

ACCORD-CADRE

« Réalisation d'application nouvelle, évolution et maintenance en conditions opérationnelles du parc d'application interne de l'OFII »

CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIÈRES

Numéro de consultation : 24 125-00

Procédure de passation : Appel d'offres ouvert

Pouvoir adjudicateur :
Office Français de l'Immigration et de l'Intégration (OFII)
44 Rue Bargue
75 732 Paris cedex 15
Tél : 01 53 63 51 21
Courriel : [marches.dab@ofii.f](mailto:marches.dab@ofii.fr)

SOMMAIRE

1. PRESENTATION DE L'OFII ET DU MODE DE TRAVAIL DES EQUIPES DE LA DSI DANS LE CONTEXTE DU MARCHE	3
MISSIONS DE L'OFII	3
LA DSI DE L'OFII	4
OBJET DU MARCHE : DEVELOPPEMENT D'APPLICATION OU EVOLUTION D'APPLICATION EXISTANTE EN MODE PRODUIT	5
2. PRESTATIONS ATTENDUES.....	5
UO DEVOPS — DEVELOPPEMENT ET EXPLOITATION D'UN SERVICE NUMERIQUE	6
UO DEVELOPPEUR	8
UO TECH LEAD	9
UO DESIGN — CONCEPTION DE L'EXPERIENCE UTILISATEUR	10
UO DEPLOIEMENT ET SERVICE AUX UTILISATEURS — BUSINESS DEVELOPMENT & CUSTOMER SUCCESS : MISE EN ŒUVRE DE LA STRATEGIE DE DEPLOIEMENT D'UN PRODUIT ET DE SON SUPPORT UTILISATEURS .	11
UO PRODUCT MANAGEMENT : GESTION DE PRODUIT	12
UO DEVELOPPEUR RPA	12
UO DATA SCIENTIST.....	13
UO INGENIEUR DATA	14
UO INGENIEUR EN INTELLIGENCE ARTIFICIELLE (IA)	15
UO DATA CHIEF OFFICER (DIRECTEUR DES DONNEES)	16
UO TESTEUR FONCTIONNEL ET TECHNIQUE.....	17
UO REVERSIBILITE : TRANSFERT PORTANT SUR UN PRODUIT NUMERIQUE A LA FIN DU MARCHE	18
UO AUDIT DE PERFORMANCE	19
UO AUDIT D'INTRUSION DE L'APPLICATION	19
3. MODALITES GENERALES DE REALISATION DES TRAVAUX.....	19
FONCTIONNEMENT EN EQUIPE INTEGREE (PRINCIPALEMENT POUR LES DEVELOPPEMENTS SUR LES APPLICATIONS EXISTANTES)	19
FONCTIONNEMENT EN EQUIPE PROJET CHEZ LE TITULAIRE (POUR LA CREATION D'APPLICATION NOUVELLE NOTAMMENT)	20
STANDARDS DE REALISATION DES PRODUITS NUMERIQUES	22
MODALITES DE PILOTAGE.....	23
MODALITES EN LIEN AVEC LA CONFORMITE LA SECURITE	24
LIVRABLES PARTICULIERS	24
RENOUVELLEMENT	25

1. Présentation de l'OFII et du mode de travail des équipes de la DSI dans le contexte du marché

Missions de l'OFII

L'Office français de l'immigration et de l'intégration créé en 2009 regroupe :

- L'ensemble des compétences de l'ancienne Agence nationale de l'accueil des étrangers et des migrations (Anaem) (sauf l'emploi des Français à l'étranger) ;
- Une partie des missions de l'Agence pour la cohésion sociale et l'égalité des chances (Acsé). L'État charge l'OFII d'intégrer les migrants durant les 5 premières années de leur séjour en France. L'OFII est désormais le seul opérateur pour cette mission.

L'immigration familiale

L'OFII reçoit les demandes de regroupement familial. Il contrôle le logement et les ressources du demandeur, si le maire ne le fait pas.

Le préfet prononce une **décision à la demande de regroupement**. Puis le Consulat délivre le visa.

Après ces étapes, l'OFII aide le demandeur du regroupement familial à **préparer l'arrivée et l'installation de sa famille**. Du pays d'origine jusqu'en France, cette mission est assurée par le dispositif d'accueil et d'intégration de l'OFII.

L'accueil et l'intégration des immigrés

La loi relative au droit des étrangers en France, promulguée le 7 mars 2016, entérine une réforme majeure de la politique d'accueil et d'intégration des étrangers admis pour la première fois au séjour en France (étrangers primo-arrivants), y compris le public réfugié. L'étranger admis pour la première fois au séjour en France ou qui entre régulièrement en France entre l'âge de seize ans et l'âge de dix-huit ans révolus et qui souhaite s'y maintenir durablement s'engage dans un parcours personnalisé d'intégration républicaine. Il conclut avec l'État un contrat d'intégration républicaine (CIR) par lequel il s'engage à suivre les formations prescrites suite à l'entretien individuel et personnalisé avec un auditeur de l'OFII.

Cette démarche s'inscrit dans un parcours d'intégration républicaine.

Cette mission est cofinancée par l'Union européenne.



Cofinancé par
l'Union européenne

L'aide au retour et à la réinsertion

- L'OFII assure la mise en œuvre des dispositifs d'aide au retour volontaire des étrangers en situation irrégulière qui souhaitent regagner leur pays et accompagner ceux, sans ressources, qui souhaitent bénéficier d'une aide au retour humanitaire.
- L'OFII met en place des programmes d'aide à la réinstallation adaptés aux besoins des migrants souhaitant créer une activité économique dans leur pays d'origine. Il propose un accompagnement financier et technique.

Cette mission est cofinancée par l'Union européenne.



L'accompagnement des demandeurs d'asile

- L'OFII est présent dans les guichets uniques d'accueil des [demandeurs d'asile](#) (GUDA). Il évalue la vulnérabilité des demandeurs, gère le réseau d'hébergement et verse une allocation (ADA) selon le profil.
- L'OFII pilote les structures de premier accueil des demandeurs d'asile (SPADA). Il collabore avec des opérateurs extérieurs dans le cadre d'un marché public.
- L'OFII coordonne le Dispositif national d'accueil (DNA) des demandeurs d'asile et des réfugiés. Il supervise l'attribution des places d'hébergement aux demandeurs d'asile dans les différents centres :
 - Centres d'accueil pour demandeurs d'asile (Cada) ;
 - Centres provisoires d'hébergement (CPH) des réfugiés ;
 - Autres dispositifs d'hébergement relevant du DNA.

Cette mission est cofinancée par l'Union européenne.



L'émission de l'avis médical pour les autorisations de séjour pour soins

Nouvelle mission de l'OFII depuis 2016, le service médical de l'OFII instruit [les demandes de titre de séjour pour raison de santé](#).

L'immigration professionnelle

Pour embaucher un étranger, l'employeur démontre qu'il n'a pas pu embaucher en France un salarié avec les compétences requises. L'OFII l'accompagne alors dans la procédure d'introduction du [futur travailleur étranger](#).

L'OFII travaille avec tous les acteurs institutionnels en France et à l'étranger. Il coopère avec les préfectures ainsi que les postes diplomatiques et consulaires. Cela permet d'apporter le meilleur service aux publics migrants et aux employeurs d'étrangers en situation régulière.

