MARCHE PUBLIC DE TECHNIQUES DE L’INFORMATION ET DE LA COMMUNICATION

****

**FOURNITURE DE PRESTATIONS DE CONSEIL EN STRATEGIE POUR LA DSI DE LA BRANCHE RECOUVREMENT DU REGIME GENERAL DE LA SECURITE SOCIALE**

**N° de procédure**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **P** | **2** | **4** | **3** | **4** | **-** | **A** | **O** | **O** | **-** | **D** | **S** | **I** |

**Cahier des Clauses Techniques Particulières (C.C.T.P.)**

**Sommaire**

[1. Préambule 4](#_Toc181955675)

[1.1. Objet du marché 4](#_Toc181955676)

[1.2. Objet de la consultation 4](#_Toc181955677)

[2. Contexte de la procédure 5](#_Toc181955678)

[2.1. Présentation générale de la Branche Recouvrement 5](#_Toc181955679)

[2.2. Présentation de l’ACOSS 7](#_Toc181955680)

[2.2.1. Missions et enjeux de l’ACOSS 7](#_Toc181955681)

[2.2.2. Organisation de l’ACOSS 7](#_Toc181955682)

[2.3. Présentation de la DSI 9](#_Toc181955683)

[2.3.1. Missions et enjeux de la DSI 9](#_Toc181955684)

[2.3.2. Présentation de l’organisation de la DSI 9](#_Toc181955685)

[2.4. Schéma directeur de l’ACOSS pour la période (2023-2027) 11](#_Toc181955686)

[2.5. Description des prestations attendues 14](#_Toc181955687)

[2.6. Conseil en stratégie auprès de la DSI 16](#_Toc181955688)

[2.6.1. Description des activités 16](#_Toc181955689)

[2.6.2. Description des prestations attendues 16](#_Toc181955690)

[2.6.3. Exigences minimales pour chaque Unité d’œuvre 16](#_Toc181955691)

[3. Modalités des prestations 23](#_Toc181955692)

[3.1. Méthode d’estimation des unités d’œuvre 23](#_Toc181955693)

[3.2. Initialisation 23](#_Toc181955694)

[3.3. Gouvernance 23](#_Toc181955695)

[3.3.1. Organisation et pilotage 23](#_Toc181955696)

[3.3.2. Comitologie 23](#_Toc181955697)

[3.3.3. Reporting 26](#_Toc181955698)

[3.3.4. RACI 26](#_Toc181955699)

[3.4. Démarche Qualité 26](#_Toc181955700)

[3.5. Démarche sécurité 27](#_Toc181955701)

[3.6. Niveaux de services 27](#_Toc181955702)

[3.6.1. Indicateurs de niveau de service 27](#_Toc181955703)

[3.6.2. Liste des indicateurs de niveaux de service 28](#_Toc181955704)

[3.6.3. Ajout, modification et révision des indicateurs 29](#_Toc181955705)

[3.7. Lieux et moyens pour l’exécution des prestations 29](#_Toc181955706)

[3.7.1. Organisation des prestations 29](#_Toc181955707)

[3.7.2. Lieux des prestations 30](#_Toc181955708)

[3.8. Accès aux espaces d’échange et de travail 30](#_Toc181955709)

[3.8.1. Gestion des accès et des environnements 30](#_Toc181955710)

[3.8.2. Langue 31](#_Toc181955711)

[3.8.3. Horaires 31](#_Toc181955712)

Préambule

* 1. Objet du marché

La présente procédure a pour objet la Fourniture de prestations de conseil en stratégie pour la DSI de la Branche Recouvrement du Régime Général de la Sécurité Sociale.

La DSI de l’ACOSS porte la réalisation et la gestion de l’ensemble des systèmes d’information de la branche recouvrement de la Sécurité Sociale. Elle répond aux besoins d’évolutions et aux transformations métiers par la mise en place des mesures adéquates dans les SI. Elle assure également l’hébergement, le support et la maintenance de l’ensemble des applications et des infrastructures.

La DSI de l’ACOSS comporte environ 1200 collaborateurs et engage environ 400 000 JH (Ressources internes / externes) pour mener à bien ses missions Build et Run. Elle formalise ses enjeux stratégiques dans un document intitulé Schéma Directeur des Systèmes d’Information (SDSI), en accord avec les tutelles de l’ACOSS et signé pour généralement pour 5 années. Le SDSI actuel se terminera à la fin 2027.

La présente procédure a notamment pour objet d’assister cette dernière à travers l’ensemble des étapes de sa transformation, et de proposer des solutions et les principes directeurs de la cible retenue. L’objectif est également de préparer la transition vers les mesures organisationnelles, tout en garantissant l’atteinte des enjeux et objectifs poursuivis par les plans, programmes et projets conduits par la DSI.

Par ailleurs, l’ACOSS est amenée à conduire des plans de transformation de son SI à fort enjeu. A ce titre, il sera demandé aux attributaires d’assister l’ACOSS dans l’élaboration des différentes stratégies, ainsi que dans la mise en œuvre opérationnelle du pilotage associé à ces plans. Les domaines concernés sont relatifs à l’évaluation de la performance, l’assistance à l’élaboration de schémas directeurs des Systèmes d’information, etc.

En revanche, sont exclues du champ de la présente procédure les prestations relatives :

* A l’Assistance à Maitrise d’œuvre pour la branche recouvrement du Régime général de la sécurité sociale,
* Au marché AMOA
* A la Réalisation d’audits au sein de la branche du Recouvrement du régime général de la sécurité sociale
  1. Objet de la consultation

Ce document constitue le Cahier des Clauses Techniques Particulières de ce marché. Il décrit aux soumissionnaires les conditions spécifiques en matière de prestations à exercer ainsi que les conditions d’exécution.

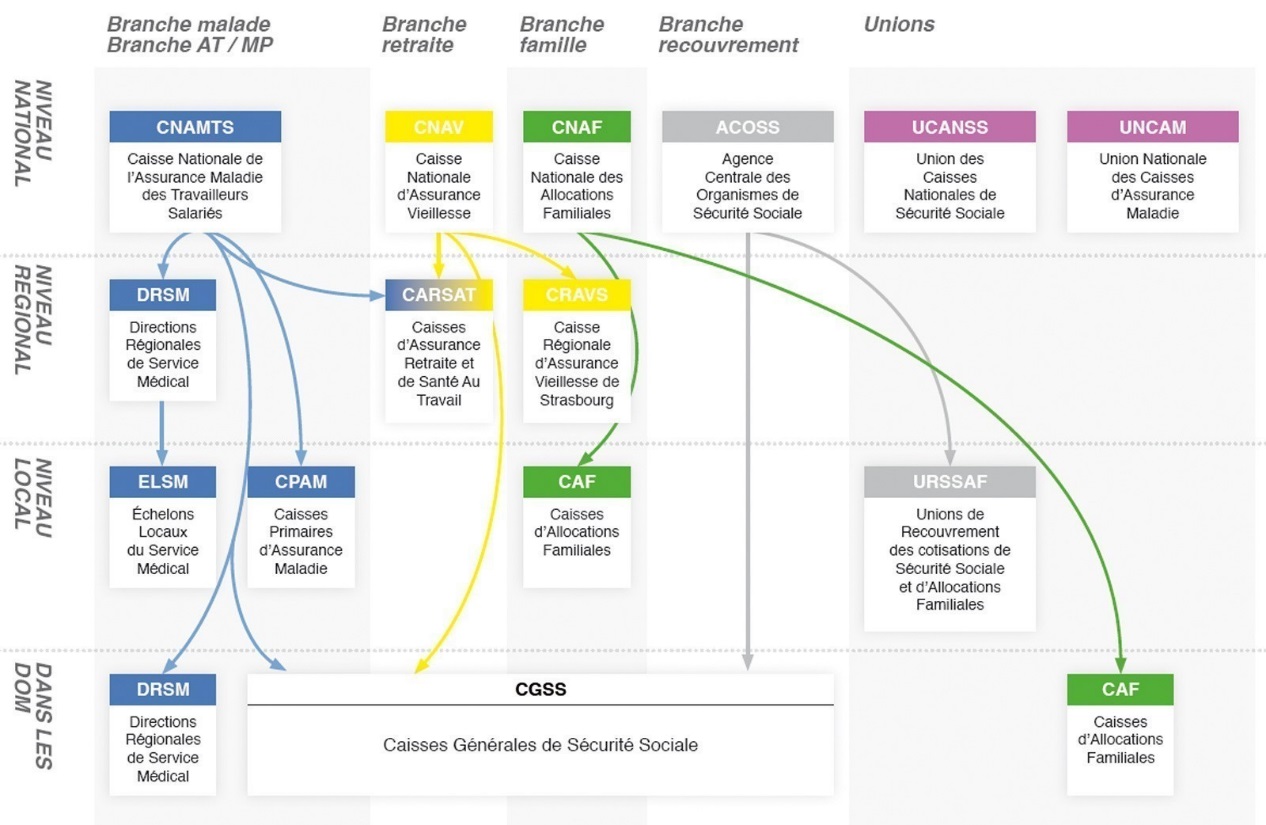
Il fait partie du DCE (Dossier de Consultation des Entreprises) et des documents contractuels constituant l’Accord Cadre conclu avec le titulaire.

