**MARCHE PUBLIC DE PRESTATIONS INTELLECTUELLES**

****

**Prestations à la maîtrise d’ouvrage (MOA) du Système d’Information du Recouvrement**

**–**

**Lot n° 1 : Prestations de conseils stratégiques à la MOA des applications métiers**

**Appel d'Offres Ouvert**

**P2436-AOO-DGRM**

**Cahier des Clauses Techniques Particulières**

**(C.C.T.P.)**

Sommaire

[1. CONTEXTE DE LA PROCEDURE 3](#_Toc189133312)

[1.1. PRESENTATION DE LA BRANCHE RECOUVREMENT ET DE L’ACOSS – UCN 3](#_Toc189133313)

[1.1.1. Au niveau des missions 3](#_Toc189133314)

[1.1.2. Au niveau de son organisation 4](#_Toc189133315)

[1.2. Présentation de la Convention d’objectif et de gestion (COG) du recouvrement 5](#_Toc189133316)

[1.2.1. Offrir à ses publics des services plus performants et plus adaptés 5](#_Toc189133317)

[1.2.2. Assurer une collecte garantissant la qualité des données sociales et l’adéquation entre cotisations et prestations 5](#_Toc189133318)

[1.2.3. Concilier performance du recouvrement et accompagnement des entreprises 6](#_Toc189133319)

[1.2.4. Promouvoir une organisation solidaire et responsable 6](#_Toc189133320)

[1.3. Présentation de la DGRM et des Directions Métiers 6](#_Toc189133321)

[2. Présentation des prestations attendues et compétences des intervenants 9](#_Toc189133322)

[2.1. Typologie des prestations et unités d’œuvre 9](#_Toc189133323)

[2.2. Caractérisation des profils d’intervenants et compétences attendues 12](#_Toc189133324)

[3. Prestations de type « BILAN » 14](#_Toc189133325)

[3.1. Définition des Unités d’œuvre 14](#_Toc189133326)

[3.2. Exigences minimales pour chaque Unité d’œuvre 15](#_Toc189133327)

[3.3. Quantification des Unités d’œuvre 16](#_Toc189133328)

[4. Prestations de type « Pilotage » 18](#_Toc189133329)

[4.1. Définition des Unités d’œuvre 18](#_Toc189133330)

[4.2. Exigences minimales pour chaque Unité d’œuvre 18](#_Toc189133331)

[4.3. Quantification de L’Unité d’œuvre 19](#_Toc189133332)

[5. Prestations de type « Etudes » 20](#_Toc189133333)

[5.1. Définition des Unités d’œuvre 20](#_Toc189133334)

[5.2. Exigences minimales pour chaque Unité d’œuvre 22](#_Toc189133335)

[5.3. Quantification des Unités d’œuvre 26](#_Toc189133336)

[6. Prestations de type « Déploiement – Migration » 33](#_Toc189133337)

[6.1. Définition des Unités d’œuvre 33](#_Toc189133338)

[6.2. Exigences minimales pour chaque Unité d’œuvre 33](#_Toc189133339)

[6.3. Quantification des Unités d’œuvre 34](#_Toc189133340)

[7. Prestations de type « Informations - communications » 35](#_Toc189133341)

[7.1. Définition des Unités d’œuvre 35](#_Toc189133342)

[7.2. Exigences minimales pour L’Unité d’œuvre 36](#_Toc189133343)

[7.3. Quantification des Unités d’œuvre 37](#_Toc189133344)

[8. Prestations de type « Prise de connaissance du contexte » 38](#_Toc189133345)

[8.1. Définition de L’Unité d’œuvre 38](#_Toc189133346)

[8.2. Exigences minimales pour L’Unité d’œuvre 38](#_Toc189133347)

[8.3. Quantification des Unités d’œuvre 39](#_Toc189133348)

ANNEXE : Liste des UO

**OBJET DE LA CONSULTATION**

La présente procédure a pour objet la fourniture, pour le compte de l’Agence Centrale des Organismes de Sécurité Sociale – URSSAF Caisse Nationale (ACOSS - UCN), de prestations de conseils à la maîtrise d’ouvrage (MOA) du Système d’information de la Branche Recouvrement.

Le contexte d’intervention est celui de la poursuite des chantiers définis dans la Convention d’Objectifs et de Gestion (COG) et le Schéma Directeur des Systèmes d’Information (SDSI) pour la période 2023-2027 ainsi que des futures versions de ces documents à l’horizon 2027.

**Le présent CCTP concerne le lot 1 : Prestations de conseils stratégiques à la MOA des applications métiers**

En revanche, sont exclues du champ du lot 1 les prestations relatives :

* A la fourniture de prestations de conseil et de pilotage pour la Direction des Systèmes d’Information de l’Agence Centrale des Organismes de Sécurité Sociale – URSSAF Caisse Nationale : il s’agit de Prestations de conseil en stratégie auprès de la DSI et de Prestations d’appui au pilotage opérationnel des plans, programmes et projets de la DSI.
* A l’assistance à la Maîtrise d’œuvre (MOE) pour la branche recouvrement du régime général de la Sécurité Sociale : il s’agit de prestations relatives à la Conception, développement et maintenance, Intégrations et ingénierie des tests, expertise technique et Accompagnement digital.
* A la réalisation d’Audits au sein de la Branche recouvrement

Un ensemble de prestations est déterminé sous forme d’unités d’œuvre. Les unités d’œuvre sont classées en plusieurs types. Une présentation de la typologie de ces unités d’œuvre (UO) ainsi que la description détaillée de chacune d’elles sont exposées à partir du chapitre 3 du présent CCTP. Un tableau récapitulatif des UO précisant leur usage est également donné en annexe du présent CCTP.

# CONTEXTE DE LA PROCEDURE

## PRESENTATION DE LA BRANCHE RECOUVREMENT ET DE L’ACOSS – UCN

* + 1. **Au niveau des missions**

Le Régime Général de la Sécurité Sociale est organisé autour des branches :

• L’Assurance Maladie ;

• Les Accidents du Travail et Maladies Professionnelles ;

• L’Assurance Vieillesse ;

• Les Allocations Familiales ;

• Le Recouvrement

• L’Autonomie.

L'Agence Centrale des Organismes de Sécurité Sociale – URSSAF Caisse Nationale (ACOSS - UCN) est la caisse nationale de la Branche du Recouvrement. Etablissement public à caractère administratif sous tutelle de l’Etat, l’ACOSS - UCN 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 - UCN, 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.

La première raison d’être de la branche du Recouvrement de la Sécurité sociale est de financer le modèle social français.

Du fait du degré élevé de socialisation des risques en France, cette mission de la branche du Recouvrement en fait un acteur majeur de l’économie et de la société française. Chaque année, les Urssaf et l’ACOSS - UCN collectent et répartissent plus de 500 milliards d’euros, ce qui représente 22 % des richesses produites annuellement en France.

Les sommes collectées permettent de financer un ensemble de services publics, au premier rang desquels la Sécurité sociale via le financement des prestations maladie, vieillesse, famille notamment. Les bénéficiaires ultimes des missions de service public des Urssaf sont non seulement les cotisants – qui sont des entreprises, des travailleurs indépendants, des particuliers - mais aussi les assurés, allocataires et pensionnés, dont elles assurent le financement des prestations tout au long de l’année. Les Urssaf sont d’ailleurs amenées à agir directement auprès des particuliers, en leur proposant des offres de service simplifiées qui facilitent le quotidien de millions de foyers (chèque emploi service universel - CESU ; prestation d’accueil du jeune enfant - PAJE).

Il en résulte deux fonctions fondamentales pour la branche :

- Contribuer aux activités économiques dans un environnement fiable et sécurisé, en offrant aux cotisants, dans leur diversité, des services leur permettant notamment de faciliter l’accomplissement de leurs obligations sociales. Le service rendu aux entreprises – incluant l’information et le conseil, la facilitation des démarches (voire leur réalisation pour le compte des cotisants), l’accompagnement des difficultés économiques - doit à la fois faciliter la création d’activités et contribuer à l’acceptation du prélèvement. Ce rôle d’interlocuteur des cotisants place la branche du Recouvrement en position privilégiée pour comprendre et répondre à leurs besoins et formuler des propositions d’amélioration du cadre réglementaire.

- Recouvrer les cotisations et contributions qui viennent financer les organismes de protection sociale, en assurant un prélèvement à bon droit et en garantissant l’égalité de traitement et la concurrence non faussée entre acteurs économiques, en accompagnant les cotisants dans le paiement des contributions dues, en particulier lorsqu’elles rencontrent des difficultés économiques, et en réprimant les comportements frauduleux dans des situations ponctuelles.

Ces dernières années, la branche a pris en charge des activités de Recouvrement des cotisations et contributions pour le compte de certains organismes de protection sociale (Unédic, Travailleurs indépendants…). Cela l’a amenée à améliorer et développer les services rendus à ses partenaires.

### Au niveau de son organisation

Aujourd’hui, le réseau du Recouvrement social compte :

* 22 URSSAF régionales (une par région administrative) avec pour chacune un siège et des sites départementaux
* 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. Cette organisation régionale permet de s’appuyer sur des organismes capables d’absorber la charge de travail, de développer des expertises de plus en plus pointues, tout en générant des gains de productivité.

Au cours des trois dernières périodes conventionnelles (2010-2013, 2014-2017 et 2018-2022), la branche du Recouvrement a donné une impulsion décisive à la modernisation de son système d’information :

* En mettant en place une direction nationale des systèmes d’information, à même de piloter l’ensemble des missions et des ressources informatiques ;
* En se dotant d’une trajectoire de transformation progressive de son système d’information cœur de métier, le système national V2, appelée « Clé-a » ;
* En engageant des évolutions profondes sur ses autres grands systèmes d’information : le système d’information décisionnel (« SIDéral »), le système national de trésorerie (« SNT »), le dispositif de gestion des déclarations et paiements dématérialisés (« Télédep ») ;
* En substituant la déclaration sociale nominative (DSN) à la déclaration unique de cotisations sociales (DUCS).

## Présentation de la Convention d’objectif et de gestion (COG) du recouvrement

La convention d’objectifs et de gestion (COG) marque la volonté conjointe de l’Etat et de l’ACOSS - UCN de répondre aux enjeux de la branche du Recouvrement, en infléchissant ses orientations, en approfondissant ses actions, en mobilisant ses acteurs et parties prenantes.

