

Cahier des Clauses Techniques Particulières

Procédure n°2025-2411067001

*Prestations d'ergonomie, d'UX-DESIGN et
de production d'éléments graphiques dans
le cadre de restitutions de données pour
l'ATI H*

Sommaire

1. Contexte du marché	4
1.1. Situation actuelle	4
1.1.1. La plateforme ScanSanté	4
1.1.2. La plateforme des données hospitalières	4
1.1.3. Autres restitutions	5
1.2. Dispositif cible	5
2. Présentation de l'ATIH	6
2.1. La direction « Demandes, Accès, Traitements, Analyses » (DATA)	7
3. Présentation du marché	7
3.1. Objet du marché	7
3.2. Prestations couvertes par ce marché	8
3.2.1. Partie ordinaire (prix forfaitaire annuel)	8
3.2.2. Unités d'œuvres mises en œuvre par l'émission de bons de commande	8
3.3. Prestations non couvertes par ce marché	11
4. Fonctionnement du marché	11
4.1. Modalités de commande	11
4.1.1. Expression de besoins – partie à bons de commande	11
4.1.2. Devis – partie à bons de commande	11
4.1.3. Bon de commande – partie à bons de commande	12
4.1.4. Synthèse des délais – partie à bons de commande	12
4.2. Modalités de production des livrables	12
4.2.1. Délais de livraisons des livrables intermédiaires	13
4.3. Modalités de livraison	13
4.4. Modalités de validation	13
5. Description des prestations de la partie ordinaire	13
5.1. Prestation d'initialisation et cadrage du marché	14
5.2. Suivi du marché et pilotage des prestations auprès de la direction DATA notamment les réunions de suivi hebdomadaire et les Copils.	14
5.2.1. Suivi des commandes – prestation intégrée dans le forfait annuel	14
5.2.2. Désignation d'un responsable unique pour le marché	14
5.2.3. Pilotage du marché	15
5.2.4. Pilotage des prestations relatives à un ou plusieurs bons de commande	16
6. Description des prestations mises en œuvre par l'émission de bons de commande	16
6.1. UE REUN : Réunion spécifique avec l'ATIH	16
6.2. UE REUCESIP : Réunion de coordination, conseil, expertise et suivi inter-prestataire	17

6.3.	UE PRUT : Préparation d'un échange utilisateur (atelier ou entretien)	17
6.4.	UE ANUT : Animation et analyse d'un échange utilisateur (atelier ou entretien)	18
6.5.	UE REDOC : Rédaction d'un document de synthèse	19
6.6.	UE WIRE : Production wireframe et zoning des pages	19
6.7.	UR CRMA : Création d'une maquette graphique	20
6.8.	UR MOMA : Modification d'une maquette graphique	21
6.9.	UR CREL : Création d'un élément graphique	22
6.10.	UR MOEL : Modification d'un élément graphique	23
6.11.	Exemple d'utilisation du catalogue d'unités d'œuvre	23
7.	Exigences du marché	24
7.1.	Engagement de résultats	24
7.2.	Obligation d'information et de conseil	24
7.3.	Indicateurs qualité	25
7.3.1.	Suivi de la qualité des livrables	25
7.3.2.	Suivi du respect des délais	25
7.4.	Savoir-faire des intervenants du titulaire	25
7.5.	Niveau minimum et maintien des compétences mobilisées	26
7.6.	Outils pour réaliser les prestations du marché	27
7.7.	Modalité d'exécution	27
7.7.1.	Langue de travail	27
7.7.2.	Localisation des prestations	27
7.7.3.	Couverture horaire	27
7.7.4.	Audit	27
7.7.5.	Arrêt des prestations confiées au titulaire du marché	28

1. Contexte du marché

1.1. Situation actuelle

L'ATIH met à disposition des acteurs du système de soins à la fois des données brutes et des indicateurs « prêts à l'emploi » nécessaires à la connaissance et à la gestion du secteur hospitalier et médico-social. Ces données sont notamment mises à disposition par l'intermédiaire de deux plateformes indépendantes et déconnectées l'une de l'autre