Contexte de la procédure

* 1. Présentation générale de la Branche Recouvrement

Le Régime Général de la Sécurité Sociale est organisé autour de six Branches :

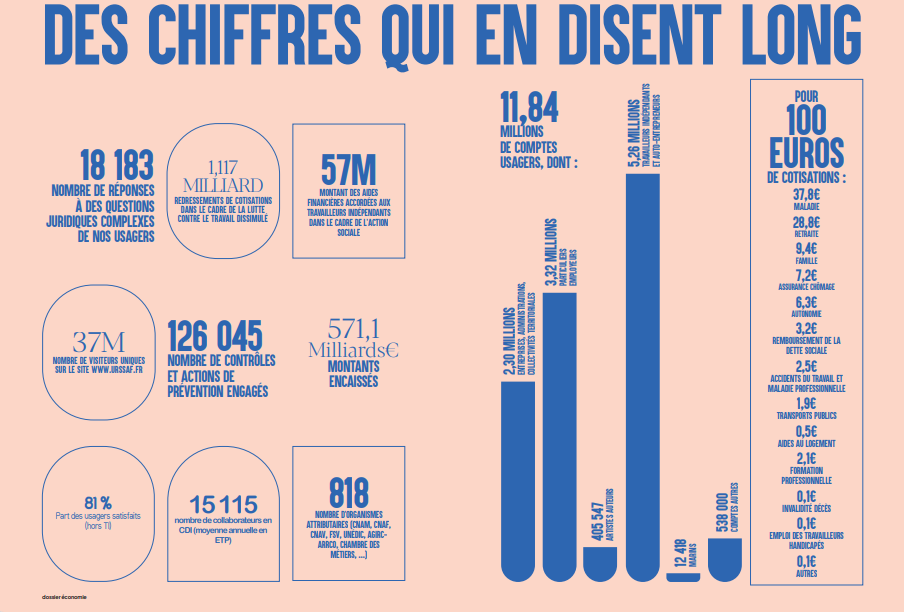
* La branche Famille, gérée par les Allocations familiales,
* La branche Maladie, gérée par l’Assurance Maladie,
* La branche Accidents du travail – maladies professionnelles, également gérée par l’Assurance Maladie,
* La branche Retraite, gérée par l’Assurance Vieillesse,
* La branche Autonomie, gérée par la Caisse nationale de solidarité pour l'Autonomie,
* La branche Recouvrement, gérée par les URSSAF.



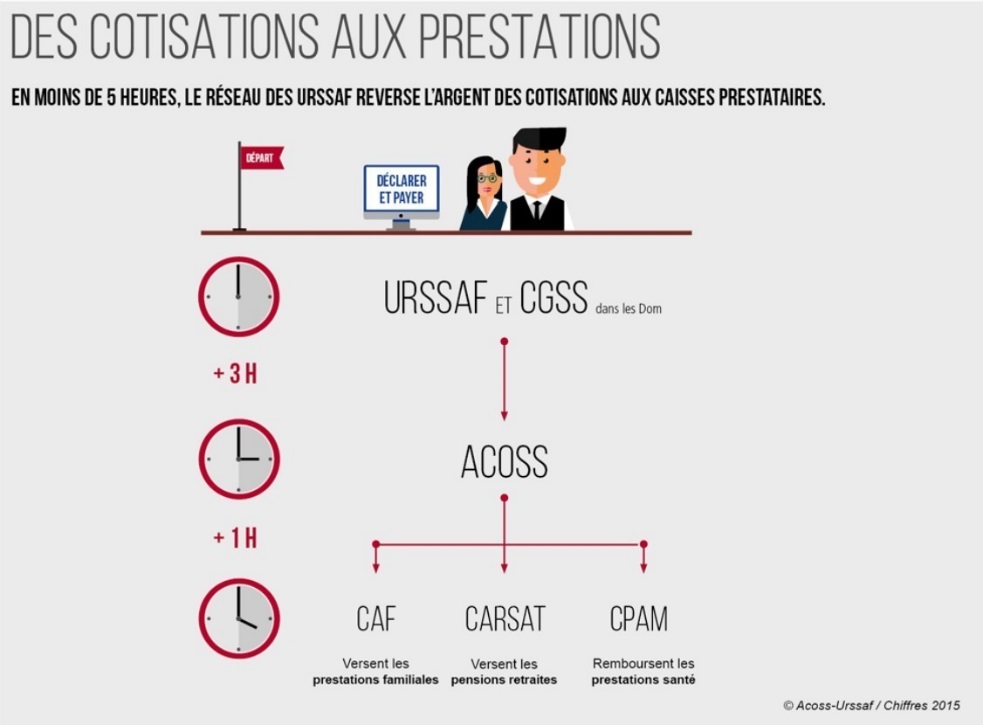
L'ACOSS est la caisse nationale de la Branche du Recouvrement. Etablissement public à caractère administratif sous tutelle de l’Etat, l’ACOSS oriente et anime les politiques de Recouvrement et de contrôle, gère la trésorerie du Régime Général, conçoit les services de simplification offerts aux usagers, organise et alloue les moyens des organismes du Recouvrement, produit des statistiques socio-économiques à destination de ses partenaires et des pouvoirs publics.

Pour l’essentiel, la protection sociale est financée par les prélèvements sur les revenus d’activités (2/3 environ pour le Régime Général), et principalement par la masse salariale du secteur privé.

L’ACOSS et le réseau des URSSAF s’imposent comme des acteurs majeurs de la vie économique française (voir chiffres clés 2023 ci-dessous).



L’ACOSS, en tant qu’organisme chargé de la trésorerie du Régime Général, gère et pilote le réseau des URSSAF qui collecte les cotisations et contributions sociales. Les Urssaf sont organisées à la maille régionale.



Le réseau du Recouvrement social compte également 4 Caisses Générales de Sécurité Sociale (CGSS) dans les départements d'Outre-mer, une Caisse de Sécurité Sociale à Mayotte, et une Caisse commune de Sécurité sociale en Lozère. Il s’agit d’organismes de droit privé qui assurent le service public du Recouvrement, c’est-à-dire qu’ils procèdent à la collecte des cotisations et contributions sociales auprès des employeurs et cotisants de leurs circonscriptions.

* 1. Présentation de l’ACOSS
     1. Missions et enjeux de l’ACOSS

L’ACOSS et son réseau assurent une mission d’intérêt général : la collecte et de la redistribution des cotisations et contributions destinées au financement du modèle social français.

L’ACOSS est la caisse nationale du réseau des URSSAF. Elle pilote 22 URSSAF, 4 CGSS (Caisses générales de Sécurité sociale) dans les départements d’outre-mer, une caisse de Sécurité sociale à Mayotte et la caisse commune de Sécurité sociale en Lozère.

L’ACOSS et son réseau agissent pour une protection sociale et solidaire, au service des quatre branches du régime général de la Sécurité sociale (Maladie, Vieillesse, Famille, Accidents du travail/Maladies professionnelles), auxquelles s’ajoutent près de 900 partenaires.

L’activité de l’ACOSS s’inscrit dans une démarche d’amélioration continue visant à renforcer la qualité des relations avec son environnement, en s’appuyant notamment sur le potentiel de simplification liée à la dématérialisation. L’ACOSS conduit son action dans le cadre de Conventions d’objectifs et de gestion (Cog), dont la plus récente est entrée en vigueur en 2013. La Cog 2023-2027 est organisée autour de quatre ambitions :

* **L'ambition n°1** concerne l’offre de services de l’Urssaf. Nous souhaitons proposer à nos publics des services plus homogènes sur l’ensemble du territoire, plus adaptés à leurs besoins et plus performants. Et cela pour chaque usager, quel que soit​ son profil et sa connaissance des démarches Urssaf.
* **L'ambition n°2** concerne la fiabilisation des données sociales déclarées par les employeurs. L’Urssaf sera capable de mieux repérer les anomalies dès la réception d’une déclaration. Elle alertera le déclarant et l’aidera à corriger l’erreur. Cela permettra à la fois de collecter le bon montant pour les prestations sociales mais aussi de garantir les droits sociaux des personnes, ceux-ci dépendant des données individuelles que l’Urssaf corrige.
* **L'ambition n°3** ​concerne notamment le contexte de sortie de crise. Il s’agit d’opérer le recouvrement des sommes dues par les entreprises tout en accompagnant celles qui sont encore en difficulté. En matière de contrôle, la logique sera de prioriser nos actions sur les risques financiers les plus élevés. Toujours dans une logique d’accompagnement, l’Urssaf renforcera aussi ses actions pour aider ses publics à mieux comprendre leurs obligations et à éviter les erreurs. Enfin, pendant cette COG, nous allons renforcer notre présence et notre efficacité dans la lutte contre la fraude.
* **L'ambition n°4** consistera à renforcer le caractère solidaire et responsable de notre organisation. Pour cette COG 2023-2027, nous marquerons et traduirons en actes nos ambitions en termes de Responsabilité sociétale des organisations (RSO), notamment pour améliorer notre impact environnemental. Cette responsabilité, c’est notamment celle qui consiste à assurer la pérennité du financement de la protection sociale en France. C’est aussi une responsabilité en tant qu’employeur, pour accompagner les collaborateurs dans les transformations en cours. Il s’agira enfin d’améliorer notre impact environnemental au travers d’actions très concrètes.

L’ensemble de la publication de l’ACOSS et les documents stratégiques sont disponibles sur <https://www.acoss.fr>

* + 1. Organisation de l’ACOSS

Dotée d’une personnalité juridique et d’une autonomie financière, l’ACOSS a pour tutelle, le Ministre de l’Action et des Comptes publics et la Ministre des Solidarités et de la Santé.

* ***Le conseil d’administration***

Le conseil d’administration se compose de trente membres disposant d’un pouvoir délibératif, nommés pour quatre ans. Il se réunit à minima une fois par mois, et aussi souvent que les circonstances l’exigent. Son rôle est d’administrer l’ACOSS, la caisse nationale des Urssaf et Cgss. En pratique, il lui revient de : définir les orientations du réseau des Urssaf et Cgss et suivre la gestion de la trésorerie et le pilotage du recouvrement des cotisations et contributions ; se prononcer sur le budget et sur les comptes annuels de l’ACOSS et des organismes du réseau : fonds national de gestion administrative et comptes combinés de l’activité de Recouvrement ; émettre des avis sur des projets de textes gouvernementaux.