Les ambitions de la branche pour la période 2023-2027 sont :

* 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.
* L'ambition n°2 concerne la fiabilisation des données sociales déclarées par les employeurs.
* 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
* 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.

### Offrir à ses publics des services plus performants et plus adaptés

Afin de répondre aux exigences d’une qualité de service de haut niveau, l’Urssaf poursuivra l’amélioration de sa relation avec les usagers en refondant ses parcours en ligne et son offre de services. A titre d’exemple, l’Urssaf poursuivra le développement d’outils digitaux venant appuyer et enrichir la réponse aux usagers (livechat, voicebot…) afin de renforcer sa disponibilité, tout en élargissant l’offre d’accueil physique.

Communs et homogènes sur tout le territoire, les services de l’Urssaf répondront aux besoins de chaque catégorie de publics en termes d’accessibilité et d’accès au droit.

L’Urssaf se positionne comme un acteur de l’accès aux droits, en développant des partenariats avec les services publics délivrant des prestations (Assurance Maladie, CNAF, Pôle emploi) pour réaliser des actions d’information à destination d’usagers potentiellement concernés par des situations de non-recours et en développant des échanges automatisés de données visant à faciliter l’accès des usagers aux prestations sociales. Ces actions concernent particulièrement des publics pour lesquels l’Urssaf est collectrice et productrice des données de ressources : travailleurs indépendants, salariés à domicile, artistes auteurs…

### Assurer une collecte garantissant la qualité des données sociales et l’adéquation entre cotisations et prestations

L’Urssaf est le premier collecteur des données sociales déclarées par les employeurs, qui servent au calcul des droits sociaux versés par les organismes de protection sociale. D’ores et déjà, dès le dépôt de la déclaration sociale nominative (DSN), l’Urssaf prévient les employeurs si des anomalies sont détectées et elle les guide pour les rectifier de manière durable. Elle intensifiera cette démarche de fiabilisation des données sociales, qui permet de sécuriser les montants collectés mais également de garantir l’exactitude des droits sociaux. Elle poursuivra l’accompagnement des déclarants et tiers déclarants dans la prévention et dans la correction des anomalies sur leurs déclarations. L’Urssaf jouera donc un rôle clé dans la mise en œuvre de la « solidarité à la source », qui consiste à automatiser le calcul et l’attribution de certaines prestations, pour lutter contre le non-recours aux droits et réduire les cas de fraude. Concrètement, l’Urssaf mettra en place des contrôles pour fiabiliser le « montant net social » qui constituera à terme la donnée de référence des organismes sociaux pour attribuer et calculer des prestations.

### Concilier performance du recouvrement et accompagnement des entreprises

Dans le contexte de la crise sanitaire, l’Urssaf s’est fortement mobilisée pour préserver la trésorerie des entreprises par des mesures fortes de suspension ou de report d’échéances. Dans les prochaines années, elle poursuivra le recouvrement des sommes restant dues, tout en accompagnant les employeurs et les travailleurs indépendants en difficulté face à différents types de choc (coûts de l’énergie, événements climatiques extrêmes), et en capitalisant sur des dispositifs mis en œuvre pendant la crise. Elle développera par exemple l’envoi de plans d’apurement automatisés pour les primo-débiteurs.

L’Urssaf renforcera sa présence et son efficacité dans la lutte contre la fraude et notamment la lutte contre le travail dissimulé. Pour cela, elle mobilisera des moyens supplémentaires, renforcera le pilotage des contrôles complexes, et améliorera les outils de ciblage des contrôles, en mobilisant de nouvelles sources de données. Une attention particulière sera notamment portée à la lutte contre la fraude, à la mobilité internationale et aux plateformes numériques. L’Urssaf mobilisera les croisements de données pour lutter contre la sous-déclaration de chiffres d’affaires par les micro-entrepreneurs.

En parallèle, l’Urssaf accentuera ses actions visant à sécuriser davantage la pratique des entreprises : contenus pédagogiques pour bien comprendre leurs obligations et démarches ; visite-conseil pour les jeunes entreprises ; information sur le droit à l’erreur…

### Promouvoir une organisation solidaire et responsable

Au-delà du développement d’une relation de qualité et durable avec les usagers, l’Urssaf s’appuie sur un modèle éthique, sécurisé et responsable pour accompagner sa mission : investissement ESG, modernisation du SI, cybersécurité et protection des données, achats responsables… L’Urssaf place ses collaborateurs au centre de la stratégie en mettant l’accent sur des enjeux de diversité et d’inclusion (égalité femmes-hommes, emploi des travailleurs en situation de handicap, éloignés de l’emploi ou seniors, etc.). Enfin, l’Urssaf poursuit son engagement dans la transition écologique, et prévoit notamment de réduire de 5% par an sa consommation d’énergie.

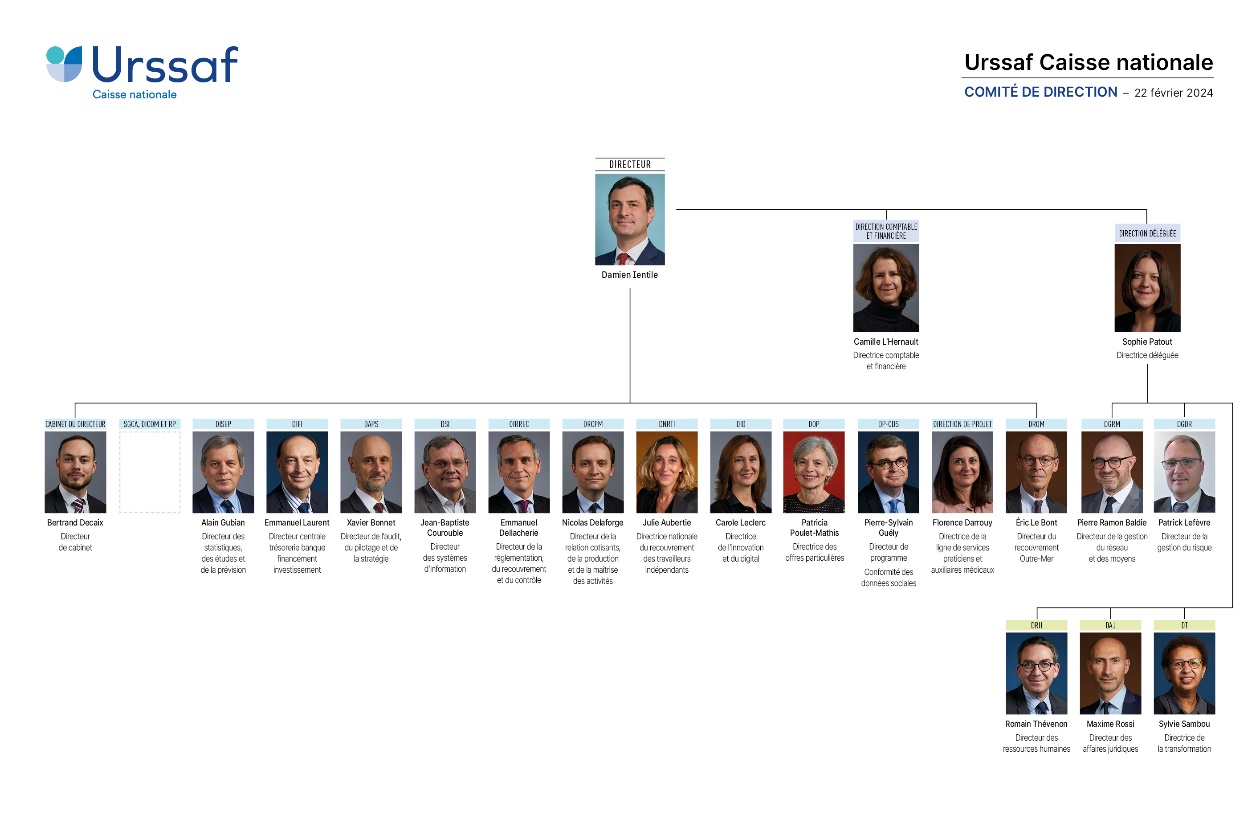
## Présentation de la DGRM et des Directions Métiers

La Direction de la gestion du réseau et des moyens (DGRM) conçoit la politique de gestion des moyens du réseau et de l’établissement et en assure le pilotage. À ce titre, elle pilote la mise en œuvre des politiques contractuelles et budgétaires de la branche Recouvrement et pilote la politique de ressources humaines du réseau.La DGRM regroupe les compétences et les ressources autour des fonctions de gestion des moyens de la Branche (mutualisation des fonctions achats et budget).

Au sein de la DGRM, le département Suivi Marchés Achats (DSMA) au sein de la Sous-Direction des Achats assure le pilotage des marchés de Prestations à la MOA du SI pour le compte des différentes Directions Métiers de l’Acoss -UCN.

Pour chaque projet, les directions métiers désigne systématiquement un Directeur ou chef de projet interne à l’Acoss UCN en charge du pilotage et en interface avec le DSMA pour la production des livrables. Un suivi des livrables est opéré pour chaque prestation afin de s’assurer de sa bonne exécution.

Les différentes Directions Métiers de l’Acoss sont indiquées dans l’organigramme ci-dessous à février 2024 :



**La Direction comptable et financière** est chargée de l’affectation et du reversement des recettes recouvrées à leurs attributaires, de la production des comptes consolidés de la branche du recouvrement (Urssaf + CGSS + Acoss) et de l’établissement public Acoss - UCN, ainsi que de la réalisation et de la comptabilisation de l’ensemble des opérations et flux financiers au titre de la gestion centralisée de trésorerie.