1.1.1. La plateforme ScanSanté

La plateforme ScanSanté (www.scansante.fr) met à disposition des centaines d'indicateurs précalculés par l'intermédiaire de formulaires d'interrogation. Ces indicateurs sont déclinables selon différents axes d'analyse prédéfinis (champ d'activité (MCO, HAD, SMR et Psychiatrie), période, zone géographique, regroupement d'activités, ...) et proposés au sein d'une quarantaine de modules de restitution organisés par thème d'utilisation : analyse de l'activité, consommation et production de soins, analyse financière, analyse des coûts, qualité des soins... Les données sont issues de différentes sources : PMSI, ICARE, SAE, données de population de l'INSEE.

Les résultats sont restitués sous forme de tableaux de bord préformatés exportables (Excel, PDF).

La plateforme ScanSanté fonctionne en extranet. Une partie des indicateurs est disponible en accès libre et l'autre ne l'est que sous identifiant de connexion. Cette identification est gérée par la plateforme de gestion des applications de l'ATIH (Plage) pour tous les acteurs impliqués dans le processus de collecte des données de l'ATIH.

Les utilisateurs sont constitués de l'ensemble des acteurs du champ hospitalier (établissements de santé, ARS, fédérations hospitalières, administrations centrales, assurance maladie, institutions nationales, corps de contrôle etc.), représentant plus de 2 000 utilisateurs, mais également des autres acteurs de santé (chercheurs, universitaires, associations de patients, cabinet d'études, journalistes...) pour la partie des données en accès libre. Environ 22 000 utilisateurs au total consultent ScanSanté.

Cette plateforme ne nécessite pas de compétences techniques particulières puisqu'il s'agit de requêtage via des formulaires d'interrogation Web. En revanche, la richesse des informations disponibles a fait l'objet de sessions d'information afin de donner aux utilisateurs une vision globale de l'offre ainsi que des clés d'utilisation.

1.1.2. La plateforme des données hospitalières

D'autre part, la plateforme des données hospitalières (<https://acces-securise.atih.sante.fr>) permet de mettre à disposition de statisticiens avertis les bases de données brutes collectées par l'ATIH.

Ces données ne sont accessibles qu'après autorisation de la CNIL. En effet, les données disponibles sont principalement des données de santé à caractère personnel et sont par conséquent accessibles dans un environnement sécurisé avec authentification forte (token). En conséquence chaque structure doit soit bénéficier d'un accès permanent au système national des données de santé (SNDS), soit être conforme à la méthodologie de référence 005 conçu spécifiquement pour l'accès aux PMSI et aux RPU pour les établissements et les fédérations hospitalières, soit détenir une autorisation CNIL ou une autorisation unique. Environ 1000 utilisateurs utilisent aujourd'hui cette plateforme ; il s'agit d'utilisateurs institutionnels, des établissements de santé, des fédérations hospitalières et des chercheurs.

L'accès à cette plateforme nécessite la signature d'une convention d'accès aux données entre l'ATIH et les structures souhaitant y avoir accès ainsi qu'un engagement individuel de chaque utilisateur. Plusieurs profils d'accès ont été définis en fonction du type de données autorisé à être utilisé par les différents organismes.

Les bases de données sont interrogeables avec les logiciels SAS Enterprise Guide et R Studio server, disponibles sur la plateforme. Ces logiciels de gestion de base de données et de statistique nécessitent des compétences techniques spécifiques ainsi qu'une expertise métier des données mises à disposition. Une douzaine de sessions de tutoriels aident les utilisateurs à interroger les données et à mieux appréhender leurs structures et les jointures mais il n'existe, pour le moment, pas d'accompagnement systématique pour les utilisateurs.

