être composée de profils avec des niveaux d'expérience variés (juniors, confirmés et seniors) sur les différentes prestations attendues.

Par ailleurs, l'équipe doit être en mesure de s'adapter à des pics ou baisses de charge de manière rapide et efficace notamment en cas d'activité non programmée.

3.1.4.3 Volume d'activité

Les charges suggérées dans le cadre de l'élaboration de la proposition financière (cf. § 5.5 Proposition financière) ont pour objectif de rendre comparables les offres.

A titre d'information, ont été déclarées en 2024 (au 01/12/2024) :

- 33 anomalies
- 87 évolutions

3.1.5 Prestations à bons de commande en mode projet

Les prestations à bons de commande viennent compléter la TMA. Elles seront donc amenées à prendre en charge les prestations suivantes :

- Adaptation des outils afin d'assurer le maintien en condition opérationnelle de l'application lors d'un changement de version d'une brique logicielle, de base de données ou matérielle ;
- Evolution des outils par l'implémentation de nouvelles fonctionnalités exprimées par l'ADEME ;
- Actions préventives autour de l'environnement technique de l'application (performance, nettoyage de bases de données, etc.) ;
- Réalisation et mise en œuvre sur l'environnement Microsoft de projets métier spécifiques.

Sur l'ensemble de ces prestations, il est attendu du futur Titulaire qu'il soit force de proposition et qu'il identifie des actions pouvant contribuer à l'amélioration de la qualité de l'application et à l'atteinte des objectifs de l'ADEME.

Ces bons de commande pourront porter sur une seule UO du catalogue ou sur plusieurs UO en cas d'évolution ou de projet (exemple : Pilotage, spécifications, réalisation, formation, etc.).

3.1.6 Prestation d'initialisation de la TMA

Cette prestation doit permettre, à tout nouveau Titulaire de la TMA, de se mettre en capacité de traiter en complète autonomie, les demandes de corrections et d'évolutions sur IntraDEME.

A minima, la prestation doit prévoir l'appropriation :

- Des différentes procédures et des outils de l'ADEME ;
- Du contexte du projet et la connaissance des intervenants ;
- Des outils utilisés : développements, gestion des incidents, du portefeuille d'évolutions, tableaux de bord, etc. ;
- De l'organisation et de la structuration de la documentation disponible ;
- De l'ensemble des documents de référence : guides, spécifications fonctionnelles et techniques, PAQ, cahiers de tests et supports de formation ;
- De l'architecture logicielle, du schéma de la base de données, des normes et des règles de programmation appliquées ;
- De l'historique des événements correctifs et évolutifs et du stock.

Cette prise de connaissance se fera avec une assistance de l'actuel Titulaire dans le cadre de la réversibilité prévue par le marché avec ce dernier. Cette prestation aura une durée de 2 semaines et elle inclut :

- L'affectation de sachants (CP MOE et ingénieur développement) ;
- Une réunion de lancement ;
- Un plan de réversibilité comprenant :
 - Un planning projet ;
 - Des instances de pilotage ;
 - Le transfert de l'ensemble de la documentation afférente à la dernière version du portail ;
 - Un transfert du stock d'anomalies et demandes d'évolutions ;
 - La livraison du code sources du SI dans leur dernière version.

La prestation doit aussi prévoir :

- L'installation et la vérification d'un environnement de développement du logiciel (serveurs d'application, de base de données, outils de gestion de la documentation, des versions, de suivi des incidents...) chez le nouveau Titulaire ;
- L'initialisation éventuelle des nouveaux outils et référentiels ;
- La présentation de ces outils à l'ADEME ;
- La mise en œuvre des nouvelles procédures.

À l'issue de cette prise de connaissance, le nouveau Titulaire présentera un bilan des actions de prises de connaissances comprenant un inventaire détaillé des objets (sources, outils et documents) transférés et un PV de fin de réversibilité. En complément, le nouveau Titulaire présentera son analyse des risques, sa liste de préconisations ainsi que sa feuille de route pour les premières actions à mener.

Cette prestation est couverte par l'UO PRC – Prise de connaissance sur un nouveau projet ou sur un système d'informations existant » et sera commandée en début de prestation par l'ADEME.

3.1.7 Prestation de réversibilité

La prestation dite de « réversibilité » couvre la réversibilité à proprement parler mais aussi la transférabilité. La réversibilité se fera à destination de l'ADEME alors que la transférabilité se fera à destination d'un tiers, en principe, le Titulaire d'un futur marché.

Cette prestation doit permettre, à tout futur repreneur de l'activité, de se mettre en capacité de traiter en complète autonomie, les demandes de corrections et d'évolutions d'IntraDEME.

Cette prestation sera définie en fin de marché, elle est facultative. En cas de commande, elle sera réalisée une seule fois à la fin du marché et l'ADEME informera le Titulaire sortant au moins quatre semaines avant le début celle-ci.

Comme pour la prestation d'initialisation (cf. §5.1.4 Prestations particulières d'initialisation et de réversibilité), la prestation de réversibilité doit prévoir *a minima* l'appropriation :

- Des différentes procédures et des outils de l'ADEME ;
- Du contexte du projet et la connaissance des intervenants ;
- Des outils utilisés : développements, gestion des incidents, du portefeuille d'évolutions, tableaux de bord, etc. ;
- De l'organisation et de la structuration de la documentation disponible ;
- De l'ensemble des documents de référence : guides, spécifications fonctionnelles et techniques, PAQ, cahiers de tests et supports de formation ;
- De l'architecture logicielle, du schéma de la base de données, des normes et des règles de programmation appliquées ;
- De l'historique des événements correctifs et évolutifs et du stock.

Ce transfert de connaissances se fera sous la responsabilité du Titulaire sortant.

A l'issue de cette prise de connaissance, le nouveau Titulaire présentera un bilan du transfert comprenant un inventaire détaillé des objets (sources, outils et documents) transférés.

Cette prestation est couverte par l'UO « REV – Réversibilité ».

Evidemment, pendant toute la durée de cette phase de réversibilité, le Titulaire sortant continue d'assurer la maintenance du SI qui lui incombe et il s'engage à maintenir le niveau de prise en charge sur la TMA.

3.2 Profils

A l'ADEME, l'expertise d'une prestation est déclinée suivant trois niveaux :

- Junior
 - 1 à 2 ans d'expérience professionnelle
 - Est capable d'exécuter le travail unitaire qui lui est demandé
 - Autonomie limitée, doit être piloté quotidiennement
- Confirmé
 - 3 à 5 ans d'expérience professionnelle
 - Est autonome dans son propre travail de bout en bout
 - Nécessite un échange avec son responsable quand les choses se compliquent
- Sénior
 - 6 ans d'expérience professionnelle et plus
 - Pilote les travaux unitaires des autres pour l'élaboration d'une solution complète
 - Connaît à l'avance les points durs et sait les contourner

Les niveaux d'expertise souhaités à minima par prestations sont :

- Consultant expert : confirmé
Note : des certifications (JALIOS ou Microsoft) sont fortement souhaitées.
- AMO : confirmé

Chaque niveau de séniorité doit correspondre à une prise en charge adaptée de la part du Titulaire en termes de profils d'intervenants, de niveaux d'exigence, de délais de réalisation, etc. Ces modalités de prise en charge permettront au candidat de justifier les différences de tarifs par niveau de séniorité pour une UO donnée (cf. § 5.5 Proposition financière).

3.3 Organisation des travaux

Les unités d'œuvre (UO) d'AMO sont :

aCAP	Assistance auprès des MOA pour le Cadrage du Projet de système d'informations
Détail	Analyse des enjeux, des cibles et des objectifs métiers. Recherche des solutions envisageables (architecture technico fonctionnelle, organisation). Elaboration de la méthodologie de conduite de projet. Estimation macro des charges ADEME, des coûts, des délais, du planning de mise en œuvre.
Expertise	Capacité à s'approprier le contexte métier et à conduire une analyse de la valeur. Connaissance des méthodologies projets et des solutions numériques
Livrable	Synthèse d'analyse d'opportunité (contexte et enjeux, description et pondération des solutions envisageables, estimations)
aCDP	Pilotage et suivi de réalisation de toutes les parties prenantes
Détail	Programmation des actions, coordination des équipes, suivi de l'avancement des réalisations et contractuel, restitution indicateurs projet. Mise en œuvre des processus d'organisation efficaces liant qualité et délais optimisés
Expertise	Capacité d'organisation, d'animation, d'anticipation et rigueur.
Livrable	Ordre du jour, comptes rendus, planning du projet actualisé, tableau de suivi des actions actualisé, tableau des indicateurs (reste à faire, disponibilités, qualité de réalisation)
aCOU	Assistance à la Conception Orientée Utilisateurs
Détail	Réalisation d'ateliers, d'enquêtes, d'entretiens auprès des cibles d'un projet. Collecte et analyse de données d'enquêtes ou de statistiques interne ou externe concernant les cibles d'un projet.
Expertise	Capacité à marketer une solution.
Livrable	Préconisations, maquettage de la solution et des parcours utilisateurs
aSPG	Assistance auprès de la MOA pour les SPécifications ergonomiques, fonctionnelles et techniques Générales
Détail	Conduire les travaux d'élaboration des spécifications générales, définition de la méthode de conception, réalisation. Estimation des charges ADEME, des coûts, des délais, du planning de mise en œuvre. Assistance au montage du dossier de consultation et à l'analyse des offres
Expertise	Capacité d'animation d'ateliers, à maquetter les solutions et à rédiger des exigences. Qualité rédactionnelle. Force de propositions méthodologique et technique. Expérience d'estimations des charges et de planification de projets
Livrable	Spécifications générales, maquettes, organisation et exigences des prestations, estimations des charges, coûts et délais, grille de sélection et d'analyse des candidats
aSPD	Assistance auprès des MOA pour la conception détaillée d'un système d'informations
Détail	Participer aux ateliers de spécifications, conseiller la MOA, vérifier les maquettes, les spécifications fonctionnelles et le dossier d'architecture.