En lien étroit avec les directions comptables et financières du réseau, les missions de la Direction comptable et financière nationale se structurent autour de huit grands domaines :

* La restitution des recettes recouvrées par les organismes du réseau aux branches du régime général et aux autres attributaires (répartition et notification des recettes, reversements en trésorerie),
* La réalisation de l’ensemble des opérations de trésorerie et le suivi comptable de la trésorerie des branches et des autres partenaires (alimentation en trésorerie des caisses prestataires des branches du régime général pour le financement des prestations sociales),
* L’élaboration des comptes infra annuels et annuels de la branche, en relation notamment avec la Cour des comptes et les autorités de tutelle de l’ACOSS - UCN. Ce processus est également le support des restitutions financières qui permettent l’analyse et le pilotage des recettes de la sécurité sociale dans le cadre de la trajectoire financière adoptée annuellement par le Parlement en loi de financement de la sécurité sociale.
* La sécurisation des activités métier et support des organismes de la Branche, dans le cadre de missions placées sous la responsabilité conjointe du directeur et de la directrice comptable et financière de l’Acoss :
* La co‐conception, avec la DGDR, du dispositif de maîtrise des risques de la branche,
* La validation des applicatifs informatiques et la sécurité des systèmes d’information de la branche, responsabilité exercée conjointement avec la DGDR.
* La validation des comptes des organismes locaux (Urssaf, Cgss), mission d’audit financier interne confiée par la loi à la Directrice comptable et financière en lien avec la certification des comptes par la Cour,
* La gestion du recouvrement direct de l’Acoss en lien avec la Direction centrale trésorerie banque finance investissement,
* L’exécution financière et comptable des dépenses budgétaires de la branche en lien avec la DGRM,
* La maîtrise d’ouvrage des systèmes d’information financiers et comptables, de la répartition et de l’archivage.

**La DIFI** a en charge, pour le compte de l’ordonnateur, la gestion de trésorerie du Régime général en prévision et en réalisation, en garantissant le respect des engagements financiers (notamment l’alimentation des organismes de Sécurité sociale et des partenaires) quoiqu’il arrive et en optimisant le résultat financier. Elle lève et sécurise les financements appropriés aux besoins. Elle gère les relations avec les établissements bancaires et financiers du Régime général. Elle assure également depuis 2020, pour le CPSTI, la gestion des actifs investis au titre des Régimes de retraite complémentaires et d’invalidité décès des travailleurs indépendants. Au sein de la DIFI, la TRÉSORERIE CENTRALE, FINANCEMENTS ET PLACEMENTS (TCFP), assure la gestion du solde de trésorerie du compte Acoss en anticipant, gérant et couvrant les risques de trésorerie, de liquidité, opérationnels, de taux et de change. Elle réalise ainsi les opérations de financement et si besoin de placements à court terme, en toute sécurité. Elle garantit la gestion optimale des opérations de marchés (NeuCP et ECP) en négociant les conditions avec les banques partenaires et les divers investisseurs non bancaires.

**La Direction de l’Innovation et du Digital** (DID) a pour objectif de construire et partager une trajectoire digitale et de promouvoir la culture numérique au sein de la Branche via le réseau des correspondants Innovation et Digital.

Pour cela, elle s’appuie sur 4 équipes :

* Marketing Digital et Innovation Usagers,
* Lab d’Intelligence Collective,
* Conception Digitale et Expériences Usagers
* Innovation Collaborateurs

et un espace collaboratif (le Lab urssaf)

Elle développe la collaboration et l’ouverture aux partenaires (open innovation, open data, organisation d'événements de type hackathons) afin de favoriser la culture expérimentale au sein de la branche (POC et intraprenariat).

Elle contribue à l'amélioration de la relation de service en déployant l'IA et l'exploitation des données dans les solutions d'omnicanalité et de marketing digital

Elle facilite les projets à fort impact pour les utilisateurs (Design thinking, Design fiction) dans le cadre d'ateliers d'intelligence collective (sprint, design squad).

Elle structure les démarches d'innovation participative pour associer l'ensemble des collaborateurs (idéation, challenges internes).

Elle engage des logiques d'amélioration continue axées sur la Qualité Digitale en associant les utilisateurs des services tout au long des projets/produits portés par les directions métiers (CX, UX design, AB testing, Accessibilité Numérique, Analytics) ou portés par des intrapreneurs (lean startup, agilité).

Elle promeut des projets d’innovation interne dans le cadre d'expérimentations et d’acculturation digitale des collaborateurs.

Enfin, elle porte des projets d’innovation interne dans le cadre d'expérimentations et d’acculturation digitale des collaborateurs.

**La Direction de la gestion du risque** (DGDR) contribue à la sécurisation et à la continuité des activités de la branche à travers l’élaboration et le pilotage de politiques de prévention et de maîtrise des risques.

En coordination avec la Direction comptable et financière, et avec l’appui de l’ensemble des autres directions de la caisse nationale, la DGDR est responsable, sur chacun de ses domaines d’intervention, de :

* L’identification et de l’évaluation des risques propres à la branche
* L’élaboration et du pilotage des politiques de prévention et de maîtrise de ces risques
* La définition et le pilotage de la mise en œuvre des plans de contrôle au niveau des organismes
* De l’évaluation de ces politiques dans une logique d’amélioration continue

La DGDR est composée de cinq sous-directions dont l’ensemble des actions est guidé par cette approche par le risque :

● la maîtrise des activités (SDMA)

● la continuité d’activité (SDCA)

● la sécurité numérique (SDSNUM)

● l’informatique et les libertés (SDIL)

● la régulation des tests et de la validation nationale (SDRTVN)

# Présentation des prestations attendues et compétences des intervenants

## Typologie des prestations et unités d’œuvre

Le présent lot 1 concerne les prestations de conseils stratégiques à la Maitrise d’ouvrage des applications métiers ; Elles sont décrites plus précisément ci-après :

* + - Missions courtes et ciblées, en appui des directions MOA de l’ACOSS, a priori non dépendantes du cycle de vie des projets, avec pour objectif d’apporter une forte plus-value aux réflexions visant à diagnostiquer une situation, analyser une problématique, établir une stratégie ou un plan d’actions, cadrer un projet ou un ensemble de projets, préciser les démarches à adopter ou les méthodes à mettre en œuvre.

Les principales activités entrant dans le périmètre des prestations pouvant être commandées dans ce lot sont :

* Réalisation de mission de contrôle (audit) sur un ensemble de systèmes d’information (SI) ou certaines applications métiers
* Réalisation de revues sur certains chantiers et projets SI métiers de la Branche Recouvrement.
* Réalisation d’études de l’existant des pratiques MOA, en matière de méthodologie, de processus ou d’organisation.
* Réalisation d’études de cadrage ou d’opportunité sur les sujets d’ordre stratégique couvrant un sous-ensemble du SI métier
* Réalisation d’études préalables au lancement de programmes ou de projets
* Réalisation d’enquêtes sur les pratiques métiers et d’utilisation du SI métier dans les organismes
* Assistance méthodologique des MOA pour l’élaboration des plans informatiques annuels (PIA) en déclinaison et en cohérence avec le SDSI (analyse des enjeux métiers, identification des actions prioritaires, macro-évaluation des projets, planification, …) découlant du schéma directeur
* Assistance des MOA au suivi et au pilotage de la mise en œuvre des PIA (actualisation du portefeuille de projets, réexamen des priorités et instruction pour arbitrages, …) découlant du schéma directeur
* Assistance à la préparation des comités stratégiques en lien avec le SI (comités MOA, comités de direction, comités projets et contributions aux programmes transverses, etc.) découlant du schéma directeur
* Assistance à l’élaboration de stratégies de mise en œuvre ou de déploiement d’outils informatiques au profit des organismes de la Branche découlant du schéma directeur
* Assistance à l’élaboration de stratégies de communication ou d’information / formation portant sur un domaine ou une thématique SI à l’intention des organismes utilisateurs

Comme pour les autres lots un ensemble de prestations est déterminé sous forme d’unités d’œuvre. Les unités d’œuvre sont classées en plusieurs types.

6 types de prestations sont définis :

1. Prestations de type « Bilan »
2. Prestations de type « Pilotage »
3. Prestations de type « Étude »
4. Prestations de type « Déploiement »
5. Prestations de type « Information, communication sur le SI »
6. Prestations de type « Prise de connaissance du contexte »

Pour chacun de ces types de prestations, une liste d’unités d’œuvre (UO) est définie afin de couvrir l’ensemble des besoins d’intervention. Ces UO sont décrites dans les chapitres suivants. Pour chaque UO, les éléments suivants y sont explicités :

1. Définition de l’UO permettant de cibler la nature de l’intervention souhaitée.
2. Exigences minimales de l’ACOSS - UCN pour cette UO, en termes de contenus et de livrables.
3. Règles de quantification de l’UO en fonction de critères caractérisant un niveau de complexité pouvant être associé à cette UO et permettant d’apprécier la charge (en j/h) ainsi que les profils et compétences requises pour les intervenants.

Le séquencement des UO est directement issu de la répartition des UO entre les 3 lots.

Les types d’unités d’œuvre concernées par ce lot de prestations stratégiques sont résumés dans le tableau ci-après.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Typologie des Uos** | **Type d’UO concerné par le LOT 1** | **Nombre d’UO par typologie** |
| 1. Prestations de type « Bilan » | B | 2 |
| 1. Prestations de type « Pilotage » | P | 1 |
| 1. Prestations de type « Etude » | E | 7 |
| 1. Prestations de type « Déploiement » | M | 1 |
| 1. Prestation de type « Informations et communications sur le SI » | I | 1 |
| 1. Prestations de type « Prise de connaissance du contexte » | K | 1 |

**Rappel**: le détail des unités d’œuvre est décrit dans les chapitres suivants. Un tableau récapitulatif de la ventilation des UO par lot figure en annexe ***1.***

## Caractérisation des profils d’intervenants et compétences attendues

Les catégories de profils font référence à la convention SYNTEC sur les profils, classification et position des agents et cadres de la convention collective généralement de référence pour les entreprises de conseil.

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Code** | **Catégorie** | **Expérience** | **Diplôme** | **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-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-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-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. Intégrés 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… |
| PRO-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. |
| 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. |

Le titulaire nommera un Directeur de Projet qui suivra l’exécution du marché.

Pour chaque prestation, le titulaire nommera un Responsable de mission, qui pourra être assisté d’au moins un adjoint.

Le Responsable de mission est l'interlocuteur privilégié de l'ACOSS - UCN pour la réalisation de la totalité des livrables prévus dans le cadre d’une prestation.

Le Responsable de mission et ses consultants réalisent les prestations commandées.