Le Code de la Sécurité sociale exige, en effet, de soumettre au conseil d’administration tout projet de mesure (législative ou réglementaire) qui peut affecter l’équilibre financier du réseau des Urssaf ou qui entre dans son domaine de compétences. Chaque année, il se prononce ainsi sur le projet de loi de financement de la Sécurité sociale.

Le conseil d’administration de l’ACOSS définit les orientations de la branche dans le cadre d’une Convention d’objectifs et de gestion Etat-ACOSS, du Schéma Directeur du Système d’Information (SDSI) et de son activité courante en matière de suivi de la gestion de trésorerie, de pilotage du recouvrement des cotisations et contributions et de gestion administrative interne.

* ***Le comité de direction et les directions de l’ACOSS***

Damien LENTILE, Directeur de l'ACOSS a été nommé en février 2024. En lien avec une équipe de directeurs, il assure le fonctionnement de l’organisme sous le contrôle du conseil d’administration, fixe l’organisation du travail et les objectifs annuels de l’ACOSS dans le cadre de la convention d'objectifs et de gestion signée entre l'Etat et l'ACOSS. Le directeur a par ailleurs en charge la responsabilité du pilotage de la branche recouvrement. Il est l’interlocuteur des ministères de tutelle.

L’ACOSS comporte plusieurs directions qui déclinent les orientations stratégiques à l’ACOSS et dans la branche recouvrement :



L’ACOSS comporte environ 1600 salariés sur les 14 000 de la Branche Recouvrement.

Les moyens internes dédiés au SI sont variés au sein de la branche. On distingue :

* Les moyens de la Direction des Systèmes d’Information de l’ACOSS, qui ont en charge la mise en œuvre, la maintenance et l’assistance de l’ensemble du SI de la branche (applications, infrastructures).
* Certains moyens des directions métiers de l’ACOSS, œuvrant en tant que maîtrise d’ouvrage et participant au pilotage des projets, de suivi des tests métiers et de l’accompagnement au changement.
* Certains moyens d’Urssaf, dédiés au fonctionnement de l’informatique :
  + Les informaticiens locaux, relais de proximité pour l’assistance aux utilisateurs, dont certains sont mobilisés dans des missions nationales pour l’informatique ;
  + Les ressources spécialisées en Urssaf pour le système d’information telles que les Centres Nationaux de Validation (3 Centres) et les dispositifs à mission nationale sur le SI (23éme Urssaf par exemple).
  1. Présentation de la DSI
     1. Missions et enjeux de la DSI

Au service des métiers de l’Urssaf, la direction des systèmes d’information (DSI) assure une mission de premier plan dans l’accompagnement des politiques de recouvrement et des missions de l’Urssaf Caisse nationale. Son rôle est également de garantir à chaque collaborateur de l’Urssaf un niveau d’équipement informatique, réseau et télécom, lui permettant d’assurer pleinement sa fonction. Elle organise la répartition de ses activités sur neuf sites administratifs (douze sites géographiques).

La DSI est chargée de :

• Décliner la politique informatique de l’Urssaf via les schémas directeurs des systèmes d’information (SDSI) ;

• Concevoir, développer ou acquérir des solutions informatiques et technologiques et les maintenir en condition opérationnelle ;

• Maintenir le niveau de performance des équipements informatiques utilisateurs ;

• Garantir, superviser et faire évoluer l’architecture des SI de l’Urssaf ;

• Déployer et assurer le support des solutions développées ou acquises ;

• Garantir l’exploitation des infrastructures et de l’éditique des solutions informatiques ;

• Assurer la sécurité des systèmes d’information ;

• Assurer la veille technologique.

La responsabilité globale de l’activité de la DSI est pilotée par son directeur et le directeur adjoint, sous la délégation du directeur général de l’Urssaf Caisse nationale.

La DSI s’appuie sur :

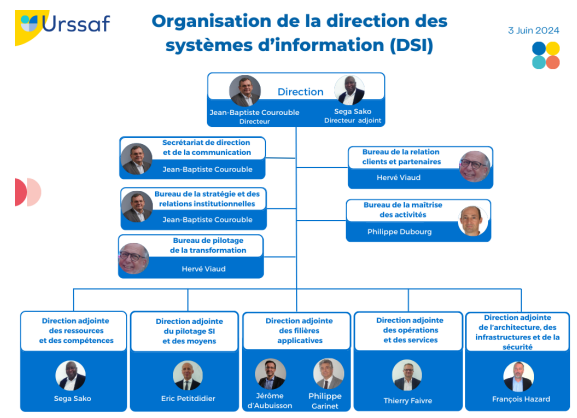
• Cinq directions adjointes, au sein desquelles sont réparties neuf sous directions ;

• Quatre bureaux, qui assurent le pilotage de ses différentes activités ;

• Et un secrétariat de direction et de la communication.

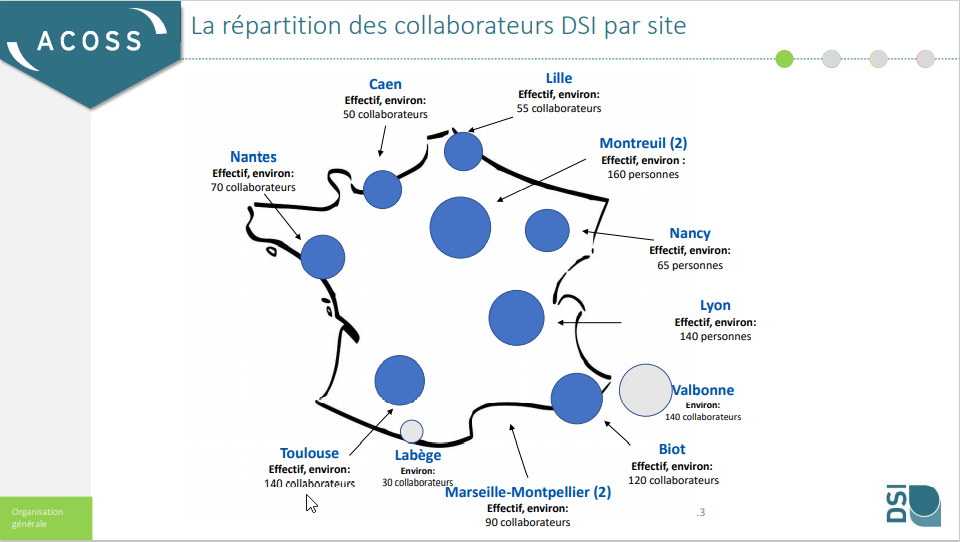
* + 1. Présentation de l’organisation de la DSI

La DSI est dirigée par Jean-Baptiste Courouble, qui porte la responsabilité de la direction à l’ACOSS. Il s’appuie sur des directions adjointes, qui déclinent les différentes activités.

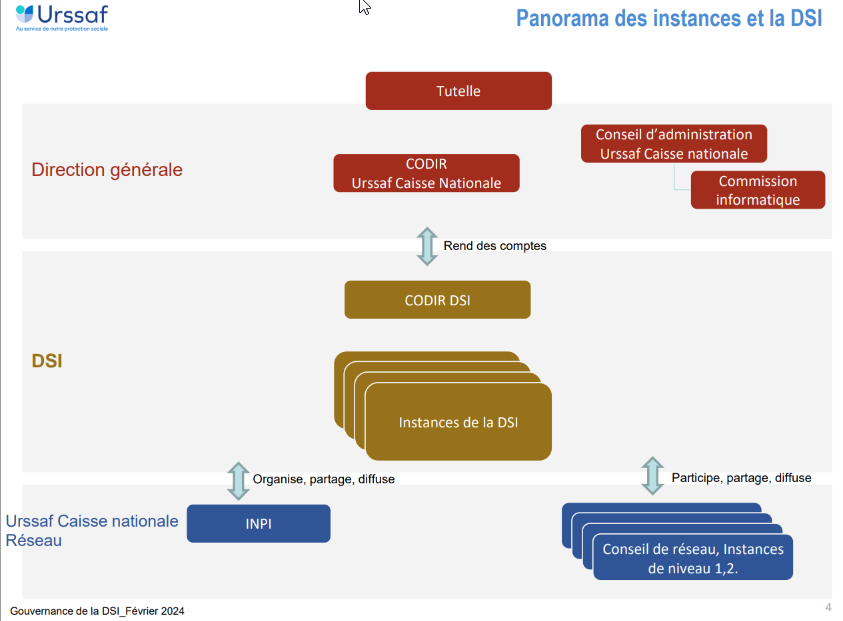


*Organigramme de la DSI*

La DSI offre une couverture nationale, les collaborateurs étant présentés sur 13 sites principaux :

****

En termes de gouvernance, la DSI dispose de ses propres instances lui permettant d’organiser ses activités. Ces instances sont complétées de nombreuses instances projets, en relation avec l’ensemble des directions de l’ACOSS et les Urssaf/Partenaires.

****

* 1. Schéma directeur de l’ACOSS pour la période (2023-2027)

Le Schéma Directeur des Systèmes d’Information de l’Urssaf (SDSI) est un document présentant les grandes orientations stratégiques du numérique.

Le SDSI est un document partagé et validé, puis suivi annuellement par la tutelle sur toute sa période de validité.

Le SDSI décline les impacts des ambitions métiers, les initiatives techniques et organisationnelles liées au numérique.

Il fixe également, à travers la COG, les moyens attribués par l’Etat pour l’informatique de l’Urssaf

**Orientation 1 - De nouvelles activités de l’Urssaf à accompagner au niveau SI**

Gérer les adaptations SI nécessaires aux enjeux de l’Urssaf, recouvreur social de référence

• Poursuivre les transferts de collecte engagés jusqu’en 2025 et lancer les nouveaux projets de la COG.