<i>Expertise</i>	<i>Capacité à s'imprégner du contexte métier et à conseiller sur des choix ergonomiques, fonctionnelles et techniques.</i>
<i>Livrable</i>	<i>Commentaires et suivi de la prise en compte des commentaires de la MOA et de l'aMOA par la MOE</i>
aREF	Assistance à la REception Fonctionnelle
<i>Détail</i>	<i>Concevoir la stratégie, le cahier de recette et les jeux de données. Evaluer la qualité et la conformité des réalisations par rapport aux exigences en terme d'interfaces utilisateurs et techniques, de règles de gestion, d'algorithmes de calculs, d'accessibilité. Suivre la réalisation des corrections applicatives ou de données et des impacts de non régression.</i>
<i>Expertise</i>	<i>Capacité à mettre en œuvre les méthodes et outils nécessaires à la réception fonctionnelle. Expérience dans la conception et l'exécution de recette fonctionnelle.</i>
<i>Livrable</i>	<i>Stratégie de tests, cahiers de recette, rapport de tests, tickets d'anomalies, bilan périodique de suivi des corrections (délais de correction, reste à faire, régression, nouveaux tickets, ...).</i>
PRC	Prise de connaissance sur le système d'informations existant
<i>Détail</i>	<i>Proposition d'un planning de prise de connaissance cohérent. Prise de connaissances initiale sur les dimensions métier, fonctionnelle, technique, organisationnelle (recueil d'informations, analyse documentaire, entretiens,...).</i>
<i>Expertise</i>	<i>Capacité à structurer la prise de connaissance métier, fonctionnelle, technique, à conduire des entretiens, à analyser les ressources disponibles et à s'approprier le projet.</i>
<i>Livrable</i>	<i>Bilan des actions de prises de connaissances, analyse des risques, liste de préconisations et feuille de routes des premières actions. Processus d'organisation et règles d'usage des outils projet.</i>
ADM	Administration fonctionnelle et des contenus
<i>Détail</i>	<i>Administration des comptes, des groupes, du paramétrage, des référentiels, des statistiques, des contenus et des ressources (documents, images, vidéos, liens, ...)</i>
<i>Expertise</i>	<i>Capacité à s'approprier un système d'information (notamment l'outil JALIOS), à identifier les risques et impacts des actions d'administration, rigueur et sens du service</i>
<i>Livrable</i>	<i>Bilan périodique des actes d'administration</i>
ASI	Audit de Systèmes d'Informations
<i>Détail</i>	<i>Audit de qualité des données, de qualité du code, de performance, d'accessibilité, de compatibilité (environnements serveur et utilisateurs), d'écoconception, de conformité à la réglementation.</i>
<i>Expertise</i>	<i>Expériences significatives dans le domaine de l'audit</i>
<i>Livrable</i>	<i>Rapport d'audit (analyse de l'existant, préconisations, coût des améliorations)</i>
FOR	Accompagnement au changement
<i>Détail</i>	<i>Aide à l'identification, à l'analyse de cas d'usage et à l'appropriation de l'outil. Dans le périmètre des usages JALIOS : aide à l'élaboration d'un plan de communication sur différents médias. Réalisation de supports de communication : vidéos, teasing, guides. Aide à l'organisation d'événements internes. Conception, production et animation de parcours de formation multi-supports. Aide à l'animation de la communauté des animateurs.</i>
<i>Expertise</i>	<i>Expériences dans la conduite du changement, la communication interne, la formation des utilisateurs. Pédagogie. Capacité à produire des supports pédagogiques et à animer des formations techniques</i>
<i>Livrable</i>	<i>Plan de communication. Supports de formation et formation.</i>
RDC	Réalisation de documentations utilisateurs ou de contenus
<i>Détail</i>	<i>Rédaction et mise en forme de documentations ou de contenus.</i>
<i>Expertise</i>	<i>Capacité à rédiger avec qualité des documents ou des contenus adaptés à la cible et esthétiques</i>
<i>Livrable</i>	<i>Documents ou contenus</i>
RDD	Reprise de données d'un système d'informations existant vers un nouveau projet de SI

<i>Détail</i>	<i>Analyse des données existantes, développement du mécanisme de reprise de données (ou contenus) semi-automatique, préparation des données, conversion de données, import des données, tests de cohérence, correction des données</i>
<i>Expertise</i>	<i>Capacité d'analyse de l'existant, d'appropriation des concepts métiers et des modèles de données. Recherche et mise en œuvre de solution efficiente (qualité, coût, délai) de reprise de données. Maîtrise des techniques, des langages et des outils d'analyse de données. Rigueur.</i>
<i>Livrable</i>	<i>Données (ou contenus) intégrées dans le SI cible. Rapport de reprise des données (ou contenus)</i>
EXN	Expertise sur les outils collaboratifs et leur interopérabilité
<i>Détail</i>	<i>Conseil auprès de la MOA pour optimiser l'administration fonctionnelle du système d'information existant. Veille sur les évolutions fonctionnelles mises en œuvre par l'éditeur et alerte auprès du PO pour celles qui concernent son système d'information. Proposition d'améliorations fonctionnelles du système d'information existant. Apport d'une expertise spécifique sur un domaine du numérique en soutien aux prestations du projet (Expertise système, design, innovation, interopérabilité...).</i>
<i>Expertise</i>	<i>Expertise reconnue dans le domaine.</i>
<i>Livrable</i>	<i>Contributions aux livrables des prestations pour lesquelles il est associé.</i>

La liste des livrables n'est pas figée. Elle pourra évoluer en fonction de l'organisation proposée par les candidats. L'objectif étant pour l'ADEME d'avoir une documentation à jour et exploitable par le PO. L'ADEME se réserve la possibilité d'un bon de commande complémentaire pour accélérer cette phase si nécessaire.

Les UO du catalogue MOE de l'ADEME sont :

aCDP	Pilotage et suivi de réalisation
<i>Détail</i>	<i>Coordination des équipes MOE, Programmation de leurs actions, suivi de l'avancement des réalisations et contractuel, restitution indicateurs projet. Mise en œuvre des processus d'organisation et comitologie efficients liant qualité et délais optimisés.</i>
<i>Expertise</i>	<i>Capacité d'organisation, d'animation, d'anticipation et rigueur.</i>
<i>Livrable</i>	<i>Ordre du jour, comptes rendus, planning du projet actualisé, tableau de suivi des actions actualisé, tableau des indicateurs (reste à faire, disponibilités, qualité de réalisation)</i>
SPD	SPécifications ergonomiques, fonctionnelles et techniques Détaillées (nouveau projet ou sur un SI existant)
<i>Détail</i>	<i>Animation d'ateliers de spécifications, recherche de solutions, production documentaire, estimation des charges, des coûts et du planning</i>
<i>Expertise</i>	<i>Capacité d'animation d'ateliers, à maquetter les solutions et à rédiger des exigences. Qualité rédactionnelle. Force de proposition méthodologique (itération, agile, cascade, ...) et technique.</i>
<i>Livrable</i>	<i>Maquettes des principales interfaces utilisateurs, règles de navigation, parcours utilisateurs, spécifications fonctionnelle et technique détaillées, planning et charges projets</i>
EST	Estimation de charges, coûts et planning d'un ticket d'évolution ou de correction
<i>Détail</i>	<i>Prise de connaissance des Spécifications ergonomiques, fonctionnelles et techniques produites par l'AMO (nouveau projet ou SI existant), recherche de solution. Estimation des charges par phase, par profil et avec un planning cohérent (disponibilité des acteurs).</i>
<i>Expertise</i>	<i>Capacité d'analyse et de retranscription du besoin. Capacité à questionner le besoin. Expérience d'estimations des charges et de planification de réalisations.</i>
<i>Livrable</i>	<i>Spécifications fonctionnelle et technique détaillées de l'évolution ou de la correction, estimation des coûts et délais de réalisation.</i>
DEV	Réalisation pour un nouveau projet ou sur un système d'informations existant