Un site de ressources documentaires complète également les applications disponibles et affiche, selon les profils des utilisateurs, les informations qui les concernent. Ce site concentre la documentation essentielle à la connaissance et à l'analyse des données mises à disposition. Il intègre également les dictionnaires des tables et des variables disponibles.

1.1.3. Autres restitutions

D'autres restitutions, sont également proposées. Il s'agit de restitutions sans restriction d'accès (accès libre) comme les chiffres clés de l'hospitalisation et de l'activité externe à l'hôpital ;

Un portail d'opendata est également en développement, et remplacera à terme l'accès libre de ScanSanté, en exposant de la donnée anonymisée à destination du grand public.

Toute l'offre de restitution est centralisée et détaillée à cette adresse : <https://restitutions.atih.sante.fr/>.

1.2. Dispositif cible

L'ATIH travaille pour simplifier, unifier et harmoniser ses restitutions de données tout en les rendant plus souples et plus flexibles pour ses utilisateurs.

La création du site des restitutions (<https://restitutions.atih.sante.fr/>) a été la première étape permettant la centralisation de l'offre de restitution de l'ATIH. De plus, une refonte complète de ScanSanté est engagée. En effet, un portail d'opendata est en cours de développement pour proposer des indicateurs globaux au grand public sous forme de datavisualisations et de jeux de données à télécharger. Il s'appuiera sur chiffres clés de l'hospitalisation : <https://chiffres-cles.scansante.fr/>.

De plus, de nouvelles applications réalisées en 2023 et 2024 et disponibles sur ScanSanté pour nos utilisateurs institutionnels, participent à cette métamorphose :

- « Activité MCO » facilitant une analyse fine de l'activité MCO en croisant différents critères de sélection : regroupement d'activité (CMD, GHM, racines de GHM, etc), diagnostics, actes, type d'autorisation d'unités médicales, caractéristiques des patients (âge, sexe) et sont déclinables jusqu'au niveau établissement.
- « Soins et territoires » permettant d'explorer et comparer les besoins de soins de la population, à l'offre hospitalière, et mesurer la contribution de chaque établissement à la prise en charge de la population.
- « RepèreS » mettant à disposition de nombreux indicateurs d'activité, financiers et territoriaux afin de faciliter la comparaison entre établissements de santé sur ces trois dimensions.
- « Enquête médicament » offrant la possibilité d'analyser la consommation des médicaments de l'enquête, par type d'établissement, produit, région, afin d'éclairer les décisions prises par le ministère de la santé sur ces produits.

Ces restitutions sont accessibles aux acteurs de la santé après connexion avec leurs identifiants Pasrel/Plage.

Afin de mener à bien cette démarche de refonte, l'ATIH s'appuie sur ses équipes métiers et fait également appel à des compétences externes, notamment pour :

- Associer les utilisateurs finaux à la définition du contenu et des fonctionnalités des restitutions ;
- Identifier et formaliser les usages et parcours utilisateur afin de proposer une ergonomie des restitutions adaptée et optimiser la navigation de l'utilisateur ;
- Améliorer le design des restitutions et afficher davantage de datavisualisations ;
- Être conseillée dans les choix des outils les plus adaptés.

La poursuite des travaux sur ce dispositif cible continuera de s'appuyer sur des interactions avec les utilisateurs afin de répondre au mieux à leurs besoins dès à présent et dans le futur.

2. Présentation de l'ATIH

L'Agence technique de l'information sur l'hospitalisation (ATIH) est un établissement public de l'Etat à caractère administratif, régi par les articles R.6113-33 et suivant du Code de la santé publique, et chargé :

