**MARCHE PUBLIC DE PRESTATIONS INTELLECTUELLES**

****

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

**–**

**Lot n° 3 : Prestations d’accompagnement des projets des MOA du Système d’Information Décisionnel 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](#_Toc189132800)

[1.1. PRESENTATION DE LA BRANCHE RECOUVREMENT ET DE L’ACOSS - UCN 4](#_Toc189132801)

[1.1.1. Au niveau des missions 4](#_Toc189132802)

[1.1.2. Au niveau de son organisation 5](#_Toc189132803)

[1.2. PRESENTATION DE LA CONVENTION D’OBJECTIF ET DE GESTION (COG) DU RECOUVREMENT 6](#_Toc189132804)

[1.2.1. Offrir à ses publics des services plus performants et plus adaptés 6](#_Toc189132805)

[1.2.2. Assurer une collecte garantissant la qualité des données sociales et l’adéquation entre cotisations et prestations 7](#_Toc189132806)

[1.2.3. Concilier performance du recouvrement et accompagnement des entreprises 7](#_Toc189132807)

[1.2.4. Promouvoir une organisation solidaire et responsable 7](#_Toc189132808)

[1.3. PRESENTATION DE LA DGRM ET DES DIRECTIONS METIERS 7](#_Toc189132809)

[1.4. PRESENTATION DE LA MOA DECISIONNEL 10](#_Toc189132810)

[1.4.1. Présentation de productions issues du SID de la branche recouvrement 11](#_Toc189132811)

[1.4.2. Présentation du SID de la branche recouvrement 12](#_Toc189132812)

[1.4.2.1. L’existant à l’ouverture du marché 12](#_Toc189132813)

[1.4.2.2. Les perspectives d’évolution des infrastructures et des méthodes 13](#_Toc189132814)

[1.4.2.3. Travaux MOA identifiés au niveau de la MOA décisionnelle sur la durée du marché 15](#_Toc189132815)

[1.4.2.4. Les besoins de prestation de la MOA Décisionnelle 15](#_Toc189132816)

[1.5. PRÉSENTATION DE LA MISSION DSN PASRAU ET DU PROGRAMME DSN 16](#_Toc189132817)

[1.5.1.1. Le parcours de la DSN et le programme DSN 17](#_Toc189132818)

[1.5.1.2. La mission DSN PASRAU au sein de la DISEP 19](#_Toc189132819)

[2. Présentation des prestations attendues et compétences des intervenants 20](#_Toc189132820)

[2.1. Typologie des prestations et unités d’œuvre 20](#_Toc189132821)

[2.2. Domaines fonctionnels 21](#_Toc189132822)

[2.3. Caractérisation des profils d’intervenants et compétences attendues 22](#_Toc189132823)

[3. Prestations de type « Pilotage » 24](#_Toc189132824)

[3.1. Définition des Unités d’œuvre 24](#_Toc189132825)

[3.2. Exigences minimales pour chaque Unité d’œuvre 26](#_Toc189132826)

[3.3. Quantification des Unités d’œuvre 28](#_Toc189132827)

[4. Prestations de type « Etudes » 30](#_Toc189132828)

[4.1. Définition des Unités d’œuvre 30](#_Toc189132829)

[4.2. Exigences minimales pour chaque Unité d’œuvre 31](#_Toc189132830)

[4.3. Quantification des Unités d’œuvre 34](#_Toc189132831)

[5. Prestations de type « Recette » 39](#_Toc189132832)

[5.1. Définition des Unités d’œuvre 39](#_Toc189132833)

[5.2. Exigences minimales pour chaque Unité d’œuvre 40](#_Toc189132834)

[5.3. Quantification des Unités d’œuvre 41](#_Toc189132835)

[6. Prestations de type « Déploiement » 42](#_Toc189132836)

[6.1. Définition des Unités d’œuvre 42](#_Toc189132837)

[6.2. Exigences minimales pour chaque Unité d’œuvre 42](#_Toc189132838)

[6.3. Quantification des Unités d’œuvre 43](#_Toc189132839)

[7. Prestations de type « Accompagnement » 44](#_Toc189132840)

[7.1. Définition des Unités d’œuvre 44](#_Toc189132841)

[7.2. Exigences minimales pour chaque Unité d’œuvre 46](#_Toc189132842)

[7.3. Quantification des Unités d’œuvre 49](#_Toc189132843)

[8. Prestations de type « Prise de connaissance du contexte » 55](#_Toc189132844)

[8.1. Définition des Unités d’œuvre 55](#_Toc189132845)

[8.2. Exigences minimales pour chaque Unité d’œuvre 55](#_Toc189132846)

[8.3. Quantification des Unités d’œuvre 56](#_Toc189132847)

[9. Prestations de type « EXPERTISE » 57](#_Toc189132848)

[9.1. Définition des Unités d’œuvre 57](#_Toc189132849)

[9.2. Exigences minimales pour chaque Unité d’œuvre 57](#_Toc189132850)

[9.3. Quantification des Unités d’œuvre 59](#_Toc189132851)

[10. Prestations de type « Datavisualisation » 61](#_Toc189132852)

[10.1. Définition des Unités d’œuvre 61](#_Toc189132853)

[10.2. Exigences minimales pour chaque Unité d’œuvre 62](#_Toc189132854)

[10.3. Quantification des Unités d’œuvre 64](#_Toc189132855)

[11. Glossaire 67](#_Toc189132856)

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 3 : Prestations d’accompagnement des projets des maîtrises d’ouvrage des applications du système d’information décisionnel.**

Sont exclues du champ du lot 3 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
* A l’accompagnement des projets des maîtrises d’ouvrage du Système d’Information de gestion (Lot2)

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 y est déterminé sous forme d’unités d’œuvre classées en plusieurs types. Une présentation de la typologie de ces unités d’œuvre (UO) ainsi que la description détaillée de chacune d’elles sont exposées à partir du chapitre [3](#_Prestations_de_type) 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 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.
  + 1. **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…

* + 1. **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.

* + 1. **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…

* + 1. **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.

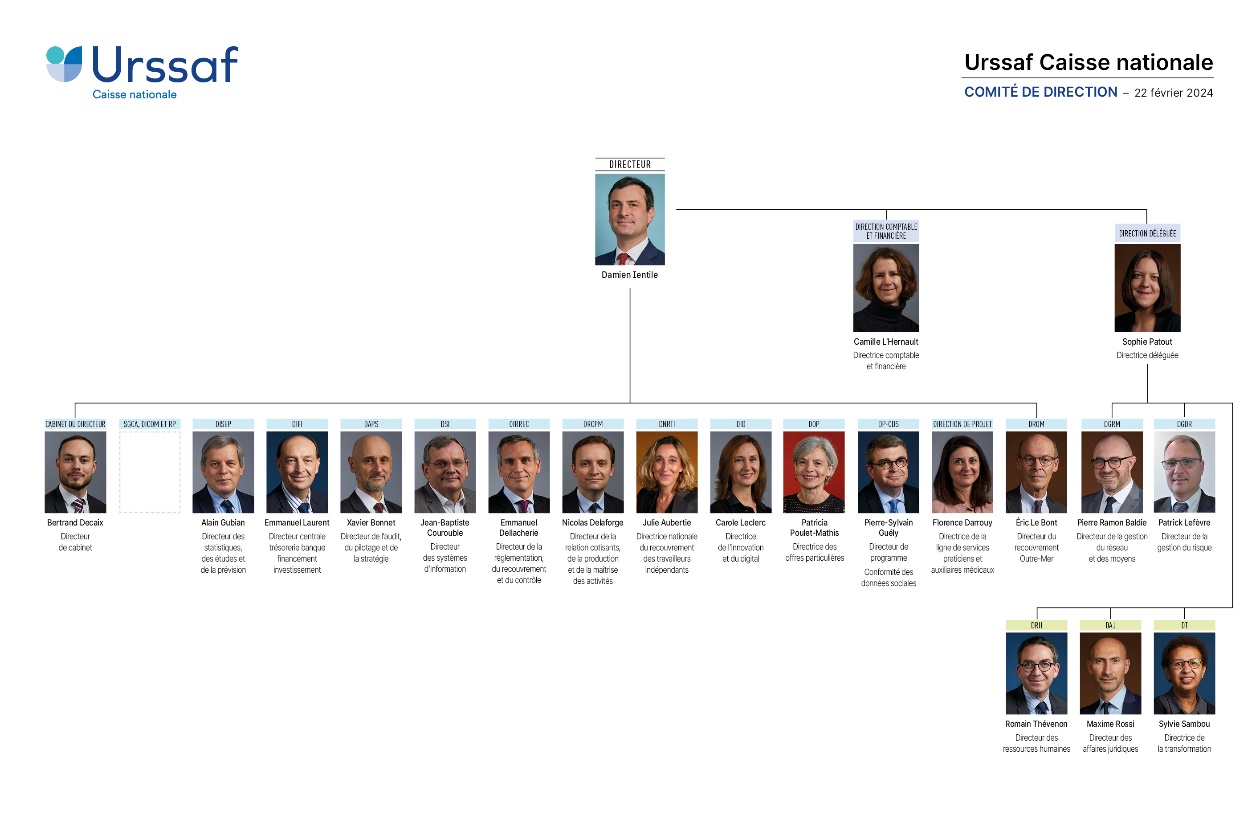
## PRESENTATION DE LA DGRM ET DES DIRECTIONS METIERS

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

## PRESENTATION DE LA MOA DECISIONNEL

La MOA décisionnel du SI décisionnel de la branche recouvrement est assurée par 2 directions nationales : la DISEP (direction des statistiques, des études et de la prévision) et la DAPS (direction de l’audit, du pilotage et de la stratégie). Ces directions contribuent à répondre aux besoins décisionnels sur l’ensemble du périmètre fonctionnel du recouvrement (ex : domaines cœur de métier tels que déclaration, écriture, recouvrement amiable et forcé ; front office et Offre de services accueil, téléphonie, courriels, courriers, réclamations…).

La MOA du système décisionnel sur le périmètre DISEP (Direction des Statistiques et de la Prévision) est gérée par le DSID : Département du Système d’Information Décisionnel (14 personnes) et par la Mission DSN pour la partie DSN, qui sont 2 départements de la DISEP.

Le DSID a en charge la gestion, la construction et le suivi de production de SIDeral et, jusqu’à leur décommissionnement, des anciens entrepôts Arome et Pléiade. Il assure aussi le rôle d’AMOA décisionnelle auprès des directions métiers pour l’ensemble du périmètre correspondant aux grandes fonctions du recouvrement (système de production V2), le contrôle, la trésorerie, le suivi des nouveaux types de cotisants, le suivi des travailleurs indépendants…

Le DSID est également MOA pour la construction du décisionnel. Il a en charge l’accompagnement des utilisateurs pour l’accès données et également pour l’accompagnement à l’utilisation des outils de requêtage (COGNOS) ou de Dataviz (Power BI aujourd’hui). Il travaille étroitement avec les statisticiens nationaux et régionaux qui sont organisés en pôles de compétence métier.