Détail	Réalisation des composants graphiques (logo, images), développements, tests unitaires, fourniture d'un démonstrateur, ajustements en cours de réalisation des développements, corrections. Garantir les développements jusqu'à la fin du marché. Rendre compte de l'avancement
Expertise	Expérience de réalisation avec les technologies du projet. Capacité à rechercher la meilleure solution (efficace), force de proposition.
Livrable	Fichiers sources, procédures d'installation et de paramétrage, documentations actualisées (spécifications fonctionnelles et techniques).
AIS	Aide à l'Installation du Système d'Informations et de ses mises à jour
Détail	Disponibilité téléphonique lors de l'installation par l'intégrateur ADEME et actualisation des livrables et de la documentation si nécessaire
Expertise	Connaissance des livrables (sources et documentation) et capacité d'analyse pour la recherche de solutions
Livrable	Procédures d'installations, de mises à jour, de paramétrage actualisées
COR	Réalisation de corrections d'anomalies ou de failles de sécurité
Détail	Analyse des dysfonctionnements, développements de correctifs Garantir les développements jusqu'à la fin du marché.
Expertise	Connaissance de l'existant (sources et documentation) et capacité à prendre en charge les corrections sans régressions
Livrable	Fichiers sources, procédures d'installation et de paramétrage actualisées et actualisation de la documentation (spécifications fonctionnelles et techniques).
PRC	Prise de connaissance sur le système d'informations existant
Détail	Proposition d'un planning de prise de connaissance cohérent. Prise de connaissances initiale sur les dimensions fonctionnelle, technique, organisationnelle (recueil d'informations, analyse documentaire, entretiens,...).
Expertise	Capacité à structurer la prise de connaissance fonctionnelle, technique, à conduire des entretiens, à analyser les ressources disponibles et à s'approprier le projet.
Livrable	Bilan des actions de prises de connaissances, analyse des risques, liste de préconisations et feuille de routes des premières actions. Processus d'organisation et règles d'usage des outils projet.
RDD	Reprise de données d'un système existant vers un nouveau système
Détail	Analyse des données existantes, développement du mécanisme de reprise de données (ou contenus) semi-automatique, préparation des données, conversion de données, import des données, tests de cohérence, correction des données
Expertise	Capacité d'analyse de l'existant, d'appropriation des concepts métiers et des modèles de données. Recherche et mise en œuvre de solution efficace (qualité, coût, délai) de reprise de données. Maîtrise des techniques, des langages et des outils d'analyse de données. Rigueur.
Livrable	Données (ou contenus) intégrées dans le SI cible. Rapport de reprise des données (ou contenus)
REV	Réversibilité
Détail	Transmission par écrits et à l'oral, en fin de marché, des éléments produits dans le cadre du marché
Expertise	Pédagogie et rigueur dans la transmission de connaissances
Livrable	Actualisation de la documentation produite lors du marché, bilan des prestations réalisées, état des dossiers en cours
FOR	Formation fonctionnelle et technique des administrateurs
Détail	Conception, production et animation des parcours de formation multi-supports
Expertise	Expériences dans la formation des administrateurs. Pédagogie. Capacité à produire des supports pédagogiques et à animer des formations techniques
Livrable	Support de formation et formation.
EIT	Etude d'Impact d'évolution des composants Techniques

<i>Détail</i>	<i>Analyse des composants existants et des risques. Analyse des versions en cours et des gains. Etude d'impacts de montées de versions (coûts, risques, enjeux, gains, priorités, planning).</i>
<i>Expertise</i>	<i>Connaissances des technologies en cours et capacités à réaliser une analyse d'opportunité (gain, effort, risque)</i>
<i>Livrable</i>	<i>Rapport de préconisations et étude d'impacts.</i>
EXN	Expertise sur les outils collaboratifs et leur interopérabilité
<i>Détail</i>	<i>Conseil auprès de la MOA pour optimiser l'administration technique du système d'information existant. Veille sur les évolutions techniques mise en œuvre par l'éditeur JALIOS et alerte auprès de la MOA pour celles qui concernent son système d'information. Proposition d'améliorations techniques du système d'information existant. Apport d'une expertise spécifique sur un domaine du numérique en soutien aux prestations du projet (Expertise système, design, innovation, interopérabilité...).</i>
<i>Expertise</i>	<i>Expertise reconnue dans le domaine.</i>
<i>Livrable</i>	<i>Contributions aux livrables des prestations pour lesquelles il est associé.</i>

Pourront venir en compléments de ces prestations des forfaits déplacements :

FDA	Forfait Déplacement ADEME Angers
<i>Détail</i>	<i>Forfait de déplacement d'un jour pour une personne (tous frais compris) sur le site de l'ADEME</i>
FDP	Forfait Déplacement ADEME Paris
<i>Détail</i>	<i>Forfait de déplacement d'un jour pour une personne (tous frais compris) sur le site de l'ADEME</i>

L'ADEME ne souhaite pas contraindre les futurs candidats à une organisation particulière. Charge donc aux candidats de proposer l'organisation qui pourra répondre aux objectifs de l'ADEME (cf. § 5.1 Organisation proposée). Les propositions des Candidats devront être suffisamment explicites sur l'organisation des différentes phases d'intervention.

Cependant, l'ADEME intègre de plus en plus les pratiques agiles dans ses projets. La TMA ne fait pas exception. L'équipe projet travaille ainsi en mode Kanban mais pourrait basculer sur du Scrum avec des itérations de 3 semaines avec un périmètre prédéfini. Un coach agile intervient ponctuellement pour accompagner l'équipe dans leurs pratiques. L'ADEME souhaite que le candidat propose des améliorations d'organisation tout en respectant ces durées d'itérations. L'intervention d'un Scrum Master sur le début de la prestation pourra être proposée par l'ADEME ou le Candidat. Le souhait de l'ADEME est d'avoir de la visibilité sur la disponibilité des équipes, les travaux à venir et les problématiques rencontrées.

Les différents intervenants AMO seront placés sous la responsabilité du PO. Toutefois l'ADEME souhaite qu'un interlocuteur principal soit désigné pour le pilotage de l'AMO. Cet interlocuteur désigné comme Chef de projet (CP) sera le garant de la coordination des travaux avec les attendus de l'ADEME portés par le PO. Il devra être le pilote de l'activité pour le compte de l'ADEME et être en mesure de répondre aux sollicitations du PO sur l'avancement des travaux et sur les modalités de prise en charge des demandes (capacité à faire, charges, planification, etc.).

L'ADEME souhaite aussi qu'un responsable commercial soit désigné. Celui-ci sera responsable du bon déroulement des prestations et du respect des engagements.

Par ailleurs, afin de limiter les charges de montée en compétence et en pilotage, il est préconisé de limiter le nombre d'intervenants.

Autre contrainte à prendre en compte dans l'organisation des travaux, les documents de référence fournis par l'AMO dans le cadre de ces travaux doivent être systématiquement mis à jour s'ils sont impactés par les nouvelles

demandes. L'intégralité des documents modifiés sera à livrer au plus tard lors de la mise en production. Pour les anomalies et évolutions mineures la bonne tenue à jour de l'outil de suivi de ces demandes peut tenir lieu de documentation.

Même si l'ADEME utilise largement les moyens de téléconférence, des déplacements ponctuels à Angers pourront être demandés au CP ou à d'autres collaborateurs intervenants dans le marché en fonction des besoins liés aux travaux ou à la comitologie. Idem pour le responsable commercial des prestations. Les frais de déplacements associés seront identifiés avec les UO associées, a priori pour un déplacement de 2 personnes tous les 2 mois.

3.4 Commande des prestations

En termes de charges, l'ADEME n'est pas en mesure d'identifier les quantités de prestations récurrentes sur toute la durée du marché. L'ADEME souhaite ainsi conserver la possibilité d'adapter la dimension des prestations commandées d'une année sur l'autre en fonction de ses besoins et des préconisations du futur Titulaire du lot.

Les demandes ponctuelles permettant de couvrir des prestations supplémentaires, voire exceptionnelles type nouveaux projets dans le périmètre SI du marché seront couvertes par des prestations à bons de commandes spécifiques.

Le périmètre de ces prestations ainsi que les délais de réalisation seront précisés dans ces futures commandes.

Quel que soit le montant de la commande, l'ADEME produit une expression de besoin reprenant son contexte ainsi que les objectifs et les exigences fonctionnelles. Cette expression de besoins précise aussi les modalités d'intervention et de planning prévisionnel.

