

CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIÈRES

MARCHE PUBLIC DE FOURNITURES COURANTES ET DE SERVICES

**Logiciel de pilotage des projets stratégiques et
opérationnels de l'établissement**

CCTP N°M25-004

Conservatoire national des arts et métiers

292 Rue Saint Martin
75141 PARIS CEDEX 03

1. Contexte

1. Présentation générale du Cnam

Fondé en 1794 sur proposition de l'Abbé Grégoire « pour perfectionner l'industrie nationale », le Conservatoire national des arts et métiers (Cnam) est un grand établissement public d'enseignement supérieur français. Ses trois missions principales sont la formation professionnelle tout au long de la vie, la recherche technologique et l'innovation, et la diffusion de la culture scientifique et technique. Il dispense des formations ouvertes à tous ceux (étudiants, salariés, demandeurs d'emplois...) qui souhaitent actualiser leurs connaissances, perfectionner leurs compétences, ou acquérir un diplôme. Il s'adresse aussi aux entreprises auxquelles il apporte des réponses adaptées sous forme de stages intra ou interentreprises ou de prestations de conseil-ingénierie et d'expertise.

Le Cnam forme près de 55 000 élèves par an à 710 diplômes, titres et certificats, dont 56 titres d'ingénieur accessibles par l'alternance ou la formation continue de niveau bac à bac +8 dans 30 filières professionnelles.

Le Cnam dispose d'un fort ancrage territorial avec plus de 230 lieux d'enseignement répartis au sein d'un réseau de 19 centres Cnam en région (CCR) en métropole et Outre-mer ainsi que cinq centres Cnam à l'étranger.

Le Cnam développe une recherche pluridisciplinaire et transdisciplinaire en lien avec les grands enjeux de la société. Dans ses 22 laboratoires de recherche et ses 16 équipes pédagogiques nationales, il accueille 570 enseignants et enseignants-chercheurs titulaires, ainsi que 370 doctorants.

2. Présentation de l'objectif, de l'ambition

L'implémentation d'un logiciel de pilotage et de gestion des projets au sein de l'établissement contribuera à l'optimisation du pilotage stratégique et opérationnel des nombreux projets structurants du Cnam, qui concourent à la stratégie d'établissement et s'articulent entre eux : projet stratégique, contrat d'objectifs de moyens et de performance, projets des dialogues de performance, contrat quinquennal, schémas directeurs du numérique, des ressources humaines, du handicap, etc.

Il permettra un suivi et une gestion opérationnels de chaque projet, ainsi qu'une vision unifiée et un pilotage consolidé de l'ensemble de ces projets, une plus grande responsabilisation des parties prenantes, ainsi qu'une montée en compétences collective en termes de gestion de projet au sein de l'établissement, grâce à la mise en œuvre de formations et d'accompagnement dédiés.

2. Le projet

1. Périmètre fonctionnel

Le logiciel de pilotage stratégique et opérationnel doit permettre d'assurer :

- Le suivi et pilotage du projet stratégique d'établissement et de l'ensemble des projets structurants de l'établissement. Ces plans d'action doivent être structurables et hiérarchisables par axes stratégiques, processus et objectifs.

- Le suivi et le pilotage opérationnel de ces projets par les responsables désignés.
- Un travail en mode collaboratif avec la mise à jour et le suivi possible de chacun des projets par le chef de projet et les responsables de tâche, le cas échéant, avec une responsabilisation des acteurs parties prenantes par l'identification et le paramétrage de droits et d'accès adaptés ; les fonctionnalités suivantes devront également être présentes :
 - Notifications automatiques pour les mises à jour et échéances.
 - Historisation des actions et décisions.
 - Partage des documents associés aux projets.
- Un reporting du suivi en temps réel de chaque projet, ainsi qu'un reporting consolidé par axe stratégique, composante, à partir des éléments d'usage de suivi de gestion et de pilotage de projet : calendrier, budget, RH, diagramme de Gantt, indicateurs (KPI, OPI), diagrammes et tableaux de bord de suivi. Plus précisément les attendus sont :
 - **Tableaux de bord**
- Tableaux de bord interactifs et personnalisables.
- Génération automatique de rapports sous divers formats (PDF, Excel).
- Exportation des données pour usage externe.
- **Indicateurs de performance (KPI) :**
 - Configuration d'indicateurs personnalisés.
 - Suivi des indicateurs en temps réel.
 - Consolidation automatique des données pour le reporting.