La partie nommée « mobilisation des données DSN », est gérée par 3 personnes dans le cadre de la Mission par un pôle constitué de 2 chefs de projets et un ingénieur des données. Ce pôle constitue une MOA sur les outils et les données du « Big data » pour les agents de la DISEP et, dans une moindre mesure, pour quelques agents d’autres directions métiers. C’est ce pôle qui intervient sur les aspects décisionnels pour les données de la DSN et qui est notamment responsable de la production des tables Sisyphe.

### Présentation de productions issues du SID de la branche recouvrement

La branche recouvrement occupe une place privilégiée au sein de l’économie française pour le suivi et l’observation socio-économique en tant que collecteur de référence du financement de la protection sociale. En effet, les déclarations des cotisants, la gestion du recouvrement et les actions de contrôle constituent des sources de données particulièrement riches.

Le traitement statistique de ces données trouve de multiples applications que ce soit pour le pilotage de l’activité ou au profit de la connaissance économique. Voici quelques exemples :

|  |  |
| --- | --- |
| Pilotage de l’activité | * Produire des indicateurs statistiques au service des différents métiers pour le pilotage de l’activité du recouvrement. Les indicateurs COG et CPG constituent un exemple d’indicateurs opposables entre la tutelle et le réseau recouvrement. * Prévoir au mieux les encaissements et d’analyser les écarts entre les réalisations et les prévisions afin d’optimiser la gestion de trésorerie du régime général de la Sécurité sociale. * Contribuer aux estimations comptables et à l’arrêté des comptes dans le cadre de la certification des comptes. |
| Connaissance économique | * Réaliser des études et produire des publications statistiques à partir de séries labellisées par l’Autorité de la statistique publique (ex : effectifs et masse salariale du secteur privé, déclaration d’embauche). Ces productions de référence sont de différentes natures : analyses conjoncturelles, évaluations, bilan, tels que le baromètre économique, StatUR. * Construire des outils de pilotage conjoncturel transverse permettant de mesurer de façon agile les conséquences de mesures économiques sur les activités de recouvrement. Ainsi, en 2020, avec les difficultés économiques rencontrées par les entreprises du fait de la crise sanitaire, la branche recouvrement a mis à disposition de la tutelle des outils pour suivre l’évolution du paiement de cotisations, du recouvrement des restes à recouvrer et le suivi des accords de délai. * Produire des fichiers de données à destination de partenaires traditionnels (Insee…) et aussi d’ouvrir les données du recouvrement au travers d’un portail d’open data et de datavisualisations (Open.urssaf). L’objectif est de partager et de permettre la réutilisation des données avec d’autres acteurs (collectivités locales, chercheurs, entreprises…) pour, par exemple, concevoir les services du recouvrement de demain. * Modéliser l’impact d’hypothèses de changement de la réglementation sur les cotisations perçues. |

### Présentation du SID de la branche recouvrement

#### L’existant à l’ouverture du marché

Pour répondre à ces besoins de pilotage de l’activité recouvrement, de productions statistiques, de compréhension et d’analyse de l’environnement économique, la branche Recouvrement s’est dotée dès les années 1990 d’outils de type décisionnel.

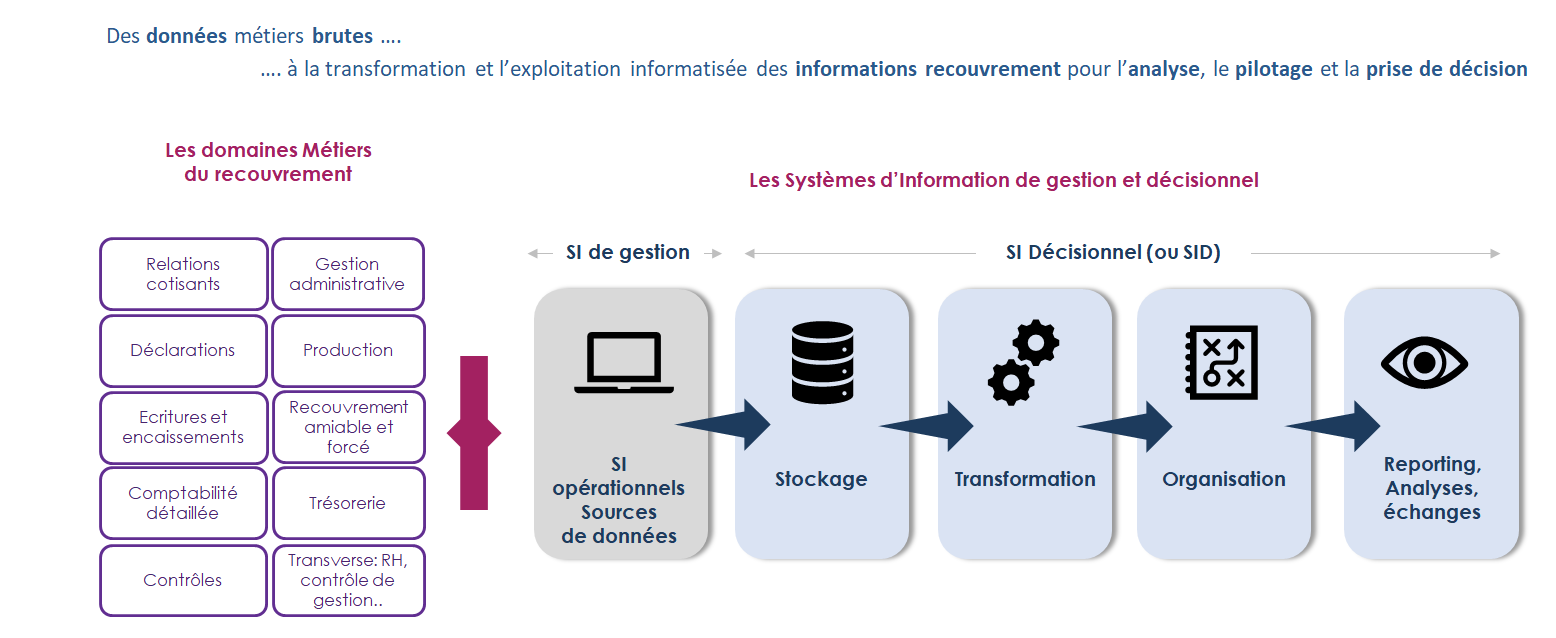
Jusqu’en 2010, le patrimoine décisionnel de la branche était constitué principalement de deux entrepôts et de bases thématiques historiques :

* L’entrepôt Pléiade - Arome, alimenté mensuellement, destiné à outiller le pilotage transversal et l’évaluation du réseau au niveau national.
* L’entrepôt Galaxie, alimenté quotidiennement, en vue de répondre aux besoins de pilotage local
* Différentes bases thématiques (cotisations, Déclarations, effectifs et assiettes salariales, écritures…)

Depuis 2010, la branche a travaillé pour construire l’entrepôt SIDeral (projet convergence des anciens entrepôts vers SIDeral). Après avoir principalement œuvré à la mise en place du socle et à l’intégration de nouveaux domaines, la convergence des anciens entrepôts vers SIDeral a été réalisée en mode projet mené de façon prioritaire de 2020 à 2024 pour permettre le décommissionnement des anciens entrepôts : Pléiade, Arome, Galaxie et donc de réduire la dette technique. Le projet aboutira fin 2024 et les anciens entrepôts seront décommissionnés sur T1 2025. Il n’intègre pas la DSN.

SIDeral est désormais un entrepôt alimenté en quotidien et centralisé. Il couvre le cœur du métier recouvrement (intégralité de la V2), la trésorerie, le Front office, la répartition des cotisations par attributaires, le suivi du contrôle, les offres particulières… Il est alimenté par 40 sources différentes. Il repose sur des bases Oracle et contient plus de 3000 tables. Il est ouvert à plus de 1000 utilisateurs experts et métier, statisticiens, contrôleurs de gestion et métiers : managers, pilotes de processus en charge du pilotage de l’activité.

Les utilisateurs y accèdent aujourd’hui par requêtage via les FW COGNOS, par requêtes SAS-SLC, pour les utilisateurs experts, par des rapports préétablis COGNOS et par des tableaux de bord POWER BI construits à partir des Datamarts.



La mise en place de SIDeral a permis des apports d’ordre financier, qualité et fiabilité des données :

* Financier : rationaliser et maîtriser les coûts par le décommissionnement des anciens entrepôts
* Qualité et continuité de service : améliorer et compléter le service rendu par les SID en intégrant les nouveaux besoins et les évolutions réglementaires et prenant en compte la rénovation du système de gestion de la branche
* Cohérence et fiabilité des données : disposer de référentiels de données, d’indicateurs et de tableaux de bord permettant de garantir l’homogénéité et la qualité des résultats sur toute la chaîne d’exploitation des données.

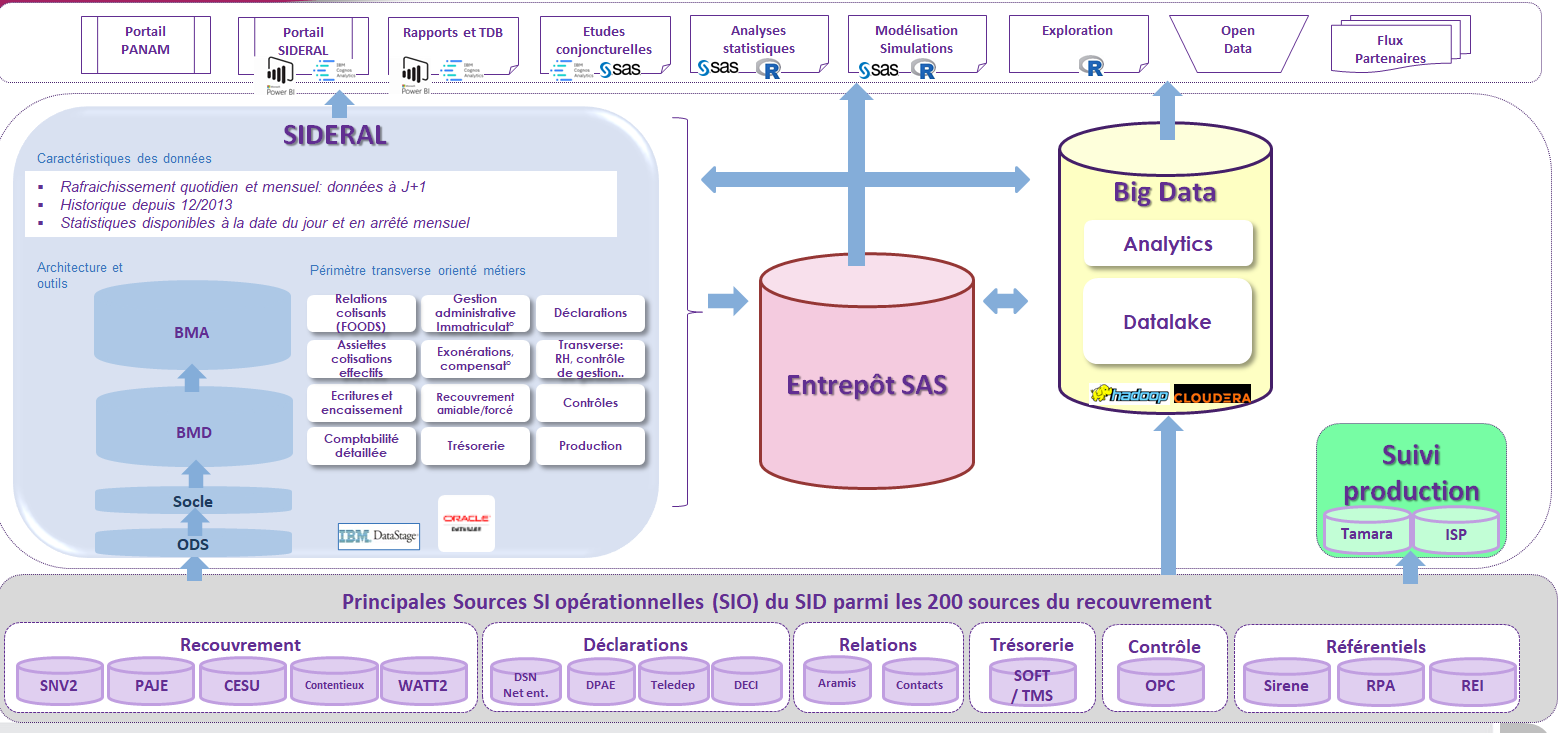
Cependant, SIDeral n’intègre pas la DSN qui est gérée dans le Big Data. En parallèle de la construction de l’entrepôt SIDeral et de la reprise des anciens entrepôts, la branche s’est également dotée d’une infrastructure sur le Big Data sur laquelle ont été développés : le traitement de la DSN, pour des fins de production, le traitement de la répartition comptable, le suivi des DPAE ainsi que la mise en place d’outils de détection de la fraude.