La DSI de l'OFII

La direction des systèmes d'information (DSI) de l'OFII a la charge de la mise en place du schéma directeur pluriannuel et veille à la cohérence des développements des applications avec la stratégie de l'établissement ainsi que ses priorités fonctionnelles.

À cette fin, la DSI dispose en interne d'un certain nombre de ressources afin d'encadrer et suivre les projets, mais également accompagner les directions.

La DSI utilise au moment de la rédaction du présent document des technologies java, javascript ,strapi, postgresSQL ,kubernetes, Linux ,...

Il est à noter que les technologies employées peuvent varier au cours du marché pour bénéficier au maximum des avancées technologiques

Les développements suivent des processus distincts selon qu'il s'agit de la création d'une nouvelle application ou de l'évolution, par exemple pour une adaptation réglementaire, d'une application déjà existante.

Pour la création d'une nouvelle application, un processus lourd intégrant un cahier des charges particulièrement complet est rédigé par la DSI conjointement avec les métiers concernés.

Alors que pour les évolutions de plus faible impact et de durée plus courtes, l'expression de besoin est plus succincte et les détails sont évoqués au fur et à mesure du développement avec le chef de projet (OFII), les métiers (OFII) et les équipes de développement.

De manière globale, la DSI fonctionne en mode produit pour son catalogue d'applications en production.

Par « **mode produit** », on entend un mode de réalisation qui repose sur une **attention accrue aux besoins des utilisateurs**, des services qui « commencent petits » et évoluent rapidement pour **s'améliorer en continu** avec une grande flexibilité, et **des équipes resserrées, pluridisciplinaires et autonomes**. Il s'agit d'une approche née avec les pratiques *lean startup* qui ont fait leurs preuves ; elle repose notamment sur la mobilisation de compétences connues sous les termes de *Product Management*, *DevOps*, *Business Development*, *Customer success*, *UX*, etc.

Le présent marché devra s'adapter aux différents modes de fonctionnement et notamment le mode produit.

Objet du marché : Développement d'application ou évolution d'application existante en mode produit

Le présent marché vise à la mobilisation des équipes nécessaires à la construction, au développement, au déploiement et à l'amélioration continue des **applications de l'OFII**.

2. Prestations attendues

L'OFII a conscience que la réussite d'un projet tient à la capacité de conjuguer/associer des compétences multiples dans une même équipe, et de mixer les apports entre agents publics, développeurs, *designers*, etc.

Ceci dans le but d'atteindre une efficacité maximale aussi bien en matière de satisfaction usager/agents qu'en matière de coût pour l'administration.

Ces équipes interviennent par ailleurs dans des environnements complexes (expérience utilisateur complexe, écosystème de l'administration publique, enjeux juridiques, de confidentialité et de sécurité, etc.). Elles devront être en mesure de travailler en réseau et mobiliser les compétences nécessaires.

Pour s'assurer de la bonne compréhension des attentes de l'administration en matière de compétences, certaines UO pourront être déclinées en plusieurs niveaux qui marqueront à la fois des différences dans les compétences techniques, mais aussi d'efficacité, de posture et de savoir-être. Chacune de ces déclinaisons aura donc un prix différent lié à la séniorité des profils nécessaires.

Il est observé dans le monde du numérique que les profils atypiques et d'excellence comme ceux recherchés au travers de ce marché ont en très grande majorité un statut

d'indépendant. Par exemple, un développeur, un *business developer*, un *product manager*, un *designer*, même sans créer son entreprise, est ainsi en mesure de proposer ses services auprès des entreprises. Ces indépendants recherchent des sujets qui leur permettent de se construire une image de marque avec une liberté d'entreprendre plus soutenue plutôt que des missions récurrentes de longue durée. Ces professionnels adoptent souvent le mode de travail des startup. Ils privilégient des sujets innovants, recherchant des solutions plutôt que de s'en tenir à une expression du besoin formulée dans un cahier des charges. Se présentant seuls, ces indépendants ont toutefois la capacité de mobiliser et de s'appuyer facilement sur un réseau d'experts pour parvenir à la réalisation attendue. Enfin, ils militent pour une liberté d'entreprendre.

Il est demandé au titulaire de savoir identifier et mobiliser les profils d'indépendants aux compétences adéquates pour prendre en charge les produits qui lui sont confiés.

Afin de garantir une bonne intégration des ressources et une adéquation entre le besoin de l'OFII pour la réalisation de son projet et le profil de l'intervenant, chaque intervenant, interne ou indépendant, devra faire l'objet d'un entretien spécifique avec le chef de projet OFII, le DSI ou son adjoint. **L'OFII se réserve le droit de refuser tout profil ne correspondant pas à ses attentes, que ce soit sur le plan de l'expertise technique ou métier, ainsi que sur sa capacité à intégrer de manière satisfaisante les équipes projet internes si nécessaire.**

Afin de faciliter les suivis des projets et des facturations internes, les ressources du titulaire utiliseront les outils mis à disposition par l'OFII pour le suivi et la gestion budgétaire des projets.

De même, l'OFII, dans le cadre de sa démarche qualité, pourra mettre en place un certain nombre d'outils d'audit de code et de sécurité afin de garantir la qualité des applications développées.

En ce qui concerne les outils d'audit de code, le titulaire peut utiliser ses propres outils. Cependant, en cas de divergence, les outils fournis par l'administration, s'ils sont disponibles, feront autorité.

Les prestations attendues, transcrites dans les unités d'œuvre, couvrent toutes les actions nécessaires à la réussite des projets de l'OFII.

Le bénéficiaire identifie au moment de l'émission des bons de commande les unités d'œuvre et leur nombre qui doivent être mobilisés durant cette phase pour couvrir l'ensemble des tâches et garantir la mobilisation des bonnes compétences. Cette identification se fait par le biais d'échange nourrit avec l'OFII sur les besoins précis du projet.

Si l'OFII estime nécessaire, pour le succès du projet, de remplacer certains intervenants sur un projet, le titulaire doit y donner suite de manière diligente.

UO DevOps — Développement et exploitation d'un service numérique

Cette prestation recouvre :

- La conception et l'amélioration continue d'un service numérique dans son ensemble (*ops*, développements *front* et *back-end*, interface utilisateur) ;
- L'interaction régulière avec des utilisateurs afin de comprendre au mieux leurs besoins (participation aux tests utilisateurs, prise en charge d'une partie du support utilisateur, etc.) ;
- La conception et la mise en place systématique de tests automatisés pour assurer la qualité et la non-régression du service ;
- Le développement et la mise à jour de scripts de déploiements automatisés ;

- Le suivi de mesures techniques accompagnant la croissance du service notamment le désendettement technique
- La rédaction et la mise à jour de la documentation nécessaire.

Cette UO se décline en 3 UO qui se distinguent comme suit :

- **UO DevOps-Junior** : fait appel à des profils de bonne technicité, mais avec moins de 3 ans d'expérience, sur des développements standard ou en composition avec d'autres UO DevOps sur un produit plus complexe ;
- **UO DevOps-Confirmé** : fait appel à des profils de bonne technicité avec une habitude de l'agilité et des contacts avec les parties prenantes ayant entre 3 et 8 ans d'expérience. On attendra dans ce cas une facilité à gérer des contextes technologiques complexes/parties prenantes, ou à intervenir en forte responsabilité sur le code (équipe réduite) ;
- **UO DevOps-Senior** : fait appel à des profils de haute technicité avec une habitude de direction d'équipe avec au moins 8 d'expérience. On attendra dans ce cas aussi bien une maîtrise technique qu'une insertion dans l'organisation de développement du produit.

