

**Centre d'Études et d'Expertise sur les Risques, l'Environnement,
la Mobilité et l'Aménagement**

2 rue Antoine Charial

CS 33 927

69426 Lyon Cedex 03

Ci-après désigné "l'acheteur"

Objet du marché :

Accord cadre mono-attributaire portant sur
l'externalisation partielle du support informatique du
CEREMA ciblant les utilisateurs et les équipements locaux
d'infrastructure

Procédure avec négociation

Note de synthèse - Programme

N° de la consultation : CEREMA 25-021_AC

Sommaire

| | |
|--|----|
| Partie I : Objet et contexte du marché..... | 3 |
| 1.1 Présentation du Cerema | 3 |
| 1.2 Présentation de la DSI | 4 |
| 1.3 Présentation du périmètre actuel externalisé | 4 |
| 1.4 Les chiffres clefs du support..... | 5 |
| Partie II : Objet et enjeux du marché | 7 |
| 2.1 Contexte et enjeux | 7 |
| 2.2 Objet du marché | 9 |
| 2.3 Langue | 9 |
| 2.4 Outillage mis à disposition | 10 |
| 2.5 Périmètre géographique..... | 11 |
| 2.6 Durée du marché | 12 |

Partie I : Objet et contexte du marché

1.1 Présentation du Cerema

Héritier de plus de 50 ans d'histoire et d'expertise dans l'aménagement du territoire, le Cerema est le principal expert auprès de l'État, des collectivités et des entreprises, à l'échelle nationale pour :

- l'élaboration, la mise en œuvre et l'évolution des politiques publiques dans le domaine de l'aménagement, de la mobilité, des infrastructures de transport, des risques naturels, de l'environnement, de la cohésion des territoires ;
- les aider à réussir le défi de la transition écologique de leur territoire. Le Cerema est en effet l'expert public de l'adaptation au changement climatique.

Il développe au quotidien des savoirs scientifiques et aide à déployer des solutions techniques pour sécuriser et améliorer le cadre de vie des citoyens. Véritable garant de l'intérêt général, il rassemble les connaissances et savoir-faire pour les mettre au service des acteurs publics et privés dans la résolution des problèmes complexes. Son positionnement particulier au service de la Société en lien étroit avec l'État, les collectivités locales et les entreprises, en fait un acteur original de niveau territorial et d'ampleur nationale.

Les métiers du Cerema s'organisent autour de 6 domaines d'action complémentaires visant à accompagner les acteurs territoriaux dans la réalisation de leurs projets :

- Expertise et ingénierie territoriale
- Bâtiment
- Mobilités
- Infrastructures de transport
- Environnement et risques
- Mer et littoral

Le Cerema intervient le plus souvent soit :

- En ingénierie hautement qualifiée pour apporter conseil, assistance à maîtrise d'ouvrage ou assurer une maîtrise d'œuvre de projets complexes ;
- En expertise de second niveau pour apporter conseil stratégique et méthodologie aux maîtres d'ouvrage ou aux porteurs des politiques publiques. Pour réaliser ces missions d'expertise, le Cerema s'appuie notamment sur les travaux de recherche et la valorisation de l'innovation. Cette expertise permet d'assurer en outre le maintien des connaissances au meilleur niveau de l'état de l'art et d'établir les doctrines, et fait du Cerema un centre de ressources à part entière.

Pour plus d'informations sur l'établissement, veuillez consulter le site web officiel <https://www.cerema.fr/fr>

L'établissement compte environ 3100 agents (2 600 agents permanents et environ 500 contrats ponctuels (stagiaires, alternants, vacataires ...) répartis sur le territoire national. Le Cerema est implanté en région et en outre-mer de la manière suivante :

- 32 sites en France métropolitaine
- 3 sites en outre-mer (Réunion, Mayotte, Guyane). Il est à noter qu'un nouveau site sera ouvert en outre-mer en 2025

L'établissement est organisé autour de 3 directions techniques et 10 directions territoriales. La Direction du Cerema est située à Lyon (Rhône).