• Consolider le socle déclaratif DSN, nouveau SI majeur de gestion des données individuelles.

• Maîtriser les impacts SI des projets de transfert de collecte en menant les projets nécessaires sur l’ensemble des périmètres applicatifs des régimes transférés.

• Industrialiser la capacité à intégrer les nouvelles collectes à venir, lors des phases projets mais aussi dans la gestion courante post transfert.

• Aligner les services de l’Urssaf à ces nouveaux enjeux, en fédérant les offres et services offerts.

**Orientation 2 - Un SI de recouvrement à moderniser et consolider**

Assurer un SI de recouvrement à la hauteur des ambitions de l’Urssaf

• Poursuivre les travaux entamés sur les refontes des SI historiques de l’URSSAF, sur les fonctions clés de gestion administrative, la gestion des comptes et le recouvrement amiable et forcé.

• Poursuivre la refonte des SI sur les offres de services particulières et associations et TPE, afin de supporter les ambitions métiers autour des services à la personne.

• Intégrer les changements amenés par la refonte CFE et le guichet unique entreprise.

• Accompagner l’évolution du SI TI, notamment sur la réforme de l’assiette sociale.

**Orientation 3 – Un SI de la relation usagers à renforcer**

Accompagner les fortes ambitions métiers autour de la relation de service

• Une stratégie portail visant à simplifier l’accès aux services Urssaf, portée via le programme Inspire.

• Adapter les sites Internet de la branche aux exigences de qualité des services publics, notamment sur l’inclusion numérique, et proposer des services « socles » qui seront nécessaires sur tous les sites Urssaf.

• Rénover les SI supports aux offres en ligne « bouquet de services » pour notamment améliorer la disponibilité et les performances.

• Poursuivre l’intégration de nos offres sur les sites partenaires (portai pro, GU…) et l’échange de données via API, dans le cadre du DNLUF.

• Renforcer les fonctionnalités de la gestion des relations usagers : call-back, services personnalisés, aide en ligne,…

• Améliorer le suivi et la connaissance des cotisants et des démarches proposées via des SI dédiés.

**Orientation 4 – Faire évoluer les SI pour l'ensemble des métiers Urssaf**

Poursuivre la bonne gestion du SI pour l’ensemble des périmètres métiers

• Finaliser le programme SNT et apporter les évolutions nécessaires à la fonction trésorerie dans un contexte de financement de la sécurité sociale sensible.

• Optimiser la gestion de production en Urssaf, par une amélioration globale des performances et la modernisation des applications.

• Renforcer le SI du contrôle et de lutte contre la fraude notamment sur les nouvelles capacités de traitement des données (individuelles, autres organismes…).

• Rationaliser et urbaniser le SI décisionnel via la datafabrique, tout en assurant une attention particulière aux performances du SI et sa capacité à intégrer les besoins de suivi liés aux nouvelles activités transférées.

• Consolider le SI de gestion au regard de la législation applicable.

**Orientation 5 - Une dette technique du SI à gérer**

Mesures pour réduire la dette à horizon 2027

• Refondre certaines applications obsolètes qui portent un risque fort : modernisation du code et de l’architecture applicative, mise à niveau des composants techniques obsolètes.

• Rationaliser le nombre d’applications et décommissionner, via un programme ambitieux qui vise à simplifier le patrimoine applicatif.

• Mettre à jour les socles techniques pour assurer une maintenabilité du SI et optimiser la gestion interne.

**Orientation 6 – Une stratégie Cloud-first à décliner**

Préparer l’avenir du SI Urssaf

• Déployer une politique dite « Cloud first », qui vise à ce que toute nouvelle application Urssaf soit nativement compatible et hébergée dans le Cloud.

• Assurer une souveraineté sur les données de l’Urssaf en poursuivant la logique d’hébergement sur des infrastructures internes à l’Urssaf.

• Mettre en œuvre une plateforme et infrastructure d’accueil Cloud privé (PFS V2) ainsi que les dispositions permettant la montée en compétence et la gestion de ces services.

• Être force de proposition pour mettre en œuvre un Cloud Communautaire interbranche.

**Orientation 7 – La sécurité du SI à développer face aux enjeux de la cybermenace**

Réduire nos risques liés à la cybermenace

• Accélérer la mise en conformité de la Branche (NIS / OSE)

• Accroitre les capacités à détecter, à s'adapter et à réagir à une menace évolutive sur tous les périmètres pertinents, comme notamment sur le cloud et les interfaces

• Renforcer la protection des actifs critiques nécessaires aux missions essentielles de la branche (identités et accès)

• Garantir la résilience des missions de la branche face aux sinistres majeurs (maintien en conditions de sécurité des matériels et logiciels de détection et de surveillance)

**Orientation 8 – Des infrastructures et équipements SI performants et résilients**

Adapter nos infrastructures à la croissance du SI et aux nouveaux usages

• Automatiser la gestion des infrastructures afin d’absorber la croissance importante des dernières années • Accompagner la mobilité et poursuivre les évolutions sur nos environnements de travail dans un contexte de télétravail

• Unifier et consolider nos socles applicatifs afin de les rationnaliser et les rendre plus efficients

• Optimiser nos services d’hébergement pour plus de stabilité et sécurité, mais aussi d’agilité et réactivité vers l’hybridation cloud

• Rationaliser les infrastructures techniques au sein des organismes (hors datacenter), afin de limiter l’empreinte, les coûts humains et financiers

• Rationaliser les datacenters en alignement avec la politique immobilière

**Orientation 9 – Une transformation des activités SI à poursuivre**

Des activités SI en forte croissante qu’il faut accompagner et maitriser

• Sécuriser la capacité des équipes SI à répondre à l’augmentation des activités SI en dotant les services d’outils et de moyens de pilotage adaptés à l’ampleur des activités gérées.

• Renforcer l’efficience de nos chaines de fabrication en adoptant de nouvelles pratiques (agilité), en testant de nouveaux processus avec pour objectif de réduire les délais de réalisation et mieux prendre en compte les besoins utilisateurs.

• Répondre aux attentes croissantes des usagers et des services publics sur la qualité de service délivrée par la SI, notamment la disponibilité des services offerts aux usagers.

* 1. Description des prestations attendues

La présente procédure est un accord-cadre à bons de commandes multi attributaires.

Elle est composée d’un ensemble de prestations déclinées sous formes d’Unités d’œuvre (UO), lesquelles sont catégorisées en fonction de leur degré de complexité (simple, moyenne, complexe). A la survenance d’un besoin, l’ACOSS définit l’ensemble des UO à commander, et adresse au titulaire adéquat un bon de commande circonstancié, précisant notamment le(s) lieu(x) d’exécution de la commande de prestations.

Généralités s’appliquant sur les prestations :

* Les délais de réalisation sont fixés dans chaque bon de commande.
* Les titulaires s'engagent à exécuter les prestations décrites dans le présent CCTP.
* Les durées sont définies en jours ouvrés.

Les compétences demandées dans le présent CCTP se rapportent au référentiel européen des e-Compétences : <http://www.ecompetences.eu/wp-content/uploads/2014/02/European-e-Competence-Framework-3.0_FR.pdf>

Les catégories de profils exprimées se rapportent à une grille de profil type, basée sur l'équivalence avec les catégories SYNTEC :

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Code | Catégorie | Expérience en années | Diplôme | Catégorie Profil SYNTEC | Description |
| PRO-DI | Dirigeant | >10 | BAC+5 | CADRE  >= 3.3 | Cadre possédant une expérience et des références significatives dans le domaine des SI, ayant exercé des fonctions de directions, et développant une expertise reconnue. |
| PRO-SM | Sénior manager | >6 | BAC+5 | CADRE 3.2 | Ingénieurs ou cadres ayant à prendre, dans l’accomplissement de leurs fonctions, les initiatives et les responsabilités qui en découlent, en suscitant, orientant, et contrôlant le travail de leurs subordonnés. Cette position implique un commandement sur des collaborateurs et cadres de toute nature. |
| PRO-MA | Manager | 4 à 6 | BAC+5 | CADRE 2.3 | Ingénieurs ou cadres ayant au moins quatre ans de pratique en cette qualité et étant en pleine possession de leur métier ; partant des directives données par leur supérieur, ils doivent avoir à prendre des initiatives et assumer des responsabilités pour diriger les consultants. |
| PRO-CPC | Chef de projet confirmé | >6 | BAC+5 | CADRE  2.3 | Ingénieurs ou cadres ayant au moins six ans de pratique en cette qualité et étant en pleine possession de leur métier ; ils doivent avoir à prendre des initiatives et assumer des responsabilités pour respecter les engagements du projet qui leur a été confié. |
| PRO-CS | Consultant sénior | 3 à 5 | BAC+5 | CADRE 2.2 | Remplissent les conditions de la position 2.1 et, en outre, partant d’instructions précises de leur supérieur, doivent prendre des initiatives et assumer des responsabilités que nécessite la réalisation de ces instructions. Coordonnent éventuellement les travaux des consultants confirmés et consultants juniors |
| PRO-CP | Chef de projet | 4 à 6 | BAC+5 | CADRE  2.2 | Ingénieurs ou cadres ayant au moins quatre ans de pratique en cette qualité ; ils doivent avoir à prendre des initiatives et assumer des responsabilités pour respecter les engagements du projet qui leur a été confié. |
| PRO-PMOC | PMO confirmé | 4 à 6 | BAC+5 | CADRE  2.2 | Ingénieurs ou cadres ayant au moins quatre ans de pratique en cette qualité ; partant des directives données par leur supérieur, ils doivent avoir à prendre des initiatives et assumer des responsabilités pour contribuer au pilotage de projet. |
| PRO-CC | Consultant confirmé | 2 à 4 | BAC+5 | CADRE 2.1 | Ingénieurs ou cadres ayant au moins deux ans de pratique de la profession, qualités intellectuelles et humaines leur permettant de se mettre rapidement au courant des travaux d’études. Coordonnent éventuellement les travaux des consultants juniors. |
| PRO-PMO | PMO | 2-3 | BAC+5 | CADRE  2.1 | Ingénieurs ou cadres ayant au moins deux ans de pratique en cette qualité ; partant des directives données par leur supérieur, ils doivent avoir à prendre des initiatives et assumer des responsabilités pour contribuer au pilotage de projet. |
| PRO-CJ | Consultant junior | 0 à 2 | BAC+5 | CADRE 1.1 ou 1.2 | Débutants - Collaborateurs assimilés à des ingénieurs ou cadres techniques et administratifs, occupant un poste où ils mettent en œuvre des connaissances acquises. Intégré dans une équipe pluridisciplinaire chez le client, il élabore les documents nécessaires à l’avancement du projet et anime des réunions de réflexion : réalisation de cahier des charges, définitions de solutions… |
| PROF-EX | Expert | >8 | BAC+5 | CADRE 3.2 à 3.3 | Cadre possédant une expertise reconnue dans un domaine précis. Il peut prouver et faire état de références dans le domaine exigé. Il intervient ponctuellement. |
| TEC | Technicien | 0 à 5 ans | BAC +2 | ETAM 3.1 à 3.2 | L'exercice de la fonction nécessite la connaissance du mode de résolution de problèmes complets courants pouvant être traités avec des méthodes et des procédés habituels et dont l'agent possède la pratique mais nécessitant, en raison de leur nombre, et de leur variété, une expérience diversifiée. |
| CS-D | Cadre spécialisé débutant | 0 à 3 ans | BAC +4 | - | Cadre d'entreprise spécialisé dans les métiers de la communication, de la modélisation graphique participant à l'élaboration de supports ou documents spécifiques |
| CS-C | Cadre spécialisé confirmé | >3 ans | BAC + 4 | - | Cadre d'entreprise spécialisé et à forte expérience dans les métiers de la communication, de la modélisation graphique participant à l'élaboration de supports ou documents spécifiques |