2. Exigences techniques

Le système proposé doit être en mode SaaS, accessible via un navigateur web, sans nécessiter d'installation sur le poste client et être compatible avec les navigateurs couramment utilisés. L'hébergement sur le sol Européen est exigé. Le prestataire précisera les taux de disponibilité et les performances de l'application proposée et les moyens mis en place pour les garantir, si l'hébergement est sous-traité, l'hébergeur sera mentionné. Le prestataire s'engage à respecter le RGPD dans le cadre du contrat de prestation, et que l'application proposée le permet (purge de données, extraction des données personnelles, anonymisation). »

Il inclura une API permettant l'intégration avec d'autres outils, tout en étant hébergé sur un serveur sécurisé en mode SaaS.

Une intégration à nos systèmes d'authentification devra être faite, la solution doit donc être compatible avec une authentification SAML V2 ou CAS. La gestion des droits et des permissions utilisateurs sera également prévue pour assurer un contrôle précis des accès.

Le prestataire garantit que les données stockées dans l'application restent la propriété du Cnam et en garantit la réversibilité à l'issue du contrat quelle qu'en soit la cause dans un format exploitable de façon autonome par le Cnam. Il est demandé une description de ce format.

Le support technique sera assuré en français, avec une disponibilité de 8h à 18h les jours ouvrables. Les incidents critiques seront résolus dans un délai maximal de 48 heures.

Enfin, la maintenance comprendra des mises à jour régulières, à la fois fonctionnelles et de sécurité, pour garantir une expérience utilisateur optimale et sécurisée.

3. Modalités de mise en œuvre

1. Planning :

Tranche ferme :

- Livraison et mise en service : 2 mois après notification du marché.
- Phase pilote : 1 mois pour tester le déploiement dans une unité spécifique avec un accompagnement aux premiers paramétrages pour mise en œuvre des projets prévus
- Durée : 24 mois

Tranches optionnelles :

- Tranche optionnelle 1 : 1 an
- Tranche optionnelle 2 : 1 an

Accompagnement :

Le prestataire pourra nous accompagner dans la mise en œuvre du logiciel (cf BPU), avec une formation initiale destinée aux administrateurs et utilisateurs finaux. Cette formation sera soutenue par une documentation claire, incluant des manuels d'utilisation et des vidéos, qui pourront être personnalisés selon les besoins. Un accompagnement tout au long du projet serait souhaitable (un référent unique par exemple). Une description de la méthode de travail sur cet accompagnement est demandée.

La maintenance couvrira la durée de l'ensemble du marché.

2. Livrables attendus

Les livrables attendus pour le projet sont :

Plan détaillé de mise en œuvre.

Licence logicielle.

Documentation utilisateur et administrateur.

Les supports de formation.

3. Glossaire

- API : application programming interface ou « interface de programmation d'application » est une interface logicielle qui permet de « connecter » un logiciel ou un service à un autre logiciel ou service afin d'échanger des données et des fonctionnalités
- CCP : Centre Cnam Paris, le CCP valorise l'offre de formation du Cnam auprès des publics, accompagne les élèves tout au long de leur parcours de formation professionnelle au Cnam, organise et planifie ses formations, développe des prestations de services d'accueil, d'information d'orientation et d'accompagnement (AIOA) telles que des ateliers et des réunions d'information collective et propose une offre de services (VAE, VES, VAPP et bilan de compétences).
- CCR/CCE : Centre Cnam en Région/à l'étranger. Un CCR/CCE est le plus souvent une personne morale de droit privé jouissant d'une autonomie juridique par rapport à l'établissement

public mais soumis à l'ensemble des règles de coordination, le Cnam dispose d'un réseau de 20 Centres Cnam régionaux et ultramarins (20 CCR) dont le CCR Ile-de-France.

- CRM : Customer Relationship Management ou gestion de la relation client
- DNF : Direction Nationale des Formations gère l'offre de formation du Cnam au niveau national, son accréditation, son déploiement dans le réseau.
- EICnam : Ecole d'Ingénieurs du Cnam, une des entités de formation du Cnam, établissement public.
- EP : Etablissement public, Le Conservatoire National des Arts et Métiers est un grand établissement public
- ERP : Enterprise Resource Planning ou Progiciel de Gestion Intégré
- KPI/OPI : Key Performance Indicators/Operationnal Performance Indicators
Indicateurs clefs de performance/Indicateurs opérationnels
- RGPD : Règlement général de protection des données
- SIAP : Système d'information et d'aide au pilotage : système de collecte des données de scolarité de l'ensemble des CCR et CCE et de restitution sous forme de données, indicateurs et tableaux de bord.
- SSO : Single Sign-On est un service d'authentification de session et d'utilisateur qui permet à un utilisateur d'utiliser un ensemble d'informations d'identification