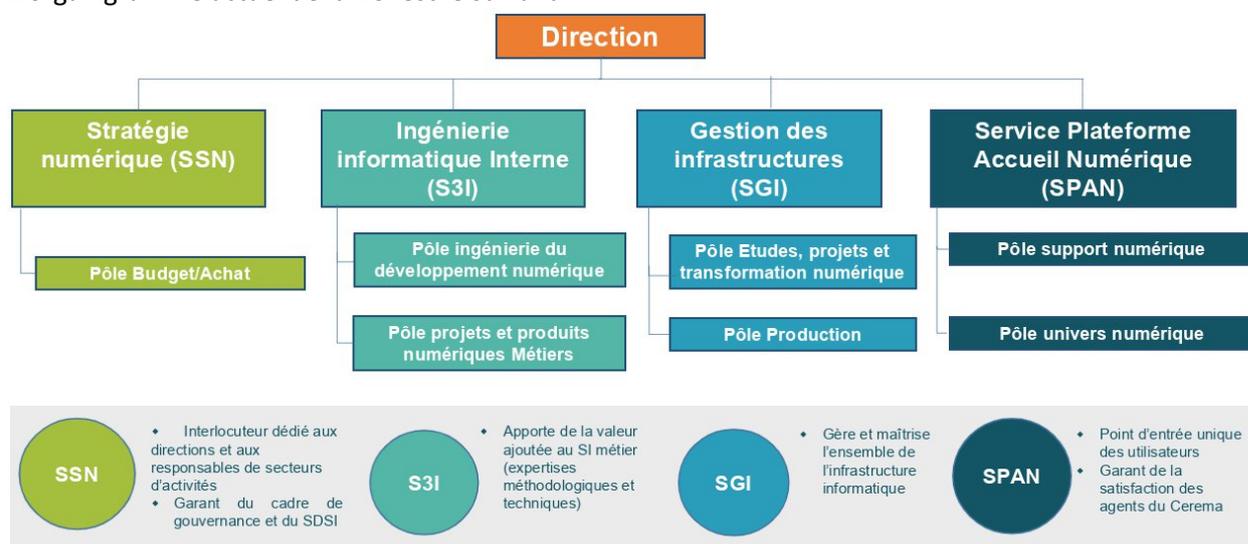
1.2 Présentation de la DSI

La DSI assure depuis janvier 2021 un triple rôle dans la transformation du CEREMA qui répond aux enjeux des directions et à la nécessaire professionnalisation de la gestion des SI, en mutualisant les ressources, qu'elles soient financières ou humaines.

Dans ce cadre la DSI est notamment en charge de :

- Assurer le maintien en conditions opérationnelles et la sécurité du SI
- Garantir une évolution cohérente du SI alignée sur les objectifs stratégiques du Cerema
- Anticiper les changements technologiques et proposer les solutions / évolutions dont le métier a besoin pour améliorer son fonctionnement

L'organigramme actuel de la DSI est le suivant :



Il est à noter que cet organigramme, en vigueur depuis janvier 2021, est en cours d'adaptation. Les évolutions envisagées sont en cours de stabilisation. Les évolutions ne sont pas de nature à impacter les prestations du titulaire.

Les agents de la DSI sont au nombre de 78 agents et sont répartis sur plusieurs sites du Cerema.

1.3 Présentation du périmètre actuel externalisé

Depuis janvier 2023, le Cerema a partiellement externalisé une partie du support informatique et infrastructure.

Le titulaire fournit sur le périmètre de l'ensemble des sites du CEREMA les principales activités suivantes:

- Assistance de proximité aux utilisateurs (pour les incidents et demandes)

- Assistance de proximité sur les infrastructures
- Préparation et configuration des téléphones mobiles et postes de travail
- Gestion des arrivées / départs
- Gestion du parc informatique

Le titulaire actuel dispose :

- d'une équipe itinérante mobilisable à la demande,
- d'une équipe de proximité pour « la place Lyonnaise », située à Bron,
- d'une équipe mutualisée pour soutenir les intervenants de proximité et assurer les activités centralisées

Dans le cadre du marché actuel, le service plateforme d'accueil numérique (SPAN) est en charge du guichet unique pour toutes les demandes qui concernent le Système d'Information :

- Déclaration des incidents ou demandes diverses (comptes utilisateurs, matériels, accessoires, etc.) ;
- Assistance dans l'utilisation des matériels et outils bureautiques ou téléphoniques ;
- Résolution de la demande quand cela est possible via la prise de main à distance ou via une intervention sur site ;
- Diagnostic, qualification et aiguillage vers le bon service interne le cas échéant ;
- Pilotage des interventions du niveau 1 sur les incidents liés aux infrastructures .