Les niveaux d'expertise (cf. § 3.2 Profils) ainsi que les charges seront précisés lors de chaque commande. De manière à permettre une comparaison des offres un scénario de référence de ce type de commande est proposé dans le cadre de décomposition des prix. Ce scénario de référence ne constitue ni un minimum, ni un maximum de commande.

Pour des demandes plus importantes ou parce que la MOA (PO et AMO) le juge plus opportun, sur la base des SFG rédigées par la MOA, le Titulaire réalise son devis avec les charges et les délais de réalisation. Le Titulaire sollicité répond à la demande avec une 1^{ère} proposition sous un délai de 10 jours ouvrés maximum à compter de la réception de la demande. La proposition comprend un descriptif des prestations répondant à la demande, éventuellement le profil du ou des collaborateurs pouvant prendre en charge les prestations, le planning prévisionnel et le devis pour la prestation. A la réception de cette proposition, l'ADEME peut éventuellement émettre des compléments ou précisions au Titulaire dans un délai de 3 jours ouvrés maximum. Le Titulaire émet sa proposition définitive dans un délai de 2 jours ouvrés maximum. Si la proposition définitive correspond aux attentes de l'Agence, un bon de commande est émis.

3.5 Première phase de commande

Concernant la prise de connaissance, celle-ci sera déclenchée par un bon de commande à l'initialisation des prestations. Elle se fera en une fois au démarrage et sera dimensionnée conjointement par le PO et le titulaire, au lancement du marché en fonction des profils des intervenants. L'AMO interviendra également en appui du PO sur la phase de réversibilité et d'initialisation de la MOE. Les prestations de Consultant Expert et d'AMO décrites ci-dessus démarreront à l'issue de cette phase et seront définies lors de cette première phase.

4 EXIGENCES DE L'ADEME ENVERS LE TITULAIRE

Les exigences spécifiées ci-dessous font partie intégrante des prestations attendues dans le cadre de l'exécution de ce marché. A ce titre, elles ne pourront donner lieu à aucune facturation spécifique et les moyens nécessaires à leur respect doivent être intégrés dans la composition des itérations, le chiffrage des unités d'œuvre du marché et les volumes retenus pour le scénario de référence.

4.1 Bonnes pratiques

Le futur Titulaire s'engage à respecter les contraintes de l'éditeur et à mettre en œuvre toutes les bonnes pratiques préconisées par JALIOS et MICROSOFT. De même, pour les interfaces ou intégration avec d'autres outils, ils respecteront l'ensemble des bonnes pratiques recommandées par les différentes parties prenantes.

Ils s'engagent aussi à employer les bonnes pratiques en termes d'accessibilité. Il est notamment attendu du futur Titulaire un rôle de conseil et d'alerte de façon à mieux respecter les niveaux d'accessibilité définis par le RECSI de l'ADEME (cf. § DOCUMENTS joints).

Enfin, en cohérence avec les missions de l'ADEME, ils s'engagent à mettre en œuvre les bonnes pratiques connues et à proposer de nouvelles pratiques en matière d'écoconception et d'impact écologique des prestations.

Les travaux menés dans le cadre d'IntrADEME doivent être l'occasion de réfléchir aux impacts écologiques des choix de conception et de fonctionnement des solutions.

Le futur Titulaire devra aussi identifier les leviers de réduction des impacts environnementaux les plus forts qu'ils sont en mesure d'utiliser dans la réalisation des prestations (exemple : livrables déposés sur un serveur partagé avec l'ADEME pour limiter le poids des mails, réduction du nombre de pages, privilégier les déplacements en transports collectifs ou actifs, recourir au télétravail tant qu'il ne nuit pas au bon déroulement du projet, etc.).

Pour faciliter l'identification de pistes d'amélioration de l'outil et de ses contenus au regard des 5 enjeux évoqués plus haut, l'intrADEME est branché sur un outil qui permet d'évaluer l'empreinte digitale sur trois aspects : environnement, social et sobriété (Fruggr). Un audit est régulièrement réalisé afin de s'assurer que les livraisons sur la plateforme n'impactent pas négativement la note.

L'ADEME se réserve la possibilité de faire auditer tout ou partie des travaux menés pour vérifier que les travaux sont conformes et que le futur Titulaire satisfait à ses engagements.

Dans le cadre de ces éventuels audits, le Titulaire s'astreindra à répondre aux sollicitations et à aider l'ADEME à mettre en œuvre les recommandations qui en résulteraient.

IntrADEME est depuis 2024 doté de l'outil de suivi statistique Eulerian. Les développements et les paramétrages réalisés sur l'IntrADEME devront veiller à maintenir le bon fonctionnement de cet outil. Eulerian permettra également de mettre en lumière des anomalies qui auront un impact sur le contenu de correctifs apportés au code et au contenu de l'IntrADEME.

L'ADEME attend du Titulaire qu'il soit proactif sur les solutions et bonnes pratiques à appliquer, et qu'il joue un rôle d'expert dans la mise en place des solutions qui lui sont demandées.

De manière générale, le Titulaire s'attachera à suivre les bonnes pratiques ci-dessous :

- Utiliser des technologies éprouvées et pérennes considérées comme des standards du marché et en cohérence avec l'écosystème ADEME.
- Tout au long de la vie du projet, mutualiser son travail afin de pouvoir réutiliser et standardiser les process, les technologies et les développements et ainsi faciliter la maintenance et l'évolution de l'ensemble du parc applicatif.

- Être force de proposition pour faire évoluer les produits vers des technologies d'avenir dans le but de réduire au maximum la dette technique et de s'assurer de la sécurité des applications.
- Plus généralement, être à l'écoute de toute opportunité de réduction des coûts, et en informer l'ADEME.
- Identifier et alerter dans les délais les plus brefs, de toute difficulté ou événement perturbateur nécessitant une décision de l'ADEME avec mise en évidence des enjeux, des risques, des solutions alternatives de repli assorties d'une recommandation.
- Informer l'ADEME des risques d'une opération envisagée (ou non envisagée), des incidents éventuels ou potentiels, et de la mise en œuvre éventuelle d'actions correctives ou de prévention.
- Alerter (notamment la DETSI) et/ou refuser toute demande qu'il n'aurait pas la capacité de réaliser avec le niveau de qualité et d'exigence requis.

Plus globalement, le Titulaire reconnaît être tenu à une obligation de conseil, de mise en garde et de recommandations de manière générale et plus particulièrement dans le domaine de l'expertise visée par ce marché.

Il s'engage en outre sur la mise en place d'un dispositif d'amélioration continue qui soit partagé avec les différentes parties prenantes de l'ADEME.

4.2 Conseil & Amélioration continue

L'ADEME attend du Titulaire qu'il soit proactif sur les solutions et bonnes pratiques à apporter et qu'il joue un rôle de conseil pour l'accompagner afin de contribuer à l'amélioration de la performance des prestations qui lui sont confiées. L'apport de conseil portera notamment sur :

- L'amélioration de l'organisation et de la coordination des équipes ;
- Les opportunités d'amélioration de la qualité des services ;
- Les opportunités de réduction de coûts ;
- Les technologies : tendances, opportunités, caractéristiques, valeur ajoutée, ...
- La sécurité ;
- La gestion des risques ;
- La gestion des changements ;
- La mise en œuvre d'outils collaboratifs ;
- La politique éditoriale et ses modalités de mise en œuvre ;
- Les modalités d'intégration ou d'interface avec des outils externes ;
- ...

Le futur Titulaire s'engage sur la mise en place d'un dispositif d'amélioration continue qui soit partagé avec les différentes parties prenantes au projet.

4.3 Exigences réglementaires et RECSI

RECSI

Le Titulaire prend l'engagement de tout mettre en œuvre pour respecter les préconisations du RECSI ADEME (Référentiel de Conception des Système d'Information, en annexe) ainsi que ses évolutions, et du futur plan d'assurance sécurité (Politique de Sécurité des Systèmes d'Information ADEME).

Il s'engage également à alerter l'ADEME en cas de difficulté à respecter ces référentiels et les évolutions qui leur seront communiquées.

Par ailleurs, le Titulaire s'engage à une obligation de conseil, de mise en garde et de recommandations en termes de sécurité. En particulier, il informe l'ADEME des risques d'une opération envisagée (ou non envisagée), des incidents éventuels ou potentiels, et de la mise en œuvre éventuelle d'actions correctives ou de prévention.

A noter que l'ADEME n'exclue pas l'ajout ou modification d'exigences sur des produits particuliers. Si cela arrive, ces informations seront alors communiquées dans les expressions de besoin transmises par l'ADEME.

RGPD

Par ailleurs, le respect de la vie privée des utilisateurs de produits digitaux est au cœur des préoccupations liées au développement ou à la mise à disposition de sites web ou d'applications tant auprès du public que du personnel interne à l'ADEME.

Le titulaire s'engage à respecter l'ensemble des obligations détaillées dans le chapitre "RGPD - Donnée personnelles" du RECSI en matière de protection des données à caractère personnel.

