**MARCHE PUBLIC DE PRESTATIONS INTELLECTUELLES**

****

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

**Lot n° 2 : Prestations d’accompagnement des projets des MOA du Système d’Information de gestion du Recouvrement**

**Appel d'Offres Ouvert**

**P2436-AOO-DGRM**

**Cahier des Clauses Techniques Particulières**

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

Sommaire

[1. CONTEXTE DE LA PROCEDURE 4](#_Toc189133369)

[1.1. PRESENTATION DE LA BRANCHE RECOUVREMENT ET DE L’ACOSS - UCN 4](#_Toc189133370)

[1.1.1. Au niveau des missions 4](#_Toc189133371)

[1.1.2. Au niveau de son organisation 5](#_Toc189133372)

[1.2. PRESENTATION DE LA CONVENTION D’OBJECTIF ET DE GESTION (COG) DU RECOUVREMENT 6](#_Toc189133373)

[1.2.1. Offrir à ses publics des services plus performants et plus adaptés 6](#_Toc189133374)

[1.2.2. Assurer une collecte garantissant la qualité des données sociales et l’adéquation entre cotisations et prestations 6](#_Toc189133375)

[1.2.3. Concilier performance du recouvrement et accompagnement des entreprises 7](#_Toc189133376)

[1.2.4. Promouvoir une organisation solidaire et responsable 7](#_Toc189133377)

[1.3. PRESENTATION DE LA DGRM ET DES DIRECTIONS METIERS 7](#_Toc189133378)

[2. Présentation des prestations attendues et compétences des intervenants 11](#_Toc189133379)

[2.1. Typologie des prestations et unités d’œuvre 11](#_Toc189133380)

[2.2. Domaines fonctionnels 12](#_Toc189133381)

[2.3. Caractérisation des profils d’intervenants et compétences attendues 14](#_Toc189133382)

[3. Prestations de type « Pilotage » 16](#_Toc189133383)

[3.1. Définition des Unités d’œuvre 16](#_Toc189133384)

[3.2. Exigences minimales pour chaque Unité d’œuvre 17](#_Toc189133385)

[3.3. Quantification des Unités d’œuvre 20](#_Toc189133386)

[4. Prestations de type « Etudes » 24](#_Toc189133387)

[4.1. Définition des Unités d’œuvre 24](#_Toc189133388)

[4.2. Exigences minimales pour chaque Unité d’œuvre 26](#_Toc189133389)

[4.3. Quantification des Unités d’œuvre 31](#_Toc189133390)

[5. Prestations de type « Recette » 41](#_Toc189133391)

[5.1. Définition des Unités d’œuvre 41](#_Toc189133392)

[5.2. Exigences minimales pour chaque Unité d’œuvre 42](#_Toc189133393)

[5.3. Quantification des Unités d’œuvre 43](#_Toc189133394)

[6. Prestations de type « Déploiement – Migration » 45](#_Toc189133395)

[6.1. Définition des Unités d’œuvre 45](#_Toc189133396)

[6.2. Exigences minimales pour chaque Unité d’œuvre 46](#_Toc189133397)

[6.3. Quantification des Unités d’œuvre 47](#_Toc189133398)

[7. Prestations de type « Accompagnement » 49](#_Toc189133399)

[7.1. Définition des Unités d’œuvre 49](#_Toc189133400)

[7.2. Exigences minimales pour chaque Unité d’œuvre 52](#_Toc189133401)

[7.3. Quantification des Unités d’œuvre 61](#_Toc189133402)

[8. Prestations de type « Support » 75](#_Toc189133403)

[8.1. Définition des Unités d’œuvre 75](#_Toc189133404)

[8.2. Exigences minimales de l’Unité d’œuvre 75](#_Toc189133405)

[8.3. Quantification de l’Unité d’œuvre 76](#_Toc189133406)

[9. Prestations de type « Prise de connaissance du contexte » 77](#_Toc189133407)

[9.1. Définition des Unités d’œuvre 77](#_Toc189133408)

[9.2. Exigences minimales pour chaque Unité d’œuvre 77](#_Toc189133409)

[9.3. Quantification des Unités d’œuvre 78](#_Toc189133410)

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 2 : Prestations d’accompagnement des projets des maîtrises d’ouvrage des applications du système d’information de gestion du Recouvrement.**

En revanche, sont exclues du champ du lot 2 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

Ce lot est multi-attributaires auprès de 2 titulaires selon la clé de répartition basée sur l’attribution de domaine à tour de rôle.

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 2 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

### 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 amené 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).

## PRESENTATION 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.

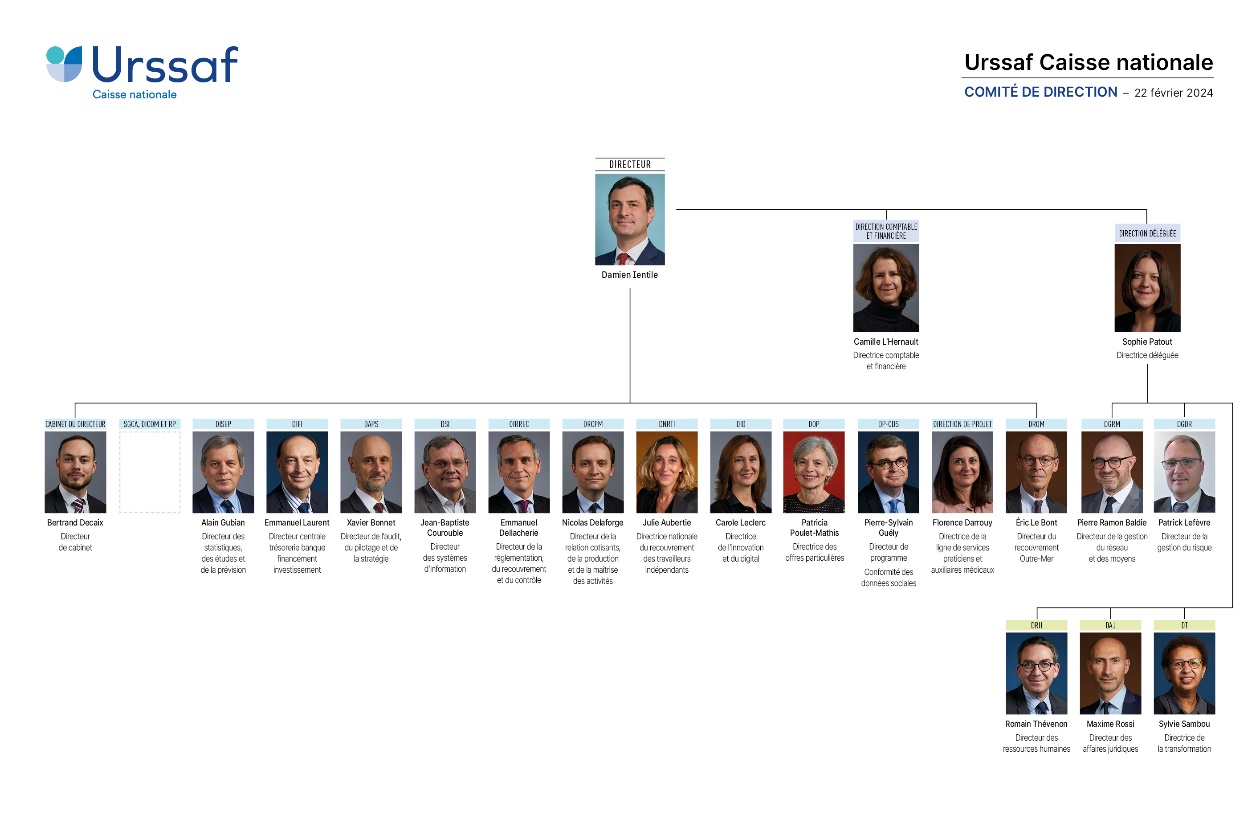
## PRESENTATION DE LA DGRM ET DES DIRECTIONS METIERS

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, 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. 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)

Au sein de la DGRM, la sous-direction Accompagnement au Changement (SDAC) gère notamment :

* L’accompagnement du changement des projets SI, métiers, organisationnels en suivant une méthodologie en quatre points : l’identification des actions d’accompagnement via une analyse d’impacts menant à un plan d’actions, la (co)production de ces actions, leur déploiement au sein du réseau et enfin l’évaluation du dispositif,
* La réalisation de la documentation des trains ainsi que la diffusion de la documentation de production via nos outils
* La plateforme de formations : son administration, l’assistance, l’intégration de nouvelles applications.

# Présentation des prestations attendues et compétences des intervenants

## Typologie des prestations et unités d’œuvre

Le présent lot 2, concerne les prestations d’accompagnement des projets du Système d’Information de gestion du Recouvrement. Elles sont décrites plus précisément ci-après :

Les missions confiées seront centrées sur le conseil, l’assistance à la conduite, la mise en œuvre opérationnelle ou l’accompagnement au changement des projets SI portés par les directions MOA de l’ACOSS - UCN. Les interventions peuvent donc concerner toutes les étapes du cycle de vie des projets : Etudes préliminaires, cadrage, planification, cahiers des charges, spécifications, pilotage et suivi des réalisations, validation et recette, déploiement, accompagnement du changement, support à l’utilisation et maintenance évolutive.

Les prestations pourront couvrir l’ensemble du champ applicatif correspondant aux périmètres définis supra et être réalisées en appui des travaux de chaque direction métier de l’ACOSS - UCN et en relation avec les équipes informatiques en charge de la Maîtrise d’œuvre du domaine concerné.

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

* Assistance à maîtrise d’ouvrage dans le cadre de la mise en œuvre des projets SI de la branche tels que prévus par le SDSI (aide au pilotage, cadrage, etc.)
* Assistance aux études et travaux de spécification nécessaires à la prise en compte des évolutions du SI de production.
* Support et formation en accompagnement des directions métiers et centres supports.
* Assistance à la conduite des opérations de recette et déploiement.

Un ensemble de prestations est déterminé sous forme d’unités d’œuvre. Une même unité d’œuvre peut concerner plusieurs lots ou seulement l’un d’entre eux. Les unités d’œuvre sont classées en plusieurs types.

7 types de prestations sont définis :

1. Prestations de type « Pilotage »
2. Prestations de type « Étude »
3. Prestations de type « Recette »
4. Prestations de type « Déploiement »
5. Prestations de type « Accompagnement », dont accompagnement au projet, documentation et formation,
6. Prestations de type « Support »
7. 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.

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

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Typologie des Uos** | **Type d’UO concerné par le LOT 2** | **Nombre d’UO par typologie** |
| 1. Prestations de type « Pilotage » | P | 4 |
| 1. Prestations de type « Etude » | E | 10 |
| 1. Prestations de type « Recette » | R | 2 |
| 1. Prestations de type « Déploiement » | M | 2 |
| 1. Prestations de type « Accompagnement » |  |  |
| * 1. Aspects « Accompagnement projet » | C | 5 |
| * 1. Aspects « Documentation » | D | 1 |
| * 1. Aspects « Formation » | F | 7 |
| * 1. Aspects « Information, communication » | I | 1 |
| 1. Prestations de type « Support » | S | 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.***

**Ce lot est multi attributaire auprès de 2 titulaires avec une clé de répartition basée sur l’attribution de domaine fonctionnel à tour de rôle.**

## Domaines fonctionnels

Le lot 2 est un marché multi attributaire auprès de 2 titulaires avec une clé de répartition basée sur l’attribution des domaines fonctionnels à tour de rôle. Les bons de commande sont attribués aux 2 cotitulaires selon une clef de répartition dont les conditions de mise en œuvre sont décrites ci-après.