Cet environnement permet également de mettre à disposition des data scientistes (par copie de données) l’ensemble des données dont ils ont besoin pour leurs études quel qu’en soit la source.

La DISEP gère également un système d’information sur SAS contenant les différentes chaînes de calculs à partir des données DSN ou SIDeral permettant la mise en place de ses séries et pour ses suivis, études conjoncturelles et publications. Cet entrepôt vient de migrer sur Altair SLC.

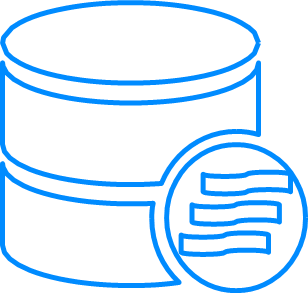
Un info service de production est également à disposition des utilisateurs sur une copie quotidienne des bases de production permet également un suivi opérationnel de la production pour les organismes. Un outil de pilotage : PANAM est également à disposition des organismes leur permettant de disposer rapidement de tableau de suivi de la production des différents métiers de l’organisme.

Le schéma suivant représente le système d’information du recouvrement à ce jour :



#### Les perspectives d’évolution des infrastructures et des méthodes

Depuis 2023, dans un souci dans la logique d’évolution des différentes technologies Big Data et BI traditionnel sur Oracle, la banche instruit et teste un projet de mise en place d’une Data Fabrique qui permettra de passer sur un LAKEHOUSE sur le Cloud afin de combiner Data Warehouse et Data Lake, les usages BI, stockage de données massives du Big Data et de l’Analytics :



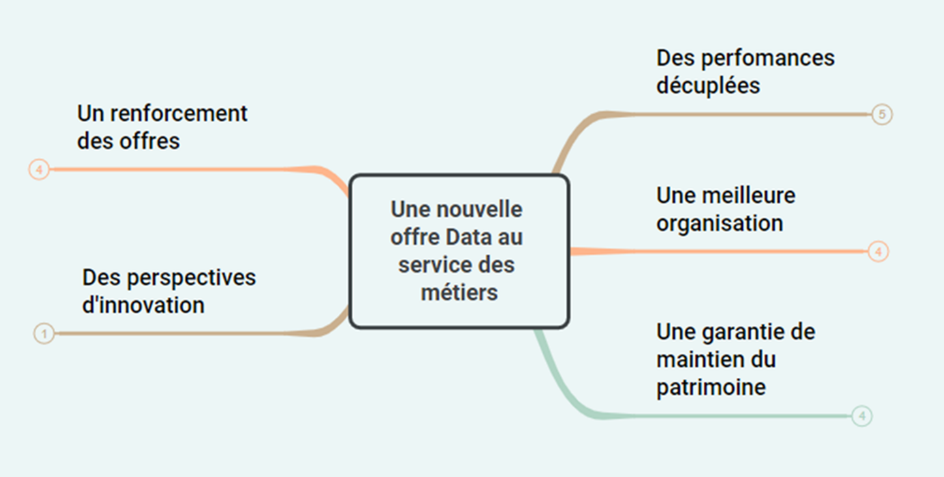
Un outil de virtualisation sera installé en point central de la DataFabrique entre les données stockées et les différents outils d’accès aux données qui seront mis à disposition des utilisateurs. La virtualisation devant permettre à l’utilisateur de naviguer indifféremment entre le Big DATA (données DSN et répartition), sur les données de SIDeral, sur les outils de pilotage opérationnel (Panam).

Un espace Lab sera également mis à disposition des utilisateurs, en particulier des data scientistes.

Le projet a été prototypé sur le S2 2024 sur ces principaux composants : la mise en place de la plate-forme, la virtualisation, la datavisualisation. Il sera lancé sur le premier trimestre 2025, et les premiers éléments de l’architecture prêts pour le début du S2 2025.

En point d’attention, conjointement à la DATA Fabrique, la DSI souhaite étudier une politique de révision des outils utilisés, afin de sortir des éditeurs captifs. Ainsi une étude est également lancée dans le cadre du prototypage de la Data Fabrique pour étudier la faisabilité d’un passage des outils COGNOS et Power BI vers des outils de Dataviz et de requêtages moins dépendants et moins onéreux. Ces changements impacteront beaucoup les utilisateurs et la MOA qui aura en charge de les accompagner.

Les attentes de la DISEP par rapport à ce nouveau contexte technique se résument dans ce schéma qui a été présenté lors du séminaire MOE – MOA portant sur la Data Fabrique en septembre 2024 :



**Un renforcement des offres**

* Possibilité de croiser les données quel que soit la technologie
* Amélioration du délai « Time To Market »
* Des outils d’accès aux données plus simples et plus ergonomiques
* Un choix du mode d’accès à la donnée fonction du profil d’utilisateur et des compétences
* Un dispositif de sécurité sur l’accès aux données performant

**Innovation**

* Des solutions pour la Data science plus riches et plus ouvertes grâce au cloud

**Une garantie de maintien du patrimoine décisionnel existant**

* Garantie de conserver le patrimoine existant dans la cible
* Une absence de régression et une non-rupture de service

**Des performances décuplées**

* Une optimisation des temps de requêtage
* Une robustesse de l’organisation
* Une allocation de ressource machine constante

**Une plus grande agilité**

* Une industrialisation des prototypes plus simples
* Une organisation par domaines et non par technologie

La mise en place d’une cellule de Data management est également initiée par la DSI et sera indispensable à la mise en place de cette nouvelle structure. Il sera mis en place en lien avec le projet de Data Gouvernance mis en place au niveau du recouvrement.

Ces différentes évolutions : l’aboutissement du projet Convergence SIDeral en 2025, le lancement du projet Data Fabrique par la DSI, la volonté de la DSI de sortir des éditeurs captifs et donc le passage à de nouveaux outils d’accès à la donnée, les besoins d’accompagnement des utilisateurs, la mise en place de la cellule de Data management et l’ouverture de l’accès de la donnée directement aux autres directions métier, structurent donc fortement la prestation qui sera demandée dans le cadre de ce marché.

#### Travaux MOA identifiés au niveau de la MOA décisionnelle sur la durée du marché

Les travaux identifiés par les équipes MOA Décisionnelles sur les prochaines années sont donc les suivants :

* Des travaux sur les entrepôts existants pour répondre aux besoins nouveaux besoins des utilisateurs ou aux évolutions des besoins déjà servis restent important avec une forte attente utilisateurs.
* La gestion des impacts par rapport à l’évolution des sources, avec des évolutions importantes sur le système source : refonte de la gestion du contentieux, refonte de de la gestion administrative, refonte des offres de service. La mise en service de ces refontes obliger le décisionnel à procéder à des adaptations de son système pour éviter les ruptures de service mais aussi à intégrer les nouveautés des systèmes de production pour éviter les ruptures de service.
* Le suivi des travaux de la Data Fabrique, l’industrialisation des POCS, le passage aux nouveaux outils et nouvelles méthodologies pour instruire au maximum les nouveaux besoins qui se présente en évitant de créer une nouvelle dette technique. Ces travaux nécessiteront un accompagnement des équipes MOA, pour leur permettre d’avancer au rythme et en accord avec les équipes MOE. Il s’agit d’une réelle transformation.
* L’intégration de la DSN actuellement dans le Big Data pour les besoins de production dans la Data Fabrique à partir de premières briques actuellement mise en service pour les statisticiens (Tables Tout en un ou tables Sisyphe) qui permettent déjà une simplification de ces données pour les études des statisticiens.
* L’intégration des nouveaux domaines dans la Data Fabrique : suivi des plateformes (ex Horus), données Teledep, les nouvelles offres de services et des nouvelles dispositions juridiques à venir.
* L’accompagnement utilisateurs sur les nouveaux outils d’accès aux données, et la reprise en lien avec les MOE du patrimoine développé existant en termes de restitutions
* La gestion du passage légacy (SIDeral, Big Data) dans la DataFabrique, dans le cadre de la virtualisation, et dans le cadre des adaptations et transformations qui seront nécessaires à terme en lien avec la DSI.
* Participation à la mise en place d’une cellule de data management et aux travaux de Data Gouvernance.
* Travaux dans le cadre du RGPD pour la cartographie et le recensement des données personnelles.

#### Les besoins de prestation de la MOA Décisionnelle

Dans le cadre de cette transformation, la DISEP a donc besoin d’accompagnement, les besoins sur les prestations suivantes seront particulièrement impactés par cette transformation du SI :

* **Prestations de pilotage**

Sur du conseil, par rapport aux différentes stratégies qui seront à mettre en œuvre pour bénéficier au mieux des nouvelles technologies qui s’implémentent en réponses aux impératifs de la DSI, sur une stratégie partagée, en conservant une identité MOA et statistique et en respect des besoins et contraintes de nos utilisateurs. Un appui sera aussi à mettre en place pour l’accompagnement des équipes au passage en mode agile.

* **Prestations de MOA et AMOA : expression de besoin, spécifications et recettage**

Dans le cadre des équipes internes constitués pour les travaux d’évolution des briques existantes ou de construction des nouvelles briques pour les travaux d’AMOA : réalisation des expressions de besoin, des DSF, de recette.