Le titulaire s'engage aussi à respecter toutes les évolutions du RECSI ou des réglementations en vigueur traitant du respect de la vie privée des utilisateurs.

L'annexe « Traitements de données à caractère personnel » jointe au DCE fait partie intégrante du marché.

RGAA

De même l'article 47 de la loi n° 2005-102 du 11 février 2005^[1] pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées rend obligatoire à tout service de communication publique en ligne d'être accessible.

L'accessibilité numérique est au cœur des préoccupations liées au développement ou à la mise à disposition de sites web ou d'applications tant auprès du public que des personnels internes à l'ADEME.

Le Titulaire devra produire des sites conformes à la version en vigueur du Référentiel général d'amélioration de l'accessibilité (RGAA) disponible sur un site dédié :

^[1] [Article 47 de la loi n° 2005-102 du 11 février 2005](#)

Le titulaire devra, pour chaque demande, détailler comment sera intégrée l'accessibilité lors des phases de spécifications, ainsi que les tests permettant de valider les recommandations citées dans le RGAA ou dans les paragraphes du RECSI à ce sujet.

Le titulaire indiquera à l'ADEME si une personne référente formée sur l'accessibilité numérique est identifiée et dans quelle mesure elle pourra être mobilisée sur le projet.

4.4 Dispositif sécurité

Le futur Titulaire prend l'engagement de suivre les préconisations du RECSI de l'ADEME (cf. § DOCUMENTS joints) et à mettre en œuvre un dispositif sécurité couvrant l'intégralité de leur activité (environnements, développements, accès aux locaux, infrastructures, antivirus, sécurité des données, etc.) pendant toute la durée des prestations.

Par ailleurs, le Titulaire s'engage à une obligation de conseil, de mise en garde et de recommandations en termes de sécurité. En particulier, ils informent l'ADEME des risques d'une opération envisagée, des incidents éventuels ou potentiels, et de la mise en œuvre éventuelle d'actions correctives ou de prévention.

Le Titulaire reconnaît en particulier être tenu à une obligation de conseil, de mise en garde et de recommandations en termes de sécurité et de mise à l'état de l'art.

Le Titulaire devra à cet égard justifier d'un niveau de sécurité informatique important.

En particulier, l'ADEME sera attentive aux éléments suivants :

Certifications et conformité :

- Les certifications telles que ISO 27001, ISO 9001, SOC 2, ou d'autres normes de sécurité reconnues.
- Le titulaire doit répondre aux exigences du RGPD.

Politiques de sécurité :

- La politique de sécurité informatique, permettant d'évaluer les mesures mises en place pour protéger les données.
- Les détails sur la gestion des accès, les contrôles d'accès physiques et logiques.

Gestion des risques et des incidents :

- La gestion des risques, et les actions déployées en cas d'incidents de sécurité.
- Le plan de réponse aux incidents.

Tests de sécurité et évaluations :

- Les rapports de tests de pénétration et les audits de sécurité réguliers effectués sur leurs systèmes, dont les détails sont à transmettre à l'ADEME.

Sauvegardes et reprise après sinistre :

- Les politiques de sauvegarde des données et de reprise après sinistre en cas d'urgence ou de perte de données.

Formation et sensibilisation à la sécurité :

- Les programmes de formation et de sensibilisation à la sécurité proposés à leurs employés pour réduire les risques liés à des erreurs humaines.

Sous-traitants et sécurité tiers :

- Les garanties du respect des normes de sécurité par le titulaire et ses sous-traitants éventuels pour éviter les vulnérabilités indirectes.

Historique des incidents de sécurité :

- L'historique des incidents de sécurité majeurs subis dans le passé et les plans d'action associés.
- En cas d'incident de sécurité durant la durée du marché, le titulaire devra en informer dès que possible l'ADEME. Un rapport devra être fourni ainsi qu'un plan d'actions.

Confidentialité :

- Le respect de la politique de sécurité de l'ADEME.
- Le respect de l'accord de non-divulgence l'ADEME afin de garantir un niveau de confidentialité des données de l'Agence.
- La fourniture d'un PV de destruction de l'ensemble des données détenues en rapport avec les missions qu'il aura mené pour l'Agence.

L'ensemble des documents fournis relatifs à ce chapitre seront à mettre dans un dossier commun intitulé « sécurité » afin de faciliter leur étude par les personnes compétentes.

4.5 Ecoconception, sobriété numérique, numérique responsable (NR)

L'ADEME souhaite intégrer une démarche d'amélioration de l'impact environnemental et social numérique de son offre de service et de ses produits digitaux. Cette démarche s'intègre dans toutes les phases du cycle de vie des produits digitaux, de la phase de maturation (écoconception) à la phase de réalisation (optimisation des développements et de l'implémentation). Tous les profils intervenants seront donc en partie responsables de l'application de cette démarche.

L'ADEME attend du Titulaire qu'il soit proactif dans la proposition de solutions visant à réduire l'impact sur l'environnement des produits issus des prestations objets de la présente consultation.

L'ADEME attend du Titulaire qu'il respecte les préconisations de la dernière version du référentiel général d'écoconception et de services numériques (RGESN).

Pour cela, il est demandé au Titulaire d'assurer, a minima, une sensibilisation au sujet du numérique responsable ([MOOC de l'INR](#) - 20 minutes - et connaissance générale du [RGESN](#)) à tous ses profils intervenants auprès de l'ADEME. Toute initiative de formation ou d'intégration de compétences spécifiques plus poussées sera appréciée et influencera l'évaluation de l'offre au titre du critère relatif aux démarches environnementales mises en œuvre dans le cadre des prestations décrites dans la présente consultation.

L'ADEME attend du Titulaire qu'ils accompagnent l'audit NR des produits qu'ils développent, audit qui peut être réalisé par un outil (Fruggr) ou par un cabinet d'audit dans le cadre d'un audit RGESN.

Le Titulaire s'attachera à faire évoluer les produits afin que l'ensemble des briques utilisées soient mises à jour régulièrement. Ceci afin de garantir la sécurité applicative, de ne pas cumuler de la dette technique et de s'assurer que les performances ne se dégradent pas.

Il est attendu dans la réponse du soumissionnaire le détail de l'impact environnemental lié aux déplacements des équipes dans le cadre de la prestation (modes de transport utilisés, fréquence des déplacements, etc.), la rationalisation énergétique des serveurs, les dispositifs d'inclusion des ressources humaines, etc.

4.6 Qualité des prestations : Plan d'assurance qualité (PAQ) et gestion des risques

Le Titulaire s'engage à respecter les niveaux de qualité attendus en termes de conformité, performance, fiabilité et autres critères sur l'ensemble de leurs productions (documentations, développements, etc.). Ces niveaux de qualité ainsi que les moyens mis en œuvre seront répertoriés dans un Plan d'Assurance Qualité (PAQ) à la charge du Titulaire (cf. § 5.3 Qualité & Amélioration continue).

Dans le cadre de la TMA, les tests sont réalisés à la fois par le futur Titulaire et l'ADEME :

- Le Titulaire réalise des tests unitaires et de non-régression (TNR) avant chaque livraison à l'ADEME afin de garantir la qualité de ses livrables,
- Alors que les tests de validation (VABF et VSR) ainsi qu'une partie des TNR seront à la charge du PO (ADEME) et du PPO (Titulaire).

Afin d'optimiser ses phases de recette et de permettre la capitalisation des cahiers de recette par l'ADEME, il est important que le Titulaire s'engage à partager et capitaliser sur les tests réalisés. Au vu du résultat des tests réalisés par l'ADEME et l'AMO, l'ADEME se réserve le droit d'accepter ou non une livraison de la MOE. Le refus sera, à priori considéré comme une non-qualité et la MOE sera tenue de livrer aussi rapidement que possible une version rectificative.

L'ADEME souhaite systématiser le suivi qualité de ses prestations et projets. Ainsi, une 1^{ère} proposition de Plan d'Assurance Qualité (PAQ) adapté au contexte de la prestation est demandée en réponse à la présente consultation.

L'ADEME attend du Titulaire qu'il s'attache à la clarté, la lisibilité et la complétude de l'ensemble des livrables fournis, et qu'il s'engage à fournir les indicateurs demandés dans la description de chaque UO et plus largement dans le paragraphe relatif aux prestations attendues.

Remarques :

- Le PAQ proposé devra intégrer les engagements que le candidat est prêt à prendre sur des indicateurs de résultats qui lui paraissent opportun pour la prestation ;
- L'ADEME attend plutôt un nombre d'indicateurs restreints mais significatifs ;
- La proposition d'un système de pénalités associé au non-respect des valeurs cibles de chaque indicateur sera perçu comme une preuve du niveau d'engagement du candidat ;
- Dans tous les cas, le suivi de ces indicateurs sera à la charge du Titulaire et les modalités prévues pour ce suivi sont à intégrer à la proposition de PAQ ;

Cette proposition devra, en outre, intégrer les modalités d'affinage initial, d'exploitation et d'ajustements du PAQ tout au long des prestations. La phase de lancement de la prestation intégrera l'affinage de ce Plan d'Assurance Qualité initial pour répondre plus précisément aux besoins de l'ADEME. Par ailleurs, tout au long des prestations visées par le contrat, le titulaire devra assurer l'exploitation de ce PAQ et ses ajustements pour continuer à répondre au mieux aux besoins de l'ADEME. L'ensemble de ces tâches seront à réaliser en coopération et d'un commun accord avec l'ADEME.