Le SPAN est composé de 2 niveaux :

- le niveau 1 regroupant les TSN (techniciens d'assistance numérique) ;
- le niveau 2 regroupant les référents Univers Numériques.

Ils sont répartis sur plusieurs sites du Cerema.

1.4 Les chiffres clefs du support

Les volumétries présentées dans ce paragraphe sont données à titre purement indicatif et ne représentent en aucun cas un engagement de volume de la part du Cerema.

Les métriques ci-dessous sont une estimation permettant de chiffrer la prestation et n'engagent pas le Cerema :

| Donnée | Nombre | Donnée | Nombre |
|---|--|--|--|
| Nombre de sites sur lesquels le SPAN | 32 (+ 3 outre-mer) (4 outre-mer en 2025) | Interventions de proximité y compris sur le périmètre infrastructures | 4 500 interventions / an dont 10/15 par |

| | | | |
|---|-------------|--|-------------------------------------|
| intervient | | | mois sur les infrastructures |
| Pourcentage du parc informatique à renouveler chaque année | 20 % | Nombre d'arrivées / départs | Environ 900 arrivées/départs par an |
| Pourcentage de sollicitation redirigées vers le support N2 | 30 % | Nombre de renouvellement smartphone | 400 |
| Nombre de demandes | 6 100 | Nombre de renouvellement PC | 500 |
| Nombre de poste agents | 1,3 (cible) | Nombre d'incidents | 9 800 |
| Nombre de PC fixes | 230 | Nombre de PC portables | 3 200 |
| Nombre de sollicitations SPAN et infrastructures | 20 000 | Nombre de smartphones | 2 400 (cible 2 600) |

Partie II : Objet et enjeux du marché

2.1 Contexte et enjeux

Cette opération s'inscrit dans le cadre du remplacement du marché existant d'externalisation partielle du support informatique du CEREMA. Cette externalisation des gestes de proximité rencontre des limites en termes de fluidité du processus de support, ainsi que sur l'efficacité et l'harmonisation des pratiques. Le Cerema a besoin d'une vision et d'une prise en charge plus globale de l'ensemble de la chaîne de support visant aux objectifs suivants :

- Moderniser et harmoniser l'environnement de travail des utilisateurs,
- Mettre en œuvre des pratiques efficaces et innovantes, en optimisant notamment les déplacements et les délais de réponse aux agents,
- Moderniser les infrastructures pour gagner en flexibilité, en disponibilité et en sécurité de fonctionnement.

Le calendrier prévisionnel de démarrage des prestations est prévu au cours du dernier trimestre 2025.

Les principaux objectifs de cet accord-cadre sont :

- D'assurer la continuité de service entre l'accord-cadre/marché en cours et le futur accord-cadre, sans rupture ni perte de qualité de service. En ce sens, le futur Titulaire doit être en mesure d'être pleinement opérationnel et assumer l'ensemble des engagements et responsabilités définis au titre du présent accord-cadre avant le terme du marché existant. La mobilisation et mise en place du futur dispositif et sa montée en compétences sont, en ce sens, déterminants ;
- De fournir au Cerema les ressources compétentes sur l'ensemble des types de travaux et technologies rentrant dans le périmètre d'intervention du Titulaire. Il est donc particulièrement critique que le Titulaire puisse dès le stade de son offre et tout au long de l'exécution de l'accord-cadre, offrir des garanties suffisantes pour mobiliser les compétences attendues (récurrentes ou ponctuelles) et leur pérennité ;

Pour chacune des prestations, il est attendu notamment :