Lorsque cela est spécifié dans le besoin exprimé par l'OFII, les représentants de la DSI et des directions métiers seront accompagnés dans la prise en main du service (compréhension de l'expérience utilisateur, de l'intégration des retours utilisateurs dans l'amélioration du service, maîtrise technique du service, gestion des versions et des contributions externes, etc.)

Le code produit sera la propriété du bénéficiaire.

Les développements et l'exploitation du service devront prendre en compte les bonnes pratiques et les règles de sécurité informatique propres à chaque service.

Durée d'exécution

Une UO correspond à l'intervention d'un profil à temps plein, sur une durée de 1 mois (vingt jours ouvrés). Le nombre d'UO, éventuellement fractionné, sera commandé en fonction de la complexité du service numérique et du nombre d'intervenants à mobiliser pour en assurer le succès.

Livrables

Les livrables prendront la forme :

- Du service lui-même, développé et en production ;
- Du code source de l'application ;
- Des traces des modifications apportées à l'application (*changelogs*, *commits*) ;
- De la documentation nécessaire à la maintenance et l'exploitation du service.

Compétences attendues

Les profils attendus devront avoir des compétences poussées en développement logiciel (algorithmique, structuration de données, architecture logicielle, etc.) et une sensibilité particulière au mode d'organisation des équipes agiles. Ils devront maîtriser *Git*, tester et valider les codes développés (tests unitaires et fonctionnels automatisés), le développement des applications sous système d'exploitation *GNU/Linux* et connaître les protocoles réseau et les protocoles applicatifs les plus courants (HTTP, SMTP, DNS, etc.). Les langages de programmation maîtrisés devront être pérennes et à l'état de l'art.

Il est attendu du titulaire qu'il soit en mesure de mobiliser des profils indépendants lorsque cela s'avérera nécessaire.

UO Développeur

Cette prestation recouvre :

- L'élaboration des solutions techniques en collaboration avec les architectes et les chefs de projet ;
- La programmation : rédiger du code propre et efficace en suivant les standards de l'industrie et les spécifications du projet ;
- Les tests : effectuer des tests unitaires et d'intégration pour assurer la qualité et la fiabilité du code produit ;
- La documentation : rédiger et maintenir la documentation technique nécessaire pour l'utilisation et la maintenance des solutions développées ;
- La maintenance : corriger les anomalies et effectuer des mises à jour régulières pour améliorer les performances et ajouter de nouvelles fonctionnalités ;
- La collaboration : travailler en équipe avec les autres développeurs, les designers, les analystes et les clients pour garantir que les livrables répondent aux attentes

Cette UO se décline en 3 UO qui se distinguent comme suit :

- **UO Développeur-Junior** : fait appel à des profils de bonne technicité, mais avec moins de 3 ans d'expérience, sur des développements standard ou en composition avec d'autres UO Développeur sur un produit plus complexe ;
- **UO Développeur-Confirmé** : fait appel à des profils de bonne technicité avec une habitude de l'agilité et des contacts avec les parties prenantes ayant entre 3 et 8 ans d'expérience. On attendra dans ce cas une facilité à gérer des contextes technologiques complexes/parties prenantes, ou à intervenir en forte responsabilité sur le code (équipe réduite) ;
- **UO Développeur-Senior** : fait appel à des profils de haute technicité avec une habitude de direction d'équipe avec au moins 8 d'expérience. On attendra dans ce cas aussi bien une maîtrise technique qu'une insertion dans l'organisation de développement du produit.

Durée d'exécution

Une UO correspond à l'intervention d'un profil à temps plein, sur une durée de 1 mois (vingt jours ouvrés). Le nombre d'UO, éventuellement fractionné, sera commandé en fonction de la complexité du service numérique et du nombre d'intervenants à mobiliser pour en assurer le succès.

Livrables

Les livrables prendront la forme :

- Du code source : le cœur de la solution développée, écrit dans le langage de programmation approprié ;
- De la documentation technique : guides et manuels détaillant la conception, l'architecture, les fonctionnalités et les procédures d'utilisation et de maintenance du logiciel ;
- De scripts et de résultats des tests unitaires et d'intégration garantissant la qualité et le bon fonctionnement du code ;
- De rapports d'avancement : comptes rendus réguliers sur l'état d'avancement du projet, incluant les défis rencontrés et les solutions apportées ;
- De versions déployables du logiciel, prêtes à être installées et utilisées par les utilisateurs finaux ou pour des phases de test utilisateurs.

Compétences attendues

Les profils attendus devront avoir des compétences poussées en développement logiciel (algorithmique, structuration de données, architecture logicielle, etc.) et une sensibilité particulière au mode d'organisation des équipes agiles. Ils devront maîtriser *Git*, tester et valider les codes développés (tests unitaires et fonctionnels automatisés). Les langages de programmation maîtrisés devront être pérennes et à l'état de l'art.

Il est attendu du titulaire qu'il soit en mesure de mobiliser des profils indépendants lorsque cela s'avérera nécessaire.

UO Tech lead

Cette prestation recouvre :

- La supervision et la coordination des activités techniques au sein d'un projet ;
- La définition de l'architecture technique, du choix des technologies à utiliser, et de l'assurance qualité du code produit ;
- L'orientation technique de l'équipe, la résolution des problèmes complexes, et la garantie du respect des meilleures pratiques de développement ;
- La garantie de la vélocité de l'équipe (au sens du développement agile), veillant à ce que les objectifs de sprint et les délais soient respectés.

Cette UO se décline en 1 UO qui se décrit comme suit :

UO Tech Lead : fort de plus de 9 ans d'expérience, est capable de gérer les aspects techniques des projets de grande envergure et possède une expertise approfondie dans plusieurs technologies. Il a une bonne compréhension des architectures complexes et a une expertise de la stratégie à l'exécution. Il agit souvent en tant que mentor pour les autres membres de l'équipe.

Durée d'exécution

Une UO correspond à l'intervention d'un profil à temps plein, sur une durée de 1 mois (vingt jours ouvrés). Le nombre d'UO, éventuellement fractionné, sera commandé en fonction de la complexité du service numérique et du nombre d'intervenants à mobiliser pour en assurer le succès.

Livrables

Les livrables prendront la forme :

- De documents d'architecture technique ;
- Des plans de projet détaillés ;
- Des rapports d'avancement ;
- Des revues de code, des rapports de test et de performance ;
- Des guides de bonnes pratiques.

Compétences attendues

Les profils attendus devront avoir une expertise technique solide dans les langages de programmation et les *frameworks* pertinents, une excellente compréhension des architectures logicielles, et une capacité à résoudre des problèmes complexes. Des compétences en gestion de projet, en communication et en leadership sont également essentielles. Ils doivent être capables de travailler en équipe, de prendre des décisions éclairées, et de gérer efficacement les priorités et les risques.

Il est attendu du titulaire qu'il soit en mesure de mobiliser des profils indépendants lorsque cela s'avérera nécessaire.

UO Design — Conception de l'expérience utilisateur

Description de la prestation attendue

Cette prestation recouvre :

- La recherche utilisateurs ;
- La conception d'expériences utilisateur en fonction de l'observation de leurs besoins ;
- La conception d'interfaces qui reflètent ces apprentissages et optimisent le tunnel de conversion du service.