Les Interlocuteurs techniques et leurs missions sont précisés dans le CCAP à l’art. 11.1.3.1

Quel que-soit le type de prestation ou la nature des UO commandées, il est souhaité que le titulaire mette à disposition de l’ACOSS - UCN des profils de type consultant présentant les caractéristiques générales suivantes :

* Expérience de la gestion de projet et des travaux MOA-MOE
* Forte expérience de l’ingénierie des systèmes d’information sur des missions d’assistance à maîtrise d’ouvrage pour des applications métiers
* Connaissance des institutions de la protection sociale et de la Branche Recouvrement
* Capacités d’analyse confirmée et bonne maîtrise des techniques de communication, d’animation, de synthèse et de restitution
* Maîtrise des outils de bureautique Microsoft Office 365.

De plus, selon les domaines métiers porteurs des prestations, une expertise ou expérience spécifique propre au sujet, notamment dans le contexte de la Sécurité Sociale ou d’une institution similaire, est également souhaitée.

Il est souhaité que le(s) consultant(s) mis à disposition par le titulaire soi(en)t systématiquement encadré(s) par un (ou plusieurs) profil(s) expérimenté(s) (manager ou sénior manager).

Pour les profils de type « Cadre spécialisé », les compétences requises peuvent varier suivant la demande de prestation. Il est cependant souhaité que ces profils puissent présenter les caractéristiques suivantes :

* Connaissance des principes de communication en entreprise
* Capacité de compréhension des problématiques des systèmes d’information
* Maîtrise des outils de bureautique Office 365 et principalement « Word, Excel, PowerPoint et Outlook » ainsi que dans la mesure du possible des outils de communication (logiciels PAO,…)

# Prestations de type « BILAN »

## Définition des Unités d’œuvre

Une prestation de bilan, pouvant dans certains cas être appelée « audit », est une intervention limitée dans le temps, déclenchée à un moment clé de la vie d’un Système d’information ou du déroulement d’un projet afin de dresser un état des lieux, établir un diagnostic et des préconisations. Pour mener à bien ces missions, l'ensemble des compétences associées à la gestion ou à la mise en œuvre des systèmes d’information peut être mobilisé (pilotage, qualité, expertise technique, méthodologique ou métier).

Les prestations de bilan concernent :

* Le contrôle d’un système opérationnel qui correspond à l’analyse d'une application (ou d'un ensemble d'applications) au niveau de sa conception (modèle de données, architecture logicielle, choix des outils, ergonomie, interfaces) et de son développement (qualité du code, documentation).
* La revue d’un projet ou de chantiers dont l’objectif est de faire un état des lieux à un instant donné (phase d’étude préalable, phase de réalisation, phase de mise en production, etc.). La mission s’attache à analyser un ensemble de points particuliers définis au préalable de la prestation (méthodologie, budget, avancement, problématique métier, etc.).

Liste des unités d’œuvre concernées par les prestations de type « Bilan » :

* B01 : Contrôle d’un système d’information opérationnel ;
* B02 : Revue d'un projet/chantier

## Exigences minimales pour chaque Unité d’œuvre

|  |
| --- |
| * **B01 : Contrôle d’un système d’information opérationnel** |
| 1/ Contenu de la prestation   * Contrôle d'une application (ou d'un ensemble d'applications) au niveau de sa conception (modèle de données, architecture logicielle, choix des outils, ergonomie, interfaces) et de son développement (qualité du code, documentation).   + Etat des lieux et diagnostic   + Proposition de scénarios d'amélioration et d'un plan d'action   + Description des éléments d'analyse technique   2/ Antécédents et pré-requis   * Présentation du domaine SI métier concerné et du cadre défini par le SDSI et le PIA (Plan Informatique Annuel) * Présentation du contexte et des éléments nouveaux à intégrer * Identification des acteurs à solliciter pour contribuer à la révision du portefeuille   3/ Livrable(s) spécifique(s) attendu(s) à l’issue de la réalisation de l’unité d’œuvre (liste non exhaustive)   * Rapport de mission (constats, recommandations et plan d'actions) * Comptes-rendus des entretiens et réunions * Support de présentation synthétique |

|  |
| --- |
| * **B02 : Revue d’un projet / chantier** |
| 1/ Contenu de la prestation   * Apporter une vue "externe" et être force de production dans la mise en œuvre des chantiers et projets :   + Etat des lieux et diagnostic   + Analyse des risques et recommandations   + Propositions d'amélioration et plan d'action   2/ Antécédents et pré-requis   * Présentation du contexte * Organisation de la comitologie spécifique au plan / programme / projet en question * Identification des acteurs impliqués sur le plan / programme / projet en question   3/ Livrable(s) spécifique(s) attendu(s) à l’issue de la réalisation de l’unité d’œuvre (liste non exhaustive)   * Rapport de la revue (constats, recommandations et plan d'action) * Comptes-rendus des entretiens et réunions * Support de présentation synthétique |

## Quantification des Unités d’œuvre

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| * **B01 : Contrôle d’un système opérationnel** | | | | | |
| A/ Critères de pondération quant à la complexité de l’unité d’œuvre : | | | | | |
| Enjeux du système :   * Faible : 1 point * Moyen : 2 points * Fort : 3 points | | Nombre de réunions ou entretiens à réaliser :   * 3 à 5 réunions : 1 point * 5 à 10 réunions : 2 points * Supérieur à 10 réunions : 3 points | | Ampleur / importance du système :   * Basse : 2 points * Moyenne : 4 points * Haute : 6 points | |
| B/ Décomposition de l’unité d’œuvre : | | | | | |
| **Complexité tranche :**   * « T1 » = complexité faible (4 à 5 points) * « T2 » = complexité moyenne (6 à 7 points) * « T3 » = complexité forte (8 à 9 points) * « T4 » = complexité très forte (10 à 12 points) | **Délais de réalisation maximum exigés :**   * 10j ouvrés maximum * 20j ouvrés maximum * 40j ouvrés maximum * 60j ouvrés maximum | | **Nombre de réunions ou entretiens estimés :**   * 3 réunions * 7 réunions * 15 réunions * 24 réunions | | **Profils, niveaux d’expérience et répartitions estimés :**   * PRO-MA (20%) / CC (80%) * PRO-MA (30%) / CC (70%) * PRO-SM (20%) / CS (80%) * PRO-SM (25%) / CS (75%) |



***ATTENTION :*** les délais de réalisation maximum indiqués s’imposent à chaque candidat. Le nombre d’éléments (réunions, entretiens, pages) ainsi que les profils, leur niveau d’expérience et leur répartition exprimés ci-dessus ne sont pas imposés mais correspondent à des souhaits.

En cas d’écart entre la proposition du candidat et l’estimation de l’Acoss - UCN, il est fortement recommandé au candidat de le justifier dans le CRF, afin de permettre une meilleure appréciation de la qualité de l’offre.

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| * **B02 : Revue d’un projet chantier** | | | | | |
| A/ Critères de pondération quant à la complexité de l’unité d’œuvre : | | | | | |
| Enjeux et caractère innovant du projet :   * Faible : 1 point * Moyen : 2 points * Fort : 3 points | | Nombre de réunions ou entretiens à réaliser :   * 3 à 5 réunions : 1 point * 5 à 10 réunions : 2 points * Supérieur à 10 réunions : 3 points | | Ampleur / importance du projet / chantier :   * Basse : 2 points * Moyenne : 4 points * Haute : 6 points | |
| B/ Décomposition de l’unité d’œuvre : | | | | | |
| **Complexité tranche :**   * « T1 » = complexité faible (4 à 5 points) * « T2 » = complexité moyenne (6 à 7 points) * « T3 » = complexité forte (8 à 9 points) * « T4 » = complexité très forte (10 à 12 points) | **Délais de réalisation maximum exigés :**   * 10j ouvrés maximum * 20j ouvrés maximum * 40j ouvrés maximum * 60j ouvrés maximum | | **Nombre de réunions ou entretiens estimés :**   * 3 réunions * 8 réunions * 16 réunions * 22 réunions | | **Profils, niveaux d’expérience et répartitions estimés :**   * PRO-MA (20%) / CC (80%) * PRO-MA (30%) / CC (70%) * PRO-MA (20%) / CS (80%) * PRO-MA (35%) / CS (65%) |



***ATTENTION :*** les délais de réalisation maximum indiqués s’imposent à chaque candidat. Le nombre d’éléments (réunions, entretiens, pages) ainsi que les profils, leur niveau d’expérience et leur répartition exprimés ci-dessus ne sont pas imposés mais correspondent à des souhaits.

En cas d’écart entre la proposition du candidat et l’estimation de l’Acoss - UCN, il est fortement recommandé au candidat de le justifier dans le CRF, afin de permettre une meilleure appréciation de la qualité de l’offre.

# Prestations de type « Pilotage »

## Définition des Unités d’œuvre

Les prestations de pilotage du lot 1 couvrent la partie des activités liées à la définition de l'organisation (ressources, budget, planning) et de l’identification des risques et attentes qui relèvent de la responsabilité de la MOA d’un domaine SI dans le cadre de la direction d’un projet ou d’un ensemble de projets. Tout ou partie d'entre elles peuvent faire l'objet d'une assistance à la maîtrise d'ouvrage, à l'exception des décisions tant administratives que techniques qui ne peuvent être prises que par les acteurs internes (responsables de la maîtrise d'ouvrage ou de l’informatique).

Unité d’œuvre concernée par les prestations de type « Pilotage » :

* P03 : Aide au diagnostic et instruction d’un dossier pour décision.

La mission consiste à assister les directions métiers de l’ACOSS - UCN en assurant la préparation des éléments d’arbitrages pour les instances de validation du SI. L’assistance consiste donc, après avoir analysé et validé les éléments du contexte, à préparer les dossiers, les ordres du jour et supports de présentation aux instances de décision du SI.