* 1. Conseil en stratégie auprès de la DSI

Description des activités

Le conseil en stratégie SI porte sur l’ensemble des travaux qui ont trait à l’initialisation et à la préparation de la mise en œuvre de la stratégie globale de la DSI. Il s’agit de prestations ponctuelles, limitées dans le temps.

Pour mener à bien les missions liées au conseil en stratégie SI, il convient de mettre à disposition des profils très expérimentés spécialisés en conseil de haut niveau et direction de programme et / ou de projet.

En résumé, l’ACOSS attend des prestations d’expertise et de conseil de haut niveau, lesquelles lorsqu’elles sont commandées seront effectuées pour l’ACOSS pour les sites de Montreuil, Lyon, Toulouse ou Biot/Valbonne. Des déplacements sont à prévoir en France métropolitaine sur l’ensemble des sites de l’Acoss, des Urssaf ou autre organisme de service public le nécessitant. Les prestations peuvent également être réalisées dans les locaux du titulaire.

Description des prestations attendues

Il s’agit de seconder la DSI dans les phases de construction de sa stratégie globale. Cela revient à dresser un état des lieux par rapport à une situation existante, faire un diagnostic et des recommandations, afin de rendre possible la poursuite des actions en question.

Les prestations peuvent être décomposées en 3 domaines :

* Les prestations d’assistance à la définition de la stratégie générale de la DSI, dont l’objectif est d’assister notamment les acteurs de l’ACOSS dans la mise en œuvre, l’accompagnement et l’actualisation du Schéma Directeur des Systèmes d’Information, document de référence de l’ACOSS dans ses engagements vis-à-vis de ses tutelles ministérielles ;
* Les prestations d’assistance à la définition de la stratégie de transformation, dont l’objectif est de réaliser une analyse de l’existant et du contexte en matière d’organisation afin d’être en mesure de livrer un diagnostic précis, et de proposer par la suite des préconisations et des scénarios de poursuite du projet en question ; il peut également s’agir de livrer une étude méthodologique permettant d’identifier des axes d’amélioration des processus SI, et de prévoir la mise en œuvre de plans d’actions visant à optimiser leur fonctionnement,
* Les prestations d’étude stratégique quant à l’opportunité de mise en œuvre de projets/programme SI sur un domaine métier ou technique spécifique dont l’objectif est, à partir d’une problématique sur un domaine métier ou technique spécifique, de produire une étude de l’existant par le biais d’entretiens avec les acteurs majeurs concernés, puis d’élaborer une note de problématique synthétisant les premiers éléments d’analyse de faisabilité / d’opportunité du plan SI en question, au regard des contraintes et enjeux stratégiques associés, et de fournir en parallèle une analyse des risques, afin d’en tirer des préconisations quant aux prochaines étapes de cadrage du plan SI, et de livrer les scénarios d’implémentation possibles pour faciliter la prise de décision. En conséquence, à l’issue des diverses phases de l’étude stratégique, la DSI dispose des éléments préalables au lancement du plan SI : modalités organisationnelles, livrables à produire, calendrier associé.

Exigences minimales pour chaque Unité d’œuvre

Prestations d’assistance à la stratégie générale de la DSI

Ces prestations nécessitent des compétences rédactionnelles fortes et une capacité à dialoguer avec l’ensemble des parties prenantes à l’élaboration d’un document à visée stratégique pour l’ACOSS : directions métiers, direction générale, ensemble des acteurs de la DSI.

Les schémas directeurs des SI de la Branche (SDSI) sont réalisés tous les 5 ans. Le SDSI de la période 2022-2027 porte l’ensemble des engagements jusqu'à la fin 2027 et un nouveau schéma directeur des SI sera réalisé pour la période conventionnelle suivante.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Unité d’œuvre** | **Assistance au cadrage du schéma directeur des SI** | UO\_1\_S\_CSD |
| Description de l'attendu | Pour le cadrage du Schéma Directeur des Systèmes D’information de la branche recouvrement, l’assistance doit œuvrer à accompagner le chef de projet ACOSS et les équipes ACOSS dans :  - l’Analyse des enjeux métiers (réglementaires, autres projets)  - l’Analyse de la situation actuelle et des changements à opérer  - le cadrage des orientations stratégiques  - l’Analyse capacitaire et la déclinaison sous forme de portefeuille de projets ou d’initiatives | |
| Exemples de livrables | Document de cadrage du schéma directeur  Supports et comptes rendus des réunions | |
| Documents en entrée | Stratégie métier  Documentation existante sur la stratégie et la gouvernance du SI | |
| Niveaux de complexité | Complexe : Accompagnement au cadrage du schéma directeur - Délai de 3 mois maximum | |
| Compétences attendues selon le référentiel européen des e-compétences | A.1. Système d’information et alignement stratégique métier  E.9. Gouvernance du SI | |
| Typologie de profils | Une séniorité moyenne de plus 6 ans.  Un pilotage des prestations par un profil de niveau PRO-SM à minima. | |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Unité d’œuvre** | **Assistance à l’élaboration d’une orientation du schéma directeur des SI** | UO\_1\_S\_ESD |
| Description de l'attendu | Dans le cadre de la mise en œuvre du Schéma Directeur des Systèmes D’information de la branche recouvrement, l’assistance doit œuvrer à accompagner le chef de projet ACOSS et les équipes ACOSS dans :  - l’Analyse des enjeux métiers (réglementaires, autres projets)  - l’Analyse de la situation capacitaire (métier et technique)  - la Définition de l’orientation stratégique  - l’Analyse capacitaire et la déclinaison sous forme de portefeuille de projets ou d’initiatives  - l’Élaboration de l’orientation du schéma directeur | |
| Exemples de livrables | Une orientation du schéma directeur des SI  Supports et comptes rendus des réunions | |
| Documents en entrée | Stratégie métier  Documentation existante sur la stratégie et la gouvernance du SI | |
| Niveaux de complexité | Simple : Accompagnement à la définition d’une Orientation du schéma directeur - Délai de 1 mois maximum  Moyen : Accompagnement à la définition d’une Orientation du schéma directeur - Délai de 2 mois maximum  Complexe : Accompagnement à la définition d’une Orientation du schéma directeur - Délai de 3 mois maximum | |
| Compétences attendues selon le référentiel européen des e-compétences | A.1. Système d’information et alignement stratégique métier  E.9. Gouvernance du SI | |
| Typologie de profils | Une séniorité moyenne de plus 6 ans.  Un pilotage des prestations par un profil de niveau PRO-SM à minima. | |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Unité d’œuvre** | **Assistance au pilotage de la mise en œuvre du schéma directeur des SI** | UO\_1\_S\_PSD |
| Description de l'attendu | La mise en œuvre du SDSI nécessite une assistance à la coordination globale des travaux, sur l’ensemble des orientations.  La prestation d’assistance doit assister le chef de projet ACOSS dans le pilotage de la démarche :   * Animation de la gouvernance de la démarche (point de pilotage, tableau de suivi) * Préparation et restitution des comités de pilotage * Assistance à la synthétisation des éléments produits (pour instances DSI, ACOSS ou COG) * Assistance à la préparation des arbitrages * Assistance à l’identification des initiatives et leur rédaction (suivi de l’avancement dans Redmine, structuration et reporting) * Accompagnement au déploiement | |
| Exemples de livrables | Schéma directeur des SI  Supports et comptes rendus des réunions | |
| Documents en entrée | Stratégie métier  Documentation existante sur la stratégie et la gouvernance du SI | |
| Niveaux de complexité | Moyen : Accompagnement au pilotage de la mise en œuvre du schéma directeur - Délai de 2 mois maximum | |
| Compétences attendues selon le référentiel européen des e-compétences | A.1. Système d’information et alignement stratégique métier  E.9. Gouvernance du SI | |
| Typologie de profils | Une séniorité moyenne de plus 6 ans.  Un pilotage des prestations par un profil de niveau PRO-SM à minima. | |