- 1° du pilotage, de la mise en œuvre et de l'accessibilité aux tiers du dispositif de recueil de l'activité médico-économique et des données des établissements de santé mentionné à l'article L. 6113-8 ainsi que du traitement des informations mentionnées au même article ;
- 1° bis de l'élaboration, du recueil, du traitement et de la mise à disposition aux tiers des données relatives au tableau de bord de la performance des établissements et services sociaux ou médico-sociaux prévus par l'article R. 314-29 du code de l'action sociale et des familles ;
- 2° de la gestion technique du dispositif de financement des établissements de santé ;
- 3° d'analyses, études et travaux de recherches sur les données des établissements de santé ;
- 4° d'apporter son concours aux travaux relatifs aux nomenclatures de santé, menés pour la mise en œuvre de l'article L. 161-29 du code de la sécurité sociale ;
- 5° de la conception et de la réalisation d'études sur les coûts des établissements et services mentionnés à l'article L. 314-3-1 du code de l'action sociale et des familles ;
- 6° de la conception et de la réalisation des études nationales de coûts mentionnées à l'article L. 6113-11 ;
- 7° du recueil et de l'analyse de données dans le cadre de dispositifs d'évaluation de la qualité, de la conformité et de la coordination des prises en charge sanitaires et médico-sociales par les professionnels et l'ensemble des acteurs, ainsi que de la satisfaction des personnes concernées. Un arrêté des ministres chargés de la santé et de la sécurité sociale définit la liste et le contenu de ces dispositifs ainsi que les destinataires des résultats, le cas échéant en précisant la nature des résultats communiqués à chacun ;
- 8° sur demande du ministre chargé de la santé, d'apporter son concours pour répondre à une alerte sanitaire ou en gérer les suites ;
- 9° d'apporter son concours à la gestion technique du dispositif de financement des établissements et services médico-sociaux.

Acteur clé du système de soins, l'agence détient le savoir-faire technique dans le traitement des données des établissements de santé, à des fins d'analyses comme le suivi de l'activité et de la performance des établissements de santé.

L'ATIH est implantée sur 2 sites :

- Le siège à Lyon :
117, boulevard Marius Vivier Merle
69329 LYON Cedex 03
- L'antenne à Paris :
13, rue Moreau
75012 PARIS

2.1. La direction « Demandes, Accès, Traitements, Analyses » (DATA)

La direction « Demandes, Accès, Traitements, Analyses » (DATA) est chargée de :

- Répondre aux demandes de traitements des données ;
- Réaliser et mettre à disposition des bases de données nationales (PMSI, RPU) en interne et sur la plateforme des données hospitalières ;
- Exploiter les informations des enquêtes sur les médicaments ;
- Restituer des données des séjours hospitaliers sur différentes plateformes à destination des acteurs de la santé, publics ou privés, notamment sur le site ScanSanté ;
- Gérer les conventions et les accès aux données, superviser les exports de données ;
- Alimenter le Système national des données de santé (SNDS) ;
- Constituer les tableaux Ovalide pour accompagner la collecte des données et le contrôle pour les établissements de santé et les ARS ;
- Aider à l'exploitation des données en proposant des référentiels, des nomenclatures, etc. ;
- Mener les travaux d'intégration et de stockage des données sur une nouvelle solution ;
- Manager l'ensemble de la chaîne de traitement de la donnée.

La direction DATA réalise ses travaux pour les systèmes d'information qu'elle gère en direct mais aussi pour ceux de différentes directions de l'ATIH. Dans les 2 cas, la direction DATA assurera le rôle de référent projet pour le titulaire du marché.

3. Présentation du marché

3.1. Objet du marché

L'objet de ce marché est de renforcer les capacités d'action de la direction DATA à travers les prestations suivantes :

1. Etude et de conception d'ergonomie ou d'éléments graphiques ;
2. Détermination du fonctionnement des interfaces utilisateur (UX design) ;
3. Validation auprès des utilisateurs d'ergonomie ou d'éléments graphiques
4. Production d'éléments graphiques et ergonomiques.

Il consiste en :

- une partie ordinaire pour l'initialisation, le cadrage et le suivi du marché sous la forme d'un prix forfaitaire annuel ;

- une partie à bons de commandes correspondante au contenu du BPU intégrant les éléments suivants :
 - un appui à l'étude et à la conception graphique et aux modes de navigation sur les projets de restitutions : recueil des besoins utilisateurs, wireframes, zoning de pages... ;
 - un appui à la réalisation : création et modification de maquettes, d'éléments graphiques.