## Exigences minimales pour chaque Unité d’œuvre

|  |
| --- |
| * **P03 : Aide au diagnostic et instruction d'un dossier pour décision** |
| 1/ Contenu de la prestation  L’objectif de cette prestation est d’assister les directions métiers de l'ACOSS - UCN dans la préparation des éléments d’arbitrage présentés dans les instances de validation liées au SI :   * Prise en compte du contexte du Comité de validation et de l’actualité * Préparation de l’ordre du jour et des éléments constitutifs du dossier d’arbitrage * Développement des points d’analyse et élaboration du support de présentation * Elaboration d’une note de synthèse * Compte-rendu et plan d’action du Comité   2/ Antécédents et pré-requis   * Présentation du contexte et du domaine SI concerné * Organisation de la comitologie spécifique au plan / programme / projet en question * Identification des acteurs impliqués sur le plan / programme / projet en question   3/ Livrable(s) spécifique(s) attendu(s) à l’issue de la réalisation de l’unité d’œuvre (liste non exhaustive)   * Dossier d’instruction * Support de présentation * Compte-rendu du Comité de validation (si participation) |

## Quantification de L’Unité d’œuvre

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| * **P03 : Aide au diagnostic et instruction d'un dossier pour décision** | | | | | |
| A/ Critères de pondération quant à la complexité de l’unité d’œuvre : | | | | | |
| Nombre de parties prenantes à coordonner :   * 1-5 personnes : 1 point * 6-10 personnes : 2 points * > 10 personnes : 3 points | | Nombre de réunions à préparer et à animer :   * 1 à 5 réunions : 1 point * 5 à 10 réunions : 2 points * Plus de 10 réunions : 3 points | | Complexité du contexte à appréhender :   * Basse : 2 points * Moyenne : 4 points * Haute : 6 points | |
| B/ Décomposition de l’unité d’œuvre : | | | | | |
| **Complexité tranche :**   * « T1 » = complexité faible (4 à 5 points) * « T2 » = complexité moyenne (6 à 7 points) * « T3 » = complexité forte (8 à 9 points) * « T4 » = complexité très forte (10 à 12 points) | **Délais de réalisation maximum exigés :**   * 5j ouvrés maximum * 10j ouvrés maximum * 15j ouvrés maximum * 20j ouvrés maximum | | **Nombre de réunions ou entretiens estimés :**   * 3 réunions * 7 réunions * 10 réunions * 15 réunions | | **Profils, niveaux d’expérience et répartitions estimés :**   * PRO-CJ (80%) / CS (20%) * PRO-CC (80%) / CS (20%) * PRO-CS (100%) * PRO-MA (20%) / CS (80%) |



***ATTENTION :*** les délais de réalisation maximum indiqués s’imposent à chaque candidat. Le nombre d’éléments (réunions, entretiens, pages) ainsi que les profils, leur niveau d’expérience et leur répartition exprimés ci-dessus ne sont pas imposés mais correspondent à des souhaits.

En cas d’écart entre la proposition du candidat et l’estimation de l’Acoss - UCN, il est fortement recommandé au candidat de le justifier dans le CRF, afin de permettre une meilleure appréciation de la qualité de l’offre.

# Prestations de type « Etudes »

## Définition des Unités d’œuvre

Les études couvrent l'ensemble des travaux qui participent à la réalisation de la mission.

Elles devront pouvoir s’effectuer en mode traditionnel ou en mode AGILE. Les responsables de projets définiront le mode le plus adapté selon les cas.

Liste des unités d’œuvre concernées par les prestations de type « Etude » :

* E01 : Assistance à la définition d'une méthodologie SI impliquant la MOA (gestion de projet, spécification/conception, recette/déploiement, assistance/support, etc.).  
  A partir d'un besoin général d'optimisation méthodologique sur un aspect de fonctionnement interne dans la gestion du SI, l'étude méthodologique doit permettre d'assister l'ACOSS - UCN dans la définition des axes d'amélioration et dans la formalisation des éléments méthodologiques
* E02 : Etude sur l'optimisation des processus de travail de la MOA.L'optimisation des processus de travail MOA concerne un ensemble de fonctions, activités ou domaines (gestion de la demande, gestion du portefeuille de projets, activités du cycle projet, administration/paramétrage, documentation/ consignes, support/assistance de niveau expert, suivi de production…). L'étude doit permettre de fournir les éléments d'optimisation de l'existant en proposant de nouveaux modes de fonctionnements.
* E03 : Etude stratégique. L'étude stratégique vise à mener une analyse, indépendamment ou non d'un projet, sur un ensemble de problématiques d'une direction de l'ACOSS - UCN (orientation COG, SDSI, évolution règlementaire, etc.…).
* E05 : Elaboration d’une note de problématique*.*

L’élaboration d’une note de problématique permet de cadrer tous les aspects d’un projet « simple » de manière à permettre son lancement. Une fois le lancement du projet validé sur la base de cette étude, il est généralement possible d’élaborer directement un cahier des charges qui permettra la réalisation des évolutions SI nécessaires au projet. Il peut s’agir également d’appréhender le contexte d’un nouveau projet en gestation afin d’identifier ses principaux risques, émettre des recommandations sur les prochaines étapes de cadrage nécessaires et fixer globalement les modalités de déroulement du projet. Dans ce cas, la note de problématique peut prendre la forme d'une lettre de mission pour le directeur ou responsable du projet.

* E07 : Etude de rentabilité technico-économique*.*

Ce type d’étude est mené lorsqu’il est jugé nécessaire de valider la valeur apportée par une opportunité de projet ou un changement de pratique ou d’organisation. L'analyse de la valeur devra intégrer plusieurs dimensions comme l’alignement avec la stratégie métier et SI, la satisfaction utilisateur, le retour sur investissement tant en termes qualitatifs que quantitatifs, etc.

* E08 : Réalisation d'une étude d'opportunité*.*

L’étude d’opportunité permet d’évaluer la pertinence d’un projet, exprimé sous la forme d’une problématique et/ou d’une expression de besoin, en analysant et caractérisant : la situation existante, les objectifs du changement, les principaux bénéfices attendus, la cible et les scénarios permettant de l'atteindre, une première évaluation des moyens à mettre en œuvre. Elle pourra être complétée lorsque jugée nécessaire par des études de faisabilité ou de rentabilité.

* E10 : Etude préalable au lancement d’un projet*.*

Rassembler et formaliser au sein d’une note de lancement tous les éléments de cadrage d'un projet en collaboration avec les acteurs MOA et MOE afin de permettre son officialisation et la communication sur son lancement effectif : enjeux et objectifs du projet, démarche à mettre en œuvre, orientations, périmètre, adhérences aux autres projets, état des lieux (SI, métiers), évaluation des charges, acteurs et ressources à mobiliser, programmation d’ensemble du projet et planification des premières actions, mise en place de l’équipe projet, définition de la gouvernance et des modalités de pilotage, de suivi, de communication, etc..

## Exigences minimales pour chaque Unité d’œuvre

|  |
| --- |
| * **E01 : Assistance à la définition d'une méthodologie SI impliquant la MOA (gestion de projet, spécification/conception, recette/déploiement, assistance/support, etc.)** |
| 1/ Contenu de la prestation  A partir d'un besoin général d'optimisation méthodologique sur un aspect de fonctionnement interne dans la gestion du SI, l'étude méthodologique doit permettre d'assister l'ACOSS - UCN dans la définition des axes d'amélioration et dans la formalisation des éléments méthodologiques :   * État des lieux de l'existant et recueil documentaire * Analyse des besoins (entretiens, groupes de travail) * Définition des principes d'évolutions et plan d'action * Élaboration des documents méthodologiques   2/ Antécédents et pré-requis   * Présentation par l’ACOSS - UCN du contexte et de la problématique à étudier * Identification des acteurs à consulter   3/ Livrable(s) spécifique(s) attendu(s) à l’issue de la réalisation de l’unité d’œuvre (liste non exhaustive)   * Supports et comptes-rendus des entretiens et réunions * Rapport méthodologique * Support de présentation synthétique |

|  |
| --- |
| * **E02 : Etude sur l'optimisation des processus de travail de la MOA** |
| 1/ Contenu de la prestation  L'optimisation des processus de travail MOA concerne un ensemble de fonctions, activités ou domaines (gestion de la demande, gestion du portefeuille de projets, activités du cycle projet, administration/paramétrage, documentation/ consignes, support/assistance de niveau expert, suivi de production, …). L'étude doit permettre de fournir les éléments d'optimisation de l'existant en proposant de nouveaux modes de fonctionnement.   * État des lieux de l'existant et recueil documentaire * Analyse des besoins (entretiens, groupes de travail) * Définition des processus cibles et de l'articulation entre les processus * Formalisation des processus cibles et méthodes de gouvernance   Un macro-processus concerne une grande fonction informatique (ex : gestion des incidents, gestion de l'architecture technique, etc.)  2/ Antécédents et pré-requis   * Présentation par l’ACOSS - UCN du contexte et de la problématique à étudier * Identification des acteurs à consulter   3/ Livrable(s) spécifique(s) attendu(s) à l’issue de la réalisation de l’unité d’œuvre (liste non exhaustive)   * Supports et comptes-rendus des entretiens et réunions * Document de description du(es) processus et de l'articulation générale des processus d'un domaine * Support de présentation synthétique |

|  |
| --- |
| * **E03 : Etude stratégique** |
| 1/ Contenu de la prestation  L'étude stratégique vise à mener une analyse, indépendamment ou non d'un projet, sur un ensemble de problématiques d'une direction de l'ACOSS - UCN (orientation COG, SDSI, évolution règlementaire, etc..)   * Définition d'un nouvel élément de stratégie ou adaptation d'un élément existant. * Analyse de l'élément en réunions ou entretiens * Rédaction d'un dossier d'analyse et de recommandations * Réunion de présentation de l'analyse   2/ Antécédents et pré-requis   * Présentation par l’ACOS - UCNS du contexte et de la problématique à étudier * Identification des acteurs à consulter   3/ Livrable(s) spécifique(s) attendu(s) à l’issue de la réalisation de l’unité d’œuvre (liste non exhaustive)   * Supports et comptes-rendus des entretiens et réunions * Dossier d'analyse et de recommandations * Support de présentation synthétique |

|  |
| --- |
| * **E05 : Elaboration d’une note de problématique** |
| 1/ Contenu de la prestation   * Prise en compte de la problématique dans le contexte global des chantiers et projets SI (SDSI, PIA, etc.) * Première analyse de la faisabilité du projet au regard des enjeux et contraintes identifiées * 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 permet le lancement de la phase d’élaboration du cahier des charges dans le cas d’un projet « simple »  La note de problématique peut prendre la forme d'une lettre de mission dans le cas d’un projet plus complexe nécessitant une phase de cadrage complémentaire.  2/ Antécédents et pré-requis   * Présentation par l’ACOSS - UCN du contexte et de la problématique à étudier * Identification des acteurs à consulter   3/ Livrable(s) spécifique(s) attendu(s) à l’issue de la réalisation de l’unité d’œuvre (liste non exhaustive)   * Note de problématique * Support de présentation synthétique * Comptes-rendus des entretiens (si identifiés) |