- La capacité à intervenir sur l'ensemble des sites du Cerema
- La plus grande stabilité possible des équipes et donc un turnover le mieux maîtrisé, afin de :
 - Garantir la continuité de service ;
 - Favoriser la capitalisation des savoir-faire et des compétences,
 - Rentrer plus facilement dans un cercle vertueux d'amélioration continue,
- Une forte proactivité, implication et autonomie dans la gestion des besoins relevant du périmètre de chaque prestation ;
- Une capacité souple et ajustable pour répondre aux variations de volume d'activité ;
- Une forte implication, un professionnalisme sans faille, une capacité à anticiper, détecter et communiquer avec la plus grande transparence et célérité les problèmes détectés (même si ceux-ci sont en marge du strict périmètre d'intervention). Le Cerema est particulièrement attentif :
 - au sens du service et à la qualité relationnelle avec les utilisateurs,
 - à la posture de responsabilité dans le traitement et la résolution des incidents et des demandes.
- Une prise de conscience par l'ensemble des intervenants que leur action contribue à la mission du Cerema ;
- Un accompagnement de la DSI, en particulier les services de gestion des infrastructures et d'accueil numérique, dans l'amélioration de leur performance opérationnelle sur le périmètre d'intervention du Titulaire, notamment par :

- La définition, la formalisation et la mise en place de processus de gestion de ses infrastructures et du support plus robustes et plus fiables et plus industrialisés ;
- L'amélioration de la qualité de service ;
- la mise en place de processus support utilisateurs et infrastructures plus robustes et plus fiables et plus industrialisés,
- la mise en place ou l'enrichissement des tableaux de bord permettant d'améliorer la qualité des activités support (coûts, délais, qualité, volume, réactivité),
- la mise en place progressive d'un catalogue de services fluidifiant le pilotage,
- la capacité à mettre en œuvre des dispositifs innovants (solutions techniques et/ou procédés) permettant d'améliorer la qualité de satisfactions des utilisateurs.
- De faciliter, de conseiller, d'accompagner la DSI du Cerema dans l'adaptation des environnement technologique, marqué par une forte évolutivité (technologies, hébergement des infrastructures et services associés...)
- De développer le sens du service et veiller à la qualité relationnelle avec les utilisateurs ;
- D'adopter une posture d'anticipation, de prise de responsabilité, de flexibilité dans la détection, le traitement et la résolution des incidents et demandes ;
- De contribuer au développement de la mesure et du contrôle de la qualité de service ;
- De faire preuve d'agilité et d'adaptation au regard de l'évolution des modes de travail, notamment avec le développement du télétravail ;
- De respecter et appliquer les exigences définies par le Cerema pour chaque prestation et activité du marché, en particulier :
 - Continuité de l'activité sur les plages de service couvertes,
 - Production du reporting et des indicateurs nécessaires à assurer la visibilité sur l'activité et mesurer sa performance au regard notamment des engagements pris en matière de niveaux de service,
 - Respect des délais de production des reporting, de la qualité des livrables et pertinence des analyses réalisées,
 - Capacité à communiquer, coopérer, et se coordonner avec les acteurs en présence pour l'atteinte des objectifs,
 - Communication régulière et spontanée sur l'avancement des activités,
 - Alerte sur les risques éventuels de rupture à court ou moyen terme des engagements de service,
 - Contribution à l'amélioration continue de la prestation, de son environnement, des processus et de la documentation en proposant toute évolution qui semble opportune pour améliorer les niveaux de service et ainsi accroître la productivité de chaque prestation,
 - Capacité à comprendre les situations rencontrées, pour déterminer avec pertinence l'attitude à adopter en réponse,
 - Respect des dispositions du PAQS (plan d'assurance qualité et sécurité).

Les différentes exigences peuvent être amenées à faire l'objet d'évolutions futures en lien avec les projets menés par la DSI du CEREMA.

2.2 Objet du marché

Le présent marché a pour objet de fournir sur le périmètre de l'ensemble des sites du Cerema les prestations suivantes :