Ces travaux sont réalisés dans le cadre d’équipes pluridisciplinaires : métiers pour les sujets de pilotage métiers, statisticiens du réseau statistique des URSSAF organisé par pôles de compétence, statisticien nationaux spécialiste du domaine concerné, binômes MOE.

Les travaux demandés dans ce cadre à l’intervenant nécessitent une bonne acculturation à la donnée. DSF et recette nécessitent de comprendre à la fois le besoin de l’utilisateur, le fonctionnel du métier et les données du système de production, pour mettre en place la structure et les règles de gestion.

Les DSF sont basées sur les données et nécessitent souvent une phase de maquettage ou de prototypage. Les travaux de recette nécessitent aussi de comprendre les données pour analyser les résultats et déduire les corrections qui conviennent. Des profils de Business analystes sont donc requis pour ces missions.

* **Des missions d’accompagnement sur les outils de restitution, en particulier la Dataviz**

Mise en place d’ateliers d’accompagnement des utilisateurs sur la montée en charge de nouveaux outils, formations, ateliers pour l’appui à la reprise de patrimoine. Travaux d’appui au maquettage. Mise en place d’interfaces et de Frameworks et de rapports prédéfinis. Une expertise des outils : Power BI, Dig Dash, Cognos ou équivalent sera donc requis sur ces prestations.

* **Des missions de conseil et d’accompagnement sur les travaux de la cellule de data management et sur les aspects de sécurité des données.**

Ces différentes missions sont décomposées dans les Unités d’œuvre décrites dans le CCTP. A chaque unité d’œuvre correspond ainsi les livrables correspondants. Mais en général un prestataire intervient sur un domaine fonctionnel spécifique et sera amené à prendre les différentes unités d’œuvre d’AMOA dans le cadre de sa mission.

## PRÉSENTATION DE LA MISSION DSN PASRAU ET DU PROGRAMME DSN

Pour répondre aux nouveaux besoins induits par l’arrivée de la Déclaration Sociale Nominative (DSN), l’Urssaf Caisse Nationale (UCN) a mis en place un programme visant à créer un système d’information permettant l’exploitation des données individuelles de la DSN. La DSN a plusieurs objectifs, tels que la lutte contre la fraude, le calcul des effectifs et le développement de la connaissance.

Cependant, sa promotion a principalement été axée sur la simplification des déclarations sociales pour les entreprises, résumée par le slogan « dites-le nous une fois ». L’objectif est que les organismes de protection sociale ne demandent qu’une fois une information aux établissements et aux entreprises. À ce jour, la DSN remplace plus de 70 déclarations.

Bien que la branche du recouvrement ne reçoive pas l’ensemble des données présentes dans la DSN – un arrêté du 9 février 2022 fixe les données transmises aux administrations et aux organismes – elle dispose désormais d’une information mensuelle beaucoup plus riche. Elle reçoit mensuellement :

* Une information agrégée (DA) au niveau de l’établissement pour le calcul des cotisations et contributions. Cette information était auparavant communiquée via la DUCS ou les BRC, anciens formulaires de déclarations sociales.
* Une information individuelle (DI) ou nominative, au niveau du salarié et du contrat de travail, qui était en partie disponible annuellement via la DAS-U auparavant.

Ces nouvelles données présentent un grand intérêt pour la branche : elles permettent déjà de rendre de nouveaux services aux établissements. Par exemple, la branche du recouvrement ne demande plus aux établissements de calculer et déclarer leurs effectifs ; elle réalise elle-même ce calcul à partir des données individuelles.

L’un des grands objectifs du programme est de mobiliser les données individuelles de la DSN pour fiabiliser les données sociales, notamment pour vérifier la conformité des droits des salariés. Depuis 2023, des contrôles déclaratifs embarqués ont été mis en production.

En 2027, le programme prévoit la mise en place d’une DSN de substitution pour les déclarants qui ne corrigent pas les anomalies détectées par les contrôles déclaratifs.

D’un point de vue statistique, ces données vont élargir et enrichir le suivi des politiques publiques, les analyses démographiques des entreprises et des salariés des secteurs public et privé, ainsi que les analyses sur leurs rémunérations, en développant de nouveaux axes d'analyse (caractéristiques individuelles). De nouveaux indicateurs de conjoncture avancés pourraient être calculés. La direction statistique (DISEP) pourra mobiliser des distributions de salaire pour mieux comprendre l’évolution des exonérations, réductions (RGCP par exemple), cotisations et contributions.

#### Le parcours de la DSN et le programme DSN

Le déclarant (ou le tiers déclarant) réalise chaque mois sa DSN à partir de son logiciel de paie et la dépose sur le portail net-entreprises.fr (Régime Général) géré par le GIP-MDS (Groupement d’Intérêt Public-Modernisation des Déclarations Sociales ; la DSN est déposé dans un espace physique appelé « bloc 1 »). Cela doit être fait avant le 5 ou le 15 du mois suivant, selon les caractéristiques de l’établissement (effectif, périodicité, date de versement des salaires). Pour le régime agricole, le portail est le site msa.fr. En parallèle, le déclarant doit également déposer des DSN spécifiques en cas d’événements comme une fin de contrat, un arrêt de travail ou une reprise : on parle de signalements. Ces dernières ne sont pas transmises à la branche recouvrement.

Au dépôt de la DSN sur le bloc 1, celle-ci fait l’objet de différents contrôles (norme/siret) et de retours auprès du déclarant (tiers déclarant) : certificat d’enregistrement, comptes rendus métiers (CRM). Le flux DSN est ensuite divisé en trois flux avec un contenu adapté à chaque destinataire (conformément à l’arrêté du 9 février 2022) :

* Un flux DA avec les données agrégées et de paiement à destination uniquement de l’Urssaf Caisse Nationale (UCN) est injecté dans le système historique de production de la branche recouvrement – TELEDEP et SNV2 – dans le but de calculer et appeler les cotisations et contributions (cf. schémas 1 et 2).
* Un flux DI avec les données individuelles (déposé sur le bloc 3) est transmis en premier lieu à la CNAV qui certifie l’identification des salariés (NIR) et enrichit le flux avec des données certifiées. Après certification, ce flux est transmis à l’Urssaf Caisse Nationale (UCN) et aux autres organismes et administrations (cf. schéma 1).
* Un flux DADI avec les données agrégées et des données individuelles pour l’Urssaf Caisse Nationale (UCN) pour diminuer les délais d’obtention des flux précédents qui ont une mise à disposition déphasée. C’est le flux que l’UCN reçoit en premier (cf. schéma 1).

Dans ce processus, l’UCN et la CNAV ont donc un statut particulier car ils reçoivent les informations depuis le bloc 1.

**Schéma 1**



Lorsque ces différents flux arrivent à l’UCN, ils font l’objet de premiers contrôles déclaratifs embarqués. Un compte-rendu métier est transmis aux déclarants 4 heures après le dépôt de la DSN (« contrôles H+4 »). Les anomalies déclaratives identifiées par ces contrôles sont enregistrées dans une base des anomalies. Ces contrôles ont été mis en place récemment dans le cadre du programme DSN.

Le programme DSN a créé différents traitements servant à collecter et consolider les données des flux DI et DADI afin de répondre aux différents usages portés par les directions métiers. Ces besoins incluent, par exemple, le calcul des effectifs réglementaires, la mise à disposition d’informations pour les contrôles réalisés par les inspecteurs en Urssaf, le lancement de contrôles déclaratifs après consolidation (qui vont plus loin que les contrôles H+4), l’exposition des données DSN dans des tables dites « tout-en-un » pour des usages statistiques (tables appelées Sisyphe), la création de DSN de substitution (en 2027), etc.

**Schéma 2**



#### La mission DSN PASRAU au sein de la DISEP

La DISEP s’est fortement investie dans le programme DSN avec la création en 2019 d’une mission nommée DSN et PASRAU. Cette mission a développé une expertise forte sur les données de la DSN et est devenue garante de la bonne utilisation des données individuelles déclarées dans la DSN. Elle joue un rôle d’Assistance à Maîtrise d’Ouvrage (AMOA) dans le cadre du programme DSN. Elle aide les directions métiers à bien définir les attendus déclaratifs et à exprimer leurs besoins. Elle contribue également à la recette des développements effectués par la DSI.

En parallèle, la mission assiste la DISEP dans ses projets de mise à disposition et d’exploitation des données de la DSN sur l’environnement « big data ». Elle intervient donc sur des aspects décisionnels, pilote et coordonne ces travaux, et apporte une assistance technique. Un des projets phares est la création des tables Sisyphe (cf. supra) mettant de la manière la plus exhaustive possible les données déclarées dans la DSN via l’environnement « big data ». De plus, la mission forme et informe sur l’environnement mis en place à l’UCN et les outils du « big data ».

En conclusion, la mission DSN et PASRAU apporte une expertise technique (maîtrise des outils et environnement « big data ») et fonctionnelle (connaissance de la norme et des attendus déclaratifs) sur l’exploitation des données individuelles pour la branche dans le cadre d’un programme mis en place à l’UCN sur la DSN.

La mission constitue l’AMOA du programme DSN. Il est la « raison d’être » initiale de la mission DSN PASRAU. Le pôle comprend des responsables de produit internalisés sur respectivement la collecte, la consolidation et le calcul des effectifs, et des testeurs en prestation. Ces derniers contribuent à la recette des développements en créant des requêtes permettant d’effectuer des validations globales. Ils contribuent aussi à créer des jeux de données pour la construction des histoires utilisateurs (HU). Des analyses exploratoires leur sont également demandées pour aider les directions métiers à quantifier des anomalies ou affiner leurs expressions de besoins. C’est sur ce champ qu’une prestation est attendue côté mission DSN PASRAU.

# Présentation des prestations attendues et compétences des intervenants

## Typologie des prestations et unités d’œuvre

**Le présent lot 3, concerne les prestations d’accompagnement en MOA des projets du Système d’Information Décisionnel de la branche recouvrement.**

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 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, quelle que soit la méthode de travail utilisée (cycle en V, méthode agile) : 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 principales activités entrant dans le périmètre des prestations pouvant être commandées dans ce lot sont :

* Assistance à maîtrise d’ouvrage du programme de convergence et rationalisation du SID prévu au SDSI (pilotage, audits, études, recette/déploiement, conduite du changement, etc.)
* Assistance aux études et travaux de spécification nécessaires à la prise en compte des impacts sur le SID des évolutions du SI de production.
* Assistance aux études et travaux nécessaires au maintien à l’état de l’art du SID (Big data, Data science…)
* Assistance à la conduite des opérations de recette, déploiement (migration de données, paramétrage, etc.) et assistance utilisateurs post déploiement sur le champ du SID
* Support et formation en accompagnement sur le domaine du SID.