|  |
| --- |
| * **E07 : Etude de rentabilité technico-économique** |
| 1/ Contenu de la prestation   * En s'inspirant de la méthodologie MAREVA (ou autre méthode similaire), analyse de la valeur d'un projet, sous les angles de la rentabilité, des internalités et externalités et des risques :   + Prise en compte du contexte, des besoins et des premières analyses sur le projet   + Mise en œuvre de l'étude de rentabilité   + Elaboration du rapport final * La méthodologie utilisée est à inclure dans la prestation (MAREVA ou autre)   2/ Antécédents et pré-requis   * Présentation par l’ACOSS - UCN du contexte et du périmètre d’étude * Identification des acteurs à solliciter ou participants aux travaux   3/ Livrable(s) spécifique(s) attendu(s) à l’issue de la réalisation de l’unité d’œuvre (liste non exhaustive)   * Méthodologie proposée : document de synthèse * Rapport d'étude de rentabilité * Comptes-rendus des réunions * Support de présentation synthétique |

|  |
| --- |
| * **E08 : Réalisation d’une étude d’opportunité** |
| 1/ Contenu de la prestation   * L'étude d'opportunité permet à partir d'une note de problématique ou d'une expression de besoin d'approfondir l'analyse et le cadrage des travaux à réaliser en décrivant les scénarios d'implémentation, tant sur les aspects métiers, techniques et organisationnels. * Positionnement du projet (objectifs et enjeux, périmètre, situation au sein du système d'information, place dans un schéma directeur…) * Analyse de l'existant (cartographie, urbanisation) * Définition de scénarios avec :   + Avantages et inconvénients   + Evaluation des ressources humaines et financières   + Evaluation des gains quantitatifs et qualitatifs   + Elaboration d'un calendrier prévisionnel (feuille de route sur plusieurs projets)   + Analyse des risques et freins potentiels, définition * - Elaboration du rapport d'opportunité   2/ Antécédents et pré-requis   * Présentation par l’ACOSS - UCN du contexte et du périmètre d’étude * Identification des acteurs à solliciter ou participants aux travaux   3/ Livrable(s) spécifique(s) attendu(s) à l’issue de la réalisation de l’unité d’œuvre (liste non exhaustive)   * Rapport d'étude d'opportunité * Cartographie fonctionnelle, applicative, technique * Schéma d'urbanisation / architecture d’entreprise * Echéancier et planification du projet * Comptes-rendus de réunion * Support de présentation synthétique |

|  |
| --- |
| * **E10 : Etude préalable au lancement d’un projet** |
| 1/ Contenu de la prestation   * A partir d'un besoin métier ou fonctionnel exprimé sous la forme d'une note de problématique ou une expression de besoin exposant :   + Le contexte et les enjeux du projet   + Les objectifs poursuivis   + Les délais souhaités de mise en œuvre   + Les moyens pouvant y être consacrés en ressources humaines et budgétaires * Elaborer en relation avec les acteurs MOA et MOE, une démarche de mise en œuvre en précisant les modalités organisationnelles, les livrables et le calendrier   2/ Antécédents et pré-requis   * Présentation par l’ACOSS - UCN du contexte et du périmètre d’étude * Identification des acteurs à solliciter ou participants aux travaux   3/ Livrable(s) spécifique(s) attendu(s) à l’issue de la réalisation de l’unité d’œuvre (liste non exhaustive)   * Note de lancement du projet * Support synthétique de présentation * Comptes-rendus de réunion |

## Quantification des Unités d’œuvre

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| * **E01 : Assistance à la définition d'une méthodologie SI impliquant la MOA (gestion de projet, spécification/conception, recette/déploiement, assistance/support, etc.)** | | | | | |
| A/ Critères de pondération quant à la complexité de l’unité d’œuvre : | | | | | |
| Enjeux et caractère innovant du projet :   * Faible : 1 point * Moyen : 2 points * Fort : 3 points | | Nombre de réunions ou entretiens à réaliser :   * 1 à 10 : 1 point * 10 à 20 : 2 points * Plus de 20 : 3 points | | Ampleur/importance du périmètre étudié (SI ou organisation) :   * Basse : 2 points * Moyenne : 4 points * Haute : 6 points | |
| B/ Décomposition de l’unité d’œuvre : | | | | | |
| **Complexité tranche :**   * « T1 » = complexité faible (4 à 5 points) * « T2 » = complexité moyenne (6 à 7 points) * « T3 » = complexité forte (8 à 9 points) * « T4 » = complexité très forte (10 à 12 points) | **Délais de réalisation maximum exigés :**   * 10j ouvrés maximum * 20j ouvrés maximum * 30j ouvrés maximum * 40j ouvrés maximum | | **Nombre de réunions ou entretiens estimés :**   * 5 réunions * 10 réunions * 16 réunions * 22 réunions | | **Profils, niveaux d’expérience et répartitions estimés :**   * PRO-CS (25%) / CJ (75%) * PRO-CS (25%) / CC (75%) * PRO- MA (20%) / CC (80%) * PRO-MA (20%) / CS (80%) |



***ATTENTION :*** les délais de réalisation maximum indiqués s’imposent à chaque candidat. Le nombre d’éléments (réunions, entretiens, pages) ainsi que les profils, leur niveau d’expérience et leur répartition exprimés ci-dessus ne sont pas imposés mais correspondent à des souhaits.

En cas d’écart entre la proposition du candidat et l’estimation de l’Acoss - UCN, il est fortement recommandé au candidat de le justifier dans le CRF, afin de permettre une meilleure appréciation de la qualité de l’offre.

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| * **E02 : Etude sur l'optimisation des processus de travail de la MOA** | | | | | |
| A/ Critères de pondération quant à la complexité de l’unité d’œuvre : | | | | | |
| Enjeux et caractère innovant du projet :   * Faible : 1 point * Moyen : 2 points * Fort : 3 points | | Nombre de réunions ou entretiens à réaliser :   * 1 à 10 : 1 point * 10 à 20 : 2 points * Plus de 20 : 3 points | | Ampleur/importance du périmètre étudié (SI ou organisation) :   * Basse : 2 points * Moyenne : 4 points * Haute : 6 points | |
| B/ Décomposition de l’unité d’œuvre : | | | | | |
| **Complexité tranche :**   * « T1 » = complexité faible (4 à 5 points) * « T2 » = complexité moyenne (6 à 7 points) * « T3 » = complexité forte (8 à 9 points) * « T4 » = complexité très forte (10 à 12 points) | **Délais de réalisation maximum exigés :**   * 15j ouvrés maximum * 20j ouvrés maximum * 30j ouvrés maximum * 40j ouvrés maximum | | **Nombre de réunions ou entretiens estimés :**   * 5 réunions * 10 réunions * 16 réunions * 22 réunions | | **Profils, niveaux d’expérience et répartitions estimés :**   * PRO-MA (20%) / CC (80%) * PRO-MA (30%) / CC (70%) * PRO- MA (30%) / CS (70%) * PRO-SM (30%) / CS (70%) |



***ATTENTION :*** les délais de réalisation maximum indiqués s’imposent à chaque candidat. Le nombre d’éléments (réunions, entretiens, pages) ainsi que les profils, leur niveau d’expérience et leur répartition exprimés ci-dessus ne sont pas imposés mais correspondent à des souhaits.

En cas d’écart entre la proposition du candidat et l’estimation de l’Acoss - UCN, il est fortement recommandé au candidat de le justifier dans le CRF, afin de permettre une meilleure appréciation de la qualité de l’offre.

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| * **E03 : Etude stratégique** | | | | | |
| A/ Critères de pondération quant à la complexité de l’unité d’œuvre : | | | | | |
| Enjeux et caractère innovant du projet :   * Faible : 1 point * Moyen : 2 points * Fort : 3 points | | Nombre de réunions ou entretiens à réaliser :   * 1 à 10 : 1 point * 10 à 20 : 2 points * Plus de 20 : 3 points | | Ampleur/importance du périmètre étudié (SI ou organisation) :   * Basse : 2 points * Moyenne : 4 points * Haute : 6 points | |
| B/ Décomposition de l’unité d’œuvre : | | | | | |
| **Complexité tranche :**   * « T1 » = complexité faible (4 à 5 points) * « T2 » = complexité moyenne (6 à 7 points) * « T3 » = complexité forte (8 à 9 points) * « T4 » = complexité très forte (10 à 12 points) | **Délais de réalisation maximum exigés :**   * 20j ouvrés maximum * 40j ouvrés maximum * 60j ouvrés maximum * 80j ouvrés maximum | | **Nombre de réunions ou entretiens estimés :**   * 5 réunions * 10 réunions * 16 réunions * 22 réunions | | **Profils, niveaux d’expérience et répartitions estimés :**   * PRO- MA (20%) / CC (80%) * PRO- MA (30%) / CC (70%) * PRO- MA (20%) / CS (80%) * PRO-SM (20%) / CS (80%) |



***ATTENTION :*** les délais de réalisation maximum indiqués s’imposent à chaque candidat. Le nombre d’éléments (réunions, entretiens, pages) ainsi que les profils, leur niveau d’expérience et leur répartition exprimés ci-dessus ne sont pas imposés mais correspondent à des souhaits.

En cas d’écart entre la proposition du candidat et l’estimation de l’Acoss - UCN, il est fortement recommandé au candidat de le justifier dans le CRF, afin de permettre une meilleure appréciation de la qualité de l’offre.