Les prestations seront réglées par application de prix unitaires forfaitaires exprimés en unités d'œuvre aux quantités réellement exécutées.

Toutes ces prestations devront :

- Être réalisées avec un engagement de résultats et sur une base tarifaire forfaitaire ;
- Respecter le cadre normatif de l'ATIH et en particulier la charte graphique qui sera remise au titulaire au lancement du marché.

Ces prestations visent à poursuivre la démarche initiée par l'ATIH qui vise à :

- Rendre les utilisateurs plus autonomes ;
- Adapter le parcours utilisateur à ses préoccupations et à son niveau d'expertise ;
- Faciliter l'accès à l'information.

3.2. Prestations couvertes par ce marché

3.2.1. Partie ordinaire (prix forfaitaire annuel)

L'ATIH attend du titulaire la réalisation de prestations d'initialisation, de cadrage et de suivi du marché sous la forme d'un forfait annuel incluant les éléments suivants :

- ⊖ initialisation et cadrage du marché : lancement du marché et montée en compétences du titulaire sur le dispositif existant de restitutions des données et l'organisation de l'ATIH ;
- ⊖ suivi du marché et pilotage des prestations auprès de la direction DATA notamment les réunions de suivi hebdomadaire et les Copils.

Ces prestations donneront lieu au paiement d'un prix forfaitaire établi par année d'exécution du marché.

Le détail des prestations attendues dans la partie forfaitaire est décrit à l'article 5 du présent document.

3.2.2. Unités d'œuvres mises en œuvre par l'émission de bons de commande

Cette partie du marché comporte toutes les prestations nécessaires pour répondre aux besoins de la direction DATA :

Thématique	Unité d'œuvre	Commentaire
Appui à la conception / Etude / Pilotage	UE_REUN : Réunion avec l'ATIH	Unité d'œuvre permettant au titulaire de préparer et d'animer une réunion : <ul style="list-style-type: none"> ▪ Mobilisant des équipes internes de l'ATIH ▪ Relative au cadrage et lancement de(s) projet(s)) ▪ Relative à la transmission et à l'accompagnement de l'appropriation des travaux réalisés auprès de(s) prestataire(s) impliqués sur le(s) projet(s) notamment ceux de l'AMOA et de la MOE Ces réunions correspondent à des réunions non couvertes par les autres unités d'œuvre de ce catalogue.
	UE_REUCESIP : Réunion de coordination, conseil, expertise et suivi inter-prestataire	Unité d'œuvre permettant au titulaire de suivre et participer aux travaux réalisés par d'autre(s) prestataire(s) dans le cadre d'un projet commun afin d'assurer une continuité dans le projet, intervenir le cas échéant sur son domaine d'expertise et conseiller l'ATIH.
	UE_PRUT : Préparation à un échange utilisateur (entretien ou atelier)	Unité d'œuvre permettant au titulaire de préparer un atelier (focus groupe) ou un entretien individuel avec un utilisateur
	UE_ANUT : Animation et analyse d'un échange utilisateur (entretien ou atelier)	Unité d'œuvre permettant au titulaire d'animer un atelier (focus groupe) ou un entretien individuel avec un utilisateur et d'en faire la synthèse en vue de réaliser une prestation couverte par le présent marché
	UE_WIRE : Wireframe et zoning des pages	Unité d'œuvre permettant de définir les wireframes, les zonings des pages (ou écrans), la navigation et son parcours. Si cette unité d'œuvre nécessite des échanges avec un ou plusieurs utilisateurs (de l'ATIH ou de ses partenaires externes), l'ATIH commandera : <ul style="list-style-type: none"> ▪ 0 ou 1 UE_PRUT ; ▪ 1 ou N UE_ANUT. Tous les travaux nécessaires à la réalisation de cette unité d'œuvre HORS la charge de travail associée à la préparation, à l'animation et à l'analyse des éventuels ateliers/entretiens mobilisant les utilisateurs sont à comptabiliser.
	UE_REDOC : rédaction d'un document de synthèse	Unité d'œuvre permettant de rédiger un document de synthèse à la suite des travaux réalisés (personnae, parcours utilisateur, cadrage macro fonctionnelle ...)