8 types de prestations sont définis :

1. Prestations de type « Pilotage »
2. Prestations de type « Études »
3. Prestations de type « Recette »
4. Prestations de type « Déploiement »
5. Prestations de type « Accompagnement » (intégrant les actions de formation métiers et SI, documentation et communication SI) ;
6. Prestations de type « Prise de connaissance du contexte »
7. Prestations de type « Expertise »
8. Prestations de type « Datavisualisation »

Pour chacune 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 pour chaque type de prestation 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 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 3** | **Nombre d’UO par typologie** |
| 1. Prestations de type « Pilotage » | P | 2 |
| 1. Prestations de type « Etude » | E | 5 |
| 1. Prestations de type « Recette » | R | 1 |
| 1. Prestations de type « Déploiement » | M | 1 |
| 1. Prestations de type « Accompagnement » |  |  |
| * 1. Aspects « Accompagnement utilisateurs » | C | 1 |
| * 1. Aspects « Documentation SI » | D | 1 |
| * 1. Aspects « Formation métiers et SI » | F | 3 |
| * 1. Aspects « Information, communication SI » | I | 1 |
| 1. Prestations de type « Prise de connaissance du contexte » | K | 1 |
| 1. Prestations de type « Expertise » | X | 2 |
| 1. Prestations de type « Datavisualisation » | V | 3 |

**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.**

* 1. **Domaines fonctionnels**

Le lot 3 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.

L’accord-cadre pour le lot 3 «Prestations d’accompagnement des projets des MOA du Système d’Information Décisionnel du Recouvrement » est multi-attributaire avec 2 cotitulaires (sous réserve d’un nombre suffisant de candidats et d’offres).

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 – UCN 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. Les demandes des Directions Métiers sont centralisées au préalable au niveau de la DGRM dans un même fichier excel. Ainsi le point de référence qui détermine la répartition est la pré-commande transmise au cotitulaire par la DGRM. Les pré-commandes ne sont pas transmises en même temps mais l’une après l’autre au cotitulaire concerné.

Les domaines fonctionnels sont indiqués ci-après :

|  |  |
| --- | --- |
| **Domaines fonctionnels** | |
| 1 | Décisionnel et Big Data |
| 2 | Trajectoire DSN et Transferts |

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 - UCN 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.

## Caractérisation des profils d’intervenants et compétences attendues

Les catégories de profil font référence à la convention SYNTEC sur les profils, classification et position des agents et cadres de la convention collective 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… |
| EX | Expert | >8 | BAC+5 | CADRE  3.2 à 3.3 | Cadre possédant une expertise reconnue dans un domaine précis. Il peut prouver et faire état de références dans le domaine exigé. Il intervient ponctuellement. |
| TEC | Technicien | 0 à 5 ans | BAC +2 | ETAM  3.1 à 3.2 | L’exercice de la fonction nécessite la connaissance du mode de résolution de problèmes complets courants pouvant être traités avec des méthodes et des procédés habituels et dont l’agent possède la pratique mais nécessitant, en raison de leur nombre, et de leur variété, une expérience diversifiée. |
| CS-D | Cadre spécialisé débutant | 0 à 3 ans | BAC +4 | - | Cadre d’entreprise spécialisé dans les métiers de la communication, de la modélisation graphique participant à l’élaboration de supports. |
| CS-C | Cadre spécialisé confirmé | >3 ans | BAC + 4 | - | Cadre d’entreprise spécialisé et à forte expérience dans les métiers de la communication, de la modélisation graphique participant à l’élaboration de supports. |

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

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

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

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

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

Quelque-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 informatiques dédiées au pilotage et l’aide à la décision (Décisionnel, Big Data…) Connaissance des institutions de la protection sociale et si possible de la Branche Recouvrement
* Capacités d’analyse confirmée et bonne maîtrise des techniques de communication, d’animation, de synthèse et de restitution
* Un profil technico-fonctionnel (profil de business analyste). Il sera demandé aux prestataires d’avoir une bonne expertise technique des outils informatiques utilisées, mais également d’avoir une appétence pour le fonctionnel, et d’avoir la capacité de se former et d’appréhender le métier traduit par les données
* Maîtrise des outils de bureautique Word, Excel et PowerPoint.

De plus, selon les domaines métiers porteurs des projets SI décisionnels objets des prestations, une expertise ou expérience spécifique propre au domaine, notamment dans le contexte de la Sécurité Sociale ou d’une institution similaire, est souhaitée (ex : travailleurs indépendants, écriture comptable, contentieux, déclaration…).

Enfin, pour le présent lot, il est exigé en outre des profils spécialisés et expérimentés en informatique décisionnelle et Big Data :

* Le profil dirigeant doit avoir une expérience dans la direction et l’accompagnement de projets décisionnels et Big data d’envergure
* Spécialisation dans la conception et le déploiement des systèmes d’information décisionnels
* Conseil et expertise pour l’appui au pilotage auprès des directions projets
* Connaissance du marché décisionnel, des acteurs principaux et des méthodes de conduite et de gestion de projet
* Une bonne connaissance et être capable d’un certain recul par rapport aux nouvelles technologies en particulier, autour de la notion de Lake House
* Les profils managers et consultants doivent avoir une expérience dans l’étude et la mise en œuvre de solutions décisionnelles et Big data :
  + Expérience confirmée en spécifications détaillées des différents composants de SI décisionnels :
    - Description d’éléments de type tables de fait détaillée, tables référentiel, vue métier, règles d’alimentation, de sélection, de croisement, de transformation, de calcul…
    - Utilisation d’outils de requêtage (ex : SQL developper…) pour appréhender les données sources, les transformations requises, les volumétries… La connaissance d’outils de traitement des données (ex : SAS, R…) pourrait être un plus.
    - Utilisation d’outils de restitution (ex : Cognos Analytics…) et de datavisualisation (ex : DigDash, Tibco…)
    - Une bonne connaissance et être capable d’un certain recul par rapport aux nouvelles technologies en cours autour des notions de Lake House
    - Des profils spécialisés dans la DataViz ainsi que des profils spécialisés sur les outils de requêtage seront requis
* Connaissances statistiques et sens de la donnée
* Conduite et gestion de projet
* Appui dans l’organisation, le pilotage et l’animation de projets décisionnels
* Coordination des différents acteurs (utilisateurs, responsables métiers et équipes projets)
* Pour les consultants qui interviendront sur le programme DSN, il est exigé, en outre d’une maitrise de la modélisation de la donnée, de son interaction, une bonne expérience, une appétence sur l’exploration de la donnée et une bonne maitrise de l’algorithmique ainsi qu’une maîtrise des techniques et des outils correspondants. Ils devront être en mesure de faire une analyse de bout en bout de la donnée. Ils devront en outre être formés et maîtriser les techniques et outils du « Big Data » pour mener des travaux et analyses complémentaires sur les données gérées au sein du Décisionnel.

# 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 suivi des projets.

Il s’agit de supporter les responsables de projet 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.
* P05 : Conseilet accompagnement des équipes MOA Décisionnelles dans le projet de transformation de leur SI.

Dans le cadre de la transformation à venir, la DISEP aura besoin d’accompagnement pour se positionner dans les différents chantiers de la transformation ouverts par la DSI : technologique, data, outils d’accès à la donnée, méthodologie.

Il s’agit donc d’une unité d’œuvre de conseil auprès des responsables MOA pour les aider à construire une identité MOA soucieuse des différents utilisateurs et à construire une trajectoire en lien avec la DSI et à mettre en place une comitologie adaptée.

## Exigences minimales pour chaque Unité d’œuvre

|  |
| --- |
| * **P01 : Assistance à la coordination et suivi des projets** |
| 1/ Contenu de la prestation  Sous la direction du directeur et / ou du chef de projet interne, conduite d’opérations relatives au projet :   * 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 présentations des comités de pilotage, COPROJ et de réunions diverses (revue projet, réunion de suivi opérationnel, comité transverse, etc.) * Réalisation et partage des comptes-rendus * Élaboration 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’actions en réponse 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 * Organisation de la comitologie spécifique au plan / programme / projet en question * Identification des acteurs impliqués sur le plan / programme / projet en question * Cadrage du périmètre des actions à mener * 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)   * 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 * Plans d’action en cas de problèmes détectés sur le projet |

|  |
| --- |
| * **P05 : Conseil et accompagnement des équipes MOA décisionnelles dans le projet de transformation de leur SI** |
| 1/ Contenu de la prestation   * Conseil et accompagnement des équipes MOA décisionnelles dans la transformation du système d'information * Apporter une vue externe et être force de production dans la mise en œuvre des projets et chantiers : * État des lieux et diagnostic * Analyse des risques et recommandations * Cadrage et élaboration d'une stratégie Data * Identification des bénéfices et des risques encourus par rapport à l'existant * Identification de la trajectoire de passage des équipes sur une méthodologie agile * Accompagnement des équipes par rapport aux transformations techniques : documentation, Plan de formation * Accompagnement à l’élaboration de la FDR Data sur une période pluriannuelle * Interface avec les équipes MOE techniques * Accompagnement à la transformation pour un passage en méthodologie agile * Identification d'une trajectoire cohérente avec les besoins et les contraintes des utilisateurs * Participation à l'élaboration de la comitologie * Entretiens avec les équipes - Entretiens avec les utilisateurs   2/ Antécédents et prérequis   * Présentation par l’Acoss - UCN du contexte du projet * Contacts et échanges avec les équipes DSI * 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)   * Documents d’analyse d’impacts et plan d’accompagnement : * Document de bilan et état des lieux * Note d’identification des bénéfices / risques * Documents de synthèse des échanges avec la MOE – analyse * Note de proposition d’une stratégie Data * Note de définition d’une trajectoire globale du projet en lien avec le chef de projet interne * Note de définition d’une trajectoire pour l’accompagnement des équipes MOA dans le projet de transformation technique * Note de définition d’une trajectoire pour définir le passage des équipes MOA en mode agile (y compris plan de formation) * Note de cadrage du projet * Documents de synthèses des entretiens avec les utilisateurs. PV de réunion, et note de synthèse * Document de synthèses des entretiens avec la MOE |

## Quantification des Unités d’œuvre

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| * **P01 : Assistance à la coordination et suivi des projets** | | | | | |
| A/ Critères de pondération quant à la complexité de l’unité d’œuvre : | | | | | |
| Nombre de directions prenantes à coordonner :   * 1 direction (interne DISEP) : 1 point * 2 directions : 2 points * > 3 directions : 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 :**   * 5j ouvrés maximum * 10j ouvrés maximum * 20j ouvrés maximum * 30j ouvrés maximum | | **Nombre de réunions ou entretiens estimés :**   * 5 réunions * 10 réunions * 20 réunions * 30 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, ateliers, sessions de tests, pages, type de formation, documents) 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.