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| * **E05 : Elaboration d’une note de problématique** | | | | | |
| A/ Critères de pondération quant à la complexité de l’unité d’œuvre : | | | | | |
| Enjeux et caractère innovant du projet :   * Faible : 1 point * Moyen : 2 points * Fort : 3 points | | Nombre de réunions ou entretiens à réaliser :   * 1 à 10 : 1 point * 10 à 20 : 2 points * Plus de 20 : 3 points | | Ampleur/importance du périmètre étudié (SI ou organisation) :   * Basse : 2 points * Moyenne : 4 points * Haute : 6 points | |
| B/ Décomposition de l’unité d’œuvre : | | | | | |
| **Complexité tranche :**   * « T1 » = complexité faible (4 à 5 points) * « T2 » = complexité moyenne (6 à 7 points) * « T3 » = complexité forte (8 à 9 points) * « T4 » = complexité très forte (10 à 12 points) | **Délais de réalisation maximum exigés :**   * 10j ouvrés maximum * 15j ouvrés maximum * 20j ouvrés maximum * 25j ouvrés maximum | | **Nombre de réunions ou entretiens estimés :**   * 3 réunions * 8 réunions * 14 réunions * 22 réunions | | **Profils, niveaux d’expérience et répartitions estimés :**   * PRO-CC (100%) * PRO-CS (20%) / CC (80%) * PRO- MA (20%) / CS (80%) * PRO-SM (20%) / CS (80%) |



***ATTENTION :*** les délais de réalisation maximum indiqués s’imposent à chaque candidat. Le nombre d’éléments (réunions, entretiens, pages) ainsi que les profils, leur niveau d’expérience et leur répartition exprimés ci-dessus ne sont pas imposés mais correspondent à des souhaits.

En cas d’écart entre la proposition du candidat et l’estimation de l’Acoss - UCN, il est fortement recommandé au candidat de le justifier dans le CRF, afin de permettre une meilleure appréciation de la qualité de l’offre.

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| * **E07 : Etude de rentabilité technico-économique** | | | | | |
| A/ Critères de pondération quant à la complexité de l’unité d’œuvre : | | | | | |
| Enjeux et caractère innovant du projet :   * Faible : 1 point * Moyen : 2 points * Fort : 3 points | | Nombre de réunions ou entretiens à réaliser :   * 1 à 15 : 1 point * 15 à 30 : 2 points * Plus de 30 : 3 points | | Ampleur/importance du périmètre étudié (SI ou organisation) :   * Basse : 2 points * Moyenne : 4 points * Haute : 6 points | |
| B/ Décomposition de l’unité d’œuvre : | | | | | |
| **Complexité tranche :**   * « T1 » = complexité faible (4 à 5 points) * « T2 » = complexité moyenne (6 à 7 points) * « T3 » = complexité forte (8 à 9 points) * « T4 » = complexité très forte (10 à 12 points) | **Délais de réalisation maximum exigés :**   * 10j ouvrés maximum * 20j ouvrés maximum * 30j ouvrés maximum * 40j ouvrés maximum | | **Nombre de réunions ou entretiens estimés :**   * 5 réunions * 10 réunions * 20 réunions * 30 réunions | | **Profils, niveaux d’expérience et répartitions estimés :**   * PRO-CC (100%) * PRO-CS (20%) / CC (80%) * PRO- MA (20%) / CS (80%) * PRO-SM (20%) / CS (80%) |



***ATTENTION :*** les délais de réalisation maximum indiqués s’imposent à chaque candidat. Le nombre d’éléments (réunions, entretiens, pages) ainsi que les profils, leur niveau d’expérience et leur répartition exprimés ci-dessus ne sont pas imposés mais correspondent à des souhaits.

En cas d’écart entre la proposition du candidat et l’estimation de l’Acoss - UCN, il est fortement recommandé au candidat de le justifier dans le CRF, afin de permettre une meilleure appréciation de la qualité de l’offre.

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| * **E08 : Réalisation d’une étude d’opportunité** | | | | | |
| A/ Critères de pondération quant à la complexité de l’unité d’œuvre : | | | | | |
| Enjeux et caractère innovant du projet :   * Faible : 1 point * Moyen : 2 points * Fort : 3 points | | Nombre de réunions ou entretiens à réaliser :   * 1 à 15 : 1 point * 15 à 30 : 2 points * Plus de 30 : 3 points | | Ampleur/importance du périmètre étudié (SI ou organisation) :   * Basse : 2 points * Moyenne : 4 points * Haute : 6 points | |
| B/ Décomposition de l’unité d’œuvre : | | | | | |
| **Complexité tranche :**   * « T1 » = complexité faible (4 à 5 points) * « T2 » = complexité moyenne (6 à 7 points) * « T3 » = complexité forte (8 à 9 points) * « T4 » = complexité très forte (10 à 12 points) | **Délais de réalisation maximum exigés :**   * 10j ouvrés maximum * 20j ouvrés maximum * 30j ouvrés maximum * 40j ouvrés maximum | | **Nombre de réunions ou entretiens estimés :**   * 5 réunions * 10 réunions * 20 réunions * 30 réunions | | **Profils, niveaux d’expérience et répartitions estimés :**   * PRO-CC (100%) * PRO-CS (20%) / CC (80%) * PRO- MA (20%) / CS (80%) * PRO-SM (20%) / CS (80%) |



***ATTENTION :*** les délais de réalisation maximum indiqués s’imposent à chaque candidat. Le nombre d’éléments (réunions, entretiens, pages) ainsi que les profils, leur niveau d’expérience et leur répartition exprimés ci-dessus ne sont pas imposés mais correspondent à des souhaits.

En cas d’écart entre la proposition du candidat et l’estimation de l’Acoss - UCN, il est fortement recommandé au candidat de le justifier dans le CRF, afin de permettre une meilleure appréciation de la qualité de l’offre.

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| * **E10 : Etude préalable au lancement d’un projet** | | | | | |
| A/ Critères de pondération quant à la complexité de l’unité d’œuvre : | | | | | |
| Enjeux et caractère innovant du projet :   * Faible : 1 point * Moyen : 2 points * Fort : 3 points | | Nombre de réunions ou entretiens à réaliser :   * 1 à 15 : 1 point * 15 à 30 : 2 points * Plus de 30 : 3 points | | Durée prévisible du projet :   * Inférieure à 1 an : 2 points * Entre 1 et 2 ans : 4 points * Supérieure à 2 ans : 6 points | |
| B/ Décomposition de l’unité d’œuvre : | | | | | |
| **Complexité tranche :**   * « T1 » = complexité faible (4 à 5 points) * « T2 » = complexité moyenne (6 à 7 points) * « T3 » = complexité forte (8 à 9 points) * « T4 » = complexité très forte (10 à 12 points) | **Délais de réalisation maximum exigés :**   * 10j ouvrés maximum * 20j ouvrés maximum * 35j ouvrés maximum * 50j ouvrés maximum | | **Nombre de réunions ou entretiens estimés :**   * 6 réunions * 12 réunions * 20 réunions * 32 réunions | | **Profils, niveaux d’expérience et répartitions estimés :**   * PRO-CC (100%) * PRO-CS (20%) / CC (80%) * PRO- MA (20%) / CS (80%) * PRO-SM (20%) / CS (80%) |



***ATTENTION :*** les délais de réalisation maximum indiqués s’imposent à chaque candidat. Le nombre d’éléments (réunions, entretiens, pages) ainsi que les profils, leur niveau d’expérience et leur répartition exprimés ci-dessus ne sont pas imposés mais correspondent à des souhaits.

En cas d’écart entre la proposition du candidat et l’estimation de l’Acoss - UCN, il est fortement recommandé au candidat de le justifier dans le CRF, afin de permettre une meilleure appréciation de la qualité de l’offre.

# Prestations de type « Déploiement – Migration »

## Définition des Unités d’œuvre

La diffusion et la mise en service du résultat d’un projet peut être une opération complexe, particulièrement lorsque les utilisateurs sont nombreux et situés au sein de structures réparties sur le territoire. Préalablement à la diffusion, il convient de définir, de formaliser et d’outiller une « stratégie de déploiement » intégrant : les modalités d’installation physique des livrables sur les sites d’exploitation et d’utilisation, les modalités de reprise des historiques liés aux activités antérieures qui sont nécessaires au fonctionnement du nouveau dispositif, la description des procédures organisationnelles qui permettront de passer de la situation antérieure à la situation de fonctionnement opérationnel avec le nouveau dispositif.

Unité d’œuvre concernée par les prestations de type « Déploiement » :

* M01 : Elaboration d'une stratégie de déploiement d'un dispositif SI*.*

L’objectif de la stratégie de déploiement est de déterminer la trajectoire de mise en œuvre des livrables d’un projet (i.e. mise en place d’une succession de versions applicatives finalisées, dans le cadre des procédures de diffusion et de mise en production habituellement pratiquées) auprès des organismes concernés du réseau afin de faciliter à la fois la mise en service technique des composants du projet et la montée en charge de leur utilisation, de planifier l’ensemble des opérations et d’identifier les ressources à mobiliser tant pour la mise en œuvre que pour le suivi.

## Exigences minimales pour chaque Unité d’œuvre

|  |
| --- |
| * **M01 : Elaboration d'une stratégie de déploiement d'un dispositif SI** |
| 1/ Contenu de la prestation   * En appui à la direction de projet, définition du cadre et des modalités de la phase de déploiement et montée en charge d'un nouveau dispositif (application, composant d'infrastructure, …)   + Etude contexte projet et des contraintes d'exploitation   + Analyse des points de contraintes de déploiement   + Définition et affinement de la stratégie de déploiement   + Rédaction d’un document sur la stratégie de déploiement ainsi qu'un macro-planning   2/ Antécédents et pré-requis   * Présentation par l’ACOSS - UCN du contexte du projet * Documentation fonctionnelle et technique du projet * Identification des acteurs contributeurs du déploiement   3/ Livrable(s) spécifique(s) attendu(s) à l’issue de la réalisation de l’unité d’œuvre (liste non exhaustive)   * Document sur la stratégie de déploiement * Macro-planning de déploiement |

## Quantification des Unités d’œuvre

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| * **M01 : Elaboration d'une stratégie de déploiement d'un dispositif SI** | | | | | |
| A/ Critères de pondération quant à la complexité de l’unité d’œuvre : | | | | | |
| Durée du déploiement :   * Inférieure à 1 mois : 1 point * Entre 1 mois et 3 mois : 2 points * Supérieure à 3 mois : 3 points | | Nombre de réunions ou entretiens à réaliser :   * 1 à 10 : 1 point * 10 à 20 : 2 points * Plus de 20 : 3 points | | Ampleur/importance du périmètre impacté par le déploiement (SI ou organisation) :   * Basse : 2 points * Moyenne : 4 points * Haute : 6 points | |
| B/ Décomposition de l’unité d’œuvre : | | | | | |
| **Complexité tranche :**   * « T1 » = complexité faible (4 à 5 points) * « T2 » = complexité moyenne (6 à 7 points) * « T3 » = complexité forte (8 à 9 points) * « T4 » = complexité très forte (10 à 12 points) | **Délais de réalisation maximum exigés :**   * 10j ouvrés maximum * 20j ouvrés maximum * 30j ouvrés maximum * 40j ouvrés maximum | | **Nombre de réunions ou entretiens estimés :**   * 6 réunions * 12 réunions * 20 réunions * 32 réunions | | **Profils, niveaux d’expérience et répartitions estimés :**   * PRO-CJ (20%) / CC (80%) * PRO-CC (100%) * PRO-CS (20%) / CC (80%) * PRO-CS (100%) |



***ATTENTION :*** les délais de réalisation maximum indiqués s’imposent à chaque candidat. Le nombre d’éléments (réunions, entretiens, pages) ainsi que les profils, leur niveau d’expérience et leur répartition exprimés ci-dessus ne sont pas imposés mais correspondent à des souhaits.