Thématique	Unité d'œuvre	Commentaire
Appui à la réalisation	UR_CRMA : Création d'une maquette / écran	<p>Unité d'œuvre permettant de créer une nouvelle maquette graphique.</p> <p>Si cette unité d'œuvre nécessite des échanges avec un ou plusieurs utilisateurs (de l'ATIH ou de ses partenaires externes), l'ATIH commandera :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ 0 ou 1 UE_PRUT ; ▪ 1 ou N UE_ANUT. <p>Tous les travaux nécessaires à la réalisation de cette unité d'œuvre HORS la charge de travail associée à la préparation, à l'animation et à l'analyse des éventuels ateliers/entretiens mobilisant les utilisateurs sont à comptabiliser.</p>
	UR_MOMA : Modification d'une maquette / écran	<p>Unité d'œuvre permettant de modifier une maquette graphique.</p> <p>Si cette unité d'œuvre nécessite des échanges avec un ou plusieurs utilisateurs (de l'ATIH ou de ses partenaires externes), l'ATIH commandera :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ 0 ou 1 UE_PRUT ; ▪ 1 ou N UE_ANUT. <p>Tous les travaux nécessaires à la réalisation de cette unité d'œuvre HORS la charge de travail associée à la préparation, à l'animation et à l'analyse des éventuels ateliers/entretiens mobilisant les utilisateurs sont à comptabiliser.</p>
	UR_CREL : Création d'un élément graphique ou ergonomique	<p>Unité d'œuvre permettant de créer un nouveau composant graphique ou ergonomique (pictogramme, feuille de style, ...)</p> <p>Si cette unité d'œuvre nécessite des échanges avec un ou plusieurs utilisateurs (de l'ATIH ou de ses partenaires externes), l'ATIH commandera :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ 0 ou 1 UE_PRUT ; ▪ 1 ou N UE_ANUT. <p>Tous les travaux nécessaires à la réalisation de cette unité d'œuvre HORS la charge de travail associée à la préparation, à l'animation et à l'analyse des éventuels ateliers/entretiens mobilisant les utilisateurs sont à comptabiliser.</p>

Thématique	Unité d'œuvre	Commentaire
	UR_MOEL : Modification d'un élément graphique ou ergonomique	<p>Unité d'œuvre permettant de modifier un composant graphique ou ergonomique (pictogramme, feuille de style, ...)</p> <p>Si cette unité d'œuvre nécessite des échanges avec un ou plusieurs utilisateurs (de l'ATIH ou de ses partenaires externes), l'ATIH commandera :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ 0 ou 1 UE_PRUT ; ▪ 1 ou N UE_ANUT. <p>Tous les travaux nécessaires à la réalisation de cette unité d'œuvre HORS la charge de travail associée à la préparation, à l'animation et à l'analyse des éventuels ateliers/entretiens mobilisant les utilisateurs sont à comptabiliser.</p>

Le contenu de chaque unité d'œuvre listée ci-dessus est décrit à l'article 6 du présent document.

3.3. Prestations non couvertes par ce marché

Les prestations suivantes ne font pas partie du présent marché :

- prestations d'accompagnement à la maîtrise d'ouvrage, couvertes dans le cadre d'un autre marché ;
- développements informatiques en lien avec la restitution de données, couverts dans le cadre d'un autre marché (prestations d'intégration de données et développements de restitutions, sous formes de bases, d'api, de rapports dynamiques, ou de datavisualisations).