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| * **P05 : Conseil et accompagnement des équipes MOA décisionnelles dans le projet de transformation de leur SI** | | | | | |
| A/ Critères de pondération quant à la complexité de l’unité d’œuvre : | | | | | |
| Enjeux et caractère innovant du projet :   * Faible : 1 point * Moyen : 2 points * Fort : 3 points | | Nombre d’interviews à préparer et à animer :   * 1 à 5 réunions : 1 point * 5 à 10 réunions : 2 points * Plus de 10 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 * 15j ouvrés maximum * 20j 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-MA (100%) * PRO- SM (25%) PRO- MA (75%) * PRO- SM (75%) PRO- MA (25%) * PRO-SM (100%) |



***ATTENTION :*** les délais de réalisation maximum indiqués s’imposent à chaque candidat. Le nombre d’éléments (réunions, entretiens, cas, ateliers, sessions de tests, pages, type de formation, documents) 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 cadrage du projet, l’étude du périmètre fonctionnel, des spécificités techniques, de l’organisation, 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 (déploiement, support). Elles devront pouvoir s’effectuer en mode traditionnel ou en mode AGILE. L’ACOSS - UCN définira le mode le plus adapté selon les cas.

L’organisation et le choix des prestations peuvent varier suivant les besoins et les contraintes des activités et projets de l’ACOSS - UCN.

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

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

Il s’agit, dans le cas d’un projet ne nécessitant pas un travail de spécification approfondi (spécifications fonctionnelles générales et détaillées), 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.

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

Rassembler et formaliser au sein d’une note de lancement tous les éléments de cadrage d'un projet en collaboration avec les acteurs MOA et MOE afin de permettre son officialisation et la communication sur son lancement effectif : enjeux et objectifs du projet, démarche à mettre en œuvre, orientations, périmètre, adhérences aux autres projets, état des lieux (SI, métiers), évaluation des charges, acteurs et ressources à mobiliser, programmation d’ensemble du projet et planification des premières actions, mise en place de l’équipe projet, définition de la gouvernance et des modalités de pilotage, de suivi, de communication, etc..   
E11 : Rédaction de spécifications fonctionnelles détaillées*.*Les spécifications fonctionnelles détaillées présentent les exigences fonctionnelles, 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.   
  
E17 : Participation MOA à la réalisation de prototypes SID.

Le prototypage s’inscrit dans un processus de conception itérative ; centré sur l’utilisateur, il consiste à concevoir un premier modèle, puis à l’évaluer et répéter le processus autant de fois que nécessaire, jusqu’à ce que la solution corresponde aux besoins des utilisateurs.

Les étapes du processus de prototypage comprennent une phase d’analyse destinée à comprendre le contexte de l’utilisation puis à spécifier les exigences des utilisateurs ; une phase de conception conduisant à la production d’une solution puis une phase d’évaluation et la répétition du processus pour affiner le prototype et mettre en production le livrable final.

Les prototypes permettent de valider rapidement la conception d’un nouveau produit/restitution en phase de développement afin de réduire le temps de mise en production.

* E18 : Gestion de la donnée.

En lien avec la mise en place de la DATA Fabrique, le besoin de gérer la donnée va s’intensifier pour répondre aux besoins de catalogage des données, ainsi que les sujets d’habilitation, de sécurité et de gestion des données personnelles en lien avec les normes RGPD, afin de permettre aux utilisateurs un usage libre des données.

## Exigences minimales pour chaque Unité d’œuvre

|  |
| --- |
| * **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 spécifiques avec les acteurs identifiés * Formalisation des besoins * 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, ...) * Évaluation en lien avec les acteurs MOA et MOE, de la charge de travail en jour/homme de réalisation de(s) l'évolution(s), 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 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 d'expression de besoins, Cahier des Charges * Comptes-rendus de réunion * Supports de présentation synthétique |

|  |
| --- |
| * **E10 : Etude préalable au lancement d’un projet** |
| 1/ Contenu de la prestation   * A partir d'un besoin métier ou fonctionnel exprimé sous la forme d'une note de problématique ou une expression de besoin exposant :   + Le contexte et les enjeux du projet   + Les objectifs poursuivis   + Les délais souhaités de mise en œuvre   + Les moyens pouvant y être consacrés en ressources humaines et budgétaires * Élaborer en relation avec les acteurs MOA et MOE, une démarche de mise en œuvre en précisant les modalités organisationnelles, les livrables et le calendrier   2/ Antécédents et 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)   * Note d'opportunité du projet * Note de lancement du projet * Support synthétique de présentation * Comptes-rendus de réunion |

|  |
| --- |
| * **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 dans une logique recherche de valeur et d'identification du Minimum Viable Product au cours d'ateliers avec les utilisateurs et la MOE : * Conception : analyse et adaptation du besoin utilisateurs aux données du système de production, au bon usage des plates-formes et à la cohérence du système existant * Itérations sur l'expression de besoin avec les utilisateurs en mode agile pour cibler systématiquement le besoin principal des utilisateurs et les règles de transformation de la donnée adéquates * Recours au prototypage si besoin * Réalisation des spécifications détaillées * Actualisation des études fonctionnelles et techniques générales * Définition et/ou référence aux normes et standards applicables * Réalisation d’ateliers de travail avec les experts métiers, utilisateurs et statisticiens * Réalisation d’ateliers de travail avec la MOE pour la co-construction de la solution cible * Validation des règles de gestion * Définition des référentiels   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)   * Dossier de spécifications détaillées * Itérations sur le document d'expression de besoins, * Modèle physique des données ou schéma de la base (le cas échéant) * Dossier ou cahier des normes et standards complété * Comptes-rendus des ateliers * Supports de présentation synthétique |

|  |
| --- |
| * **E17 : Participation MOA à la réalisation de prototypes SID** |
| 1/ Contenu de la prestation   * A partir des études préalables d'un projet décisionnel (recueil des besoins, des exigences et des contraintes techniques des utilisateurs...), réalisation de travaux de prototypage en mode agile permettant un pilotage par la valeur en évaluant le potentiel d’un système : * Cadrage, réalisation et itération pour aboutir à un MVP (Minimum Viable Product) avec prise en charge des retours utilisateurs   + Accompagnement au bon usage des plateformes des différents métiers   + Lancement et conduite de POC (Proof Of Concept), étape de validation dans la mise en place d’un projet nouveau, avant industrialisation   + Organisation, animation et restitution des ateliers   + Création et implémentation d’algorithmes   + Développement de prototypes et de scripts de traitement de données   + Élaboration de plan de tests et recette du prototype   + Mise en production des solutions développées   2/ Antécédents et prérequis   * Présentation par l’ACOSS - UCN du contexte et du périmètre des études * 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 et support de lancement et de conduite de POC * Maquette ou prototype * Scripts de traitement des données * Supports et comptes-rendus des ateliers * Bilan de l’expérimentation |

|  |
| --- |
| * **E18 : Gestion de la donnée** |
| 1/ Contenu de la prestation  Organisation de la gestion de la donnée durant son cycle de vie :   * Urbanisation du SI : Catalogage des données, référentiels de données, qualité de données, produits Data, produits applicatifs * Accompagnement à la mise en conformité RGPD : exigences en matière de délai de conservation, d'archivage et de protection * Accompagnement sur la mise en place de règles de sécurité : identification des profils d'utilisateurs, mise en place des règles d'habilitations   2/ Antécédents et pré-requis   * Présentation par l’ACOSS - UCN du contexte et du périmètre des études * 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)   * Cartographie de la donnée * Recensement de données personnelles et de données sensibles * Matrice des habilitations * Supports et comptes-rendus des ateliers |

## Quantification des Unités d’œuvre

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| * **E06 : Assistance à la formalisation d’une expression de besoin** | | | | | |
| 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 :**   * 8j ouvrés maximum * 15j ouvrés maximum * 20j ouvrés maximum * 35j 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, ateliers, sessions de tests, pages, type de formation, documents) ainsi que les profils, leur niveau d’expérience et leur répartition exprimés ci-dessus ne sont pas imposés mais correspondent à des souhaits.

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

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| * **E10 : Etude préalable au lancement d’un projet** | | | | | |
| A/ Critères de pondération quant à la complexité de l’unité d’œuvre : | | | | | |
| Enjeux et caractère innovant du projet :   * Faible : 1 point * Moyen : 2 points * Fort : 3 points | | Nombre de réunions ou entretiens à réaliser :   * 1 à 15 : 1 point * 15 à 30 : 2 points * Plus de 30 : 3 points | | Taille prévisible du projet :   * Taille XS/S : 2 points * Taille M : 4 points * Taille L/XL : 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 * 25j ouvrés maximum | | **Nombre de réunions ou entretiens estimés :**   * 3 réunions * 5 réunions * 7 réunions * 10 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, ateliers, sessions de tests, pages, type de formation, documents) 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.

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| * **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 sources, nb de flux, nb de transformations, périmètre métier, nb de croisements :   * Réduit : 1 point * Moyen : 2 points * Important : 3 points | | Nombre de cas d’utilisation : Tables de Faits, + interface ou vue, ensemble de restitutions… :   * 1 : 1 point * 2-3 : 2 points * Plus 3 : 3 points | | Volume de la spécification à produire :   * Inférieur à 25 règles de gestion contenant au moins une transformation élémentaire : 2 points * 26-50 règles de gestion contenant au moins une transformation élémentaire : 4 points * Supérieur à 51 règles de gestion contenant au moins une transformation élémentaire : 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 * 30j ouvrés maximum * 40j ouvrés maximum | | **Nombre de cas d’utilisation estimés :**   * 1 cas d’utilisation * 5 cas d’utilisation * 10 cas d’utilisation * 10 cas d’utilisation | | **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, ateliers, sessions de tests, pages, type de formation, documents) 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.

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| * **E17 : Participation MOA à la réalisation de prototypes SID** | | | | | |
| 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 d’ateliers 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 :**   * 5j ouvrés maximum * 10j ouvrés maximum * 20j ouvrés maximum * 30j ouvrés maximum | | **Nombre d’ateliers estimés :**   * 6 ateliers * 10 ateliers * 15 ateliers * 20 ateliers | | **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%) |



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

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| * **E18 : Gestion de la donnée** | | | | | |
| 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 5 : 1 point * 5 à 10 : 2 points * Plus de 10 : 3 points | | Estimation du nb de données contenues dans le périmètre :   * Inférieur à 20 : 2 points * 20 à 100 : 4 points * Supérieur à 100 : 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 :**   * 8j ouvrés maximum * 15j ouvrés maximum * 20j ouvrés maximum * 35j 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, ateliers, sessions de tests, pages, type de formation, documents) 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 traitement, 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.

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

* R03 : Création des scénarios de tests et réalisation des opérations de recette fonctionnelle SID*.*

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.

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

|  |
| --- |
| * **R03 : Création des scénarios de tests et réalisation des opérations de recette fonctionnelle SID** |
| 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'essai 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 * 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.).   + Analyse et compréhension des écarts, recherche du bon indicateur et spécification des modifications à apporter   + Analyse de la donnée en mode ensembliste ou transactionnel afin de comprendre le besoin en terme de recette et aussi d’analyse exploratoire   + 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 * 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 résultat et procédures de gestion associées * Fiches d'anomalies * Rapport de tests ou dossier de résultats, y compris les fiches de mesure |

## Quantification des Unités d’œuvre

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| * **R03 : Création des scénarios de tests et réalisation des opérations de recette fonctionnelle SID** | | | | | |
| A/ Critères de pondération quant à la complexité de l’unité d’œuvre : | | | | | |
| Etendue du périmètre fonctionnel à couvrir (nb de processus, traitements, sources, …) :   * 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 | | Volume de cas de tests à vérifier :   * Inférieur à 300 cas : 2 points * 300 à 500 cas : 4 points * Supérieur à 500 cas : 6 points | |
| B/ Décomposition de l’unité d’œuvre : | | | | | |
| **Complexité de la 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 sessions estimées :**   * 4 sessions * 8 sessions * 16 sessions * 24 sessions | | **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, ateliers, sessions de tests, pages, type de formation, documents) 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 »

## 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 et d’utilisation des livrables sur les sites d’exploitation,
* 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.