La clé de répartition est basée sur l’attribution de domaines fonctionnels à tour de rôle. Les différents projets de l’Acoss sont répartis dans les domaines fonctionnels listés ci-dessous. Ainsi, le projet pour lequel est passé le bon de commande déterminera le domaine fonctionnel à utiliser. Les domaines fonctionnels sont affectés à tour de rôle aux cotitulaires au fur et à mesure de la transmission des bons de commande. Le cotitulaire classé n°1 au terme de l’analyse des offres de la procédure se verra attribuer le domaine fonctionnel en rapport avec le projet du premier bon de commande émis, puis le cotitulaire classé n°2 se verra attribuer le domaine fonctionnel se rapportant au projet du bon de commande suivant, etc. Le tour de rôle s’appliquera ainsi jusqu’à l’attribution totale des domaines fonctionnels. Afin de garantir à chaque cotitulaire une répartition satisfaisante des commandes et de limiter le risque de déséquilibre financier entre les deux cotitulaires, les domaines fonctionnels sont répartis en 2 sous-ensembles selon leur poids financier.

Les domaines fonctionnels sont indiqués ci-après :

|  |  |
| --- | --- |
| **Domaines fonctionnels** | |
| 3 | Métiers et Processus Recouvrement |
| 4 | Offres particulières |
| 5 | Optimisation et Efficience |
| 6 | Relation de services |
| 7 | Relations partenaires et Relations internationales |
| 8 | Sécurité, RGPD, Maîtrise des activités |
| 10 | Trajectoire DSN et Transferts |
| 11 | Transformation digitale – Innovation - IA |
| 12 | Trésorerie et gestion des réserves |

**Les domaines fonctionnels sont répartis en 2 sous-ensembles indiqués ci-après :**

**Sous-ensemble 1 :**

|  |  |
| --- | --- |
| **Domaines fonctionnels** | |
| 3 | Métier et Processus recouvrement |
| 4 | Offres particulières |
| 10 | Trajectoire DSN et Transferts |
| 11 | Transformation digitale – Innovation - IA |

**Sous-ensemble 2 :**

|  |  |
| --- | --- |
| **Domaines fonctionnels** | |
| 5 | Optimisation et efficience |
| 6 | Relation de services |
| 7 | Relations partenaires et Relations internationales |
| 8 | Sécurité, RGPD, Maîtrise des activités |
| 12 | Trésorerie et gestion des réserves |

Ainsi, la répartition par domaine s’effectue à tour de rôle au sein de chaque sous-ensemble concerné (Sous-ensemble 1 ou Sous-ensemble 2). Le titulaire désigné pour le domaine fonctionnel en question se verra confier tous les bons de commande liés à ce domaine tout au long du marché.

Cependant, l’ACOSS se réserve le droit de changer de prestataire pour un domaine déjà attribué en cas de défaillance du titulaire. Le titulaire se voit alors déchu de ce droit d’attribution au profit du titulaire suivant. Les modalités de déchéances sont décrites à l’article 16.1 Déchéance de domaine du CCAP.

## 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 éventuels 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 des prestations spécifiques dédiées au support ou de fiabilisation de données, ainsi que pour des prestations relatives aux actions de communication, des profils particuliers de type « Cadre spécialisé » ou « Technicien » peuvent être souhaités.

Pour les profils de type « Technicien », il est souhaité :

* Une connaissance du fonctionnement d’une fonction support (gestion des incidents, problèmes, etc.)
* Capacité d’analyse des problématiques
* Bon relationnel
* Maîtrise des outils de bureautique Word, Excel et PowerPoint.

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 Word, Excel et PowerPoint et si possible des outils de communication (logiciels PAO , …)

# Prestations de type « Pilotage »

## Définition des Unités d’œuvre

Les prestations de pilotage couvrent tout ou partie des activités d'organisation, de suivi (ressources, budget, planning), d'animation et de communication 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).

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

* P01 : Assistance à la coordination et au suivi des projets*.*

Il s’agit de supporter les responsables de projet internes dans la gestion quotidienne de leurs projets, en aidant à la définition et en formalisant la démarche et l’organisation projet, en établissant le planning des travaux, en surveillant et en actualisant le calendrier et les indicateurs de suivi, en analysant les risques, en proposant des plans d’actions et en suivant leur mise en œuvre, en effectuant un reporting régulier de l’avancement ainsi que des points d’étape formalisés.

* P02 : Assistance à l’organisation et à l’animation de réunions afférentes à la conduite de projet*.*

Consiste à aider les responsables de projet internes à assurer la bonne tenue des comités de pilotage, des ateliers de travail, points de situation projets et réunions diverses, que ce soit en préparant l’ordre du jour, en prenant en charge les aspects logistiques, en créant les supports de présentation, en rédigeant les comptes-rendus et en veillant à leur bonne diffusion, etc.

* P04 : Gestion opérationnelle d'activités projet

Il s’agit d’aider le directeur et /ou le chef de projet interne dans la conduite d’opérations sur le périmètre d’un projet délégué ou sur l’ensemble d’un sous -projet, en veillant au respect des échéances et de la qualité des livrables attendus pour le projet ou sous-projet confié.

* P06 : Aide au pilotage d'un projet Digital avec une approche Agile (PO / PPO / PMO)*.*

Consiste à assurer la gestion et le suivi opérationnel d’un projet digital en incarnant les rôles de Product Owner (PO), Proxy Product Owner (PPO) ou Gestion de Projets (PMO). Elle inclut la définition et la priorisation du backlog, la coordination des équipes pluridisciplinaires, et l’animation des rituels Agile (sprints, revues, rétrospectives). L’objectif est de maximiser la valeur du produit livré en répondant efficacement aux besoins utilisateurs, tout en garantissant une approche itérative et collaborative.

## Exigences minimales pour chaque Unité d’œuvre

|  |
| --- |
| * **P01 : Assistance à la coordination et au suivi des projets** |
| 1/ Contenu de la prestation   * Sous la direction du directeur et / ou du chef de projet, conduite d’opérations relatives au projet en question :   + Planification des travaux en lien avec les chefs de projet   + Organisation et animation de revues de projet   + Composition des ordres du jour et animation des comités de pilotage et des réunions diverses * Elaboration et réalisation des supports de présentation des comités de pilotage et de réunions diverses (revue de projet, réunion de suivi opérationnel, comité transverse, etc, …) * Réalisation et partage des comptes rendus * Elaboration et rédaction d’un rapport décrivant l’avancement du projet * Analyse de l’avancement projet au moyen d’indicateurs définis en amont, avec remontée d’alerte * Définition, mise en œuvre et suivi de plans d’action suite aux risques / difficultés rencontrés (coordination des différents acteurs et suivi de la réalisation des actions leur étant assignées)   2/ Antécédents et prérequis   * Présentation du contexte et du projet en question * Présentation des outils spécifiques à l’ACOSS - UCN * Identification des acteurs   3/ Livrable(s) spécifique(s) attendu(s) à l’issue de la réalisation de l’unité d’œuvre (liste non exhaustive)   * Plannings détaillés et modèles déclinés dans l’outil de planification de l’ACOSS - UCN (Sciforma) * Supports de réunions et comptes-rendus * Rapport d’avancement projet * Rapports réguliers (a minima mensuels) à la direction de projet sur l’avancement projet et les travaux supervisés * Notes d’alertes, de problématiques ou de propositions * Plan d’action en cas de problèmes détectés sur le projet |

|  |
| --- |
| * **P02 : Assistance à l’organisation et à l’animation de réunions afférentes à la conduite de projet** |
| 1/ Contenu de la prestation  Sous la direction du directeur et / ou du chef de projet interne, les actions suivantes pourront être effectuées :   * Réalisation de l’agenda des comités de pilotage et des réunions diverses (logistique, communication aux participants, ordre du jour) * Elaboration et réalisation des supports de présentations des comités de pilotage et de réunions diverses (revue projet, réunion de suivi opérationnel, comité transverse, etc.) * Animation des comités de pilotage et des réunions diverses * Réalisation et partage des comptes-rendus   2/ Antécédents et prérequis   * 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)   * Agenda des différentes instances de pilotage * Support des instances de pilotage * Comptes-rendus des instances de pilotage |

|  |
| --- |
| * **P04 :**  **Gestion opérationnelle d'activités projet** |
| 1/ Contenu de la prestation  L’objectif est d’aider le directeur et / ou le chef de projet interne dans la conduite d'opérations sur un périmètre projet délégué ou sur l'ensemble d'un sous-projet :   * Planification des travaux, composition des ordres du jour et animation des comités de projet ou réunions d’avancement associant les acteurs MOA ou MOE travaillant sur le sous projet confié. * Analyse permanente de l'avancement et des indicateurs du sous-projet, alerte et formulation de propositions en cas de risques ou de difficultés, établissement de plans d'actions et pilotage de leur mise en œuvre.   2/ Antécédents et prérequis   * Présentation du contexte * Cadrage du périmètre d’intervention délégué * Fixation des objectifs du sous-projet et, le cas échéant, identification des personnes ressources mises à disposition du sous-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 comités et des réunions * Rapport d’avancement des travaux à la direction de projet * Rapport des analyses effectuées (alertes recensées et formulation de propositions en de risques ou de difficultés) * Plans d’actions actualisés |

|  |
| --- |
| * **P06 : Aide au pilotage d'un projet Digital avec une approche Agile (PO / PPO / PMO)** |
| 1/ Contenu de la prestation  L’objectif est d’assister le directeur et / ou le chef de projet interne à mener un projet digital en mode agile. Ainsi, la prestation consistera à seconder la MOA dans les actions suivantes :   * Définition et mise en place d’un cadre de gouvernance (parties prenantes, comitologie, instances, processus, …) * Définition du planning du projet, des livrables, des jalons et des indicateurs de performance * Mise en place des outils de pilotage * Définition et gestion du backlog produit (priorisation, rédaction des user stories) * Coordination entre les équipes métier et techniques * Organisation des sprints et animation des rituels agiles (stand-ups, rétrospectives) * Suivi des développements et validation des livrables * Gestion des retours utilisateurs et mise en œuvre des itérations * Communication régulière avec les parties prenantes pour partager la vision produit * Identification et gestion des risques et mise en place de plans d’actions * Coordination des équipes et des parties prenantes (internes et externes) * Stratégie d’acquisition et de rétention des utilisateurs * Production des supports d’avancement   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 * Validation de la faisabilité en mode AGILE   3/ Livrable(s) spécifique(s) attendu(s) à l’issue de la réalisation de l’unité d’œuvre (liste non exhaustive)   * Définition et gestion du Backlog * Rédaction des User Stories * Rédaction des EPICs * Supports d’avancement |

## Quantification des Unités d’œuvre

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| * **P01 : Assistance à la coordination et au suivi des projets** | | | | | |
| A/ Critères de pondération quant à la complexité de l’unité d’œuvre : | | | | | |
| Durée du projet :   * Inférieure à 3 mois : 1 point * Entre 3 mois et 1 an : 2 points * Supérieure à 1 an : 3 points | | Complexité des outils projet à prendre en main :   * Faible : 1 point * Moyenne : 2 points * Forte : 3 points | | Caractère stratégique du reporting à produire :   * Faible : 2 points * Moyen : 4 points * Fort : 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-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, cas, pages, type de formation) 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, il est fortement recommandé au candidat de le justifier dans le CRF, afin de permettre une meilleure appréciation de la qualité de l’offre.

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| * **P02 : Assistance à l’organisation et à l’animation de réunions afférentes à la conduite de projet** | | | | | |
| 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 4 réunions : 1 point * 5 à 9 réunions : 2 points * Plus de 10 réunions : 3 points | | Criticité des plans d’actions à suivre :   * 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 * 12 réunions * 19 réunions | | **Profils, niveaux d’expérience et répartitions estimés :**   * PRO-CJ (100%) * PRO-CC (20%) / CJ (80%) * PRO-CC (100%) * PRO-CS (20%) / CC (80%) |



***ATTENTION :*** les délais de réalisation maximum indiqués s’imposent à chaque candidat. Le nombre d’éléments (réunions, entretiens, cas, pages, type de formation) 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.