En fonction du besoin, cette UO sera mobilisée pour comprendre et améliorer l'expérience utilisateur : de façon exploratoire au démarrage pour cibler les points de frictions clés à résoudre dans l'expérience utilisateur ou de façon plus ciblée pour résoudre des problématiques d'utilisabilité ou d'interfaces complexes.

Cette UO se décline en 3 UO qui se distinguent comme suit :

- **UO Design-Junior** : fait appel à des profils de bonne technicité, mais avec moins de 3 ans d'expérience, sur du design standard.
- **UO Design-Confirmé** : fait appel à des profils de bonne technicité avec une habitude des contacts avec les utilisateurs et des méthodologies éprouvées ayant plus de 3 ans d'expérience. On attendra dans ce cas une facilité à gérer des contextes complexes de parties prenantes.
- **UO Design-Senior** : fait appel à des profils de haute technicité avec une habitude des contacts avec les utilisateurs et des méthodologies éprouvées ayant plus de 7 ans d'expérience. On attendra dans ce cas une facilité à gérer des contextes complexes de parties prenantes.

Durée d'exécution

Une UO correspond à l'intervention d'un profil à temps plein, sur une durée de 1 mois (vingt jours ouvrés). Le nombre d'UO, éventuellement fractionné, sera commandé en fonction de la complexité du service numérique et du nombre d'intervenants à mobiliser pour en assurer le succès.

Livrables

Les livrables prendront les formes suivantes :

- Le service lui-même en production ;
- La scénarisation d'interfaces, le scénario d'usages, les parcours utilisateurs, les storyboards, les maquettes, les prototypes ou *wireframes* qui représentent les apprentissages de la recherche utilisateurs.

Compétences attendues

Les profils attendus devront savoir animer des recherches utilisateurs, contribuer de façon pragmatique à la conception et à l'amélioration d'un produit et la montée en compétences des membres de l'équipe concernant la prise en compte des retours utilisateurs.

Il est attendu du titulaire qu'il soit en mesure de mobiliser des profils indépendants lorsque cela s'avérera nécessaire ou à la demande de l'OFII.

UO Déploiement et service aux utilisateurs — Business development & Customer success : mise en œuvre de la stratégie de déploiement d'un produit et de son support utilisateurs

Description de la prestation attendue :

Cette prestation recouvre :

- La mise en œuvre d'une stratégie de croissance du service, s'appuyant sur l'identification d'*early adopters* et des leviers organiques de la diffusion du service ;
- Le suivi continu des métriques d'usage ;
- L'animation d'une communauté de partenaires engagés dans le déploiement du service ;
- La mise en œuvre et l'amélioration continue du support utilisateur ;
- Toute activité visant à améliorer le tunnel de conversion du service.

L'apprentissage consolidé au contact des utilisateurs sera utilisé dans le cadre de la priorisation de l'amélioration continue du service.

Cette UO se décline en 1 UO qui se décrit comme suit :

- **UO Bizdev-CustomerSuccess** : fait appel à des profils de bonne technicité avec une habitude des contacts avec les utilisateurs et des méthodologies éprouvées, ayant une formation commerciale ou une expérience en tant que Business Developer/Customer success/Account manager dans une startup privée. On attendra dans ce cas une facilité à gérer des contextes complexes de parties prenantes.

Durée d'exécution

Une UO correspond à l'intervention d'un profil à temps plein, sur une durée de 1 mois (vingt jours ouvrés). Le nombre d'UO, éventuellement fractionné, sera commandé en fonction de la complexité du service numérique et du nombre d'intervenants à mobiliser pour en assurer le succès.

Livrables

Les livrables prendront la forme :

- D'une description des actions mises en œuvre dans le cadre du déploiement du service ;
- Des outils de support utilisateur utilisés ;
- De la documentation des processus de support mis en place sur le service ;
- Des chiffres pouvant exprimer la satisfaction des utilisateurs en lien avec le support (délais moyens de traitement des tickets, pourcentages de tickets traités...) ;
- Et des mesures d'impact publiées.

Compétences attendues

Les profils mobilisés devront maîtriser les stratégies de croissance d'un service numérique (acquisition, conversion, rétention ; gestion des partenariats ; viralité, réseau de *referral* et *growth hacking*), assurer un support utilisateur de qualité et contribuer activement à l'amélioration du service sur la base des retours utilisateurs.

Il est attendu du titulaire qu'il soit en mesure de mobiliser des profils indépendants lorsque cela s'avérera nécessaire.

UO Product Management : gestion de produit

Description de la prestation attendue

Cette prestation recouvre :

- Les tests utilisateurs du service numérique pour s'assurer que le service numérique répond toujours aux besoins des utilisateurs ;
- L'écoute des partenaires et parties prenantes du service numérique ;
- La priorisation des développements fonctionnels en lien avec l'administration porteuse de la solution numérique en vue de l'amélioration itérative du produit ;
- L'intégration des retours utilisateurs à la feuille de route ;
- Les analyses et mesures d'impact des solutions numériques.

Cette UO se décline en 2 UO qui se distinguent comme suit :

- **UO Product-Management-Junior** : requiert des profils techniques avec des méthodologies d'amélioration continue et plus de 6 mois d'expérience en startup ;
- **UO Product Management** : requiert des profils très techniques avec des méthodologies d'amélioration continue et plus de 3 ans d'expérience en startup, capables de gérer des contextes complexes.

Durée d'exécution

Une UO correspond à l'intervention d'un profil à temps plein, sur une durée de 1 mois (vingt jours ouvrés). Le nombre d'UO, éventuellement fractionné, sera commandé en fonction de la complexité du service numérique et du nombre d'intervenants à mobiliser pour en assurer le succès.

Livrables

Les livrables prendront la forme :

- D'une description des actions mises en œuvre sur le produit ;
- Des outils de gestion de produit utilisés ;
- Des analyses générées.

Compétences attendues

Les profils requis devront maîtriser les outils de gestion de produit, garantir en permanence que le produit développé répond aux exigences des utilisateurs et soit continuellement amélioré, et assurer la coordination entre l'administration et l'équipe de développement.

Le titulaire devra également être capable de mobiliser des profils indépendants lorsque cela sera nécessaire.

UO Développeur RPA

Description de la prestation attendue

Cette prestation recouvre :

- Les entretiens avec les métiers sur le processus à automatiser ;
- La rédaction du cahier des charges du processus à automatiser ;
- La priorisation des développements fonctionnels en lien avec l'administration ;
- L'intégration des retours utilisateurs à la feuille de route ;
- Les analyses et mesures d'impact des solutions numériques.

Cette UO se décline en 3 UO qui se distinguent comme suit :

- **UO Développeur-RPA-Junior** : fait appel à des profils de bonne technicité, mais avec moins de 3 ans d'expérience, sur des développements standard ou en composition avec d'autres UO Développeurs RPA sur un produit plus complexe ;
- **UO Développeur-RPA-Confirmé** : fait appel à des profils de bonne technicité ayant entre 3 et 8 ans d'expérience. On attendra dans ce cas une facilité à gérer des contextes technologiques complexes/parties prenantes, ou à intervenir en forte responsabilité sur le code (équipe réduite) ;
- **UO Développeur-RPA-Senior** : fait appel à des profils de haute technicité avec une habitude de direction d'équipe avec au moins 8 ans d'expérience. On attendra dans ce cas aussi bien une maîtrise technique qu'une insertion dans l'organisation de développement du produit.