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

* 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

|  |
| --- |
| * **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   + Réécriture des codes/ jeux de requêtes / chaînes SAS-SLC   + Organisation de la migration d'un jeu de requêtes via un outil de retro-engineering   + Accompagnement des utilisateurs dans la réécriture de codes/jeux de requêtes   + 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 * Nouveau code / jeu de requêtes |

## Quantification des Unités d’œuvre

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| * **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 :**   * 5j ouvrés maximum * 10j ouvrés maximum * 25j ouvrés maximum * 40j 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, ateliers, sessions de tests, pages, type de formation, documents) 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 informatiques nécessite également de communiquer très en amont auprès des organismes concernés, de communiquer régulièrement 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, etc…) 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 »,
* un suivi du déroulement du projet
* la mise en place des 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 utilisateurs » :*

* CO5 : Accompagnement utilisateurs sous la forme d'atelier de présentation.  
    
  Correspond à la mise en œuvre d’ateliers de présentation aux utilisateurs pour la prise en main d’un nouvel outil / sujet / Tableau de bord.

*Aspects « Documentation » :*

* D02 : Actualisation de la documentation utilisateurs d'une application décisionnelle.

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 « Information, communication » :*

* I03 : Conception et réalisation de supports d’information ou de communication liés au SID.

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.

*Aspects « formation » :*

* F01 : Élaboration du plan d’accompagnement des utilisateurs.

Sur la base d’une analyse des changements induits comprenant l’analyse des impacts du projet déclinée par populations, le plan d’accompagnement propose un ensemble d’actions à mener tout au long du projet autour des 3 thèmes de la formation des acteurs du projet, du SI ou des utilisateurs, de l’information / communication sur le projet et de la documentation du projet et du SI qui doit en résulter. Pour certains projets à relativement faible impact, le plan d’accompagnement inclura le plan de communication et/ou le plan de formation et pourra également intégrer le cahier des charges de formation.

* F04 : Élaboration 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 comme en distanciel, et 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.

* 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 ».

## Exigences minimales pour chaque Unité d’œuvre

|  |
| --- |
| * **C05 : Accompagnement utilisateurs sous la forme d'atelier de présentation** |
| 1/ Contenu de la prestation  Dans le cadre de changement d'outils, ateliers d'échange avec les utilisateurs :   * + Préparation des ateliers, identification des besoins et niveaux des participants, préparation des jeux de tests ou des exercices * Animation des ateliers * Rédaction du compte-rendu de déroulement * Rédaction d'un compte-rendu synthétique pour les participants   2/ Antécédents et pré-requis   * Présentation par l’ACOSS - UCN du contexte du projet * Documentation fonctionnelle et technique du projet * Présentation des attendus, du cadrage et de la conception des ateliers   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 |

|  |
| --- |
| * **D02 : Actualisation de la documentation utilisateurs d'une application décisionnelle** |
| 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 |

|  |
| --- |
| * **I03 : Conception et réalisation de supports d'information ou de communication liés au SID** |
| 1/ Contenu de la prestation   * À 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   + Élaboration des documents * Un document "sans charte graphique" comprend uniquement le contenu (textes 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 |

|  |
| --- |
| * **F01 : Elaboration du plan d’accompagnement des utilisateurs** |
| 1/ Contenu de la prestation   * Le plan d’accompagnement présente le contexte du chantier, les objectifs et les enjeux liés au projet ainsi que les acteurs de ce dernier. Il détaille finement l’accompagnement souhaité en se basant sur une analyse du changement comprenant l’analyse d’impacts déclinée par populations. * Sur la base de cette analyse d’impacts, il propose un ensemble d’actions à mener tout au long du projet autour de trois thèmes : * Informer : communication et information du réseau, les réunions à prévoir (pour les publics référents outils, directeurs, managers…) et les médias nationaux à utiliser * Former : des formations aux utilisateurs et aux gestionnaires du Système informatique. * Documenter : toutes les documentations nécessaires (guides utilisateurs, administrateur, installation, modes opératoires associés…).   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)   * Document d’analyse d’impacts et plan d’accompagnement : * Référencement du SI : Exploitation de la documentation projet (note de problématique, note de lancement, cahier des charges, spécifications fonctionnelles) * Identification des profils d’utilisation associés au SI en projet * Description des impacts des changements par population (Fiche impact / par population) et définition de toutes les actions d’accompagnement (Information, Formation, Documentation) à mener pour répondre aux changements et en déduire des fiches actions * Le cas échéant : Cahier des charges formation (présentiel ou à distance) pour les formations des utilisateurs et/ou les utilisateurs informaticiens. |

|  |
| --- |
| * **F04 : Élaboration 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 effectuée en distanciel ou en présentiel. * 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 |

|  |
| --- |
| * **F06 : Dispense d'une formation** |
| 1/ Contenu de la prestation  Il s'agit de dispenser une formation métier ou outil par un formateur (éventuellement accompagné par un formateur mis à disposition par la Branche) :   * + Dispense de la formation   + Évaluation 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 |

## Quantification des Unités d’œuvre

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| * **C05 : Accompagnement utilisateurs sous la forme d'atelier de présentation** | | | | | |
| A/ Critères de pondération quant à la complexité de l’unité d’œuvre : | | | | | |
| Enjeux et complexité des ateliers :   * 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 | | Nombre des ateliers :   * <3 : 2 points * 3 à 5 : 4 points * >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 :**   * 5j ouvrés maximum * 10j ouvrés maximum * 20j ouvrés maximum * 40j ouvrés maximum | | **Nombre des ateliers estimés :**   * 3 réunions * 5 réunions * 5 réunions * 10 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, ateliers, sessions de tests, pages, type de formation, documents) 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.

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| * **D02 : Actualisation de la documentation utilisateurs d'une application décisionnelle** | | | | | |
| 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 points) * « T2 » = complexité moyenne (5 à 8 points) * « T3 » = complexité forte (9 à 10 points) * « T4 » = complexité très forte (11 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, ateliers, sessions de tests, pages, type de formation, documents) 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.

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| * **I03 : Conception et réalisation de supports d'information ou de communication liés au SID** | | | | | |
| 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 :**   * 5j ouvrés maximum * 7j ouvrés maximum * 15j ouvrés maximum * 20j ouvrés maximum | | **Nombre de pages estimées :**   * 1 page * 2 pages * 5 pages * plus de 5 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, ateliers, sessions de tests, pages, type de formation, documents) 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.

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| * **F01 : Élaboration du plan d’accompagnement des utilisateurs** | | | | | |
| A/ Critères de pondération quant à la complexité de l’unité d’œuvre : | | | | | |
| Enjeux et caractère innovant du projet (Temps de préparation des ateliers) :   * Faible : 1 point * Moyen : 2 points * Fort : 3 points | | Nombre d’ateliers ou entretiens à réaliser :   * 1 à 15 : 1 point * 15 à 30 : 2 points * Plus de 30 : 3 points | | Ampleur/importance du périmètre étudié (SI ou organisation) :   * Basse : 2 points * Moyenne : 4 points * Haute : 6 points | |
| B/ Décomposition de l’unité d’œuvre : | | | | | |
| **Complexité tranche :**   * « T1 » = complexité faible (4 à 5 points) * « T2 » = complexité moyenne (6 à 7 points) * « T3 » = complexité forte (8 à 9 points) * « T4 » = complexité très forte (10 à 12 points) | **Délais de réalisation maximum exigés :**   * 5j ouvrés maximum * 10j ouvrés maximum * 20j ouvrés maximum * 30j ouvrés maximum | | **Nombre d’ateliers estimés :**   * 5 réunions * 5 réunions * 10 réunions * 10 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, ateliers, sessions de tests, pages, type de formation, documents) 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 : Élaboration de supports pédagogiques pour une action de formation** | | | | | |
| A/ Critères de pondération quant à la complexité de l’unité d’œuvre : | | | | | |
| Étendue 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 séances de conception estimées :**   * 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, ateliers, sessions de tests, pages, type de formation, documents) 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 :**   * 1j ouvré maximum * 1j ouvré maximum * 1j ouvré maximum * 1j ouvré maximum | | **Type de formation et  publics estimés :**   * 1 formation simple,  1 jour pour public manageur * 1 formation moyenne,  1 jour pour public utilisateur * 1 formation supérieure,  1 jour pour public expert * 1 formation supérieure,  1 jour pour public administrateurs | **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, ateliers, sessions de tests, pages, type de formation, documents) 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 / transfert de connaissance visent à permettre une bonne compréhension du contexte organisationnel, fonctionnel ou technique, des projets, des contributeurs et des outils et supports de travail afin de faciliter la compréhension des 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.

Liste des unités d’œuvre concernées par les prestations de type « Prise de connaissance du contexte » :

* K03 : Prise de connaissance du contexte applicatif et technique du SID ou d’un nouveau système.

Cette prestation permet de prendre connaissance des enjeux et de la stratégie de la branche autour de la data, des projets en cours et à venir, de l’organisation et des ressources à disposition (humaine, SI, documentaire, méthodologique…), des environnements applicatifs et techniques du SID, des expertises requises et des résultats attendus. 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

|  |
| --- |
| * **K03 : Prise de connaissance du contexte applicatif et technique du SID ou d’un nouveau système** |
| 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, des environnements applicatifs et techniques du SID   + Entretiens spécifiques avec les acteurs clés du domaine   + Rédaction d'une note de présentation du contexte, de l'existant, des compétences et résultats attendus. * 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 prise de connaissance |

## Quantification des Unités d’œuvre

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| * **K03 : Prise de connaissance du contexte applicatif et technique du SID ou d’un nouveau système** | | | | | |
| A/ Critères de pondération quant à la complexité de l’unité d’œuvre : | | | | | |
| Niveau de maîtrise attendu après prise de connaissance contextuelle :   * Vision spécifique : 1 point * Vision intermédiaire : 2 points * Vision approfondie : 3 points | | Les 2 critères sont à prendre en compte :  Nombre de documentations à examiner :   * Moins de 10 : 1 point * 10 à 30 : 2 points * Plus de 30 : 3 points   Nb d’ateliers de travail :   * Moins de 10 : 1 point * 10 à 20 : 2 points * Plus de 20 : 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 15 points) | **Délais de réalisation maximum exigés :**   * 5j ouvrés maximum * 10j ouvrés maximum * 15j ouvrés maximum * 20j ouvrés maximum | | **Nombre de documentations et ateliers de travail estimés :**   * 10 documents ; 10 ateliers * 10-20 documents ; 20 ateliers * 20- 50 documents ; 30 ateliers * 50 et plus documents ; 50 ateliers | | **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, ateliers, sessions de tests, pages, type de formation, documents) 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 « EXPERTISE »

## Définition des Unités d’œuvre

Les prestations d’expertise visent à analyser en détail un sujet ou certaines données pour en découler un plan d’actions adapté à la problématique.