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| * **P04 : Gestion opérationnelle d’activités projet** | | | | | |
| 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 15 réunions : 1 point * 15 à 30 réunions : 2 points * Plus de 30 réunions : 3 points | | Ampleur/importance du périmètre d’intervention confié :   * 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 :**   * 7 réunions * 19 réunions * 35 réunions * 50 réunions | | **Profils, niveaux d’expérience et répartitions estimés :**   * PRO-CS (100%) * PRO-MA (100%) * PRO- MA (100%) * PRO-SM (100%) |



***ATTENTION :*** les délais de réalisation maximum indiqués s’imposent à chaque candidat. Le nombre d’éléments (réunions, entretiens, cas, pages, type de formation) 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.

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| * **P06 : Aide au pilotage d'un projet Digital avec une approche Agile (PO / PPO / PMO)** | | | | | |
| 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 | | Complexité technique et fonctionnelle du périmètre d’intervention confié et des processus liés :   * Basse : 2 points * Moyenne : 4 points * Haute : 6 points | | Ampleur/importance du périmètre d’intervention confié :   * 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 :**   * 7 réunions * 19 réunions * 35 réunions * 50 réunions | | **Profils, niveaux d’expérience et répartitions estimés :**   * PRO-CS (100%) * PRO-MA (100%) * PRO- MA (100%) * PRO-SM (100%) |

Une image contenant texte, Panneau de signalisation, signe

Description générée automatiquement

***ATTENTION :*** les délais de réalisation maximum indiqués s’imposent à chaque candidat. Le nombre d’éléments (réunions, entretiens, cas, pages, type de formation) 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 précèdent, préparent ou définissent un projet à chacune des étapes de son élaboration, c'est à dire de la formalisation du besoin jusqu'à l'exploitation et la maintenance du produit fini.

Elles peuvent porter sur tous les aspects d'un projet : le pilotage et la conduite du projet, le périmètre fonctionnel, les spécificités techniques, l’organisation de projet, etc.

Les prestations d’études dans le cadre d’un projet concernent aussi bien les phases amont (conception, spécifications) que les phases aval de finalisation (bilan de fin de projet). 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 » :

* E04 : Analyse de maturité aux méthodes AGILE. Il s’agira d’analyser si les acteurs métiers concernés ou les particularités du projet permettent de mettre en œuvre des techniques AGILE et d’en projeter les impacts sur les jalons MOA.
* 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.

* E06 : Assistance à la formalisation d'une expression de besoin*.*

Avant de lancer la phase d’étude préalable d’un projet, ou de passer à la rédaction d’un cahier des charges dans le cas d’une évolution fonctionnelle simple, il convient fréquemment de décrire et formaliser le besoin exprimé par la ou les MOA ou utilisateurs et de vérifier la cohérence d’une réponse potentielle à ce besoin avec les orientations inscrites dans la COG et le SDSI. Dans le cas d’un projet plus complexe, il pourra également s’avérer nécessaire de poursuivre et d’approfondir cette analyse de besoins, par exemple par une étude d’opportunité, afin d’obtenir l’aval des instances de pilotage stratégiques internes permettant d’engager la préparation du projet.

* E09 : Etude de benchmarking*.*

Cette étude peut être réalisée en interne (comparaison des pratiques des différentes structures ou instances) ou avec des administrations et organisations extérieures. Sur une thématique donnée, il s’agit de s’inspirer de bonnes pratiques sur des domaines métiers, des SI, des projets ainsi que d’identifier les principaux risques et problèmes rencontrés par d’autres entreprises ou services publics afin d’en tirer des enseignements quant aux projets ou actions à mener et aux changements à conduire.

* E11 : Rédaction de spécifications fonctionnelles détaillées*.*Les spécifications fonctionnelles détaillées affinent les exigences fonctionnelles précédemment décrites afin de définir de manière détaillée les fonctionnalités du SI, l’architecture fonctionnelle des composants ou modules de la solution et leurs interfaces avec d’autres systèmes. Elles spécifient les fonctions de sécurité, les flux d’échange d’information, les données associées au SI, les besoins techniques et les différents cas d’utilisation. Elles doivent permettre à la maîtrise d’œuvre d’estimer finement les charges associées aux développements de la solution.
* E12 : Cadrage d'un projet digital avec une approche agile*.*

Consiste à définir et structurer les bases d’un projet digital en s’appuyant sur les principes Agile. Elle inclut l'identification des besoins, la formalisation de la vision produit, la priorisation des fonctionnalités clés (backlog initial) et la planification des premières itérations. L’objectif est de poser un cadre clair et évolutif, en alignant les parties prenantes pour garantir une compréhension commune et préparer efficacement le lancement du projet.

* E13 : Rédaction d'un cahier des charges*.*

Il s’agit, dans le cas d’un projet ne nécessitant pas un travail de spécification approfondi (spécifications fonctionnelles), de décrire, de manière simplifiée mais suffisamment précise pour permettre le développement par la MOE, les exigences de la solution informatique répondant à une expression de besoins ou à une problématique précédemment formalisée. Le cahier des charges devra contenir également l’évaluation de la charge associée à l’évolution décrite.

* E14 : Préparation et facilitation des ateliers collaboratifs

Consiste à concevoir et animer des ateliers impliquant diverses parties prenantes pour favoriser l'échange, la co-création et la prise de décision collective. Elle inclut la définition des objectifs, la préparation des supports et des méthodologies adaptées, ainsi que la facilitation des sessions pour garantir une participation active et l'atteinte des résultats souhaités. L'objectif est d'assurer la productivité et la collaboration entre les différents acteurs du projet, tout en optimisant le processus de travail collectif.

Vigilance autour des profils attendus de designers / facilitateurs, des livrables réalisés, et la capacité à travailler en hybride.

* E15 : Analyse et modélisation des processus métier

Cette analyse consiste à représenter les processus métiers cibles de l'organisation afin d'éclairer les besoins d'évolution d'un système d'information ou d'une application. L'étude doit permettre de fournir les éléments d'optimisation de l'existant métier en proposant le cas échéant de nouveaux modes de fonctionnement. Ce type d’étude est mené lorsque jugé nécessaire en amont d’autres travaux d’études ou de spécification des solutions.

* E16 : Expérimentation et POC de solutions du marché (Proof of Concept)

Consiste à tester et évaluer des solutions existantes pour valider leur adéquation aux besoins spécifiques d’un projet. Elle inclut la mise en place d’expérimentations concrètes, l’analyse des performances et des retours utilisateurs afin de démontrer la faisabilité technique et fonctionnelle. L’objectif est de réduire les risques liés au déploiement en identifiant la solution la plus adaptée avant une adoption à grande échelle.

## Exigences minimales pour chaque Unité d’œuvre

|  |
| --- |
| * **E04 : Analyse de maturité aux méthodes AGILE** |
| 1/ Contenu de la prestation  Dans le cadre d’un projet d’évolution ou d’élaboration d’un nouveau composant du Système d’information, la prestation consiste à étudier si le projet et ses acteurs sont prêts à travailler en méthode Agile pour lister les bénéfices ou identifier les risques encourus.  2/ Antécédents et prérequis   * 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)   * Rapport d'étude * Comptes rendus de réunions et entretiens * 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 stratégiques * Rédaction de la note de problématique avec risques et recommandations sur les prochaines étapes du cadrage projet afin de faciliter les prises de décision * La note de problématique permet le lancement de la phase d’élaboration de 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) |

|  |
| --- |
| * **E06 : Assistance à la formalisation d’une expression de besoin** |
| 1/ Contenu de la prestation   * Assistance à la coordination et à la formalisation des besoins exprimés par une ou plusieurs MOA :   + Entretiens et/ou ateliers spécifiques avec les acteurs identifiés   + Formalisation des besoins   + Evaluation, planification et priorisation des besoins * Un alignement avec les enjeux COG et SDSI est demandé afin de permettre une première validation des travaux.   2/ Antécédents et prérequis   * Présentation par l’ACOSS – UCN du contexte et du périmètre fonctionnel concerné * 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)   * Document d'expression de besoins * Comptes-rendus de réunions ou d’entretiens * Supports de présentation synthétique |

|  |
| --- |
| * **E09 : Etude de benchmarking** |
| 1/ Contenu de la prestation   * Pour une problématique fixée par la Branche, étude des solutions adoptées par d'autres organisations ou administrations, nationales, européennes ou étrangères :   + Ciblage des organisations ou administrations à benchmarker   + Entretiens ou étude des cibles * Réalisation d'un rapport de synthèse   2/ Antécédents et prérequis   * 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)   * Comptes rendus des entretiens (si besoin) * Rapport de benchmark * Support de présentation synthétique |

|  |
| --- |
| * **E11 : Rédaction de spécifications fonctionnelles détaillées** |
| 1/ Contenu de la prestation   * A partir des études préalables d'un projet (expression de besoin, spécifications fonctionnelles générales...), déclinaison des fonctionnalités à implémenter, tant au niveau applicatif que de l'architecture technique associée :   + En cas de développement spécifique, réalisation des spécifications détaillées, des maquettes, des données   + En cas de solution à base de progiciel(s), préparation du paramétrage et spécifications détaillées des outils et données spécifiques   + Spécifications techniques détaillées   + Le cas échéant, actualisation des études fonctionnelles et techniques générales * Définition et/ou référence aux normes et standards applicables   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)   * Dossier d'études ou dossier de spécifications détaillées * Modèle physique des données ou schéma de la base (le cas échéant) * Dossier d'études, dossier des spécifications techniques détaillées ou dossier d'architecture technique complété * Maquette ou prototype (le cas échéant) * Dossier ou cahier des normes et standards complété (le cas échéant) * Support de présentation synthétique |

|  |
| --- |
| * **E12 : Cadrage d'un projet digital selon une approche agile** |
| 1/ Contenu de la prestation   * Analyse de l’existant et des besoins utilisateurs (internes et externes) * Formalisation des enjeux, objectifs et des indicateurs de succès * Réalisation de benchmarks * Étude de faisabilité (technique, organisationnelle) * Identification des risques et des contraintes * Définition du périmètre du projet et du backlog initial * Rédaction du document de cadrage (vision, livrables, budget, planning)   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 * Validation de la faisabilité en mode AGILE   3/ Livrable(s) spécifique(s) attendu(s) à l’issue de la réalisation de l’unité d’œuvre (liste non exhaustive)   * Formalisation des benchmarks * Formalisation de l'étude de faisabilité (technique et organisationnelle) * Définition des EPICs et du Backlog initial * Document de cadrage (vision, livrables, budget, planning) |

|  |
| --- |
| * **E13 : Rédaction d’un cahier des charges** |
| 1/ Contenu de la prestation   * A partir d'une prise de connaissance du contexte et d'un exposé de la problématique d'évolution envisagée (entrant dans le cadre d'un projet simple sans analyse détaillée avec études préalables et spécifications) :   + Identification des points d'impact de l'évolution sur le SI   + Formalisation des changements à opérer (procédures nouvelles, nouvelles règles de gestion, nouvelles données à gérer, ...) * Estimation, en lien avec acteurs MOA et MOE, de la charge de travail en jours/homme de réalisation de(s) l'évolution(s)   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)   * Document de "cahier des charges" |

|  |
| --- |
| * **E14 : Préparation et facilitation des ateliers collaboratifs** |
| 1/ Contenu de la prestation   * Définition des objectifs et des livrables (*outputs*) attendus des ateliers * Réalisation d’entretiens et d’ateliers pour identifier et formaliser les entrants * Conception des déroulés et des activités * Facilitation des ateliers * Formalisation des livrables produits en intelligence collective * Création de guides pratiques et de modèles (*templates*) réutilisables * Formation des utilisateurs sur l’utilisation du kit   2/ Antécédents et prérequis   * 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)   * Plan de préparation de l'atelier * Supports de présentation et de facilitation * Restitution et rapport de synthèse des ateliers * Feedback des participants * Tableaux de bord de suivi |