Durée d'exécution

Une UO correspond à l'intervention d'un profil à temps plein, sur une durée de 1 mois (vingt jours ouvrés). Le nombre d'UO, éventuellement fractionné, sera commandé en fonction de la complexité du service numérique et du nombre d'intervenants à mobiliser pour en assurer le succès.

Livrables

Les livrables prendront la forme :

- De rapports d'analyse des processus éligibles à l'automatisation ;
- De robots RPA développés, testés et implémentés ;
- De documentations techniques et fonctionnelles complètes ;
- De supports de formation pour les utilisateurs finaux et les équipes internes ;
- De rapports de performance et de maintenance des robots en production.

Compétences attendues

Les profils recrutés devront maîtriser les outils d'automatisation, notamment UIPath, garantir que le produit développé répond continuellement aux besoins des utilisateurs et soit en constante amélioration, et assurer la liaison entre la direction métier et la DSI. Ils devront posséder une compréhension approfondie des métiers de l'OFII et des enjeux de l'administration publique.

Il est attendu du titulaire qu'il soit capable de mobiliser des compétences indépendantes lorsque nécessaire.

UO Data scientist

Cette prestation recouvre :

- L'analyse et l'interprétation des données au sein d'un projet ;
- La collecte, le nettoyage, et l'exploitation des données pour fournir des *insights* précieux ;
- L'appui à l'orientation stratégique basée sur les données, la résolution des problèmes complexes, et la garantie du respect des meilleures pratiques en matière de data science.

Cette UO se décline en 3 UO qui se distinguent comme suit :

- **UO Data Scientist-Junior** : dispose de 2 à 4 ans d'expérience en *data science* et commence à prendre des responsabilités en matière d'analyse de données. Il assiste

les *data scientists* plus expérimentés et se familiarise avec les techniques de modélisation et les outils d'analyse de données ;

- **UO Data scientist-Confirmé** : dispose de 5 à 8 ans d'expérience, est capable de gérer des projets de taille moyenne, de prendre des décisions importantes basées sur les données et de guider les *data scientists* juniors. A une bonne compréhension des algorithmes complexes et des méthodologies de gestion de projet ;
- **UO Data scientist-Senior** : a plus de 9 ans d'expérience, dirige des projets de grande envergure et possède une expertise approfondie dans plusieurs domaines de la *data science*. Est responsable de l'ensemble de la stratégie basée sur les données, de l'analyse à l'exécution, et agit souvent en tant que mentors pour les autres *data scientists*.

Durée d'exécution

Une UO correspond à l'intervention d'un profil à temps plein, sur une durée de 1 mois (vingt jours ouvrés). Le nombre d'UO, éventuellement fractionné, sera commandé en fonction de la complexité du service numérique et du nombre d'intervenants à mobiliser pour en assurer le succès.

Livrables

Les livrables prendront la forme :

- De rapports d'analyse, de modèles prédictifs, de visualisation des données ;
- De revues de code ;
- De spécifications techniques ;
- De produits analytiques de haute qualité.

Compétences attendues

Les profils recrutés devront disposer d'une expertise technique solide dans les langages de programmation et les *frameworks* pertinents, d'une excellente compréhension des algorithmes d'analyse de données, et d'une capacité à résoudre des problèmes complexes. Des compétences en gestion de projet, en communication et en leadership sont également essentielles. Les *data scientists* doivent être capables de travailler en équipe, de prendre des décisions éclairées, et de gérer efficacement les priorités et les risques.

Il est attendu du titulaire qu'il soit en mesure de mobiliser des profils indépendants lorsque cela s'avérera nécessaire.

UO Ingénieur data

Cette prestation recouvre :

- La conception, la construction et la gestion des systèmes de données au sein d'un projet ;
- La collecte, le traitement et la transformation des données pour les rendre exploitables par les *data scientists* et autres utilisateurs ;
- L'appui à la mise en place d'infrastructures de données robustes, la résolution des problèmes techniques complexes, et la garantie du respect des meilleures pratiques en matière de gestion des données ;
- L'appui à la performance et à la scalabilité des solutions de gestion de données, veillant à ce que les systèmes soient fiables et efficaces.

Cette UO se décline en 3 UO qui se distinguent comme suit :

- **UO Ingénieur data-Junior** : dispose de 2 à 4 ans d'expérience en ingénierie des données et commence à prendre des responsabilités en matière de gestion des

pipelines de données. Assiste les ingénieurs data plus expérimentés et se familiarise avec les technologies de traitement des données et les outils de gestion des flux de travail ;

- **UO Ingénieur data-Confirmé** : dispose de 5 à 8 ans d'expérience, est capable de gérer des projets de taille moyenne, de prendre des décisions techniques importantes et de guider les ingénieurs data juniors. A une bonne compréhension des architectures de données complexes et des méthodologies de gestion de projet ;
- **UO Ingénieur data-Senior** : a plus de 9 ans d'expérience, dirige des projets de grande envergure et possède une expertise approfondie dans plusieurs technologies de données. Est capable d'assurer la direction technique des infrastructures de données, de la stratégie à l'exécution, et agit souvent en tant que mentor pour les autres membres de l'équipe.

Durée d'exécution

Une UO correspond à l'intervention d'un profil à temps plein, sur une durée de 1 mois (vingt jours ouvrés). Le nombre d'UO, éventuellement fractionné, sera commandé en fonction de la complexité du service numérique et du nombre d'intervenants à mobiliser pour en assurer le succès.

Livrables

Les livrables prendront la forme :

- D'architectures de pipelines de données ;
- De plans de projet détaillés, des rapports d'avancement, et des revues de code ;
- De spécifications techniques ;
- De rapports de tests et performance.

Compétences attendues

Les profils recrutés devront disposer d'une expertise technique solide dans les langages de programmation et les *frameworks* pertinents, une excellente compréhension des architectures de données, et une capacité à résoudre des problèmes complexes. Des compétences en gestion de projet, en communication et en leadership sont également essentielles. Les ingénieurs data doivent être capables de travailler en équipe, de prendre des décisions éclairées, et de gérer efficacement les priorités et les risques.

Il est attendu du titulaire qu'il est en mesure de mobiliser des profils indépendants lorsque cela s'avérera nécessaire.

UO Ingénieur en Intelligence Artificielle (IA)

Cette prestation recouvre :

- La conception, la construction et la gestion des systèmes d'intelligence artificielle (IA) au sein d'un projet ;
- La collecte, le traitement et l'analyse des données pour entraîner et optimiser les modèles d'IA ;
- L'appui à la mise en place d'infrastructures d'IA robustes, la résolution des problèmes techniques complexes, et la garantie du respect des meilleures pratiques en matière de gestion des modèles d'IA ;
- L'appui à la performance et à la scalabilité des solutions d'IA, veillant à ce que les systèmes soient fiables et efficaces.

Cette UO se décline en 3 UO qui se distinguent comme suit :

- **UO Ingénieur IA-Junior** : dispose de 2 à 4 ans d'expérience en ingénierie IA et commence à prendre des responsabilités en matière de gestion des pipelines de données et de modèles. Assiste les ingénieurs IA plus expérimentés et se familiarise avec les technologies de traitement des données et les outils de gestion des flux de travail ;
- **UO Ingénieur IA-Confirmé** : dispose de 5 à 8 ans d'expérience, est capable de gérer des projets de taille moyenne, de prendre des décisions techniques importantes et de guider les ingénieurs IA juniors. A une bonne compréhension des architectures de modèles IA complexes et des méthodologies de gestion de projet ;
- **UO Ingénieur IA-Senior** : a plus de 9 ans d'expérience, dirige des projets de grande envergure et possède une expertise approfondie dans plusieurs technologies de l'IA. Est capable d'assurer la direction technique des infrastructures d'IA, de la stratégie à l'exécution, et agit souvent en tant que mentor pour les autres membres de l'équipe.