L'ADEME attend donc du soumissionnaire qu'il indique dans sa proposition de PAQ une méthodologie adaptée à ce fonctionnement. Le Titulaire s'engage à nommer, au sein de ses équipes, un correspondant qualité pour le présent marché, chargé de l'élaboration, des évolutions et du suivi du PAQ, de la mise en œuvre des dispositions décrites dans ce plan, de la réalisation des audits qualité et du traitement des écarts constatés.

La gestion de la qualité inclut la gestion des risques, dont le suivi est assuré par le Titulaire du marché.

Le PAQ détaillera (liste non exhaustive) :

- Les instances de pilotage (composition et rôle) ;
- L'identité des principaux acteurs du projet ainsi que leur rôle ;
- La règle de maîtrise documentaire ;
- Les livrables de chacune des parties ;
- Le mode de gestion des incidents ;
- Les indicateurs de suivi et les niveaux d'engagement qui les accompagnent ;
- La comitologie et la gouvernance adaptée aux différents types de projets ainsi qu'à l'exploitation et aux ajustements de ce PAQ ;
- Etc.

En outre l'ADEME attend spécifiquement des candidats qu'ils fassent preuve de proactivité et de lucidité dans la gestion des risques dans son ensemble comme des sous projets métiers et ce tout au long de la prestation, qu'il s'agisse de risques techniques, organisationnels, réglementaires, etc.

Dans leur proposition de PAQ, les candidats sont donc tenus de présenter leur démarche permettant de répondre à cette exigence :

- **Quelle méthodologie et support de suivi proposez-vous pour la gestion des risques tout au long de la prestation ?**

Le Plan d'Assurance Qualité initialement proposé et personnalisé pour l'ADEME ainsi que les modalités proposées pour son affinage, exploitation et ajustement tout au long de la prestation comme le niveau d'engagement représenté par les indicateurs et pénalités proposés seront pris en compte dans l'évaluation de l'offre au travers du critère relatif à la qualité technique de l'offre.

4.7 Transparence, justesse des charges et suivi d'activité

Dans la continuité du maintien du dispositif, de la maîtrise des processus et du contexte applicatif, des gains de productivité significatifs devraient être générés à terme.

Le Titulaire s'engage à faire preuve de transparence et à faire bénéficier l'ADEME des gains de productivité qui seraient constatés sur la durée du marché.

Il s'engage aussi à respecter les charges et délais annoncés.

A minima, un suivi trimestriel (ou à la maille de l'incrément de 5 sprints de 3 semaines) écrit, produit par le titulaire, devra permettre d'établir le bilan des prestations du trimestre (ou incrément) écoulé et de présenter les perspectives, pour le prochain trimestre (ou incrément). Ce suivi devra a minima indiquer,

- Par profil et projet,
- En volume (jours ou heures) et en euros,
- Ce qui était commandé (correspondant aux UO commandées),
- Ce qui était prévu initialement ou au dernier bilan,
- Ce qui a été réalisés,
- Les écarts et leurs modalités de traitement pour le prochain trimestre (ou incrément).

Des notions de météo projet ou d'état d'esprit des intervenants seront un complément bien venu à ce suivi. Il devra être fourni dans un délai maximum de 1 mois calendaire après l'échéance du trimestre. Un temps de présentation et d'échange avec les représentants ADEME devra être prévu pour partager les constats et arbitrer les modalités de traitement et d'adaptation des équipes au besoin des projets.

Une 1ère proposition illustrant ce que le candidat pourrait produire pour répondre à cette exigence est demandée dans la réponse des candidats. La pertinence de cette proposition sera prise en compte dans l'évaluation de l'offre au travers du critère relatif à la qualité technique de l'offre.

Remarques :

- Pour les équipes mutualisées, il faudra fournir le détail des temps passés et coûts par projet, de manière à permettre une transparence de ces temps et coûts ainsi qu'une éventuelle refacturation de ceux-ci vis-à-vis des métiers concernés.
- Au choix du titulaire ce fonctionnement pourra être adapté à une périodicité mensuelle. La périodicité retenue par le titulaire sera également celle de la fourniture par celui-ci du projet de PV de réception, partiel pour les réceptions intermédiaires, dont la signature par le représentant ADEME permettra de déclencher la facturation.

En plus du suivi d'activité en jours et en euro, il est demandé aux candidats d'intégrer à leur proposition de modalités de suivi d'activité, les modalités et formes d'un suivi des objectifs et livrables de chaque période. Là aussi, l'établissement et la fourniture de ce suivi sera de la responsabilité du titulaire. L'ADEME attend donc des candidats qu'ils fournissent une 1^{ère} proposition d'un document adapté à ce suivi et prévoient la mobilisation des profils nécessaires à son alimentation tout au long des prestations.

A minima, ce suivi devra identifier les objectifs et livrables associés convenus avec les commanditaires ADEME ainsi qu'un rappel de ceux convenus pour la période précédente et le degré d'atteinte de chaque objectif ou d'adéquation de chaque livrable aux attentes. Si l'objectif n'est pas atteint ou le livrable pas adéquat, des éléments d'explication et une proposition d'action ou d'abandon doivent être prévus et devront être fournis.

Exemple (liste non exhaustive) de catégories d'objectifs ou de livrables (à préciser le moment venu) :

- Préparation ou tenue d'ateliers
- Comptes rendus d'ateliers
- Notes d'étude
- Spécifications générales ou détaillées
- Développements recettés ou déployés
- Feuilles de route
- Documentations attendues
- Suivi du portefeuille
- Chiffrages
- Supports de formation
- Contributions à la veille

L'ADEME attend du Titulaire qu'il soit proactif sur l'identification des ces objectifs ou livrables. La qualité de la proposition fournie et des éventuels exemples sera considérée comme représentative de cette capacité.

4.8 Organisation et déplacements

Le futur Titulaire s'engage à mettre en place et à participer à la gouvernance et aux cérémonies agiles dans le respect de l'organisation en place et des exigences de l'ADEME. En particulier, la participation en présentiel dans les locaux de l'ADEME, pourra être exigée pour tous les intervenants de la prestation selon les besoins exprimés par l'ADEME. L'objectif principal étant d'assurer une collaboration efficace, régulière et transparente tout en intégrant la pratique étendue du télétravail et les possibilités qu'elle ouvre y compris en matière de réduction des impacts environnementaux des déplacements.

La facturation de ces déplacements sera forfaitisée sur la base d'un déplacement à la journée.

Il est par ailleurs attendu des candidats qu'ils indiquent, dans leurs propositions d'organisation,

- Quelles organisations ils envisagent pour renforcer la cohésion et la communication au sein des équipes, malgré la distance physique ?
- Quels sont les profils clés qu'ils pensent pertinents de mobiliser pour les différentes cérémonies proposées ?
- Quels sont les risques et opportunités qu'ils identifient au regard des conditions d'intervention proposées ?
- Et s'il s'avère qu'au cours de la mission, les conditions d'intervention initialement proposées ne sont plus suffisantes au regard des objectifs cités plus haut, quelles conditions de revue de l'organisation ils proposent ?

Dans le cadre d'un projet où les équipes sont majoritairement en travail à distance, l'enjeu de cohésion des équipes revêt une importance d'autant plus forte.

- Quelle approche proposez-vous pour répondre à cet enjeu, afin de garantir une cohésion efficace entre les membres des différentes équipes, et ce malgré la distance ?

L'ensemble des leviers envisagés (outils collaboratifs, sessions de « team building », modalités de présence sur site, etc.) par les candidats devra être explicité dans la réponse.

Les frais de déplacement liés aux projets feront l'objet de bons de commandes et sont déclinés dans le document « cadre de décomposition des prix », joint au DCE.

4.9 Maintien du dispositif et modalités de gestion des profils

Le futur Titulaire s'engage sur leur capacité à réaliser les prestations et à assurer la continuité des équipes qu'il met en place, en veillant à :

- Proposer des intervenants avec le niveau d'expertise attendu ;
- Optimiser la stabilité du ou des intervenants dans le cadre des prestations, en augmentation ou diminution rapide en fonction du contexte ;
- Assurer la continuité de service y compris pendant les périodes habituelles de congés.