|  |
| --- |
| * **E15 : Analyse et modélisation des processus métier** |
| 1/ Contenu de la prestation   * L'analyse consiste à représenter les processus métiers cibles de l'organisation afin d'éclairer les besoins d'évolution d'un système d'information ou d'une application. L'étude doit permettre de fournir les éléments d'optimisation de l'existant métier en proposant le cas échéant de nouveaux modes de fonctionnement :   + Etat 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   + Identification des impacts d'évolution du SI pour alignement sur les processus définis   + Formalisation des processus cibles et des impacts SI à prendre en compte * Un macro-processus concerne une grande fonction métier (ex : Immatriculation des cotisants, Comptabilité auxiliaire, Gestion des ressources humaines, etc, …)   2/ Antécédents et prérequis   * 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)   * Supports et comptes-rendus des entretiens et réunions * Document de description et de modélisation du(es) processus et de l'articulation générale des processus d'un domaine et des impacts SI à prendre en compte * Support de présentation synthétique |

|  |
| --- |
| * **E16 : Expérimentation et POC de solutions du marché (Proof of Concept)** |
| 1/ Contenu de la prestation   * Recueil, analyse et priorisation des besoins, attentes des utilisateurs, et les contraintes éventuelles * Identification des problématiques métiers à résoudre, des hypothèses à valider et des indicateurs clés de performance (KPIs). * Formalisation des cas d’usage spécifiques à tester. * Cadrage et planification du POC. * Recherche, sélection et analyse comparative des solutions du marché adaptées au besoin. * Exploration de l’écosystème et benchmarking, présélection des solutions disponibles sur le marché * Organisation des démonstrations et des évaluations * Analyse des offres selon les critères définis (couverture fonctionnelle, coûts, adaptabilité, etc...) * Alignement des parties prenantes sur le choix final * Lancement et suivi du POC, suivi des KPIs et analyse des résultats. * Bilans périodiques, analyse des résultats et définition des ajustements * Formalisation des résultats et des conclusions pour prise de décision de la suite à donner   2/ Antécédents et prérequis   * 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)   * Bilans périodiques, analyse des résultats et définition des ajustements * Formalisation des résultats et des conclusions pour prise de décision de la suite à donner * Note d’analyse comparative et aide à la prise de décision |

## Quantification des Unités d’œuvre

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| * **E04 : Analyse de maturité aux méthodes AGILE** | | | | | |
| 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 4 : 1 point * 5 à 9 : 2 points * Plus de 10 : 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 :**   * 5j ouvrés maximum * 10j ouvrés maximum * 15j ouvrés maximum * 20j ouvrés maximum | | **Nombre de réunions ou entretiens estimés :**   * 3 réunions * 6 réunions * 9 réunions * 12 réunions | | **Profils, niveaux d’expérience et répartitions estimés :**   * PRO-CS (20%) / CJ (80%) * PRO-CS (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, cas, pages, type de formation) 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 4 : 1 point * 5 à 9 : 2 points * Plus de 10 : 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 :**   * 2 réunions * 6 réunions * 10 réunions * 12 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, cas, pages, type de formation) 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.

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| * **E06 : Assistance à la formalisation d’une expression de besoin** | | | | | |
| 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 * 11 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 * 40j ouvrés maximum * 60j ouvrés maximum | | **Nombre de réunions ou entretiens estimés :**   * 6 réunions * 12 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, cas, pages, type de formation) 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.

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| * **E09 : Etude de benchmarking** | | | | | |
| 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 cas, situations ou cibles à étudier :   * 1 à 2 : 1 point * 3 à 4 : 2 points * 5 et plus : 3 points | | Facilité d’accès aux organisations ou situations à étudier :   * Forte (ex. national) : 2 points * Moyenne (ex. europe) : 4 points * Faible (ex. monde) : 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 :**   * 2 réunions * 3 réunions * 5 réunions * 8 réunions | | **Profils, niveaux d’expérience et répartitions estimés :**   * PRO-CC (100%) * PRO-CS (20%) / CC (80%) * PRO- MA (20%) / CS (80%) * PRO-SM (80%) / CS (20%) |



***ATTENTION :*** les délais de réalisation maximum indiqués s’imposent à chaque candidat. Le nombre d’éléments (réunions, entretiens, cas, pages, type de formation) 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, il est fortement recommandé au candidat de le justifier dans le CRF, afin de permettre une meilleure appréciation de la qualité de l’offre.

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| * **E11 : Rédaction de spécifications fonctionnelles détaillées** | | | | | |
| A/ Critères de pondération quant à la complexité de l’unité d’œuvre : | | | | | |
| Etendue du périmètre fonctionnel à couvrir (nb de processus, traitements, IHM, …) :   * Réduit : 1 point * Moyen : 2 points * Important : 3 points | | Nombre de réunions ou entretiens à réaliser :   * 1 à 15 : 1 point * 15 à 30 : 2 points * Plus de 30 : 3 points | | Volume du dossier de spécification à produire :   * Inférieur à 100 pages : 2 points * 100 à 300 pages : 4 points * Supérieur à 300 pages : 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 :**   * 6 réunions * 12 réunions * 25 réunions * 50 réunions | | **Profils, niveaux d’expérience et répartitions estimés :**   * PRO-CJ (50%) / CC (50%) * PRO-CJ (20%) / CC (80%) * PRO- CS (50%) / CC (50%) * PRO-CS (80%) / CC (20%) |



***ATTENTION :*** les délais de réalisation maximum indiqués s’imposent à chaque candidat. Le nombre d’éléments (réunions, entretiens, cas, pages, type de formation) 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.

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| * **E12 : Cadrage d'un projet digital avec une approche agile** | | | | | |
| A/ Critères de pondération quant à la complexité de l’unité d’œuvre : | | | | | |
| Etendue du périmètre fonctionnel à couvrir (nb de processus, traitements, IHM, …) :   * Réduit : 1 point * Moyen : 2 points * Important : 3 points | | Nombre de réunions ou entretiens à réaliser :   * 1 à 10 : 1 point * 10 à 20 : 2 points * Plus de 20 : 3 points | | Complexité technique et fonctionnelle du périmètre d’intervention confié et des processus liés :   * 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 * 20j 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-CJ (50%) / CC (50%) * PRO-CJ (20%) / CC (80%) * PRO- CS (50%) / CC (50%) * PRO-CS (80%) / CC (20%) |



***ATTENTION :*** les délais de réalisation maximum indiqués s’imposent à chaque candidat. Le nombre d’éléments (réunions, entretiens, cas, pages, type de formation) 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.

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| * **E13 : Rédaction d’un cahier des charges** | | | | | |
| A/ Critères de pondération quant à la complexité de l’unité d’œuvre : | | | | | |
| Etendue du périmètre fonctionnel à couvrir (nb de processus, traitements, IHM, …) :   * Réduit : 1 point * Moyen : 2 points * Important : 3 points | | Nombre de réunions ou entretiens à réaliser :   * 1 à 10 : 1 point * 10 à 20 : 2 points * Plus de 20 : 3 points | | Estimation du nb de pages du cahier des charges :   * Inférieur à 20 pages : 2 points * 20 à 100 pages : 4 points * Supérieur à 100 pages : 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 * 15 réunions * 25 réunions | | **Profils, niveaux d’expérience et répartitions estimés :**   * PRO-CC (100%) * PRO-CS (20%) / CC (80%) * PRO- CS (50%) / CC (50%) * PRO-CS (80%) / CC (20%) |



***ATTENTION :*** les délais de réalisation maximum indiqués s’imposent à chaque candidat. Le nombre d’éléments (réunions, entretiens, cas, pages, type de formation) 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.

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| * **E14 : Préparation et facilitation d’ateliers collaboratifs** | | | | | |
| 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 personnes concernées par l’atelier collaboratif :   * Moins de 10 : 1 point * Entre 10 et 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 :**   * 5j ouvrés maximum * 10j ouvrés maximum * 20j ouvrés maximum * 30j ouvrés maximum | | **Nombre de réunions ou entretiens estimés :**   * 5 réunions * 10 réunions * 15 réunions * 20 réunions | | **Profils, niveaux d’expérience et répartitions estimés :**   * PRO-CS (40%) / PRO-EX (60%) * PRO-CS (20%) / PRO-EX (80%) * PRO-CS (10%) / PRO-EX (90%) * PRO-EX (100%) |

Une image contenant texte, Panneau de signalisation, signe

Description générée automatiquement

***ATTENTION :*** les délais de réalisation maximum indiqués s’imposent à chaque candidat. Le nombre d’éléments (réunions, entretiens, cas, pages, type de formation) 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.

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| * **E15 : Analyse et modélisation des processus métier** | | | | | |
| A/ Critères de pondération quant à la complexité de l’unité d’œuvre : | | | | | |
| Etendue du périmètre métier à couvrir (nb de macro-processus) :   * 1 macro-processus : 1 point * 1 à 3 macro-processus : 2 points * + de 3 macro-processus : 3 points | | Nombre de réunions ou entretiens à réaliser :   * 1 à 10 : 1 point * 10 à 20 : 2 points * Plus de 20 : 3 points | | Estimation du nb de pages du dossier de modélisation :   * Inférieur à 50 pages : 2 points * 50 à 100 pages : 4 points * Supérieur à 100 pages : 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 pages estimées :**   * 20 pages * 40 pages * 80 pages * 120 pages | | **Profils, niveaux d’expérience et répartitions estimés :**   * PRO-CC (100%) * PRO-CS (20%) / CC (80%) * PRO- CS (50%) / CC (50%) * PRO-MA (20%) / CS (80%) |

Une image contenant texte, Panneau de signalisation, signe

Description générée automatiquement

***ATTENTION :*** les délais de réalisation maximum indiqués s’imposent à chaque candidat. Le nombre d’éléments (réunions, entretiens, cas, pages, type de formation) 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.

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| * E16**: Expérimentation et POC de solutions du marché (Proof of Concept)** | | | | | |
| 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 | | Complexité des solutions à expérimenter :   * Faible : 1 point * Moyenne : 2 points * Forte : 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 :**   * 5j ouvrés maximum * 10j ouvrés maximum * 20j ouvrés maximum * 30j ouvrés maximum | | **Nombre de réunions ou entretiens estimés :**   * 5 réunions * 10 réunions * 15 réunions * 25 réunions | | **Profils, niveaux d’expérience et répartitions estimés :**   * PRO-CS (20%) / CC (80%) * PRO-CS (30%) / CC (70%) * PRO- MA (20%) / CS (80%) * PRO-SM (20%) / CS (80%) |

Une image contenant texte, Panneau de signalisation, signe

Description générée automatiquement

***ATTENTION :*** les délais de réalisation maximum indiqués s’imposent à chaque candidat. Le nombre d’éléments (réunions, entretiens, cas, pages, type de formation) 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 « Recette »

## Définition des Unités d’œuvre

La phase de recette d'un projet consiste à vérifier le bon fonctionnement d'un logiciel ou d'un progiciel, conformément aux spécifications fonctionnelles et techniques, dans le respect des normes définies pendant les études détaillées et de l'état de l'art.

L’équipe projet doit élaborer la stratégie de tests, mettre en place l’organisation et les environnements techniques nécessaires à ces tests, organiser la bonne information et obtenir la participation des différents acteurs devant intervenir dans les opérations de validation fonctionnelle et technique.

La recette fonctionnelle d’un projet est une étape cruciale qui conditionne sa mise en production. Elle relève de la responsabilité de la Maîtrise d’ouvrage. Les prestations d’assistance associées visent à apporter les ressources et les expertises qui permettront à la MOA de s’assurer de la conformité et de la qualité des livrables du projet.

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

* R01 : Assistance à la préparation des opérations de recette fonctionnelle*.*

La phase préparatoire de la recette permet de définir et de mettre en place toutes les conditions nécessaires à un déroulement dans de bonnes conditions de tests significatifs et efficients qui permettront de garantir une « assurance raisonnable » de la conformité des outils aux besoins spécifiés et de leur bon fonctionnement conformément aux attentes des utilisateurs.

* R02 : Assistance opérationnelle aux opérations de recette fonctionnelle.