Durée d'exécution

Une UO correspond à l'intervention d'un profil à temps plein, sur une durée de 1 mois (vingt jours ouvrés). Le nombre d'UO, éventuellement fractionné, sera commandé en fonction de la complexité du service numérique et du nombre d'intervenants à mobiliser pour en assurer le succès.

Livrables

Les livrables prendront la forme :

- de plans détaillés d'architectures de pipelines de données et de modèles IA ;
- de plans de projet détaillés, incluant des rapports d'avancement et des revues de code ;
- de spécifications techniques précises et exhaustives ;
- de rapports de tests et d'évaluation de la performance des systèmes IA.

Compétences attendues

Les profils recrutés devront disposer d'une expertise technique solide dans les langages de programmation et les *frameworks* pertinents, une excellente compréhension des architectures de modèles IA, et une capacité à résoudre des problèmes complexes. Des compétences en gestion de projet, en communication et en leadership sont également essentielles. Les ingénieurs IA doivent être capables de travailler en équipe, de prendre des décisions éclairées, et de gérer efficacement les priorités et les risques. Il est attendu du titulaire qu'il soit en mesure de mobiliser des profils indépendants lorsque cela s'avérera nécessaire.

UO Data chief officer (directeur des données)

Cette prestation recouvre :

- La mise en place de la supervision et de la gestion des initiatives de données ;
- La définition de la stratégie de données, de la gouvernance des données et de l'assurance qualité des données collectées et utilisées ;
- L'appui à l'orientation stratégique basée sur les données, la résolution des problèmes complexes, et la garantie du respect des meilleures pratiques en matière de gestion de données ;
- L'appui à l'intégrité et à la valorisation des données, veillant à ce que les objectifs organisationnels soient atteints grâce à une utilisation optimale des données.

Cette UO se décline en 1 UO qui se décrit comme suit :

- **UO Data chief officer** : dispose de plus de 9 ans d'expérience, dirige des projets de grande envergure et possède une expertise approfondie dans plusieurs domaines de la gestion de données. Est responsable de l'ensemble de la stratégie de données, de la gouvernance à l'exécution, et agit souvent en tant que mentor pour les autres membres de l'équipe data.

Durée d'exécution

Une UO correspond à l'intervention d'un profil à temps plein, sur une durée de 1 mois (vingt jours ouvrés). Le nombre d'UO, éventuellement fractionné, sera commandé en fonction de la complexité du service numérique et du nombre d'intervenants à mobiliser pour en assurer le succès.

Livrables

Les livrables prendront la forme :

- De stratégies de données ;
- De politiques de gouvernance ;
- De rapports d'analyse ;
- De revues de qualité des données ;
- De spécifications techniques ;
- De guides de bonnes pratiques ;
- De rapports de conformité.

Compétences attendues

Les profils recrutés devront disposer d'une expertise technique solide dans les langages de programmation et les *frameworks* pertinents, une excellente compréhension des architectures de données, et une capacité à résoudre des problèmes complexes. Des compétences en gestion de projet, en communication et en leadership sont également essentielles. Les *data chief officers* doivent être capables de travailler en équipe, de prendre des décisions éclairées, et de gérer efficacement les priorités et les risques.

Il est attendu du titulaire qu'il est en mesure de mobiliser des profils indépendants lorsque cela s'avérera nécessaire.

UO Testeur fonctionnel et technique

Cette prestation recouvre :

- La validation et la vérification des applications logicielles pour s'assurer qu'elles répondent aux besoins des utilisateurs et aux spécifications techniques ;
- La conception et l'exécution des tests ;
- L'automatisation des tests, en utilisant des plateformes d'automatisation des tests no-code, pour améliorer l'efficacité et la couverture des tests.

Cette UO se décline en 3 UO qui se distinguent comme suit :

- **UO Testeur-Junior** : dispose de 2 à 4 ans d'expérience en test logiciel et commence à prendre des responsabilités en matière de conception et d'exécution de tests. Assiste les testeurs plus expérimentés et se familiarise avec les méthodologies de test et les outils d'automatisation ;
- **UO Testeur-Confirmé** : dispose de 5 à 8 ans d'expérience, est capable de gérer des projets de test de taille moyenne, de prendre des décisions importantes basées sur les résultats des tests et de guider les testeurs juniors. A une bonne compréhension des processus de test complexes, des méthodologies de gestion de projet, et de l'automatisation des tests ;

- **UO Testeur-Senior** : dispose de 9 ans d'expérience, dirige des projets de test de grande envergure et possède une expertise approfondie dans plusieurs domaines de la testabilité logicielle. Est responsable de l'ensemble de la stratégie de test, de la conception à l'exécution, et agit souvent en tant que mentor pour les autres membres de l'équipe. Maîtrise également l'automatisation des tests avec des outils avancés.

Durée d'exécution

Une UO correspond à l'intervention d'un profil à temps plein, sur une durée de 1 mois (vingt jours ouvrés). Le nombre d'UO, éventuellement fractionné, sera commandé en fonction de la complexité du service numérique et du nombre d'intervenants à mobiliser pour en assurer le succès.

Livrables

Les livrables prendront la forme :

- De plans de test détaillés ;
- De rapports d'avancement et de revues de code ;
- De spécifications techniques de test ;
- De rapports de tests et de performance.

Compétences attendues

Les profils recrutés devront disposer d'une expertise technique solide dans les outils et frameworks de test pertinent ainsi qu'une excellente compréhension des méthodologies de test. Des compétences en gestion de projet, en communication et en leadership sont également essentielles selon la séniorité du profil. Les testeurs doivent être capables de travailler en équipe et de gérer efficacement les priorités.

Il est attendu du titulaire qu'il est en mesure de mobiliser des profils indépendants lorsque cela s'avérera nécessaire.

UO Réversibilité : transfert portant sur un produit numérique à la fin du marché

Prestation attendue

À l'expiration, normale ou anticipée, du marché, cette unité d'œuvre sera déclenchée pour chaque produit numérique lors du renouvellement du marché dans l'hypothèse où le titulaire ne serait pas retenu. L'objectif est d'opérer vers le nouveau prestataire le transfert des compétences techniques et fonctionnelles du produit numérique, par un fonctionnement en biseau avec la nouvelle équipe ou par la préparation de la résilience et de la documentation du service dans le cas où la nouvelle équipe ne serait pas encore opérationnelle.

L'UO de réversibilité est déclenchée sur décision de l'OFII.

Durée d'exécution

Cette phase ne doit pas durer plus d'un mois. Le nombre d'UO sera commandé en fonction du nombre de produits numériques à transférer.

Livrables

Les livrables attendus sont :

- Une documentation mise à jour ;
- Des tutoriels ;
- Un bilan de transfert de compétences.