Dans cette optique, le Titulaire est libre de gérer la rotation des effectifs au sein de leurs équipes, et de définir eux-mêmes les délais de remplacement des membres des équipes. Ils devront toutefois assurer les remplacements avec des profils équivalents en compétences et en séniorité. En cas de départ ou de souhait de remplacement d'un intervenant, le futur Titulaire s'engage également à minima à :

- Prévoir une période de recouvrement (hors cas de force majeure) ;
- Prendre à leur charge cette période de montée en compétence ;
- Tout mettre en œuvre afin de minimiser les impacts sur les objectifs en cours ;
- Trouver un remplaçant avec une expérience conforme aux exigences des prestations en cours.
- S'engager sur un délai de prévenance et de remplacement d'un intervenant en cas de départ programmé (rotation, démission, absence prolongée prévisible, ...)
- S'engager sur un délai de remplacement d'un intervenant en cas de départ imprévu (maladie, ...)

Par ailleurs, l'ADEME se réserve le droit de valider toute nouvelle ressource intégrant le projet via un entretien de qualification préalable, afin de s'assurer du maintien d'un niveau de compétence en accord avec les besoins des projets.

Dans tous les cas de remplacement d'intervenants qui ne sont pas à l'initiative de l'ADEME, le futur Titulaire prendra à sa charge la formation des nouveaux intervenants et la période de recouvrement avec l'ancien intervenant nécessaire à la bonne prise de fonction. Il devra également s'engager sur un remplacement si les intervenants ne conviennent pas.

En cas d'importante variation des charges à la hausse ou à la baisse, le Titulaire s'engage à adapter l'équipe dans un délai qui aura été validé par l'ADEME (maximum 1 mois). En cas de pic d'activité, et de défaillance du prestataire, l'exécution des prestations pourra être réalisée par un tiers en lieu et place du titulaire défaillant et à ses frais et risques.

Il est donc attendu des candidats qu'ils précisent leurs engagements (délais notamment) pour le remplacement d'un intervenant ou la mise à disposition de nouveaux intervenants en intégrant l'entretien de qualification ADEME et l'hypothèse d'un rejet d'une candidature. Le niveau d'engagement des candidats sera pris en compte dans l'évaluation de l'offre au travers du critère relatif à la qualité technique de l'offre.

L'ADEME souhaite également la mise en place d'un système de suivi des compétences des équipes déployées. Dans cette dynamique, l'ADEME souhaite qu'à la question ci-après, les candidats répondent par une proposition qui correspondra à un engagement minimal, et qui sera ensuite précisé en début de prestation dans le Plan d'Assurance Qualité, qui aura valeur contractuelle.

- Comment envisagez-vous d'assurer la gestion des compétences et leur suivi, afin d'assurer une continuité de service et un niveau d'expertise adéquat tout au long de la prestation ?

La qualité du système de suivi des compétences proposé et son adéquation aux besoins décrit dans le présent document sera donc pris en compte dans l'évaluation de l'offre au travers du critère relatif à la qualité technique de l'offre.

Le futur Titulaire s'engage aussi à capitaliser sur les connaissances acquises lors des travaux menés pour l'ADEME (d'un produit, ou projet, ou direction, etc.) au sein d'une base de connaissance et au travers d'une documentation mise à jour régulièrement sur les outils mis à disposition (Confluence, SharePoint, ...). Cette base de connaissance vise à permettre d'assurer le partage et le transfert des connaissances vers les différents intervenants afin de garantir le maintien des compétences. Le futur titulaire devra également assurer la mise à jour régulière de livrables permettant la réversibilité sortante avec une autre équipe externe ou interne à l'ADEME. Il est donc attendu des candidats qu'ils illustrent, dans leur réponse, cette capacité à la capitalisation des connaissances.

La proposition, dans le PAQ proposé, d'indicateurs pertinents et engageants de suivi de ces différentes dimensions de la gestion de la qualité des équipes et de la continuité de la prestation sera jugé favorablement et intégré dans l'évaluation de l'offre au travers du critère relatif à la qualité technique de l'offre.

4.10 Outils Transverses et de pilotage

Le futur Titulaire s'engage à favoriser l'interfaçage des produits qu'ils réalisent avec les briques transverses de l'ADEME comme :

- CRM
- Mulesoft (API management)
- Keycloak (SSO)
- Active directory
- Supervision applicative
- Etc.

Il s'engage à intégrer ces briques techniques dès la phase de conception et demandera une présentation de ces briques aux intervenants pour lesquels il le juge utile.

Le futur titulaire s'engage également à utiliser les outils internes de l'ADEME actuels et futurs en particulier pour l'animation des cérémonies ou ateliers et pour les échanges entre les différentes parties prenantes aux projets.

- **JIRA & Confluence** pour le pilotage de projet et le partage de connaissance
- **Klaxoon** pour l'animation d'atelier
- **Teams & Outlook** pour la communication
- La **Suite Office** est également fortement utilisée pour le pilotage et le partage de connaissance
- Outil d'assistance GLPI pour Reporting
- Météo projet et des prestations,
- Etc.

En particulier, il s'engage à renseigner avec diligence les outils de monitoring des projets et de l'activité que l'ADEME met et mettra à leur disposition (météo projet et des prestations à ce stade).

4.11 Fonctionnement avec les méthodes agiles

L'ADEME valorise une approche pragmatique de l'agilité : adaptée au contexte, à l'organisation, et aux parties prenantes du projet.

Dans le cadre de leur réponse, les candidats sont invités à détailler comment ils comptent instaurer une gouvernance agile, identifier les bonnes pratiques, et coconstruire avec les différentes parties prenantes : entre les prestataires des différents lots, avec les PO, avec l'ADEME, etc.

- Avec notamment 2 méthodologies différentes actuellement en place au sein de l'ADEME (SCRUM ou KANBAN en fonction des contextes), comment envisagez-vous la mise en place d'une gouvernance agile permettant une cohérence globale au sein des projets data de l'ADEME ?

Une description complète de l'approche agile des candidats est attendue (comitologie, méthodologies, outillages projets, canaux de communication, modes de décision, outils de reporting, indicateurs ...).

4.12 Garanties, propriété et disponibilité

A l'issue du projet, le Titulaire devra assurer une période de garantie des livrables déployés. Les conditions de garanties sont décrites dans le cahier des clauses administratives particulières (CCAP) joint au DCE.

Sur l'ensemble des UO et prestations que couvre le présent marché, l'ADEME sera propriétaire du code source et de l'entièreté des livrables associés. La propriété intellectuelle afférente au marché est décrite dans le cahier des clauses administratives particulières (CCAP) joint au DCE.

L'ADEME pourra exiger dans les expressions de besoin techniques remises au Titulaire le temps minimum que devront réserver les ressources dans l'accompagnement des équipes. L'accompagnement pouvant être étalé dans le temps, l'ADEME pourra exiger un certain nombre de jours par semaine de disponibilité d'un consultant. La non-disponibilité d'une ressource constitue un non-respect des engagements contractuels du Titulaire.

5 CADRE DE REPONSE

L'objectif de ce paragraphe est de cadrer les réponses des candidats en listant les éléments attendus par l'ADEME. En guise d'introduction à ce paragraphe, il est rappelé que l'ADEME souhaite valoriser les candidatures à fort niveau d'expérience et d'accompagnement. Charge aux candidats de mettre en avant ces aspects dans leurs réponses.

5.1 Organisation proposée

Les Candidats doivent décrire l'organisation pressentie notamment avec la description de principaux processus, ainsi que les moyens de pilotage et de coordination avec l'ADEME.

L'organisation devra répondre aux objectifs de l'ADEME (cf. § 2.4 Enjeux & Objectifs), les seules contraintes étant :

- Accorder au PO (ADEME) un rôle central dans le dispositif ;
- Limiter la complexité du dispositif et le nombre d'interlocuteurs du PO notamment en mutualisant autant que possible les instances et intervenants permettant de couvrir l'ensemble des attentes.

L'intégration des approches agiles, adaptées au contexte pour à la fois fluidifier et industrialiser l'interface avec le Titulaire sera notamment prise en compte. Les modalités définitives relèveront d'une concertation entre l'ADEME et le titulaire au moment de la mise en œuvre initiale du marché et seront ajustés tout au long de son exécution.

5.1.1 Expertises de l'équipe mobilisée sur les prestations

L'ADEME souhaite valoriser les Candidats possédant un fort niveau d'expertise en lien avec le présent marché et ayant une forte capacité à accompagner leurs clients. L'Agence sera donc sensible à tout élément mettant ces points en exergue chez les Candidats.

Les Candidats joindront les CVs des principaux intervenants pressentis au démarrage des prestations.

Pour l'équipe d'intervenants experts et spécialisés (centre de service, centre d'excellence, centre de compétence, ...), les Candidats joindront aussi quelques CVs de collaborateurs pouvant être amenés à intervenir sur la TMA (juniors, confirmés ou seniors).