En phase opérationnelle, l’intervention du prestataire consistera en la mise en œuvre des procédures de tests qui ont été préalablement définies et en la consignation des résultats obtenus en utilisant les outils et environnements mis à disposition par l’ACOSS - UCN. Le prestataire sera susceptible d’utiliser, entre autres, les outils suivants : ALM pour la rédaction et l’exécution des tests, Redmine pour le suivi des demandes et le suivi des anomalies.

## Exigences minimales pour chaque Unité d’œuvre

|  |
| --- |
| * **R01 : Assistance à la préparation des opérations de recette fonctionnelle** |
| 1/ Contenu de la prestation   * Assistance à maîtrise d'ouvrage dans la préparation des opérations de recette des applications :   + Définition et élaboration de la stratégie de tests, des plans de test, des jeux d'essais et scénarios de tests pour vérification de la conformité et du bon fonctionnement des composants (conformité avec les spécifications fonctionnelles, concordance des résultats, adéquation des messages d'erreur, non régression par rapport aux composants en production, etc.).   + Définition des processus de valorisation et de gestion de la base de tests avec, le cas échéant, les outils associés.   + Identification et planification des actions à mener pour constituer ou préparer les environnements techniques de tests   2/ Antécédents et prérequis   * Présentation par l’ACOSS - UCN du contexte du projet et de l’outillage utilisé pour les tests * Documentation fonctionnelle et technique du projet * Identification des acteurs contributeurs aux tests et recette   3/ Livrable(s) spécifique(s) attendu(s) à l’issue de la réalisation de l’unité d’œuvre (liste non exhaustive)   * Plan de test (décrit la stratégie de test pour chaque étape : objectifs, démarche, ressources, outils et planning) * Jeux d'essai, scénarios de tests * Base de test et procédures de gestion associées |
|  |
| * **R02 : Assistance opérationnelle aux opérations de recette fonctionnelle** |
| 1/ Contenu de la prestation   * Assistance à maîtrise d'ouvrage dans la réalisation des opérations de recette des applications :   + Gestion des données de la base de test (chargement et réinitialisation des données, le cas échéant à l'aide d'outils)   + Exécution des plans de tests et jeux d'essai pour vérification de la conformité et du bon fonctionnement des composants (contrôle de la conformité avec les spécifications fonctionnelles, de la concordance des résultats, adéquation des messages d'erreurs, non régression par rapport aux composants en production, etc.).   + Contrôle du respect des normes   + Contrôle de la documentation (y compris la documentation utilisateurs et l'aide en ligne).   2/ Antécédents et prérequis   * Présentation par l’ACOSS - UCN du contexte du projet et de l’outillage utilisé pour les tests * Documentation fonctionnelle et technique du projet * Stratégie et plans de tests * Identification des acteurs contributeurs aux tests et recette   3/ Livrable(s) spécifique(s) attendu(s) à l’issue de la réalisation de l’unité d’œuvre (liste non exhaustive)   * Base de test résultat * Fiches d'anomalies * Rapport de tests ou dossier de résultats, y compris les fiches de mesure |

## Quantification des Unités d’œuvre

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| * **R01 : Assistance à la préparation des opérations de recette fonctionnelle** | | | | | |
| A/ Critères de pondération quant à la complexité de l’unité d’œuvre : | | | | | |
| Etendue du périmètre fonctionnel à couvrir (nb de processus, traitements, IHM, …) :   * Réduit : 1 point * Moyen : 2 points * Important : 3 points | | Nombre de réunions ou entretiens à réaliser :   * 1 à 10 : 1 point * 10 à 20 : 2 points * Plus de 20 : 3 points | | Volume du dossier de tests à produire :   * Inférieur à 100 pages : 2 points * 100 à 300 pages : 4 points * Supérieur à 300 pages : 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 * 20j ouvrés maximum * 40j ouvrés maximum | | **Nombre de réunions ou entretiens estimés :**   * 6 réunions * 15 réunions * 25 réunions * 35 réunions | | **Profils, niveaux d’expérience et répartitions estimés :**   * PRO-CJ (100%) * PRO-CJ (80%) / CC (20%) * PRO- CJ (50%) / CC (50%) * PRO-CS (20%) / CC (80%) |



***ATTENTION :*** les délais de réalisation maximum indiqués s’imposent à chaque candidat. Le nombre d’éléments (réunions, entretiens, cas, pages, type de formation) 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.

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| * **R02 : Assistance opérationnelle aux opérations de recette fonctionnelle** | | | | | |
| A/ Critères de pondération quant à la complexité de l’unité d’œuvre : | | | | | |
| Etendue du périmètre fonctionnel à couvrir (nb de processus, traitements, IHM, …) :   * Réduit : 1 point * Moyen : 2 points * Important : 3 points | | Nombre de sessions de tests à exécuter :   * 1 à 10 : 1 point * 10 à 20 : 2 points * Plus de 20 : 3 points | | Nombre de cas de tests à vérifier :   * Inférieur à 100 cas : 2 points * 100 à 300 cas : 4 points * Supérieur à 300 cas : 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 :**   * 4 réunions * 8 réunions * 15 réunions * 25 réunions | | **Profils, niveaux d’expérience et répartitions estimés :**   * PRO-CJ (100%) * PRO-CJ (80%) / CC (20%) * PRO- CJ (50%) / CC (50%) * PRO-CS (20%) / CC (80%) |



***ATTENTION :*** les délais de réalisation maximum indiqués s’imposent à chaque candidat. Le nombre d’éléments (réunions, entretiens, cas, pages, type de formation) 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.

En amont des déploiements, l’équipe projet doit organiser la bonne information et obtenir la participation des acteurs devant intervenir dans le paramétrage des environnements techniques, dans la mise en production et l’exploitation des nouveaux composants livrés ainsi que de représentants des utilisateurs mobilisés dans le cadre du déploiement et de la bascule vers le nouveau système mis en place.

L’élaboration et la mise en œuvre de cette stratégie de déploiement peut nécessiter des apports externes en AMOA, tant auprès de l’équipe projet qu’auprès des équipes de support chargées de la mise en place effective auprès des organismes utilisateurs.

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

* M02 : Assistance à la coordination d'une activité de déploiement*.*

En complément de l’appui général à la gestion et au suivi d’un projet, la phase de déploiement peut nécessiter un renforcement des ressources chargées de planifier, suivre, coordonner la réalisation des actions et d’en effectuer le reporting et la synthèse auprès des instances de gouvernance. Cette assistance à la coordination des déploiements peut être réalisée en central auprès de la direction de projet ou décentralisée auprès des acteurs chargés de relayer les déploiements dans les organismes du réseau.

* M03 : Assistance à la migration de patrimoine de requêtes*.*

Pour certains projets nécessitant des opérations importantes de reprise de requêtes existantes (exemple : changement d’outil), les équipes MOA peuvent solliciter une prestation visant à faciliter, piloter et/ou effectuer ce processus de migration.

## Exigences minimales pour chaque Unité d’œuvre

|  |
| --- |
| * **M02 : Assistance à la coordination d’une activité de déploiement** |
| 1/ Contenu de la prestation  En appui à la direction de projet, assistance à la coordination et au suivi de la phase de déploiement et montée en charge d'un nouveau dispositif (application, composant d'infrastructure, …)   * + Suivi de la mise en œuvre de la stratégie de déploiement (reporting des activités)   + Analyse régulière des risques et proposition d’actions palliatives   + Rapports d’avancement sur les mises en production   + Mise à jour de la stratégie de déploiement le cas échéant   2/ Antécédents et prérequis   * 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)   * Reporting hebdomadaire (activités, problématiques, prochaines échéances) |

|  |
| --- |
| * **M03 : Assistance à la migration de patrimoine de requêtes** |
| 1/ Contenu de la prestation  Appui auprès des directions MOA et DSI à la migration de requêtes dans le cadre d'un projet / programme :   * + Préparation des opérations de migration : recensement et analyse des données existants   + Mise en place de l'outil de collecte de données (paramétrage, support)   + Suivi d'avancement, relance des acteurs   + Elaboration d'un rapport de migration   2/ Antécédents et prérequis   * Présentation par l’ACOSS - UCN du contexte du projet * Documentation fonctionnelle et technique du projet   3/ Livrable(s) spécifique(s) attendu(s) à l’issue de la réalisation de l’unité d’œuvre (liste non exhaustive)   * Plan de préparation des opérations de migration * Rapport de migration des données |

## Quantification des Unités d’œuvre

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| * **M02 : Assistance à la coordination d’une activité de déploiement** | | | | | |
| 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 | | Complexité des outils de reporting et de suivi à prendre en main :   * Faible : 1 point * Moyenne : 2 points * Forte : 3 points | | Caractère stratégique du reporting à produire :   * Faible : 2 points * Moyen : 4 points * Fort : 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 :**   * 4 réunions * 8 réunions * 15 réunions * 25 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, cas, pages, type de formation) 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.

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| * **M03 : Assistance à la migration de patrimoine de requêtes** | | | | | |
| A/ Critères de pondération quant à la complexité de l’unité d’œuvre : | | | | | |
| Durée de la migration :   * Inférieure à 1 mois : 1 point * Entre 1 mois et 2 mois : 2 points * Supérieure à 2 mois : 3 points | | Nombre d’acteurs à solliciter pour reporting :   * 1 à 10 : 1 point * 10 à 20 : 2 points * Plus de 20 : 3 points | | Ampleur/importance du périmètre impacté par la migration (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 * 40j ouvrés maximum * 60j ouvrés maximum | | **Nombre de réunions ou entretiens estimés :**   * 4 réunions * 8 réunions * 15 réunions * 25 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, cas, pages, type de formation) 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 « Accompagnement »

## 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.

L’accompagnement du changement vise ainsi à définir et mener les actions de communication, de formation et d'organisation qui prépareront les services utilisateurs à l'arrivée et à l'utilisation d'une application informatique. Ces actions sont menées tout au long du cycle de développement et de mise en œuvre des applications.

La préparation de l’accompagnement du changement doit démarrer le plus tôt possible dans le cycle du projet. Il est nécessaire de mener dès l’origine une analyse des impacts du projet sur l’organisation et les acteurs en s’interrogeant systématiquement sur les changements induits (pratiques métier, organisation, habitudes, comportements, relations, ….) et en identifiant toutes les populations impactées par le projet, directement ou indirectement, de définir très tôt l’organisation de projet à mettre en place pour travailler sur ce « volet accompagnement », de suivre le déroulement du projet et de mettre en place les actions d’information/communication adaptées à son avancement et globalement articulées avec celles émanant des autres projets en cours.

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.

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

*Aspects « accompagnement projet » :*

* C01 : Conception d'un séminaire de présentation et d'échange*.*

Que ce soit à l’occasion de l’initialisation d’un projet ou à tout autre moment lors de son déroulement, la direction de projet peut souhaiter associer les acteurs du projet ou tous types de publics concernés à des fins d’information ou d’échanges visant à collecter les avis ou contributions des participants ou à les associer aux réflexions ou aux travaux opérationnels du projet. La prestation consiste à concevoir l’agenda et le contenu du séminaire et à constituer l’ensemble des supports de présentation ou de travail nécessaires à son déroulement.

* CO2 : Animation d'un séminaire avec atelier*.*

Correspond à la mise en œuvre effective d’un séminaire, intégrant tant les aspects d’organisation matérielle et logistique que l’animation des travaux lors de l’évènement, dans le cas d’un séminaire réunissant des participants en séance plénière ainsi qu’en plusieurs ateliers de travail.

* C03 : Mise en œuvre d'une enquête*.*

Tout au long de la vie d’un projet, la conception et la mise en œuvre d’une enquête auprès de publics variés, internes ou externes à la branche, peut être souhaitée afin d’apporter un éclairage sur une problématique particulière, de collecter des informations ou des avis, de solliciter des contributions, etc.