4. Fonctionnement du marché

4.1. Modalités de commande

4.1.1. Expression de besoins – partie à bons de commande

A travers une expression de besoins formalisée, l'ATIH décrit ses attentes au titulaire du marché. Selon le niveau de détail et/ou la complexité des besoins exprimés, l'ATIH peut souhaiter disposer :

1. d'un devis dont l'objet est d'approfondir le besoin et de décrire finement le mode opératoire de sa réalisation ;
2. d'un devis de réalisation des besoins exprimés (donc sans devis préalable d'approfondissement du besoin).

4.1.2. Devis – partie à bons de commande

A partir de la date de transmission de son besoin par l'ATIH, le titulaire du marché dispose d'un délai de 5 jours ouvrés pour établir un devis et le retourner à son correspondant de la direction DATA. Ce délai est réduit à 2 jours ouvrés si le besoin est qualifié d'urgent par l'ATIH, étant entendu que le caractère urgent d'une demande est un traitement d'exception.

Chaque devis transmis par le titulaire du marché s'appuie exclusivement sur le catalogue des unités d'œuvre du marché. Ce devis contient aussi nécessairement les renseignements engageants suivants :

1. La liste et la quantité d'unités d'œuvre nécessaires pour répondre à la demande de l'ATIH ;
2. Le calendrier de réalisation.

4.1.3. Bon de commande – partie à bons de commande

Après accord de l'ATIH, un bon de commande est émis à destination du titulaire du marché. Ce bon de commande est contractuel, est réalisé par son titulaire avec un engagement de résultats et est un prérequis obligatoire avant tout démarrage des travaux par son titulaire.

Le bon de commande fait référence au devis du titulaire qui dispose d'un délai de 2 jours ouvrés pour faire part de ses remarques en cas d'inexactitude. Passé ce délai, le bon de commande est considéré comme accepté par son titulaire.

Sauf accord spécifique accordé par les responsables de la direction DATA, le titulaire du marché dispose d'un délai de démarrage des prestations de 5 jours ouvrés après réception du bon de commande. Ce délai est réduit à 2 jours ouvrés en cas de bon de commande urgent, étant entendu que le caractère urgent d'un bon de commande est un traitement d'exception.

4.1.4. Synthèse des délais – partie à bons de commande

Le tableau suivant synthétise les engagements du titulaire en matière de délai concernant les modalités de commandes des prestations du marché relevant de la partie à bons de commande (sauf accord préalable des responsables de la direction DATA) :

Engagement du titulaire	Traitement standard	Traitement urgent
Fournir un devis détaillé à partir d'une expression de besoin	T_0 = date de réception de l'expression de besoin	
	$T_0 + 5$ jours ouvrés	$T_0 + 2$ jours ouvrés
Faire ses remarques à réception d'un bon de commande	T_1 = date de réception du bon de commande	
	$T_1 + 2$ jours ouvrés	$T_1 + 1$ jour ouvré
Démarrer les travaux après réception d'un bon de commande	T_1 = date de réception du bon de commande	
	$T_1 + 5$ jours ouvrés	$T_1 + 2$ jours ouvrés

4.2. Modalités de production des livrables

Les documents fournis par le titulaire du marché seront produits en respectant les normes et standards de l'ATIH. Tous les documents produits seront obligatoirement rédigés en français qui est la langue de communication (écrite et orale) du marché.

Le titulaire doit respecter la démarche itérative de production des livrables documentaires adoptée par l'ATIH :

- Livraison et présentation d'un plan détaillé du document soumis à validation de l'ATIH ;
- Livraison de versions intermédiaires selon un rythme convenu avec l'équipe projet ATIH ;
- Livraison de la version définitive pour validation par l'équipe de l'ATIH.