- le support informatique auprès de l'ensemble des utilisateurs et sites du Cerema c'est-à-dire l'ensemble des sollicitations de niveau 1, incluant la réception des sollicitations, sur le périmètre du SPAN et des infrastructures. Cette prestation comprend notamment la supervision des infrastructures et applicative;
 - les postes de travail,
 - les logiciels bureautiques, scientifiques et techniques
 - la téléphonie mobile,
 - les infrastructures systèmes, réseau et stockage du Cerema.
- la gestion des arrivées/départs des collaborateurs sur site et prise en charge des dotations et retours des matériels dans la gestion de parc ;
- la gestion du parc informatique et la gestion de stock de PC, périphériques et accessoires et matériels d'infrastructures courants type switches, câbles ;
- la prise en charge du support de niveau 2 comprenant notamment :
 - l'assistance sur les applications du socle commun (messageries navigateur, antivirus...) et n'intégrant pas les applications scientifiques et bureautiques
 - le support de proximité de bout-en-bout, de l'organisation et planification des rdv, la préparation de l'intervention à la clôture technique, du CEREMA
 - les interventions sur les infrastructures. Cette prestation comprend notamment des interventions de type :
 - Diagnostic approfondi,
 - Changement de configuration,
 - Changement de matériel,
 - Déménagement,
 - Décommissionnement,
 - La documentation d'exploitation d'infrastructures existantes ou nouvelles
 - Le processus change
 - ...
- la préparation et configuration des téléphones mobiles et postes de travail des agents (activités IMACD : Install, Move, Add, Change and Disposal) prévus dans le cadre de la politique de remplacement du Cerema (installation Windows, installation du profil accès internet, accès au réseau du CEREMA, mise à disposition du socle applicatif standard, accès à l'impression, logiciels spécifiques en fonction du profils, personnalisation du poste, reprise des données etc.) ;
- Le pilotage technique et contractuel du marché. Il est à noter que le pilotage opérationnel c'est à dire le reporting, la mise en visibilité de ses travaux, le recueil et la pré-instruction des demandes d'arbitrage etc., est de la responsabilité du titulaire dans le cadre des différentes prestations qui lui seront confiées.

2.3 Langue

Les prestations seront réalisées uniquement en langue française. Tous les échanges, ainsi que les documentations transmises devront être réalisés en langue française. Le Cerema se réserve le droit de

demander le remplacement de tout intervenant si ce dernier ne maîtrise pas parfaitement la langue française.

Le Titulaire tient à la disposition du Cerema, et fournit sur sa demande, les éléments permettant d'arguer du niveau de compétence en langue française de ses équipes.

2.4 Outillage mis à disposition

Dans le cadre de l'exécution du marché, le Cerema désignera un interlocuteur dédié et mettra à la disposition du titulaire pour les différentes prestations les accès aux outils suivants :

| | |
|----------------------------------|--|
| Outils ITSM | Matrix42 |
| Gestion de Parc | SCCM Matrix42 |
| Visioconférence | Polycom HUAWEI / solution étatique SYCOMORE / RingCentral sur PC |
| Gestion téléphonie mobile | Accès à la plateforme du fournisseur de téléphonie mobile (actuellement Bouygues télécom) |
| Gestion du Contrat SOLIMP | Accès aux serveurs d'impressions et serveur MYQ pour réaliser le support de niveau 1 et 2 |
| Base de connaissance | Box Matrix42 |
| Gestion documentaire | Box |
| Divers | VPN pour accéder au système d'information Accès à l'outil de prise de main à distance Adresse mail pour communiquer avec les utilisateurs et recevoir leurs demandes |
| MDM | Matrix42 |
| Outil de supervision | Zabbix/Grafana |

Le Titulaire s'engage à utiliser les outils mis à disposition par le CEREMA pour réaliser les différentes prestations prévues dans le marché et à suivre les processus instaurés par le CEREMA, qui peuvent être amenés à évoluer.