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

* X01 : Elaboration d’une note de problématique (expertise sujet).

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.

* X02 : Elaboration d’un document à la suite d’une expertise de données.

Elaboration d’une note à la suite d’une expertise des données pour identifier les différentes problématiques sur un périmètre de données et proposer un plan d’action correctif.

## Exigences minimales pour chaque Unité d’œuvre

|  |
| --- |
| * **X01 : Elaboration d’une note de problématique (expertise sujet)** |
| 1/ Contenu de la prestation   * Pour une problématique fixée par l'ACOSS - UCN ou les centres informatiques, rédaction d’une note de problématique * Prise en compte de la problématique dans le contexte global des chantiers et projets SI (SDSI-PIA) * 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 peut prendre la forme d'une lettre de mission.   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) |

|  |
| --- |
| * **X02 : Élaboration d'un document à la suite d’une expertise de données** |
| 1/ Contenu de la prestation  Elaboration d'une note explicitant l'analyse faite autour d'un périmètre de données :   * Explicitation de l'alimentation * Analyse des valeurs * Vérification de l'attendu * Explication des éventuels problèmes ou anomalies * Plan de correction proposé si nécessaire   2/ Antécédents et prérequis   * Présentation par l’ACOSS - UCN du contexte et de la problématique à étudier   3/ Livrable(s) spécifique(s) attendu(s) à l’issue de la réalisation de l’unité d’œuvre (liste non exhaustive)   * Note d'analyse * PPT, tableaux, synthèse … * Plan de correction |

## Quantification des Unités d’œuvre

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| * **X01 : Elaboration d’une note de problématique (expertise sujet)** | | | | | |
| 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, ateliers, sessions de tests, pages, type de formation, documents) 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.

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| * **X02 : Élaboration d’un document à la suite d’une expertise de données** | | | | | |
| A/ Critères de pondération quant à la complexité de l’unité d’œuvre : | | | | | |
| Etendue du périmètre fonctionnel à expertiser (nb sources, nb de flux, nb champs, nb transformations, périmètre métier :   * Réduit : 1 point * Moyen : 2 points * Important : 3 points | | Estimation du nombre de pages du document d’analyse :   * Inférieur à 3 pages : 2 points * 3 à 5 pages : 4 points * Supérieur à 5 pages : 6 points | | Volume de cas d’anomalies à gérer en plan d’action :   * Faible : 2 points * Moyen : 4 points * Elevé : 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 :**   * 3j ouvrés maximum * 5j ouvrés maximum * 10j ouvrés maximum * 20j ouvrés maximum | | **Nombre de cas/champs expertisés :**   * 1 champ * 2-5 champs * 10 champs * 20 champs | | **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, ateliers, sessions de tests, pages, type de formation, documents) 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 « Datavisualisation »

## Définition des Unités d’œuvre

La visualisation des données (datavisualisation ou Dataviz) est un processus qui permet de représenter graphiquement des données statistiques qualitatives et quantitatives, principalement brutes.

Son principal objectif est de permettre une compréhension plus approfondie des données complexes après leur transformation via l’utilisation d’outils adaptés.

Les données sont simplifiées, personnalisées et dynamiques dont l’interface est suffisamment simple pour que les utilisateurs finaux créent leurs propres rapports et tableaux de bords.

Pour les métiers, la dataviz est un accélérateur : les données du recouvrement deviennent plus fluides et plus interactives, ce qui permet de gagner en autonomie, en rapidité d’analyse et de meilleures prises de décisions stratégiques.

Cette Unité d’œuvre permettra la mise en place d’une démarche d’accompagnement de bout en bout en fonction des besoins de l’ACOSS - UCN pour monter en compétence sur l’aspect design des tableaux de bord.

La prestation se déclinera en plusieurs phases : audit et cadrage du projet, ateliers de coaching et maquettage de la restitution en mode itératif.

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

* V01 : Audit et cadrage d’un projet Dataviz.

Cette prestation permet d’effectuer un état des lieux approfondi de l’écosystème des données dans les tableaux de bord (organisation, environnements applicatifs et techniques du SID, etc), des expertises requises et des résultats attendus.

Elle peut s’organiser autour d’ateliers ou groupe de travaux avec les différents interlocuteurs : responsables et chefs de projet pour une meilleur compréhension du contexte.

Il en découlera un planning des travaux, un plan d’action et un suivi de sa mise en œuvre mais aussi des points d’étapes réguliers et formalisés.

* V02 : Accompagnement à la Dataviz (Coaching).

Cette prestation permettra de recenser les points de difficultés les plus fréquemment rencontrés par les

Participants et d’appréhender leur niveau de maturité sur la Dataviz.

Elle peut s’organiser autour d'un catalogue de formation ou d'accompagnement par profil d'utilisateur pour renforcer les usages et la prise en main des bonnes pratiques de conception Dataviz.

Il peut s'agir d'un parcours complet sur différentes plateformes, méthodes (scrum, modélisation décisionnelle...), de Coaching à la demande (Dataviz, UX-BI, Python, Self-BI…)

* V03 : Maquettage.

Il s’agit de prendre en compte toutes les dimensions du tableau de bord avec une approche centrée utilisateurs & UX/UI.

Le maquettage permet de traduire concrètement, et après chaque itération les besoins et pratiques des utilisateurs en termes de format et de contenus du tableau de bord, avant son développement.

Les itérations sur la maquette sont une opportunité d’échanger et de comprendre les bonnes pratiques afin de créer une maquette au plus proche du résultat final.

Elle reprendra la charte graphique de l’ACOSS - UCN.

## Exigences minimales pour chaque Unité d’œuvre

|  |
| --- |
| * **V01 : Audit et cadrage d’un projet Dataviz** |
| 1/ Contenu de la prestation   * Prise de connaissance du contexte de l'ACOSS - UCN et de la Branche Recouvrement pour permettre le cadrage de la prestation. Il s'agit d'établir des entretiens métiers et d'étudier l’existant par thématiques nécessitant un besoin d'accompagnement et de formation en Dataviz. * Les prestations attendues sont : * Cadrage du projet, notamment pour les des tableaux de bord * Identification des ateliers d'expression de besoin (organisation de projet, ...) * Rédaction d'une note de présentation du contexte et de l'existant   2/ Antécédents et prérequis   * Accès aux interlocuteurs techniques et métiers * Accès aux plateformes, aux données   3/ Livrable(s) spécifique(s) attendu(s) à l’issue de la réalisation de l’unité d’œuvre (liste non exhaustive)   * Document de cadrage * Compte rendu de présentation du contexte et de l’existant * Document de restitution des besoins et leur hiérarchisation |

|  |
| --- |
| * **V02 : Accompagnement à la Dataviz (Coaching)** |
| 1/ Contenu de la prestation   * Il s’agira d’ancrer les fondamentaux de la Dataviz et/ou de renforcer son appropriation par de l’accompagnement individuel ou collectif sur des questions spécifiques adaptées aux demandes, aux situations et aux enjeux. * Les prestations attendues sont : * La co-construction de rapports et/ou de support * L'enregistrement des demandes par tout type de moyens (téléphone ou courriel) * Le diagnostic de recherche de solutions en lien avec les experts métiers/fonctionnels * L'accompagnement à la mise en place de la solution * La documentation et la clôture de la demande   2/ Antécédents et prérequis   * Audit de cadrage * 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 de traitement de la demande * Création de contenu (FAQ, supports, guide des bonnes pratiques, webinaires, etc.) * Planning des ateliers, formations ou rythme de coaching * Feuilles d'émargement, liste des participants |

|  |
| --- |
| * **V03 : Maquettage** |
| 1/ Contenu de la prestation   * A partir des études préalables d'un projet (recueil des besoins, des exigences, contraintes techniques des utilisateurs...), lancement et conduite du maquettage du tableau de bord en Dataviz, en mode agile et itératif. Le but étant d’évaluer très tôt, la conception de la maquette et d'appréhender son potentiel d’exploitation. * Les prestations attendues sont : * Organisation, animation et consolidation des besoins à la suite des ateliers avec les experts métiers, utilisateurs et statisticiens * Présentation de la maquette et de ces ajustements selon les itérations * Formalisation des interfaces de présentation des données, de la cinématique, de la gestion des sécurités * Élaboration de plan de tests du prototype   2/ Antécédents et prérequis   * Audit de cadrage * 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)   * Dossier de lancement et de conduite du maquettage * Une maquette en Dataviz * Compte rendu des décisions à la suite des itérations et plan de test * PV de recette |

## Quantification des Unités d’œuvre

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| * **V01 : Audit et cadrage d’un projet Dataviz** | | | | | |
| 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 :**   * 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, ateliers, sessions de tests, pages, type de formation, documents) 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.

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| * **V02 : Accompagnement à la Dataviz (Coaching)** | | | | | |
| 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 sessions :   * 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 :**   * 1j ouvré maximum * 2j ouvrés maximum * 2j ouvrés maximum * 4j ouvrés maximum | | **Nombre de sessions :**   * 1 session * 2 sessions * 2 sessions * 2 sessions | | **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, ateliers, sessions de tests, pages, type de formation, documents) 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.

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| * **V03 : Maquettage** | | | | | |
| A/ Critères de pondération quant à la complexité de l’unité d’œuvre : | | | | | |
| Enjeux et caractère innovant de la maquette :   * Faible : 1 point * Moyen : 2 points * Fort : 3 points | | Nombre d’itérations :   * 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 itérations * 6/5 itérations * 10 itérations * 12 itérations | | **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, ateliers, sessions de tests, pages, type de formation, documents) 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.

# Glossaire

|  |  |
| --- | --- |
| Règle de gestion | Procédé ou prescription à appliquer pour transformer des données en vue d’obtenir un certain résultat  Ex : les règles d’alimentation de données dans un SID décrivent notamment :   * les tables sources, * les modalités d’extraction - ex : en delta ou en annule et remplace, le créneau horaire pour respecter les contraintes de mise à disposition utilisateur * la fréquence d’alimentation * les sélections, exclusions de données à réaliser * les clefs d’unicité…   Ex : les règles de transformation des données dans un SID décrivent les opérations effectuées sur les données (ex : filtres, agrégation, modification…) |
| Itérations | Répétition d’une action jusqu’à aboutir à un résultat final et validé |
| cas d’utilisation ou cas d’usage (use-case en anglais) | Ensemble des opérations réalisées par tout ou partie des composants du SID pour répondre à un besoin de pilotage |
| COG | Conventions d’Objectifs et de Gestion – Indicateur national |
| CPG | Convention de pilotage et de gestion - Indicateur local |