UO audit de performance

Prestation attendue

Cette UO a pour objectif de permettre à l'OFII de valider le bon fonctionnement de l'application lors d'audits aux limites d'usage de l'applicatif. Cette UO qui doit être nécessairement intégrée dès la commande initiale de l'application, **dans le cas d'une application développer chez le titulaire**, sera définie en amont entre l'OFII et le titulaire (notamment sur la définition des limites d'usage qui serviront de paramètre pour l'audit).

Il est à noter qu'un échec de l'audit de performance sera considéré comme une anomalie bloquante et entraînera donc le rejet de la validation d'aptitude.

Livrables

Les livrables attendus sont :

- Le résultat de l'audit complet avec les graphiques de performances ;
- La méthodologie utilisée pour les tests.

UO audit d'intrusion de l'application

Prestation attendue

Cette UO a pour objectif de permettre à l'OFII de procéder à l'homologation de l'application nouvellement livrée. Elle est particulièrement importante dans le cadre de la création d'une nouvelle application ayant une ouverture sur Internet.

Cet audit est destiné à fournir une assurance raisonnable quant aux risques cyber associés à cette application.

Dans le cadre d'un développement chez le titulaire, celui-ci effectuera son test sur sa propre infrastructure en respectant les spécifications techniques de l'OFII. Seules les failles remontées au niveau applicatif (injection SQL, etc.) sont considérées comme des anomalies critiques et doivent impérativement être corrigées. Les éventuelles anomalies en lien avec l'infrastructure seront remontées, mais leur traitement reste à la charge de l'OFII.

Livrables

Le livrable de cette UO est le rapport d'audit complet.

Il est à noter qu'un échec de l'audit sera considéré comme une anomalie bloquante et entraînera donc le rejet de la validation d'aptitude.

3. Modalités générales de réalisation des travaux

Fonctionnement en équipe intégrée (principalement pour les développements sur les applications existantes)

Conçues en interne, les applications sont développées par des équipes intégrées à l'administration. Ces équipes sont légères et fonctionnent selon quatre principes fondamentaux : solution opérationnelle, temps limité, budget modéré, amélioration continue.

Sous la responsabilité entière du titulaire, les intervenants sont associés aux équipes de l'administration et participent activement à toutes les étapes du service, y compris aux interactions avec les usagers si nécessaire.

Ce mode de travail intégré vise à favoriser le transfert de compétences du titulaire vers l'administration.

Ces équipes intégrées :

- Respectent des rituels (planification, rétrospectives, post-mortem, etc.) visant à encourager leur amélioration continue en tant qu'équipe ;
- Peuvent travailler à distance, mais doivent maintenir une synchronisation régulière, pouvant aller jusqu'à la colocalisation si nécessaire.

En fonction des projets, les équipes doivent respecter des règles de confidentialité et de sécurité définies conjointement lors du lancement de chaque mission, et revue continuellement pour une meilleure organisation.

Pour les équipes où interviennent des personnes au statut d'indépendant, il est demandé au titulaire d'être vigilant quant au respect du droit des travailleurs indépendants, notamment en ce qui concerne l'organisation autonome de leur travail et la possibilité d'intervenir pour des clients alternatifs à l'administration bénéficiaire et dans le suivi des interventions des travailleurs indépendants (points d'étapes réguliers, formations, etc.).

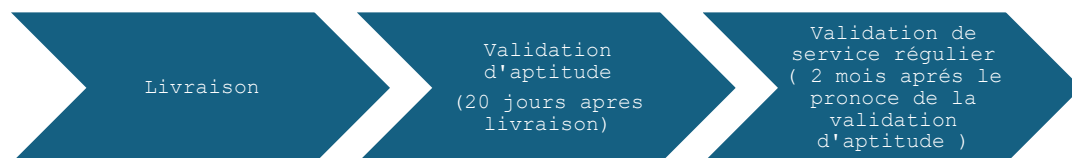
Fonctionnement en équipe projet chez le titulaire (pour la création d'application nouvelle notamment)

Le développement d'application nouvelle peut être effectué directement chez le titulaire sous réserve de respecter l'ensemble des bonnes pratiques de développement. Toutefois, le principal risque lors de ce type de développement est un effet tunnel préjudiciable au bon déroulé du projet. Afin d'éviter cet écueil, le titulaire proposera une organisation permettant à l'administration d'être partie intégrante du processus de livraison.

Au regard de la durée de réalisation de la prestation et des risques inhérents, des mesures particulières sont demandées par l'OFII :

- Un engagement ferme sur les délais de livraison de l'application ;
- La fourniture en amont de la validation d'aptitude d'un audit de code sur la qualité du code ;
- La fourniture en amont de la validation d'aptitude d'un audit de sécurité du code.

Pour que la validation d'aptitude soit prononcée, les tests menés par l'OFII ne doivent relever **aucune anomalie bloquante**. À défaut, le titulaire disposera d'un délai de 20 jours ouvré pour corriger les anomalies remontées. De même, un maximum de 3 anomalies non bloquantes est accepté pour le passage en validation de bon fonctionnement.



	Prononciation de la validation d'aptitude	Prononciation de la validation de service régulier
Nombre d'anomalies bloquantes acceptées	0	0
Nombre d'anomalies non bloquantes acceptées	3	0

Le titulaire dispose d'un délai maximum de 10 jours ouvrés pour corriger les anomalies non bloquantes remontées lors de la validation d'aptitude.

Qu'est-ce qu'une anomalie bloquante ?

Une anomalie bloquante, également appelée « anomalie critique » ou « défaut majeur », est une défaillance dans un logiciel qui empêche complètement le bon fonctionnement de l'application ou de certaines de ses fonctionnalités essentielles. Ces anomalies sont considérées comme graves, car elles entravent l'utilisation normale du système par l'utilisateur final, affectant ainsi la productivité et l'efficacité de l'outil.

Caractéristiques d'une anomalie bloquante

Pour qu'une anomalie soit qualifiée de bloquante, elle doit répondre à plusieurs critères :

- **Incapacité à poursuivre les opérations** : l'anomalie empêche l'utilisateur de continuer son travail ou d'accomplir des tâches spécifiques ;
- **Affectation des fonctionnalités critiques** : elle touche des fonctionnalités clés du logiciel, indispensables à son utilisation ;
- **Impact sur la production** : l'anomalie a des répercussions directes sur la chaîne de production ou sur les utilisateurs finaux, entraînant des pertes de temps ou des erreurs significatives.

En conclusion, une anomalie bloquante représente une défaillance majeure qui nécessite une attention immédiate et une résolution rapide pour garantir le bon fonctionnement et la fiabilité du logiciel.

Qu'est-ce qu'une anomalie non bloquante ?

Une anomalie non bloquante est un défaut ou une erreur présente qui, bien que gênant ou indésirable, ne compromet pas la continuité des opérations principales ni l'utilisation générale du système. Ces anomalies incluent généralement des erreurs mineures d'interface utilisateur, des dysfonctionnements de fonctionnalités non critiques, ou une dégradation légère des performances. Elles nécessitent une correction ultérieure, mais leur impact est suffisamment limité pour que le logiciel reste opérationnel et utilisable jusqu'à ce que la résolution soit apportée.

Qu'est-ce qu'une validation d'aptitude ?

La validation d'aptitude est le processus par lequel un produit ou un service développé est évalué pour s'assurer qu'il répond aux exigences spécifiées et aux attentes des utilisateurs. Ce processus implique une série de tests et d'examen pour vérifier la conformité aux critères de performance, de sécurité, de fonctionnalité et de qualité définis dans le contrat.