La présentation des CVs transmis sera synthétique et devra permettre d'identifier facilement :

- Les certifications ou équivalents sur les outils,
- Les certifications agiles ou expériences significatives dans ce contexte,
- Le nombre d'années d'expériences significatives sur les prestations attendues,
- Une description des projets correspondant à l'objet du marché.

5.1.2 Pilotage des activités

Le PO est le responsable de l'ensemble des travaux à produire sur le portail. Il pilote les travaux côté ADEME et transmet les demandes de travaux au CP. Il veille au respect des engagements de tous les intervenants.

Le CP accompagne le PO, l'assiste dans la coordination de tous les intervenants, pilote les travaux de son équipe d'intervenants experts et spécialisés et rend compte au PO de l'avancement des travaux.

Afin d'assurer le pilotage des activités des comités devront être mis en place. Chaque candidat présentera dans son offre la comitologie qu'il propose de mettre en œuvre en conformité avec les attentes de l'ADEME qui sont :

- Des dailys (ou weekly en fonction du volume d'activité) pendant toute la durée du marché. Cette instance réunira l'ensemble de l'équipe opérationnelle pour le suivi des travaux en cours. La fréquence sera à préciser par le Titulaire ;
- Un comité de pilotage (COPIL) qui se réunira tous les 3 mois. En plus du CP du pôle OI et du PO participeront au COPIL pour l'ADEME, les responsables du Pôle OI et du service Digital&Co. Pour les Fournisseurs,

participeront au COPIL le CP, le DP et le responsable commercial des prestations. Les objectifs du COPIL seront le suivi des engagements dont la qualité des prestations et le planning, le suivi des risques et les éventuels arbitrages. En fonction de l'actualité, d'autres intervenants pourront être amenés à participer au COPIL (notamment le Consultant expert ou l'AMO).

Les COPIL seront à préparer conjointement par le CP du Titulaire et le PO.

Ces réunions feront l'objet d'un support de présentation et d'un compte-rendu de réunion à la charge du Titulaire.

Viennent compléter la liste des comités, une réunion de lancement du nouveau marché avec le nouveau Titulaire. Cette réunion permettra aux principaux intervenants de se rencontrer, de présenter les nouveaux processus et les outils qui seront à utiliser. L'organisation de cette réunion sera à la charge du Titulaire.

Afin d'atteindre les objectifs, les Candidats peuvent compléter (voire amender) cette liste de réunions par d'autres réunions de pilotage des activités.

Pour finir, chaque Candidat présentera dans son offre les méthodologies de pilotage envisagées ainsi que les outils et autres éléments qui permettront d'assurer le pilotage des activités.

5.1.3 Principales procédures

Les Candidats décriront dans leurs offres les principales procédures de gestion de l'activité qu'ils identifient sur les différents lots auxquels ils répondent. Ces descriptions comporteront une synthèse des différentes étapes, des actions à réaliser, des attentes vis-à-vis des différents intervenants et des modalités de passage d'une étape à une autre.

Ci-dessous une liste de procédures donnée à titre d'exemple :

- Gestion des anomalies et évolutions ;
- Gestion des phases de validation (VABF et VSR) ;
- Gestion de l'activité non programmée ;
- Gestion des livraisons ordinaires ;
- Gestion des alertes et procédures d'escalade ;
- Gestion des livraisons extraordinaires ;
- Gestion des régressions imputables au Titulaire ;
- Gestion de la documentation de référence.

5.1.4 Prestations particulières d'initialisation et de réversibilité

Les Candidats présenteront dans leurs réponses les préconisations quant au déroulement de ces phases ainsi que :

- Les organisations qu'ils mettront en place ;
- Les délais de mise en œuvre ;
- Leurs engagements spécifiques à ces phases ;
- Les éventuels prérequis ;
- Les points de vigilance.

5.2 Méthodes & Outils

Les candidats présenteront les méthodes et les outils de travail préconisés. L'ADEME précise dans le document RECSI joint les principaux outils habituellement utilisés. Les candidats s'attacheront à exploiter ces éléments s'ils sont en adéquation avec leurs pratiques ou si plusieurs outils peuvent être utilisés.

Les méthodes portent sur des actions particulières issues des procédures décrites par les Candidats.

Trois exemples de méthodes :

- Evaluation de la complexité d'une demande ;
- Priorisation des demandes ;
- Estimation des charges liées à une demande.

Si besoin, les Candidats s'appuieront sur les référentiels de l'ADEME notamment les catalogues d'UO.

Les outils de travail préconisés seront à minima les outils de communication, de gestion de projet et de suivi des tickets et des éventuelles anomalies.

JIRA est l'outil utilisé pour la gestion de la TMA.

5.3 Qualité & Amélioration continue

Les Candidats présenteront dans leurs offres les démarches « qualité » et « amélioration continue » qu'ils appliquent ou proposent de mettre en œuvre dans le cadre de ce marché.

Un PAQ sera initié dans le cadre de la réponse au marché et livré en annexe à la réponse (en version de travail). La qualité et l'adaptation au contexte de cette version de travail seront intégrées dans l'appréciation de la note technique. En particulier, il est demandé aux candidats d'y proposer la comitologie et les indicateurs qui leur paraissent les plus pertinents et qu'ils auront la capacité de suivre tout au long de leur prestation. La revue de ces indicateurs doit être intégrée à la comitologie proposée. Ils devront être assortis de plans d'actions et de pénalités en cas de non-respect des valeurs cibles. A ce titre, ils seront notamment appréciés pour leur réalisme et pour le niveau d'engagement du candidat qu'ils représentent. En particulier le respect des délais, la qualité des livrables, et le nombre d'itérations nécessaire pour atteindre le niveau de qualité requis sont des indicateurs minimaux attendus par l'ADEME.

C'est au lancement de la prestation que la convergence entre les attentes de l'ADEME et celles du Titulaire sera finalisée d'un commun accord. Un PAQ unique pour l'ensemble des 2 lots du marché sera alors complété et adapté afin d'être livré à l'ADEME à la suite de la réunion de lancement (version V1 du document). Ce document sera mis à jour afin de refléter l'état réel de la TMA en cas d'évolutions et / ou changements des éléments constitutifs de ce PAQ. Ces évolutions du PAQ seront validées par le Titulaire et l'ADEME, généralement lors d'une instance de pilotage.

5.4 Etude de cas

Afin d'évaluer la qualité des propositions, il est demandé aux Candidats de répondre à 2 études de cas.

1. Présenter les prestations nécessaires à la réalisation d'un projet type migration de plateforme intranet vers le cloud. Cette étude devra présenter l'accompagnement technique d'une telle migration mais aussi l'accompagnement sur la migration de contenus (visuels, textes, fichiers) afin de trier, supprimer des contenus orphelins, traiter les contenus existant pour les mettre en conformité avec nos exigences (accessibilité, sobriété).
2. Proposer une prestation complète d'accompagnement de veille sur les outils Microsoft en détaillant les modalités de la prestation (fréquence, format, périmètre, adaptation au contexte, etc.). Un exemple de support pourra être présenté ainsi que la manière dont est suivie la chronologie des évolutions.

Pour chaque cas, les Candidats préciseront dans leur mémoire technique :

- Le détail des actions qui seront à leur charge ;
- Les hypothèses retenues pour le calcul des charges ;
- Les éventuels abaques appliqués ;
- Les charges fixes et celles qui pourraient être variables ;
- Les profils des intervenants préconisés ;
- Les conditions d'exécution (ex : délais de réalisation, nombre d'itérations pour la validation des documents) ;
- Les frais supplémentaires qui pourraient être facturés à l'ADEME qui ne pourraient intégrer le cadre de décomposition.

5.5 Proposition financière

Pour rappel, l'ADEME souhaite conserver la possibilité d'adapter la dimension des prestations d'une année sur l'autre en fonction de ses besoins et des préconisations du futur Titulaire.

Les charges suggérées ci-dessous dans les scénarios de référence ont pour seul objectif de rendre comparables les offres.

Pour la proposition financière, il est demandé aux Candidats de remplir le fichier Cadre de décomposition des prix. Sur la partie « Prix unitaires », les Candidats renseignent un prix unitaire (TTC) par jour de prestation par niveau d'expertise (Sénior, Confirmé et Junior) pour chaque prestation (UO) et les prix unitaires des éventuels déplacements, colonne E.

Sur la partie « Hypothèses des candidats sur études de cas », les Candidats renseignent les hypothèses du nombre de jours qu'ils consacreront, par profils, par UO, pour mener les travaux qu'ils présentent par ailleurs dans le mémoire technique pour répondre à ces études de cas.

L'ADEME a d'ores et déjà défini les maximums financiers qu'elle souhaite consacrer à ces prestations. Pour l'ensemble des prestations, l'estimation sur la durée totale du marché, de 4 ans reconductions incluses, nous amène à limiter à un maximum de commande de 1 800 000€ HT, soit 2 160 000€ TTC.