* C04 : Coaching et mentorat d’un projet innovant

Correspond à l’accompagnement des équipes dans la structuration et la mise en œuvre d’un projet innovant, en fournissant des outils méthodologiques, des conseils stratégiques et un suivi personnalisé. L’objectif est de favoriser la réussite du projet en optimisant les compétences, l’organisation et la prise de décisions.

* C06 : Accompagnement au changement

Vise à faciliter l’adoption des évolutions organisationnelles ou technologiques en mobilisant des outils de communication, de formation et de suivi. L’objectif est de soutenir les équipes pour réduire les résistances, favoriser l’adhésion et assurer la réussite de la transition.

*Aspects « Documentation » :*

* D01 : Actualisation de la documentation utilisateurs d'une application informatique.

Pour être réellement utile et efficiente, la documentation utilisateurs et l’aide en ligne proposée doivent en permanence être à niveau des derniers changements applicatifs ou évolutions survenues dans le contexte métier. Les acteurs et les processus projet chercheront si possible à intégrer nativement dans les circuits de travail l’actualisation permanente de la documentation produite tout au long du projet. A défaut, des campagnes d’actualisation des référentiels documentaires devront être régulièrement effectuées.

*Aspects « formation » :*

* F02 : Conception d'un plan de formation*.*

En complément du plan d’accompagnement du changement, lorsque le projet le nécessite, le plan de formation décrit et planifie les actions de formation à concevoir et mettre en place pour chaque population concernée.

* F03 : Assistance opérationnelle sur l'ingénierie pédagogique / Conception d'une formation*.*

A partir d'un cahier des charges de formation, le prestataire réalise les apports méthodologiques sur la conception et l’élaboration d’un dispositif de formation : animation de séances de travail d'un groupe de concepteurs, structuration des dispositifs pédagogiques, scénarisation pédagogique, gestion de projet formation, etc.

* F04 : Elaboration de supports pédagogiques pour une action de formation*.*

L’UO vise à concevoir et réaliser le matériel pédagogique appelé à être utilisé dans le cadre des formations en présentiel et/ou distancielles en cohérence avec le dispositif de formation élaboré. Dans le cas de formation aux outils, il est important de contextualiser les manipulations de l’outil en les replaçant dans le déroulement des processus du métier.

* F05 : Conception d'une E-formation*.*

Créer ou mettre à jour un parcours e-learning permettant de former un public cible à l’utilisation ou au contexte d’utilisation d’applications de recouvrement ou de gestion. La conception pourra se matérialiser par la mise en ligne de contenus sur une plateforme de formation à distance ou par l’élaboration de modules didacticiels autonomes pouvant être diffusés auprès des apprenants.

* F06 : Dispense d'une formation*.*

L’objectif est de rendre les acteurs autonomes face à leurs nouveaux outils et dans le contexte de leurs processus métiers. Le prestataire peut être sollicité pour intervenir en animation des sessions de formations, ou co-animation en binôme avec un intervenant interne. Conformément au plan d’accompagnement et/ou de formation qui aura été défini pour le projet, il pourra s’agir de formations de managers, cadres ou agents concernés par le nouveau système ou de formations de formateurs, dans le cadre de dispositifs de diffusion dits « en cascade ».

* F07 : Dispense d'une formation distancielle*.*

Même objectif qu’en F06 mais la formation est réalisée à distance.

* F08 : Actualisation de supports pédagogiques utilisés sur un module de formation*.*

Dans un souci d’amélioration continue et de mise à jour régulière, il s’agit d’actualiser les supports de formation existants (présentiel, E-Learning, environnement technique de formation), modules outil et/ou métier, afin de tenir compte des évolutions du contexte métiers ou SI ainsi que des retours issus des questionnaires d’évaluation.

*Aspects « Information, communication » :*

* I02 : Conception et réalisation de supports d’information ou de communication*.*

Il s’agit de contribuer à la définition et la production de supports d’information ou de communication. Les travaux confiés dans le cadre de cette UO sont menés en liaison avec la Direction de la communication de l’ACOSS - UCN. Certaines productions devront intégrer une charte graphique générique ou spécifique au projet.

## Exigences minimales pour chaque Unité d’œuvre

|  |
| --- |
| * **C01 : Conception d'un séminaire de présentation et d'échange** |
| 1/ Contenu de la prestation   * Conception d'un séminaire projet et/ou outil et/ou métier :   + Assistance au cadrage   + Définition du plan de travail et du mode d'animation   + Conception et rédaction des supports de présentation et d'animation   + Création du questionnaire de satisfaction et de la grille d'analyse associée * L'animation du séminaire ne fait pas partie du périmètre de cette prestation   2/ Antécédents et prérequis   * Présentation par l’ACOSS - UCN du contexte du projet * Documentation fonctionnelle et technique du projet * Expression de besoin pour les attendus du séminaire   3/ Livrable(s) spécifique(s) attendu(s) à l’issue de la réalisation de l’unité d’œuvre (liste non exhaustive)   * Supports de présentation et d'animation * Questionnaire de satisfaction |

|  |
| --- |
| * **CO2 : Animation d'un séminaire avec atelier** |
| 1/ Contenu de la prestation   * + Gestion de la logistique     - Réservation salle et matériel nécessaire     - Invitation des participants (constitution liste, envoi invitation, relances)     - Mobilisation des intervenants (de l'administration ou partenaires)   + Animation du séminaire   + Rédaction du compte-rendu de déroulement (incluant l'analyse des questionnaires de satisfaction)   + Rédaction d'un compte-rendu synthétique pour les participants   + Envoi du compte-rendu synthétique aux participants   2/ Antécédents et prérequis   * Présentation par l’ACOSS - UCN du contexte du projet * Documentation fonctionnelle et technique du projet * Présentation des attendus, du cadrage et de la conception du séminaire   3/ Livrable(s) spécifique(s) attendu(s) à l’issue de la réalisation de l’unité d’œuvre (liste non exhaustive)   * Liste des participants (inscriptions, présences) * Compte-rendu de déroulement incluant la synthèse des ateliers |

|  |
| --- |
| * **C03 : Mise en œuvre d’une enquête** |
| 1/ Contenu de la prestation   * Création d'une enquête. Elle peut prendre la forme d'un quiz ou d'interviews auprès d'une population ciblée   + Cadrage de l'enquête (objectifs, populations cibles, modalités d'utilisation)   + Conception du questionnaire   + Test du questionnaire auprès de quelques personnes   + Lancement de l'enquête auprès de la population concernée   + Consolidation des résultats et élaboration de la synthèse * Si la démarche nécessite un outillage spécifique, le logiciel sera fourni par le prestataire   2/ Antécédents et pré-requis   * Présentation par l’ACOSS - UCN du contexte du projet * Documentation fonctionnelle et technique du projet * Expression de besoin pour les attendus de l’enquête   3/ Livrable(s) spécifique(s) attendu(s) à l’issue de la réalisation de l’unité d’œuvre (liste non exhaustive)   * Document de cadrage de l'enquête * Questionnaire d'enquête * Ensemble des résultats consolidés * Synthèse de l'enquête (présentation et rapport) |

|  |
| --- |
| * **C04 : Coaching et mentorat d’un projet innovant** |
| 1/ Contenu de la prestation   * Diagnostic des besoins de l’équipe et du projet * Formation sur les méthodologies d’innovation (design thinking, lean startup, agile) * Suivi régulier des actions et des livrables clés * Aide à la résolution des blocages et des défis rencontrés * Partage de bonnes pratiques et de retours d’expérience * Soutien dans la prise de décisions stratégiques   2/ Antécédents et prérequis   * Présentation par l’ACOSS - UCN du contexte du projet * Documentation fonctionnelle et technique du projet * Expression de besoin pour les attendus du projet   3/ Livrable(s) spécifique(s) attendu(s) à l’issue de la réalisation de l’unité d’œuvre (liste non exhaustive)   * Plan de coaching et mentorat * Sessions de coaching et de mentorat * Feuilles de route et recommandations stratégiques * Rapport de suivi des performances et évaluation * Documentation des outils et techniques de gestion |

|  |
| --- |
| * **C06 : Accompagnement au changement** |
| 1/ Contenu de la prestation   * Analyse des impacts organisationnels et humains du projet * Élaboration d’une stratégie de conduite du changement * Conception et diffusion de plans d'accompagnement adaptés * Animation de sessions d'acculturation, de formation et d’information * Mise en place d’indicateurs pour mesurer l’adhésion au changement * Suivi post-déploiement pour ajuster les actions si nécessaire   2/ Antécédents et prérequis   * Présentation par l’ACOSS – UCN du contexte du projet * Documentation fonctionnelle et technique du projet * Expression de besoin pour les attendus de la mission   3/ Livrable(s) spécifique(s) attendu(s) à l’issue de la réalisation de l’unité d’œuvre (liste non exhaustive)   * Diagnostic * Plan de gestion du changement et supports associés * Programmes de formation et d'accompagnement * Suivi et évaluation |

|  |
| --- |
| * **D01 : Actualisation de la documentation utilisateurs d'une application informatique** |
| 1/ Contenu de la prestation  Actualisation d'une documentation existante à partir des documentations projet (spécifications, documentation d'accompagnement des évolutions, consignes de mise en place, …), de constats faits sur l'application elle-même, d'entretiens avec les développeurs et/ou les sachant métier  2/ Antécédents et prérequis   * Présentation par l’ACOSS - UCN du contexte du projet * Documentation fonctionnelle et technique du projet * Documentation existante et Identification le cas échéant d’acteurs à rencontrer   3/ Livrable(s) spécifique(s) attendu(s) à l’issue de la réalisation de l’unité d’œuvre (liste non exhaustive)   * Documentation utilisateurs de l'application actualisée * Textes des pages d'aide en ligne actualisées |

|  |
| --- |
| * **F02 : Conception d'un plan de formation** |
| 1/ Contenu de la prestation  En fonction des besoins d'accompagnement des changements induits par un projet d'évolution organisationnelle ou du système d'information :   * + Analyse du contexte organisationnel et/ou de l'impact du déploiement du projet   + Elaboration d'un plan de formation ciblant les populations concernées (formateurs, Agents de direction ou cadres, informaticiens, utilisateurs SI, ...), identifiant les ressources nécessaires à sa mise en œuvre et les contraintes de délai (macro-planning)   2/ Antécédents et prérequis   * Présentation par l’ACOSS - UCN du contexte du projet * Documentation fonctionnelle et technique du projet * Identification des acteurs contributeurs de la conduite du changement   3/ Livrable(s) spécifique(s) attendu(s) à l’issue de la réalisation de l’unité d’œuvre (liste non exhaustive)   * Plan de formation * Support de présentation * Comptes-rendus des réunions de travail |

|  |
| --- |
| * **F03 : Assistance opérationnelle sur l'ingénierie pédagogique / Conception d'une formation** |
| 1/ Contenu de la prestation  A partir d'un cahier des charges de formation, apports méthodologiques sur la conception et la mise en œuvre d'un dispositif de formation :   * + Animation de séances de travail d'un groupe de concepteurs   + Structuration des dispositifs pédagogiques   + Scénarisation pédagogique   + Gestion de projet formation   2/ Antécédents et prérequis   * Présentation par l’ACOSS - UCN du contexte du projet * Documentation fonctionnelle et technique du projet * Identification des acteurs contributeurs   3/ Livrable(s) spécifique(s) attendu(s) à l’issue de la réalisation de l’unité d’œuvre (liste non exhaustive)   * Modèles et méthodes * Dossier de conception de la formation |

|  |
| --- |
| * **F04 : Elaboration de supports pédagogiques pour une action de formation** |
| 1/ Contenu de la prestation   * La formation peut être une formation aux SI ou une formation métier. * Elle sera dispensée en présentiel ou en distanciel. * La formation peut concerner de futurs formateurs ou utilisateurs.   + Participation aux séances de travail du groupe de conception   + Structuration du dispositif en Module/Séquence/Séance   + Définition des objectifs pédagogiques, des contenus, des exercices, des quiz...   2/ Antécédents et prérequis   * Présentation par l’ACOSS - UCN du contexte du projet * Documentation fonctionnelle et technique du projet * Identification des acteurs contributeurs du groupe de conception   3/ Livrable(s) spécifique(s) attendu(s) à l’issue de la réalisation de l’unité d’œuvre (liste non exhaustive)   * Support participant * Guide d'animation * Déroulé pédagogique |