Caractéristiques, non exhaustives, de la validation d'aptitude :

- **Conformité technique** : assurer que le produit respecte les spécifications techniques et les standards définis ;
- **Fonctionnalité** : Vérifier que toutes les fonctionnalités essentielles sont opérationnelles et répondent aux besoins des utilisateurs ;
- **Performance** : Évaluer la rapidité et l'efficacité du produit dans diverses conditions d'utilisation ;
- **Accessibilité** : Garantir que le produit est accessible à tous les utilisateurs, y compris ceux en situation de handicap ;
- **Sécurité** : S'assurer que le produit est sécurisé contre les menaces et les vulnérabilités potentielles.

En somme, la validation d'aptitude est une étape cruciale pour garantir que le produit ou service livré est de haute qualité, fiable et conforme aux attentes des usagers et des parties prenantes.

Qu'est-ce que la validation de service régulier ?

La **validation de service régulier (VSR)** suit la vérification d'aptitude. Elle est destinée à vérifier, sur une période définie, le bon fonctionnement des prestations dans des conditions réelles d'utilisation.

Cette étape implique généralement un suivi continu pour s'assurer que les prestations fournies sont stables et performantes sur la durée. En cas d'anomalie, des ajustements peuvent être nécessaires avant de décider de l'admission ou des actions correctives (ajournement, [réfaction](#), rejet).

Standards de réalisation des produits numériques

Les applications de l'OFII doivent répondre à des standards (techniques, managériaux, de communication, de qualité, d'accessibilité, d'attention aux utilisateurs, de sécurité) de haut niveau. Il est attendu que les titulaires prennent connaissance et répondent à ces standards.

À titre d'exemple, mais de manière non limitative :

Voici une liste des standards des projets de l'OFII, documentés à date de rédaction du marché, qui a vocation à être évolutive :

Standards de qualité produits :

- L'équipe est pilotée par un processus de design proche des usagers/agents ;
- L'équipe est à l'écoute des usagers et accessible :
 - Pas d'adresses mail « no reply » ;
 - Répond à chaque contact usager/agent ;
 - Adopte une posture « basse » et servicielle ;
 - Recueille l'avis des utilisateurs et suit leur satisfaction ;
- L'équipe développe le produit dans un esprit de sobriété, en priorisant uniquement des fonctionnalités ayant un impact avéré sur les usagers/agents ;
- Les connexions réseau sont sécurisées par SSL ou équivalentes ;
- Le langage est clair, direct et sans jargon.

Standards de qualité logicielle :

- **Le code source est la propriété de l'OFII ;**
- Le code est instrumenté par des tests automatisés ;
- Le code est déployé fréquemment, idéalement en continu
- Le code est audité en continu pour la qualité et la sécurité par des outils standard.

Standards d'accessibilité :

Lire à ce sujet : [Référentiel général d'amélioration de l'accessibilité — RGAA](#)

Standards RGPD et sécurité :

Lire à ce sujet : [Guide RGPD du développeur | CNIL](#) et [intégrer la sécurité dans les projets | ANSSI](#)

Standards managériaux :

Le titulaire pourra **s'inspirer** de <https://doc.incubateur.net/communaute/travailler-a-beta> ou <https://doc.incubateur.net/communaute/travailler-a-beta-gouv/culture>

Nous nous attendons à ce que la culture de travail portée par l'OFII soit assimilée par l'ensemble des intervenants.

Modalités de pilotage

Correspondant permanent

Il est attendu des titulaires qu'ils désignent un ou plusieurs **correspondants permanents**, joignables et disponibles en heures ouvrées, et remplacés en cas d'absence, ayant pour mission de veiller à la bonne exécution globale des prestations effectuées dans le cadre du présent marché, y compris la partie administrative (commande et facturation).

Réunion de lancement

Le titulaire organise une réunion de lancement du marché avec l'OFII présentant les éventuels cotraitants ou sous-traitants du marché :

- Les objectifs et la démarche opérationnelle mise en œuvre pour atteindre les résultats attendus ;

- Les équipes, les modalités d'échange, de concertation et de prise de décision mises en place avec les équipes ;
- Les méthodes d'animation et les outils de pilotage de l'amélioration du service, les métriques d'impact et de suivi de la qualité qu'il propose de mettre en place.

Suivi global et reporting vis-à-vis de l'OFII

Aux fins du suivi global des prestations de ce marché, il est attendu du titulaire :

- La création et la mise à jour des fiches « produits » pour les services conçus, quel que soit le mode de fonctionnement du projet, à des fins de transparence sur l'avancement des produits sur lesquels les titulaires interviennent ;
- Qu'ils s'assurent de la remontée des informations pertinentes pour tous les produits en cours ;
- Informations budgétaires sur le montant des commandes (avec le détail des UO) ;
- Mesures d'impacts des produits numériques, notamment par la mise en place de pages/statistiques ;
- Remontée des risques principaux de mise en œuvre des produits numériques.

Suivi par bénéficiaire

Le titulaire proposera à chaque projet développé chez le titulaire un dispositif de pilotage faisant état, a minima, par projet et par bon de commande, des prestations réalisées et du reste à faire. Ceux-ci devront être exprimés en jours d'intervention et en activités opérationnelles.

Montée en compétence des intervenants

Les titulaires sont responsables de la montée en compétences de ses équipes ainsi que du transfert de compétences aux équipes de l'OFII.

Modalités en lien avec la conformité la Sécurité

Bien que le présent marché n'ait pas pour objectif l'hébergement de données sensibles et à caractères personnels, le titulaire peut avoir, dans le cadre de ses activités, à traiter certaines informations confidentielles.

Dans le cas où certaines informations répondraient aux critères du RGPD, il est exigé du titulaire d'assurer leur gestion conformément aux préconisations du règlement européen et d'en garantir la sécurité.

À ce titre, par exemple, aucune donnée personnelle au sens du RGPD ne doit être hébergée ou consultable en dehors de l'Union européenne. Dans sa réponse, le candidat explicitera l'ensemble des mesures de protection mises en œuvre afin de garantir la conformité réglementaire.

Certaines prestations peuvent avoir un niveau de confidentialité élevé, notamment la partie rapport d'audit de sécurité, l'architecture applicative, etc. Dans sa réponse, le candidat indiquera l'ensemble des mesures prises afin de garantir la protection et la confidentialité des informations sensibles.

Livrables particuliers

Eu égard à la diversité des applications et des évolutions potentielles dans le cadre de ce marché, ainsi que des modes de développement requis en lien avec chaque UO, des livrables supplémentaires pourront être sollicités par l'OFII. Cela inclut notamment les

demandes relatives à un mode de développement chez le titulaire pour la création d'une application nouvelle.

À titre d'exemple :

- Rapport de test de performance de l'application ;
- Rapport de test d'intrusion (qui ne devra pas indiquer de failles de sécurité pouvant compromettre l'application) ;
- Rapport de conformité RGAA ;
- Etc.

L'ensemble des livrables spécifiques seront indiqués au titulaire en début de projet par l'OFII. Le titulaire en tiendra compte lors du chiffrage de la prestation en accord avec l'administration.

Renouvellement

En cas de renouvellement des membres de l'équipe en cours de marché (quel qu'en soit le motif), le titulaire doit prendre à charge la formation des nouveaux arrivants, les travaux en cours ne doivent pas prendre de retard pour ce motif.