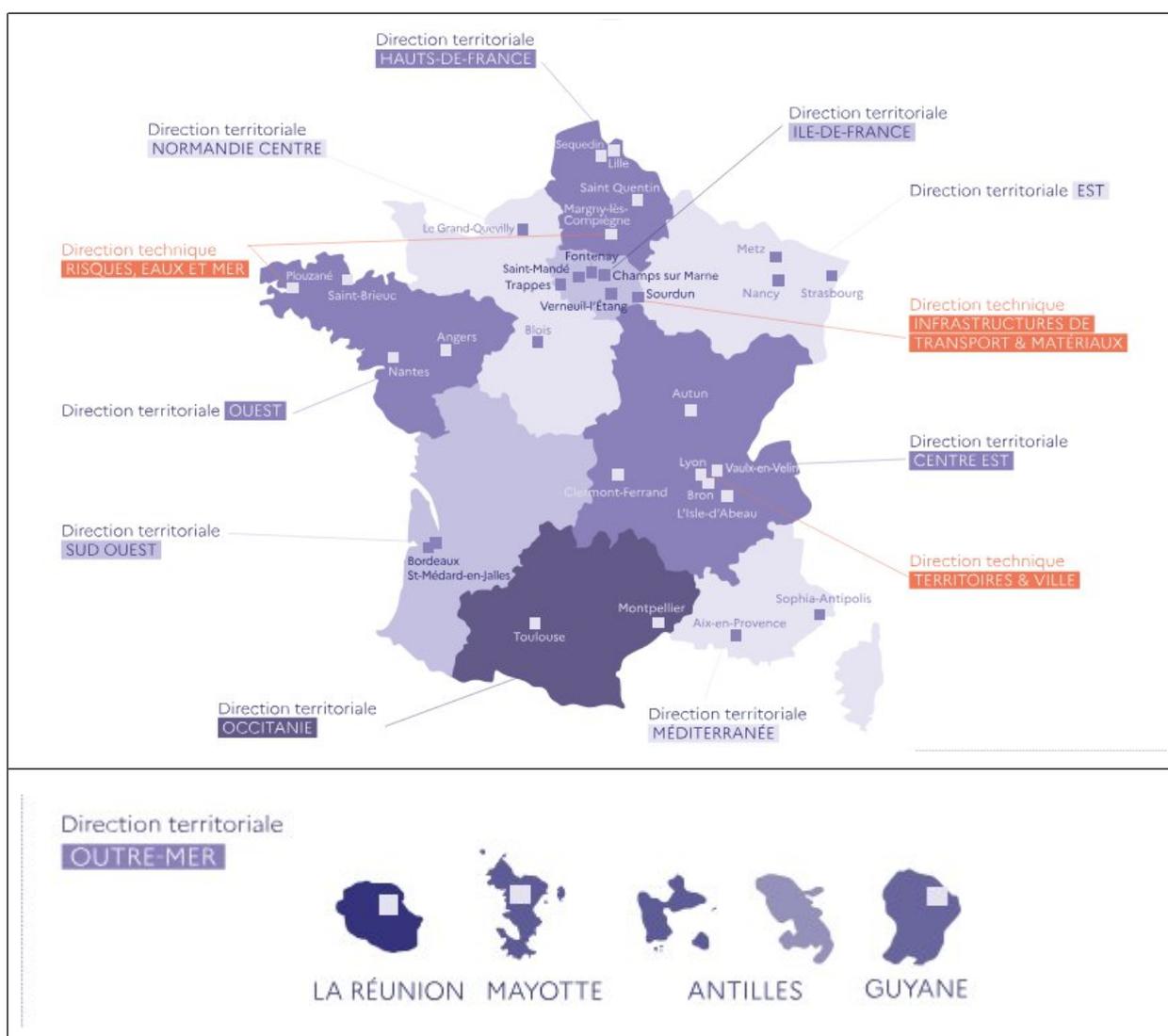
Tous les outils nommés sont ceux utilisés à ce jour par le Cerema. Ils sont susceptibles d'être adaptés, supprimés ou remplacés au cours de marché. Le Cerema se réserve le droit, durant la période du contrat, de remplacer un outil ou d'en adjoindre des nouveaux. Le Titulaire s'engage à prendre en compte ces évolutions et à s'adapter en conséquence.

Par ailleurs, les soumissionnaires pourront utiliser leurs propres outils sous réserve que les agents du Cerema n'aient pas à les utiliser et que les coûts éventuels de développement et d'interface ou de licences soient pris en charge par le titulaire. Les soumissionnaires décriront les éventuels outils additionnels qu'ils envisagent d'utiliser dans le cadre de l'exécution du marché. Ces éventuels outils ainsi que les attendus et la contribution du Cerema devront être précisés dans les offres techniques.

Concernant la gestion de stock, le Cerema ne dispose pas d'un outil dédié. Dans le cadre du marché, il est attendu que le titulaire fiabilise les données sur le parc à l'occasion de ses différentes interventions.

2.5 Périmètre géographique

Les interventions portent sur l'ensemble des sites du Cerema.



2.6 Durée du marché

Le marché est d'une durée de 48 mois (soit 24 mois renouvelable 2 fois 12 mois).