|  |
| --- |
| * **F05 : Conception d'une E-formation** |
| 1/ Contenu de la prestation   * La formation peut être une formation aux SI ou une formation métier. * La formation peut concerner de futurs formateurs ou utilisateurs.   + Participation aux séances de travail du groupe de conception   + Adaptation de supports présentiels existants le cas échéant   + Evaluation des prérequis   + Définition de scénarios pédagogiques et des parcours   + Définition d'une charte graphique   + Evaluation des acquis   2/ Antécédents et prérequis   * Présentation par l’ACOSS- UCN du contexte du projet * Documentation fonctionnelle et technique du projet * Identification des acteurs contributeurs du groupe de conception * A titre indicatif, les outils utilisés par l’ACOSS – UCN pour l’élaboration de modules de e-formation et de didacticiels sont les suivants :   + Captivate 7 : utilisé pour la production de didacticiel   + Loquendo : utilisé pour générer les voix de synthèse intégrées dans les didacticiels.   + Microsoft 365 : utilisé notamment pour la production de présentations PowerPoint   + Photoshop CS4 : utilisé pour le traitement d’images   + Flash CS6 : Développement en ActionScript 3 de composants supplémentaires pour Captivate   + E-doceo anim Gallery : Bibliothèque d’animations utilisées dans les didacticiels * Les soumissionnaires peuvent proposer le cas échéant dans leur offre d’autres outils susceptibles d’intéresser l’ACOSS -UCN.   3/ Livrable(s) spécifique(s) attendu(s) à l’issue de la réalisation de l’unité d’œuvre (liste non exhaustive)   * Maquette * Script * Story Board * Didacticiels |

|  |
| --- |
| * **F06 : Dispense d'une formation** |
| 1/ Contenu de la prestation  Il s'agit de dispenser une formation métier ou outil en présentiel par un formateur (éventuellement accompagné par un formateur mis à disposition par la Branche) :   * + Dispense de la formation   + Evaluation à chaud des stagiaires (sur leurs acquis et sur la dispense)   + Rédaction de la synthèse des évaluations à chaud   + Signalement par le formateur des incidents. La gestion d'une base d'incidents permet d'identifier et de traiter les retours des formateurs sur :     - Des problèmes liés à la formation elle-même (contenu insuffisant, prérequis manquant, question complémentaire récurrente, etc.)     - Des problèmes liés à la population : les prérequis ne sont pas respectés, les populations sont trop hétérogènes, etc.     - Des problèmes de logistique (salle, base école, etc.)   2/ Antécédents et prérequis   * Présentation par l’ACOSS - UCN du contexte du projet * Documentation fonctionnelle et technique du projet * Dossier de conception de la formation   3/ Livrable(s) spécifique(s) attendu(s) à l’issue de la réalisation de l’unité d’œuvre (liste non exhaustive)   * Feuilles de présence * Synthèse des évaluations à chaud * Fiches de signalement d'incident |

|  |
| --- |
| * **F07 : Dispense d'une formation distancielle** |
| 1/ Contenu de la prestation  Il s'agit de dispenser une formation métier ou outil à distance (avec les outils de branche) par un formateur (éventuellement accompagné par un formateur mis à disposition par la Branche) :   * + Dispense de la formation   + Evaluation à chaud des stagiaires (sur leurs acquis et sur la dispense)   + Rédaction de la synthèse des évaluations à chaud   + Signalement par le formateur des incidents. La gestion d'une base d'incidents permet d'identifier et de traiter les retours des formateurs sur :     - Des problèmes liés à la formation elle-même (contenu insuffisant, prérequis manquant, question complémentaire récurrente, etc.)     - Des problèmes liés à la population : les prérequis ne sont pas respectés, les populations sont trop hétérogènes, etc.     - Des problèmes de logistique (connexions, base école, etc.)   2/ Antécédents et prérequis   * Présentation par l’ACOSS - UCN du contexte du projet * Documentation fonctionnelle et technique du projet * Dossier de conception de la formation * Validation des dispositifs de visios avec le consultant.   3/ Livrable(s) spécifique(s) attendu(s) à l’issue de la réalisation de l’unité d’œuvre (liste non exhaustive)   * Feuilles de présence * Synthèse des évaluations à chaud * Fiches de signalement d'incident |

|  |
| --- |
| * **F08 : Actualisation de supports pédagogiques utilisés sur un module de formation** |
| 1/ Contenu de la prestation   * La formation peut être une formation aux SI ou une formation métier. * La formation peut concerner de futurs formateurs ou utilisateurs.   + Participation aux séances de travail du groupe de travail chargé de l'actualisation   + Vérification de l'adéquation de la formation par rapport au public   + Actualisation des supports pédagogiques en fonction de l'évolution du contexte ou des SI   + Actualisation des environnements techniques de formation   2/ Antécédents et prérequis   * Présentation par l’ACOSS - UCN du contexte du projet * Documentation fonctionnelle et technique du projet * Dossier de conception et supports de la formation   3/ Livrable(s) spécifique(s) attendu(s) à l’issue de la réalisation de l’unité d’œuvre (liste non exhaustive)   * Supports pédagogiques actualisés * Base école actualisée |

|  |
| --- |
| * **I02 : Conception et réalisation de supports d'information ou de communication** |
| 1/ Contenu de la prestation   * A partir d'un plan de communication ou d'une expression de besoin en communication, préparation et élaboration des supports adaptés :   + Conception générale des documents et définition des plans types   + Elaboration des documents * Un document "sans charte graphique" comprend uniquement le contenu (texte et images) * Un document "avec charte graphique" est un document finalisé intégrant la mise en page adaptée au support de diffusion   2/ Antécédents et prérequis   * Présentation par l’ACOSS - UCN du contexte du projet * Utilisation de la charte graphique Acoss - UCN * Documentation fonctionnelle et technique du projet * Identification des acteurs contributeurs de la conduite du changement   3/ Livrable(s) spécifique(s) attendu(s) à l’issue de la réalisation de l’unité d’œuvre (liste non exhaustive)   * Supports de communication * Comptes-rendus des réunions de travail |

## Quantification des Unités d’œuvre

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| * **C01 : Conception d'un séminaire de présentation et d'échange** | | | | | |
| A/ Critères de pondération quant à la complexité de l’unité d’œuvre : | | | | | |
| Enjeux et caractère stratégique du séminaire :   * Faible : 1 point * Moyen : 2 points * Fort : 3 points | | Nombre de participants :   * 1 à 10 : 1 point * 10 à 20 : 2 points * Plus de 20 : 3 points | | Durée du séminaire :   * 0,5 jour : 2 points * 1 jour : 4 points * 2 à 3 jours : 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 :**   * 2 réunions * 4 réunions * 5 réunions * 8 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, cas, pages, type de formation) 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.

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| * **CO2 : Animation d'un séminaire avec atelier** | | | | | |
| A/ Critères de pondération quant à la complexité de l’unité d’œuvre : | | | | | |
| Enjeux et caractère stratégique du séminaire :   * Faible : 1 point * Moyen : 2 points * Fort : 3 points | | Nombre de participants :   * 1 à 10 : 1 point * 10 à 20 : 2 points * Plus de 20 : 3 points | | Durée du séminaire :   * 0,5 jour : 2 points * 1 jour : 4 points * 2 à 3 jours : 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 :**   * 2 réunions * 4 réunions * 5 réunions * 8 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, cas, pages, type de formation) 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.

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| * **C03 : Mise en œuvre d’une enquête** | | | | | |
| 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 | | Nombre de personnes impactées par l’enquête :   * Moins de 50 : 2 points * De 50 à 200 : 4 points * Plus de 200 : 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 * 15 réunions * 20 réunions | | **Profils, niveaux d’expérience et répartitions estimés :**   * PRO-CJ (80%) / CC (20%) * PRO-CJ (50%) / CC (50%) * PRO-CJ (20%) / CC (80%) * PRO-CC (100%) |



***ATTENTION :*** les délais de réalisation maximum indiqués s’imposent à chaque candidat. Le nombre d’éléments (réunions, entretiens, cas, pages, type de formation) 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.

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| * **C04 : Coaching et mentorat d’un projet innovant** | | | | | |
| 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 | | Nombre de personnes concernées par le coaching   * Moins de 3 : 2 points * De 3 à 5 : 4 points * Plus de 5 : 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 * 15 réunions * 20 réunions | | **Profils, niveaux d’expérience et répartitions estimés :**   * PRO-CJ (80%) / CC (20%) * PRO-CJ (50%) / CC (50%) * PRO-CJ (20%) / CC (80%) * PRO-CC (100%) |

Une image contenant texte, Panneau de signalisation, signe

Description générée automatiquement

***ATTENTION :*** les délais de réalisation maximum indiqués s’imposent à chaque candidat. Le nombre d’éléments (réunions, entretiens, cas, pages, type de formation) 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.

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| * **C06 : Accompagnement au changement** | | | | | |
| 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 | | Complexité technique et fonctionnelle du périmètre d’intervention confié :   * Basse : 2 points * Moyenne : 4 points * Haute : 6 points | | Nombre de personnes impactées par l’accompagnement   * Moins de 10 : 2 points * De 10 à 30 : 4 points * Plus de 30 : 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 * 15 réunions * 20 réunions | | **Profils, niveaux d’expérience et répartitions estimés :**   * PRO-CJ (80%) / CC (20%) * PRO-CJ (50%) / CC (50%) * PRO-CJ (20%) / CC (80%) * PRO-CC (100%) |

Une image contenant texte, Panneau de signalisation, signe

Description générée automatiquement

***ATTENTION :*** les délais de réalisation maximum indiqués s’imposent à chaque candidat. Le nombre d’éléments (réunions, entretiens, cas, pages, type de formation) 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.

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| * **D01 : Actualisation de la documentation utilisateurs d'une application informatique** | | | | | |
| A/ Critères de pondération quant à la complexité de l’unité d’œuvre : | | | | | |
| Importance et complexité des apports « métier » à appréhender et intégrer à la documentation :   * Faible : 1 point * Moyenne : 2 points * Forte : 3 points | | Nombre de pages de la documentation avant actualisation :   * Moins de 100 pages : 1 point * 100 à 200 pages : 2 points * Plus de 200 pages : 3 points | | Estimation du taux d’actualisation nécessaire de la documentation :   * Inférieur à 10% : 2 points * De 10% à 25% : 4 points * Plus de 25% : 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 pages estimées :**     * 60 pages *(dont 10% à actualiser)* * 120 pages *(dont 20% à actualiser)* * 170 pages *(dont 25% à actualiser)* * 220 pages *(dont 35% à actualiser)* | | **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, cas, pages, type de formation) 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.

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| * **F02 : Conception d'un plan de formation** | | | | | |
| 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 * 40j ouvrés maximum * 60j ouvrés maximum | | **Nombre de réunions ou entretiens estimés :**   * 5 réunions * 10 réunions * 15 réunions * 21 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, cas, pages, type de formation) 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.

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| * **F03 : Assistance opérationnelle sur l'ingénierie pédagogique / Conception d'une formation** | | | | | |
| A/ Critères de pondération quant à la complexité de l’unité d’œuvre : | | | | | |
| Etendue du périmètre à couvrir (population cible, nb de processus, traitements, IHM, …) :   * Réduit : 1 point * Moyen : 2 points * Important : 3 points | | Estimation du nombre de pages du dossier de conception :   * Moins de 10 pages : 1 point * 10 à 50 : 2 points * Plus de 50 : 3 points | | Estimation du nombre de séances de conception nécessaires :   * Une à 3 séances : 2 points * 4 à 6 séances : 4 points * Plus de 6 séances : 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 :**   * 2 réunions * 3 réunions * 5 réunions * 7 réunions | | **Profils, niveaux d’expérience et répartitions estimés :**   * PRO-CC (100%) * PRO-CS (20%) / CC (80%) * PRO- CS (50%) / CC (50%) * PRO-CS (80%) / CC (20%) |



***ATTENTION :*** les délais de réalisation maximum indiqués s’imposent à chaque candidat. Le nombre d’éléments (réunions, entretiens, cas, pages, type de formation) 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.