Prestations sur l’organisation et la transformation

Les activités liées aux systèmes d’information de la Branche recouvrement concernent près de 2000 collaborateurs (DSI, directions métiers, Urssaf). L’adaptation de l’organisation et des processus aux transformation du domaine SI (mutations technologiques, nouveaux enjeux, changements de trajectoires…) nécessite une attention particulière dans le contexte des enjeux métiers de la branche.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Unité d’œuvre** | **Assistance à la définition de la stratégie de transformation** | UO\_1\_OT\_DST |
| Description de l'attendu | Dans le cas d’une étude axée sur l’organisation :   * Réalisation d’une analyse de l’existant et du contexte en matière d’organisation * Diagnostic * Rédaction d’un rapport final proposant des préconisations, ainsi que leurs modalités de déploiement, et des scénarios de poursuite du projet objet de l’étude * Préparation, organisation et animation des réunions de présentation du diagnostic et des préconisations issues de l’étude * Rédaction des supports de présentation à destination spécifique des IRP en vue d’assister la DSI à maitriser le dialogue social | |
| Exemples de livrables | Rapport sur les préconisations à mettre en œuvre et synthèse managériale  Supports et comptes rendus des réunions | |
| Documents en entrée | Présentation du contexte  Identification des acteurs impliqués dans l’élaboration de la stratégie de transformation  Synthèse des problématiques rencontrées dans le cadre de la situation existante | |
| Niveaux de complexité | Simple – Etude dans un contexte d’un service ou d’une problématique simple – Délai de 1 mois maximum  Moyenne – Etude dans un contexte d’une sous-direction ou d’une problématique complexe – Délai de 2 mois maximum  Complexe : - Etude dans un contexte d’une direction ou d’une problématique complexe - Délai de 3 mois maximum | |
| Compétences attendues selon le référentiel européen des e-compétences | A.1. Système d’information et alignement stratégique métier  E.5. Amélioration des processus  E.9. Gouvernance du SI | |
| Typologie de profils | Une séniorité moyenne de plus 6 ans.  Un pilotage des prestations par un profil de niveau PRO-SM à minima. | |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Unité d’œuvre** | **Assistance à la mise en oeuvre de la stratégie de transformation** | UO\_1\_OT\_MST |
| Description de l'attendu | Dans le cadre d’une mise en œuvre de la transformation de la DSI axée sur l’organisation :   * Déploiement de l’organisation telle que définie dans le plan stratégique de mise en œuvre de la transformation de la DSI – volet organisation :   + Réalisation d’un plan de communication pour garantir un niveau de partage des informations cohérent à l’ensemble des parties prenantes au pilotage des SI   + Réalisation d’un plan de gestion du changement pour garantir l’adhésion de l’ensemble des parties prenantes au pilotage des SI * Contrôle de la cohérence de l’organisation de la DSI par rapport aux enjeux portés par les plans et les grands programmes   Dans le cadre d’une mise en œuvre de la transformation de la DSI axée sur les processus :   * Déploiement des processus cibles tels que définis dans le plan stratégique de mise en œuvre de la transformation de la DSI – volet processus :   + Réalisation d’un plan de communication pour garantir un niveau de partage des informations cohérent à l’ensemble des parties prenantes au pilotage des SI   + Réalisation d’un plan de gestion du changement pour garantir l’adhésion de l’ensemble des parties prenantes au pilotage des SI * Contrôle de la cohérence des processus SI et de leur orchestration par rapport aux enjeux portés par les plans et les grands programmes de la DSI | |
| Exemples de livrables | Rapport de « conformité » entre l’organisation en place et les enjeux des plans et grands programmes  Plan de communication  Plan de gestion du changement  Supports et comptes rendus des réunions | |
| Documents en entrée | Présentation du contexte  Identification des acteurs impliqués dans la transformation de la DSI  Présentation de la stratégie de transformation de la DSI | |
| Niveaux de complexité | Simple - Accompagnement sur une période de 1 mois maximum  Moyenne - Accompagnement sur une période de 2 mois maximum  Complexe - Accompagnement sur une période de 3 mois maximum | |
| Compétences attendues selon le référentiel européen des e-compétences | A.1. Système d’information et alignement stratégique métier  E.5. Amélioration des processus  E.9. Gouvernance du SI | |
| Typologie de profils | Une séniorité moyenne de plus 6 ans.  Un pilotage des prestations par un profil de niveau PRO-SM à minima. | |

Les prestations d’étude stratégique quant à l’opportunité de mise en œuvre de projets/programme SI sur un domaine métier ou technique spécifique

La DSI est sollicitée en amont de la mise en œuvre des projets ou décisions sur des orientations stratégiques sur des sujets de faisabilité technique et d’étude préalables. L’accompagnement demandé vise à répondre à la nécessité d’éclairer les choix stratégiques qui peuvent être réalisés en amont du lancement des projets.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Unité d’œuvre** | **Élaboration d’une note de problématique SI** | UO\_1\_ES\_NP |
| Description de l'attendu | Pour une problématique fixée par l’ACOSS, rédaction d’une note qui comporte :  - Prise en compte de la problématique dans le contexte global des chantiers et du domaine concerné  - Première analyse de la faisabilité du projet / directive au regard des enjeux et contraintes stratégiques  - Rédaction de la note de problématique avec risques et recommandations sur les prochaines étapes du cadrage projet afin de faciliter les prises de décision  La note de problématique peut prendre la forme d'une lettre de mission. | |
| Exemples de livrables | Note de problématique  Support de présentation synthétique  Comptes rendus des entretiens (si identifiés) | |
| Documents en entrée | Documents de contexte | |
| Niveaux de complexité | Simple : Étude d'une problématique portant sur un périmètre réduit, peu d'applications impactées, faibles enjeux, technique maîtrisée, - Délai de 2 semaines maximum  Moyen : Étude d'une problématique portant sur un périmètre important, beaucoup d'applications impactées, enjeux métier, nouveaux composants techniques, ... - Délai de 3 semaines maximum  Complexe : Étude d'une problématique touchant un périmètre très important du SI ou de l'organisation, à forts enjeux métier ou technique, nombreuses applications impactées ou impactant un très grand nombre d'utilisateurs, forte innovation technologique, ... - Délai de 5 semaines maximum | |
| Compétences attendues selon le référentiel européen des e-compétences | D.2. Développement d’une stratégie pour la qualité informatique  E.5. Amélioration des processus  E.6. Gestion de la qualité informatique  A.2. Gestion des niveaux de services | |
| Typologie de profils | Une séniorité moyenne de plus 5 ans.  Un pilotage des prestations par un profil de niveau PRO-MA à minima. | |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Unité d’œuvre** | **Etude stratégique d'architecture et/ou processus sur un domaine particulier** | UO\_1\_ES\_AP |
| Description de l'attendu | A partir d'une problématique métier ou une réflexion sur un domaine métier spécifique, étude sur un domaine fonctionnel, applicatif ou technique :  - Analyse de l'existant (entretiens, étude documentaire…)  - Entretiens avec les acteurs majeurs concernés  - Elaboration d'une cible macro d'architecture, des orientations associées et des conditions de de mise en œuvre  - Déclinaison sous forme de trajectoire de mise en œuvre  - Prise en compte des remarques et validation | |
| Exemples de livrables | Rapport d’analyse avec synthèse managériale  Supports et comptes rendus de réunion | |
| Documents en entrée | Note de problématique  Documents relatifs à la problématique (loi, décret, directive…) | |
| Niveaux de complexité | Simple : Etude portant sur un périmètre limité, peu de processus ou d'applications impactés, faibles enjeux, … - Délai de 1 mois maximum  Moyen : Etude portant sur un périmètre important, beaucoup de processus ou d'applications impactés, enjeux métier, ...- Délai de 2 mois maximum  Complexe : Etude sur un périmètre très important du SI ou de l'organisation, à fort enjeux métier, nombreux processus ou applications impactés ou impactant un très grand nombre d'utilisateurs, ... - Délai de 3 mois maximum | |
| Compétences attendues selon le référentiel européen des e-compétences | D.2. Développement d’une stratégie pour la qualité informatique  E.5. Amélioration des processus  E.6. Gestion de la qualité informatique  A.2. Gestion des niveaux de services | |
| Typologie de profils | Une séniorité moyenne de plus 5 ans.  Un pilotage des prestations par un profil de niveau PRO-MA à minima. | |

Modalités des prestations

* 1. Méthode d’estimation des unités d’œuvre

Il est entendu que le candidat donnera au préalable le prix pour les niveaux de complexité possibles de chaque UO, avec l’indication des profils pour les réaliser., ainsi que la charge qu’il estime nécessaire pour réaliser l’UO dans le délai attendu, avec une charge ne pouvant être inférieure à celle estimée par l’ACOSS.

* 1. Initialisation

La phase d’initialisation a pour objectif de permettre au titulaire de prendre connaissance de l’existant et mettre en place l’organisation et les équipes.

Elle a pour objet de définir et de mettre en place le cadre de travail nécessaire à l’exécution de l’ensemble des activités définies dans l’accord cadre**.** Elle permet au titulaire d’appréhender le fonctionnement global de l’ACOSS (procédures, outillage, processus...).

Cette phase d’une durée maximum de 1 mois doit permettre d’instancier les livrables demandés dans ce CCTP.