En cas d’écart entre la proposition du candidat et l’estimation de l’Acoss - UCN, il est fortement recommandé au candidat de le justifier dans le CRF, afin de permettre une meilleure appréciation de la qualité de l’offre.

# Prestations de type « Informations - communications »

## Définition des Unités d’œuvre

Une préparation efficace de la mise en place des projets nécessite également de communiquer très en amont auprès des organismes concernés, d’entretenir régulièrement auprès d’eux l’information sur le planning des déploiements futurs et d’organiser les actions de formation ou d’information détaillée des futurs utilisateurs dans un timing compatible et coordonné avec les opérations de déploiement technique.

Enfin, le projet ne doit pas être considéré comme achevé tant que les activités impactées ne sont pas revenues à un point de stabilité. Son bon achèvement dépend donc de la bonne intégration des changements apportés dans les processus métier dont il convient de mesurer les effets afin de dresser un bilan final.

*Unité d’œuvre concernée :*

* I01 : Stratégie d’information / communication sur le SI*.*

Les programmes ou chantiers importants, comprenant plusieurs sous-projets et induisant de forts impacts sur les pratiques métiers ou SI, peuvent nécessiter l’élaboration d’une stratégie globale d’information / communication à l’intention de toutes les parties prenantes ainsi que des acteurs internes et externes à la branche.

## Exigences minimales pour L’Unité d’œuvre

|  |
| --- |
| * **I01 : Stratégie d’information / communication sur le SI** |
| 1/ Contenu de la prestation   * Définition de la stratégie générale de communication sur un chantier d'évolution de l'organisation ou du SI. Ce document doit permettre de définir les grands axes de communication possibles. Il peut être décliné au niveau de chacun des sous-projets constituant le chantier. * La stratégie générale de communication doit comprendre au minimum :   + Formalisation des enjeux et des risques   + Définition des objectifs stratégiques de communication   + Identification, à partir des informations fournies par la Branche des acteurs, de leurs rôles et de leur dispersion géographique (futurs utilisateurs, encadrement, décideurs, partenaires sociaux, acteurs du programme, fournisseurs, ...)   + Identification de la perception du projet par chaque type d'acteur (degré de connaissance, freins et motivations)   + Définition des impacts pour chaque type d'acteur   + Définition de l'orientation stratégique de communication par acteur   + Définition par orientation stratégique des objectifs opérationnels, des actions types (communication directe et/ou communication médias et/ou communication événementielle), des dates clés et du calendrier type   + Définition de la méthodologie d'évaluation des résultats (mesure de l'impact des actions conduites par rapport aux objectifs définis et identification des axes de communication ultérieurs ; évaluation quantitative et qualitative)   + Définition de l'organisation type pour mettre en œuvre un plan de communication (rôles, instances de coordination, ...)   2/ Antécédents et pré-requis   * Présentation par l’ACOSS - UCN du contexte du projet * Documentation fonctionnelle et technique du projet * Identification des acteurs contributeurs de l’élaboration de la stratégie de communication   3/ Livrable(s) spécifique(s) attendu(s) à l’issue de la réalisation de l’unité d’œuvre (liste non exhaustive)   * Comptes-rendus des entretiens et réunions * Stratégie générale de communication |

## Quantification des Unités d’œuvre

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| * **I01 : Stratégie d’information / communication sur le SI** | | | | | |
| A/ Critères de pondération quant à la complexité de l’unité d’œuvre : | | | | | |
| Enjeux et caractère innovant du projet :   * Faible : 1 point * Moyen : 2 points * Fort : 3 points | | Nombre de réunions ou entretiens à réaliser :   * 1 à 15 : 1 point * 15 à 30 : 2 points * Plus de 30 : 3 points | | Ampleur/importance du périmètre étudié (SI ou organisation) :   * Basse : 2 points * Moyenne : 4 points * Haute : 6 points | |
| B/ Décomposition de l’unité d’œuvre : | | | | | |
| **Complexité tranche :**   * « T1 » = complexité faible (4 à 5 points) * « T2 » = complexité moyenne (6 à 7 points) * « T3 » = complexité forte (8 à 9 points) * « T4 » = complexité très forte (10 à 12 points) | **Délais de réalisation maximum exigés :**   * 10j ouvrés maximum * 20j ouvrés maximum * 30j ouvrés maximum * 40j ouvrés maximum | | **Nombre de réunions ou entretiens estimés :**   * 6 réunions * 12 réunions * 20 réunions * 32 réunions | | **Profils, niveaux d’expérience et répartitions estimés :**   * PRO-CJ (20%) / CC (80%) * PRO-CC (100%) * PRO-CS (20%) / CC (80%) * PRO-CS (100%) |



***ATTENTION :*** les délais de réalisation maximum indiqués s’imposent à chaque candidat. Le nombre d’éléments (réunions, entretiens, pages) ainsi que les profils, leur niveau d’expérience et leur répartition exprimés ci-dessus ne sont pas imposés mais correspondent à des souhaits.

En cas d’écart entre la proposition du candidat et l’estimation de l’Acoss - UCN, il est fortement recommandé au candidat de le justifier dans le CRF, afin de permettre une meilleure appréciation de la qualité de l’offre.

# Prestations de type « Prise de connaissance du contexte »

## Définition de L’Unité d’œuvre

Les prestations de prise de connaissance du contexte visent à permettre une bonne compréhension du contexte organisationnel, fonctionnel ou technique afin de mieux apprécier les enjeux et contraintes de la Branche Recouvrement vis à vis d’une problématique ou d’un domaine déterminé.

Cette unité d’œuvre peut être commandée par l’ACOSS - UCN lorsqu’elle juge nécessaire une prise de connaissance approfondie d’un sujet ou thématique préalablement à l’exécution de prestations. Elle vient ainsi en complément des phases de prise de connaissance habituelles du prestataire du contexte de sa mission incluses dans chacune des prestations commandées.

Unité d’œuvre concernée par les prestations de type « Prise de connaissance du contexte » :

K01 : Prise de connaissance du contexte général et organisationnel

Cette prestation permet de prendre en compte les spécificités métier et d’approfondir la connaissance fonctionnelle sur le périmètre d’intervention de la mission. Elle effectue un état des lieux approfondi qui assure à l’équipe d’intervention une bonne compréhension des enjeux de sa mission et lui permet d’être pleinement opérationnelle.

## Exigences minimales pour L’Unité d’œuvre

|  |
| --- |
| * **K01 : Prise de connaissance du contexte général et organisationnel** |
| 1/ Contenu de la prestation   * La prise de connaissance du contexte vise à permettre une montée en compétence du titulaire dans le contexte de l'ACOSS - UCN et de la Branche Recouvrement. Cette phase consiste à :   + Examen de la documentation   + Entretiens spécifiques avec les acteurs clés du domaine   + Rédaction d'une note de présentation du contexte et de l'existant * Cette unité d'œuvre est utilisée quand l'ACOSS - UCN juge nécessaire une bonne connaissance contextuelle.   2/ Antécédents et prérequis   * Présentation par l’ACOSS - UCN du contexte du projet   3/ Livrable(s) spécifique(s) attendu(s) à l’issue de la réalisation de l’unité d’œuvre (liste non exhaustive)   * Comptes-rendus des entretiens * Note de présentation du contexte |

## Quantification des Unités d’œuvre

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| * **K01 : Prise de connaissance du contexte général et organisationnel** | | | | | |
| A/ Critères de pondération quant à la complexité de l’unité d’œuvre : | | | | | |
| Niveau de maîtrise attendu après prise de connaissance contextuelle :   * Vision d’ensemble : 1 point * Vision intermédiaire : 2 points * Vision approfondie : 3 points | | Nombre de pages de documentation à examiner :   * Moins de 300 pages : 1 point * 300 à 500 pages : 2 points * Plus de 500 pages : 3 points | | Nombre d’entretiens ou interviews à réaliser :   * 1 à 2 entretiens : 2 points * 3 à 5 entretiens : 4 points * Plus de 5 entretiens : 6 points | |
| B/ Décomposition de l’unité d’œuvre : | | | | | |
| **Complexité tranche :**   * « T1 » = complexité faible (4 à 5 points) * « T2 » = complexité moyenne (6 à 7 points) * « T3 » = complexité forte (8 à 9 points) * « T4 » = complexité très forte (10 à 12 points) | **Délais de réalisation maximum exigés :**   * 5j ouvrés maximum * 10j ouvrés maximum * 15j ouvrés maximum * 20j ouvrés maximum | | **Nombre de pages estimées :**   * 150 pages * 250 pages      * 350 pages * 550 pages | | **Profils, niveaux d’expérience et répartitions estimés :**   * PRO-CJ (100%) * PRO-CJ (50%) / CC (50%) * PRO- CC (80%) / CJ (20%) * PRO-CC (100%) |



***ATTENTION :*** les délais de réalisation maximum indiqués s’imposent à chaque candidat. Le nombre d’éléments (réunions, entretiens, pages) ainsi que les profils, leur niveau d’expérience et leur répartition exprimés ci-dessus ne sont pas imposés mais correspondent à des souhaits.

En cas d’écart entre la proposition du candidat et l’estimation de l’Acoss - UCN, il est fortement recommandé au candidat de le justifier dans le CRF, afin de permettre une meilleure appréciation de la qualité de l’offre.