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| * **F04 : Elaboration de supports pédagogiques pour une action de formation** | | | | | |
| A/ Critères de pondération quant à la complexité de l’unité d’œuvre : | | | | | |
| Etendue du périmètre à couvrir (population cible, nb de processus, traitements, IHM, …) :   * Réduit : 1 point * Moyen : 2 points * Important : 3 points | | Estimation du nombre de pages cumulées du support participant et du guide d’animation :   * Moins de 50 pages : 1 point * 50 à 100 : 2 points * Plus de 100 : 3 points | | Estimation du nombre de séances de conception nécessaires :   * Une à 3 séances : 2 points * 4 à 6 séances : 4 points * Plus de 6 séances : 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 :**   * 2 réunions * 3 réunions * 5 réunions * 7 réunions | | **Profils, niveaux d’expérience et répartitions estimés :**   * PRO-CC (100%) * PRO-CS (20%) / CC (80%) * PRO- CS (50%) / CC (50%) * PRO-CS (80%) / CC (20%) |



***ATTENTION :*** les délais de réalisation maximum indiqués s’imposent à chaque candidat. Le nombre d’éléments (réunions, entretiens, cas, pages, type de formation) 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.

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| * **F05 : Conception d'une E-formation** | | | | | |
| A/ Critères de pondération quant à la complexité de l’unité d’œuvre : | | | | | |
| Etendue du périmètre à couvrir (population cible, nb de processus, traitements, IHM, …) :   * Réduit : 1 point * Moyen : 2 points * Important : 3 points | | Estimation du nombre parcours pédagogiques à définir :   * Moins de 10 : 1 point * 10 à 20 : 2 points * Plus de 20 : 3 points | | Estimation du nombre de séances de conception nécessaires :   * Une à 3 séances : 2 points * 4 à 6 séances : 4 points * Plus de 6 séances : 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 :**   * 2 réunions * 4 réunions * 6 réunions * 8 réunions | | **Profils, niveaux d’expérience et répartitions estimés :**   * PRO-CC (80%) / CS-C (20%) * PRO-CC (80%) / CS-C (20%) * PRO-CS (80%) / CS-C (20%) * PRO-CS (80%) / CS-C (20%) |



***ATTENTION :*** les délais de réalisation maximum indiqués s’imposent à chaque candidat. Le nombre d’éléments (réunions, entretiens, cas, pages, type de formation) 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.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| * **F06 : Dispense d'une formation** | | | | |
| A/ Critères de pondération quant à la complexité de l’unité d’œuvre : | | | | |
| Complexité de la formation :     * Simple : 1 point * Moyenne : 2 points * Supérieure : 3 points | | Participants concernés par la formation :   * Utilisateurs / techniciens : 1 point * Cadres / managers : 2 points * Formateurs / dirigeants : 3 points * Administrateurs : 4 points | | |
| B/ Décomposition de l’unité d’œuvre : | | | | |
| **Complexité tranche :**   * « T1 » = complexité faible (2 points) * « T2 » = complexité moyenne (4 points) * « T3 » = complexité forte (6 points) * « T4 » = complexité très forte (7 points) | **Délais de réalisation maximum exigés :**   * 5j ouvrés maximum * 5j ouvrés maximum * 5j ouvrés maximum * 5j ouvrés maximum | | **Type de formation et  publics estimés :**   * 1 formation simple,  1 jour pour utilisateur * 1 formation moyenne,  1 jour pour manager * 1 formation supérieure,  1 jour pour directeur * 1 formation supérieure,  1 jour pour administrateur | **Profils, niveaux d’expérience et répartitions estimés :**   * PRO-CJ ou CC (100%) * PRO-CJ ou CC (100%) * PRO-CS ou CC (100%) * PRO-CS ou CC (100%) |



***ATTENTION :*** les délais de réalisation maximum indiqués s’imposent à chaque candidat. Le nombre d’éléments (réunions, entretiens, cas, pages, type de formation) 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.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| * **F07 : Dispense d'une formation distancielle** | | | | |
| A/ Critères de pondération quant à la complexité de l’unité d’œuvre : | | | | |
| Complexité de la formation :     * Simple : 1 point * Moyenne : 2 points * Supérieure : 3 points | | Participants concernés par la formation :   * Utilisateurs / techniciens : 1 point * Cadres / managers : 2 points * Formateurs / dirigeants : 3 points * Administrateurs : 4 points | | |
| B/ Décomposition de l’unité d’œuvre : | | | | |
| **Complexité tranche :**   * « T1 » = complexité faible (2 points) * « T2 » = complexité moyenne (4 points) * « T3 » = complexité forte (6 points) * « T4 » = complexité très forte (7 points) | **Délais de réalisation maximum exigés :**   * 5j ouvrés maximum * 5j ouvrés maximum * 5j ouvrés maximum * 5j ouvrés maximum | | **Type de formation et  publics estimés :**   * 1 formation simple,  1 jour pour utilisateur * 1 formation moyenne,  1 jour pour manager * 1 formation supérieure,  1 jour pour directeur * 1 formation supérieure,  1 jour pour administrateur | **Profils, niveaux d’expérience et répartitions estimés :**   * PRO-CJ ou CC (100%) * PRO-CJ ou CC (100%) * PRO-CS ou CC (100%) * PRO-CS ou CC (100%) |



***ATTENTION :*** les délais de réalisation maximum indiqués s’imposent à chaque candidat. Le nombre d’éléments (réunions, entretiens, cas, pages, type de formation) 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.

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| * **F08 : Actualisation de supports pédagogiques utilisés sur un module de formation** | | | | | |
| A/ Critères de pondération quant à la complexité de l’unité d’œuvre : | | | | | |
| Etendue du périmètre à couvrir (population cible, nb de processus, traitements, IHM, …) :   * Réduit : 1 point * Moyen : 2 points * Important : 3 points | | Estimation du nombre de séances de re-conception nécessaires :   * Une à 2 séances : 1 point * 3 à 4 séances : 2 points * Plus de 4 séances : 3 points | | Estimation du taux d’actualisation nécessaire des supports :   * Inférieur à 10% : 2 points * De 11% à 25% : 4 points * Plus de 25% : 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 :**   * 1 séance  (10% à actualiser) * 3 séances  (15% à actualiser) * 5 séances  (20% à actualiser) * 7 séances  (35 % à actualiser) | | **Profils, niveaux d’expérience et répartitions estimés :**   * PRO-CC (100%) * PRO-CS (20%) / CC (80%) * PRO- CS (50%) / CC (50%) * PRO-CS (80%) / CC (20%) |



***ATTENTION :*** les délais de réalisation maximum indiqués s’imposent à chaque candidat. Le nombre d’éléments (réunions, entretiens, cas, pages, type de formation) 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.

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| * **I02 : Conception et réalisation de supports d'information ou de communication** | | | | | |
| 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 pages de support à produire :   * 1 à 2 pages : 1 point * 3 à 4 pages : 2 points * 5 à 6 pages : 3 points | | Qualité graphique et de mise en page des supports à produire :   * 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 pages estimées :**   * 1 page * 2 pages * 5 pages * 6 pages | | **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, cas, pages, type de formation) 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 « Support »

## Définition des Unités d’œuvre

Le support couvre l'ensemble des travaux contribuant à permettre aux utilisateurs d'assurer leurs missions en recourant au système d'information. Le support répond aux questions aussi bien d'utilisation (expliquer l'utilisation d'une fonction de l'application) que fonctionnelles (expliquer l'application d'une règle, d'un contexte). Il peut disposer d'outils de télédiagnostic, voire de télé-action (ex. prise de main à distance).

Les équipes MOA sont susceptibles de recourir à une assistance externe pour renforcer leur capacité à prendre en charge des demandes de support (en second niveau le plus souvent) émanant des utilisateurs.

Unité d’œuvre utilisée pour une prestation de type « Support » :

* S01 : Assistance de type fonctionnel ou métier au diagnostic et à la résolution d'incidents ou signalements émis par les utilisateurs*.*

Le support aux utilisateurs est essentiel pour optimiser l’utilisation des outils informatiques. Il convient de réagir rapidement à la sollicitation et d’apporter toute l’aide demandée. L’objectif de cette UO est d’enregistrer les signalements relevant du Système d’Information, de rechercher des solutions en lien avec la demande et de tenir l’utilisateur informé de l’évolution de sa demande et des solutions mises en place. L’équipe support de second niveau est, en lien avec les experts MOA et MOE de l’application, à même de répondre à des demandes complexes (ou non tracées dans les documents à disposition du support de 1er niveau) ou d’engager le processus de correction de l’application en cas d’anomalie. L’équipe support a également pour mission de faire évoluer la documentation de l’application afin de réagir toujours plus efficacement aux sollicitations.

## Exigences minimales de l’Unité d’œuvre

|  |
| --- |
| * **S01 : Assistance de type fonctionnel ou métier au diagnostic et à la résolution d'incidents ou signalements émis par les utilisateurs** |
| 1/ Contenu de la prestation   * UO basée sur le nombre et la complexité des signalements à traiter évalués et forfaitisés :   + Accueil téléphonique ou courriel et enregistrement des signalements   + Diagnostic recherche de solutions en lien avec les sachants métiers/fonctionnels   + Mise en place ou spécification de la solution   + Documentation et clôture du signalement   2/ Antécédents et prérequis   * Présentation par l’ACOSS - UCN du contexte du projet * Documentation fonctionnelle et technique du SI   3/ Livrable(s) spécifique(s) attendu(s) à l’issue de la réalisation de l’unité d’œuvre (liste non exhaustive)   * Rapport de traitement du signalement |

## Quantification de l’Unité d’œuvre

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| * **S01 : Assistance de type fonctionnel ou métier au diagnostic et à la résolution d'incidents ou signalements émis par les utilisateurs** | | | | | |
| A/ Critères de pondération quant à la complexité de l’unité d’œuvre : | | | | | |
| Nombre de campagnes de support à réaliser :   * 1 campagne : 1 point * 2 campagnes : 2 points * 3 campagnes : 3 points | | Volume de cas de signalements à traiter par campagne de support :   * 100 cas : 1 point * 200 cas : 2 points * 300 cas : 3 points | | Durée moyenne estimée de traitement d’un signalement :   * Moins de 30 minutes : 2 points * Entre 30 mn et 1 heure : 4 points * Plus d’1 heure : 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 * 20j ouvrés maximum * 30j ouvrés maximum | | **Nombre de signalements estimés :**     * 60 cas * 120 cas * 250 cas * 350 cas | | **Profils, niveaux d’expérience et répartitions estimés :**   * TEC (100%) * TEC (100%) * TEC (100%) * TEC (100%) |



***ATTENTION :*** les délais de réalisation maximum indiqués s’imposent à chaque candidat. Le nombre d’éléments (réunions, entretiens, cas, pages, type de formation) 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 des Unités 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 » :

* K02 : Prise de connaissance du contexte métier et fonctionnel d’un domaine

Cette prestation permet de prendre connaissance des environnements métier et fonctionnel de la Branche Recouvrement. 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 chaque Unité d’œuvre

|  |
| --- |
| * **K02 : Prise de connaissance du contexte métier et fonctionnel d’un domaine** |
| 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

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| * **K02 : Prise de connaissance du contexte métier et fonctionnel d’un domaine** | | | | | |
| 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’environnements technico-applicatif à prendre en compte :   * 1 à 2 applications : 2 points * 3 à 5 applications : 4 points * Plus de 5 applications : 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 :**     * 160 pages * 320 pages * 450 pages * 600 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, cas, pages, type de formation) 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.