* 1. Gouvernance

Organisation et pilotage

Dès la notification de l’accord-cadre, la DSI et chaque titulaire désigneront chacun un porteur du marché.

Le porteur du marché interne ACOSS a la charge de :

* Piloter les prestations ;
* Décrire au titulaire les normes, procédures, méthodes et outils utilisés pour la réalisation des prestations ;
* Suivre les avancements en temps et en coûts ;
* Suivre l’exécution du marché et la qualité des prestations attendues
* Appliquer les pénalités prévues dans l’accord cadre en cas de manquement à ses obligations du titulaire ;
* Prendre les mesures nécessaires pour assurer le bon déroulé des prestations.

Le porteur du marché du titulaire, au niveau national, est en charge :

* De définir les plans qualité du titulaire;
* D’assurer la réalisation des prestations et leur pilotage ;
* D’assurer un pilotage national et homogène de l’ensemble de ses équipes;
* De contrôler la qualité de service des prestations
* De valider les livrables pour le compte du titulaire ;
* De fournir les indicateurs et tableaux de bord des prestations pertinents en lien avec les prestations réalisées et les exigences de l’ACOSS;
* De faire le lien avec le porteur du marché ACOSS et être son interlocuteur privilégié ;
* D’identifier les risques inhérents aux prestations et être en veille permanente afin de les gérer.

Chaque prestation du marché est réalisée sous le pilotage d’un Chef de projet ACOSS.

* + 1. Comitologie

Chaque titulaire s’engage à fournir à la DSI un plan de gouvernance, dans les plans qualité du titulaire, en fonction des conditions particulières d’exécution. Celui-ci doit comprendre à minima :

* Un **comité stratégique** au niveau de la Direction de la DSI et de ses sous-directions, se réunissant au moins une fois par an. Les principaux sujets abordés lors de ce comité auront trait au suivi :
  + De la situation financière ;
  + De la situation contractuelle ;
  + Des perspectives de prestations à venir ;
  + Des informations sur les enjeux de la DSI ;
  + Des actions inscrites aux précédents comités stratégiques ;
  + Des sujets remontés par le comité de pilotage pour arbitrage ;
  + Des risques majeurs identifiés ;
  + Des axes d’amélioration proposés par le titulaire.

A l’occasion de ce comité stratégique, des présentations par le candidat de l’état de l’art sur les méthodes ou outils seront appréciées. Des propositions d’innovation pourront également être soumises à cette occasion.

* Un **comité de pilotage** au niveau des responsables marché, du secrétariat général et des directions utilisatrices des prestations, se réunissant tous les 3 mois, afin d’assurer la gestion de la relation commerciale et financière. Les principaux sujets abordés lors de ce comité auront trait au suivi :
  + Des indicateurs de service
  + De la situation contractuelle et financière en particulier les pénalités;
  + Des risques majeurs ;
  + Des difficultés rencontrées (s’il y a lieu) ;
  + Des prestations (tableau de bord de suivi quantitatif) ;
  + Du plan de charges prévisionnel ;
  + Des actions préventives mises en œuvre par le titulaire ;
  + Des évolutions du PAQ du titulaire ;
* Une **instance opérationnelle de suivi** de la prestation en charge de la gestion courante de la prestation. Les modalités liées à ces instances sont déclinées dans le plan qualité.
* Le **Comité de Suivi Financier** du marché est réalisé mensuellement (ou à moindre fréquence à la demande de l’ACOSS), en présence de la DAPM, du porteur du marché ou son représentant côté titulaires.

Seront principalement présentés lors de ces réunions :

* + L’avancement des nouvelles commandes ou renouvellement,
  + La réception des livrables
  + Le suivi de la facturation
* Le **Comité de pilotage de Gestion des Moyens Techniques** est réalisé tous les 3 mois en présence de la DAOIS, de la DAPM, du porteur du marché ou son représentant côté titulaires.

Seront principalement présentés lors de ces réunions :

* + - La qualité de services des accès aux environnements ACOSS
    - Le suivi des incidents

**Comité Stratégique**

*(Annuel)*

**Comité de pilotage**

*(tous les 3 mois)*

**Comités de suivi opérationnels ESN**

**Comité de Suivi Financier**

*(tous les mois)*

**Comité de Pilotage de Gestion des Moyens Techniques**

*(tous les 3 mois)*

**Figure 3 – Instances de gouvernance du marché**

Cette gouvernance sera proposée par le soumissionnaire et sera inscrite aux plans qualité du titulaire.

Ces différentes instances de gouvernance se tiendront soit sur un des sites de l’ACOSS, soit en visioconférence, soit, si cela est possible, sur un site du titulaire proche des locaux de l’ACOSS, en fonction des besoins et contraintes.

Les modalités de pilotage doivent être précisées dans les plans qualité du titulaire, mais il est considéré par défaut que :

* Les supports de réunion et d’instance sont attendus par la DSI, de la part du titulaire, **3 jours ouvrés** avant l’instance concernée ;
* Les comptes-rendus de réunion et d’instance sont attendus de la part du titulaire dans les **5 jours ouvrés** suivant la réunion.

Les tarifs des prestations proposés par chaque titulaire incluront les charges liées à la gouvernance et d’une façon plus globale à l’ensemble des engagements du titulaire.

* + 1. Reporting

Il est attendu de chaque titulaire qu’il fournisse un Reporting précis et régulier de son activité et de ses résultats, et qu'il identifie sur cette base les bonnes pratiques et / ou axes d’amélioration, ainsi que les éventuels dysfonctionnements et mesures correctives à mettre en œuvre.

Le Reporting doit notamment permettre à l’ACOSS de suivre :

* L’activité du titulaire en termes de volumétrie,
* La qualité et les indicateurs de service
  + puis structuré par Secteur et par typologie d’activité

Les modalités et le contenu du Reporting (indicateurs attendus, granularité, modalités d’échanges entre le titulaire et la DSI…) seront précisés par la DSI, en tenant compte des propositions des soumissionnaires.

A minima, des synthèses mensuelles seront réalisées par chaque titulaire.

Un bilan semestriel de l’ensemble des prestations réalisées et de l’évolution des indicateurs de service est réalisé par chaque titulaire. Ce document sert également de support pour indiquer les évolutions de méthodologie et innovations mises en œuvre par le titulaire.

Les modalités du Reporting seront précisées dans les plans qualité du titulaire, mais il est considéré par défaut que :

* Les Reportings mensuels sont attendus par la DSI au plus tard **3 jours ouvrés** avant le comité de pilotage,
* Le bilan semestriel est attendu par la DSI **3 jours ouvrés** avant le comité stratégique.
  + 1. RACI

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Titulaire | | | | ACOSS | | | | |
|  | Directeur du compte | Porteur du marché | Resp. Financier | Resp. Delivrey | DSI et DSI Adjoint | Porteur marché | DAPM | Opérationnel | DAOIS |
| Comité stratégique | X | X |  |  | X | X | X |  |  |
| Comité Pilotage Marché |  | X | X | X |  | X | X |  |  |
| Instance de suivi opérationnel |  |  |  | X |  |  |  | X |  |
| Comité de suivi financier |  |  | X |  |  |  | X |  |  |
| Comité de suivi des moyens |  | X |  | X |  |  |  | X | X |

* 1. Démarche Qualité

La démarche qualité sera mise en œuvre au travers d’un plan qualité, permettant de garantir que les objectifs de la prestation soient bien tenus. Il précise les modalités:

* d’organisation, de planification et de pilotage de la mission dans un objectif de pilotage par les risques, la qualité, les coûts et les délais ;
* de mise en place des méthodes, de l'organisation, des moyens et des activités de contrôle de la qualité et de la réalisation de la prestation.

Dans son offre technique, le titulaire fournit une proposition de modèle plan qualité, décrivant le contenu détaillé du plan qualité.

En début de l’accord cadre, lors de la phase d’initialisation, le Titulaire rédige une version complète du plan qualité, décrivant l’organisation et les moyens qu’il envisage de mettre en place pour assurer la qualité des prestations. L’ACOSS le validera dans un délai de quinze jours sous réserve de conformité à l’engagement initial.

Le plan qualité est ensuite mis à jour aussi souvent que les évolutions du périmètre d’exercice des prestations du marché le nécessitent. Chaque modification du plan qualité est proposée par le titulaire ou l’ACOSS et est ensuite soumise à la validation des deux parties en Comité de Pilotage.

De manière générale, la qualité de la prestation du titulaire sera principalement appréciée au regard des critères suivants :

* le respect de la démarche qualité décrite dans le plan qualité ;
* le respect des délais dans la fourniture des livrables ;
* le respect des normes, des outils et des processus en vigueur de la DSI ;
* la capacité à être réactif dans les réponses aux demandes de prestations et à absorber les variations de charge sur toute la durée du marché ;
  1. Démarche sécurité

Les exigences de sécurité définies par la Branche (cf document « Annexe E - Exigences de sécurité CCTP »), ont pour but de pallier les risques inhérents à l’ensemble des prestations. A ce titre, le titulaire s’engage à mettre en œuvre ces exigences et à les respecter tout au long de la durée de l’accord cadre.

Au moment de sa réponse à l’appel d’offre, le Soumissionnaire doit fournir une proposition « Plan d’Assurance Sécurité (PAS) », qui précise les dispositions prises pour répondre aux besoins de sécurité de la Branche, telles que décrites dans le document « Annexe E - Exigences de sécurité CCTP » annexé au CCTP.

En début de l’accord cadre, lors de la phase d’initialisation, le Titulaire rédige la version finale du PAS en intégrant les précisions sur les modalités de sécurité et des indicateurs pertinents. L’ACOSS le validera dans un délai de trente jours sous réserve de conformité à l’engagement initial.

Le Titulaire s’engage à mettre en œuvre l’ensemble des dispositifs de sécurité répondant aux exigences stipulées dans le PAS. Le contrôle de conformité du PAS sera réalisé tout au long de l’accord cadre.

Le PAS peut faire l’objet d’évolutions dont les modalités sont précisées dans le document lui-même. Le Titulaire s’engage à mettre à jour le PAS conformément aux directives de l’ACOSS. Une mise à jour sera requise notamment si un accès distant entre le réseau du titulaire et le système d’information de la Branche est mis en place en cours d’exécution du marché.

* 1. Niveaux de services

Indicateurs de niveau de service

Les indicateurs de niveau de service permettent de mesurer le respect des niveaux de service attendus par l’ACOSS. Chaque indicateur est défini par une valeur cible, un seuil minimum accepté par l’ACOSS et une fréquence de mesure.

Certains de ces indicateurs sont sujets à pénalités en cas de non-atteinte du niveau de service requis (seuil minimum).

Le Titulaire assurera le caractère mesurable et la transparence de l’ensemble des indicateurs (collecte et agrégation automatiques des données) et précisera les modalités de mesure associées.

Le Titulaire fournira à l’ACOSS un moyen d’accéder à ces indicateurs à tout moment (via un outil spécifique).

Au moment de la réponse à l’Appel d’Offre, Il est attendu que le Candidat précise la méthode de calcul et de mesure de chacun de ces indicateurs. Il peut également compléter cette liste par d’autres indicateurs.

Liste des indicateurs de niveaux de service

* **Suivi de la relation contractuelle**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **N°** | **Intitulé** | **Valeur cible** | **Seuil** | **Fréquence de mesure** | **Sujet à pénalité** |
| **RC-01** | **Suivi des délais de réponse aux demandes de prestations formulées par l’ACOSS**  Délais moyens entre l’envoi d’une demande par l’ACOSS au titulaire et la réception de l’accord du titulaire | 5 jours | ≥ 99% | Tous les 3 mois | Non |
| **RC-02** | **Suivi de la qualité globale de la relation / prestation**  Notation de la satisfaction de l’ACOSS sur la base de la notation de 1 à 4 de 5 critères prédéfinis (Anticipation, Devoir de Conseil, Efficacité des échanges, respect plan qualité, qualité des prestations). Note de la part de l’ACOSS sur 20 points. Ces critères pouvant être modifiés d’un commun accord en Comité de Pilotage | 20 points | ≥ 16 | Tous les 3 mois | Non |
| **RC-03** | **Suivi des délais de fourniture des supports et compte rendus des comités de Pilotage** Les supports sont attendus par la DSI au plus tard **3 jours ouvrés** avant le comité de pilotage et les compte rendus **5 jours ouvrés** après le comité de pilotage. | 100% | ≥ 99% | Tous les 3 mois | Non |



* **Livrables**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **N°** | **Intitulé** | **Valeur cible** | **Seuil** | **Fréquence de mesure** | **Sujet à pénalité** |
| **LI-01** | **Suivi des écarts entre les dates de livrables prévues et les dates effectives de livrables**  Délai moyen entre la date de livraison prévue pour un livrable et la date de livraison effective pour ce livrable (en valeur absolue) | 0 jour | 1 jour ouvré | Tous les 3 mois | Oui  500 € HT / jour ouvré de retard |

Ajout, modification et révision des indicateurs

La liste des différents niveaux de service et indicateurs associés est mise à jour au sein du Comité de Pilotage décrit dans le chapitre $3.3.2 et a pour but :

* D’enrichir le système de reporting ;
* De préciser les modes de calcul ;
* D’adapter les indicateurs aux évolutions du système d’information et des besoins de l’ACOSS.

L’ajout ou la substitution par l’ACOSS de tout nouvel indicateur se fera dans l’objectif d’atteindre une mesure censée, exacte et en lien avec la performance du Titulaire. Tous les nouveaux indicateurs ont comme caractéristiques d’être quantifiables, mesurables et impartiaux. Les éventuelles modifications d’indicateurs se feront au niveau de tous les titulaires lors des COPIL pour garder l’égalité de traitement des titulaires.

Pour assurer le respect des niveaux de service et la satisfaction des utilisateurs, le Titulaire s’engage à maintenir disponibles dans l’équipe les compétences nécessaires à la réalisation des services.

Dans sa réponse, le Titulaire présentera les compétences de l’équipe pressentie ainsi que les modalités de leur conservation : formations, gestion de la connaissance, transferts de compétences. L’ACOSS portera notamment son attention sur les garanties que le titulaire pourra présenter concernant le taux de renouvellement de l’équipe.

Par ailleurs, et en cas de faute, négligence ou incompatibilité avérée d’un ou plusieurs membres de l’équipe du Prestataire, l’ACOSS se réserve le droit de demander leur remplacement sans contrepartie financière. Dans sa demande, l’ACOSS précisera ses motivations ; le Titulaire sera alors tenu de proposer une solution en précisant la date d’entrée en vigueur du changement et le plan de transfert de connaissances.

* 1. Lieux et moyens pour l’exécution des prestations

Organisation des prestations

Les prestations pourront être réalisées sur un des sites de l’ACOSS ou dans les locaux du Titulaire en fonction du besoin de la prestation.

Le candidat identifiera également les actions et les indicateurs de gouvernance et d’assurance qualité permettant d’assurer le suivi adéquat de chaque organisation mise en œuvre, ainsi que la gouvernance d’ensemble des prestations dans ces cadres organisationnels qui peuvent différer.

Dans le cadre des prestations réalisées, des accès à distance aux ressources de l’ACOSS seront possibles via un VPN en IPSEC avec l’utilisation d’un compte nominatif (les personnes seront déclarées par le candidat). Le titulaire aura alors accès à un environnement virtualisé (VDI) pour réaliser la prestation.

Dans le cadre des prestations réalisées, le candidat utilisera ses propres ressources matériels et logiciels pour l’exécution des prestations. Il est donc attendu du candidat que l’environnement du candidat soit conforme avec les configurations de l’ACOSS (version des différents logiciels utilisés, architecture, configuration, …).

Lieux des prestations

Les prestations pourront être réalisées sur les sites suivants de l’ACOSS :

|  |  |
| --- | --- |
| Sites ACOSS | Adresses |
| ACOSS Biot | 700 avenue Roumanille 06410 Biot |
| ACOSS Caen | 20, rue Alfred Kastler 14063 Caen cedex 4 |
| ACOSS Lille | 13 rue Denis Papin parc club des prés 59658 Villeneuve d'Ascq cedex |
| ACOSS Lyon | 590, cours du 3ème millénaire 69800 St Priest |
| ACOSS Marseille | 20 avenue viton CS 30031 13274 Marseille cedex 09 |
| ACOSS Montpellier | 1300 avenue Albert Einstein 34000 Montpellier |
| ACOSS Montreuil Gaumont | 36 rue de Valmy,  93108 Montreuil Cedex |
| ACOSS Montreuil Marceau | 24 rue de Lagny 93100 Montreuil |
| ACOSS Nancy | 12, rue du bois de la Champelle parc d'activités de Brabois 54500 vandoeuvre les Nancy |
| ACOSS Nantes | 2, rue de Coulongé CS 61911  44319 Nantes cedex 03 |
| ACOSS Toulouse | avenue d'Atlanta BP 72152 31020 Toulouse cedex 2 |

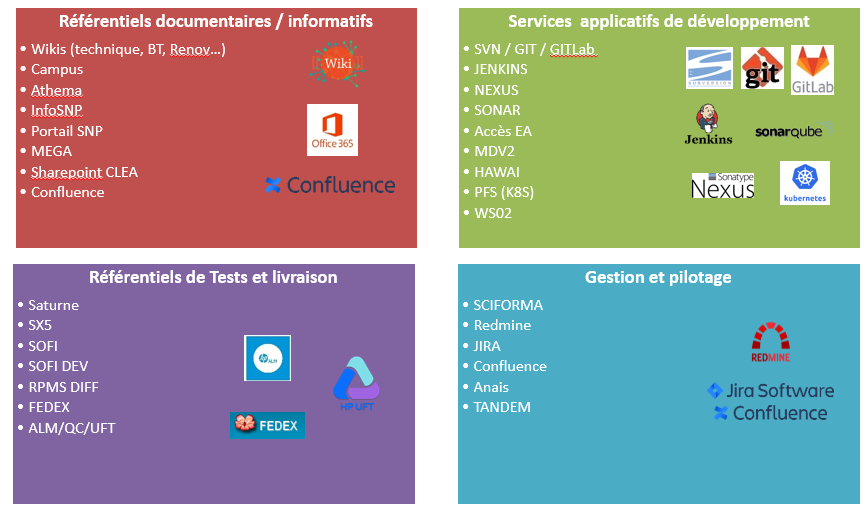
* 1. Accès aux espaces d’échange et de travail

L’ACOSS permet aux titulaires d’accéder à son espace O365.

Gestion des accès et des environnements

L’interconnexion entre le titulaire et l’ACOSS se fait via la mise en place d’un tunnel VPN IPsec (fixe ou temporaire).

L’ensemble des services et outils nécessaires à la réalisation des activités depuis l’extérieur est mis à disposition soit en accès direct via un proxy, soit à travers un portail web de services.



Les pré-requis techniques et la mise en place de ces liens et des services d’authentification nécessaires seront étudiées en phase d’initialisation avec les titulaires retenus.

Langue

Les interventions dans le cadre des prestations se font en langue française et uniquement. De la même façon, les livrables réalisés seront délivrés en langue française.

Horaires

L'activité des titulaires s'exerce dans le cadre d'horaires de travail de l’ACOSS compris entre 8h00 et 19h.

.