4.2.1. Délais de livraisons des livrables intermédiaires

- Le titulaire du marché diffuse le support d'animation d'une réunion, d'un atelier ou d'un entretien a minima 2 jours ouvrés avant respectivement la réunion, l'atelier ou l'entretien ;
- Le titulaire du marché diffuse le compte-rendu de la réunion, de l'atelier ou de l'entretien au plus 2 jours ouvrés après respectivement la réunion, l'atelier ou l'entretien ;
- Le titulaire du marché diffuse les documents de présentations des choix ergonomiques et cinématiques des interfaces utilisateurs (personas UX, parcours utilisateurs...) a minima 2 jours ouvrés avant respectivement la réunion ;
- Le titulaire du marché diffuse les éléments et des maquettes graphiques (et de l'ensemble des déclinaisons) a minima 2 jours ouvrés avant respectivement la réunion.

Les délais indiqués ci-dessus sont identiques pour toutes les unités d'œuvre concernées et s'applique également aux livrables attendus dans la partie ordinaire.

Tous les supports seront organisés et mis à disposition, par le titulaire, dans l'espace Confluence dédié au marché UX fourni par l'ATIH.

4.3. Modalités de livraison

Chaque livrable documentaire doit être transmis à l'ATIH au format numérique grâce à l'espace Confluence dédié au projet et fourni par l'ATIH.

La date retenue de livraison d'un document correspond à sa date de création dans l'espace.

4.4. Modalités de validation

Chaque livraison fera l'objet d'une validation explicite de l'ATIH. Tous les retours formulés par l'ATIH devront être pris en compte et corrigés par le titulaire. Ce dernier fournira la version corrigée sous 5 jours ouvrés par défaut. Exceptionnellement un délai supplémentaire pourra être autorisé par l'ATIH selon la nature et le volume des corrections à apporter.

5. Description des prestations de la partie ordinaire

Pour la réalisation de prestations d'initialisation, de cadrage et de suivi du marché, il est attendu de la part du titulaire le chiffrage de forfaits annuels dans l'acte d'engagement :

- un forfait annuel pour la première année d'exécution du marché incluant les prestations suivantes :
 - ⊖ initialisation et cadrage du marché : lancement du marché et montée en compétences du titulaire sur le dispositif existant de restitutions des données et l'organisation de l'ATIH ;
 - suivi du marché et pilotage des prestations auprès de la direction DATA notamment les réunions de suivi hebdomadaire et les Copils ;
- un forfait annuel en cas de reconduction (hors révision tarifaire) et pour chaque période de reconduction (cf. Cahier des Clauses Administratives Particulières (CCAP)) incluant les prestations suivantes :
 - ⊖ suivi du marché et pilotage des prestations auprès de la direction DATA notamment les réunions de suivi hebdomadaire et les Copils.

5.1. Prestation d'initialisation et cadrage du marché

Cette prestation a pour objectif de permettre au titulaire du marché dès son lancement de monter en compétences sur le dispositif existant de restitutions des données et l'organisation de l'ATIH.

Les travaux à réaliser par le titulaire sont les suivants :

- Préparer et animer la réunion de lancement du marché ;
- Rédiger le compte rendu de la réunion de lancement ;
- Prendre connaissance de la documentation transmise par l'ATIH concernant les 2 plateformes existantes et le système cible ;
- Rédiger un plan assurance qualité adapté à la taille du projet décrivant :
 - o Les prestations confiées au titulaire ;
 - o Les dispositions de suivi qualité mis en jeu par le titulaire pour obtenir et garantir la qualité des prestations (en particulier les indicateurs de suivi des prestations) ;
 - o Les relations entre le titulaire, la direction DATA, les utilisateurs des plateformes et les équipes maîtrise d'œuvre.
 - o Le plan assurance qualité définitif devra être livré dans un délai maximum de 30 jours calendaires à compter de la réunion de lancement.

Les livrables à produire par le titulaire sont les suivants :

- Support d'animation de la réunion de lancement ;
- Compte rendu de la réunion de lancement ;
- Plan Assurance Qualité définitif du marché.

Les modalités de livraison des livrables sont définies à l'article 4.3 du présent CCTP.

Les modalités de validation des livrables sont définies à l'article 4.4 du présent CCTP.

5.2. Suivi du marché et pilotage des prestations auprès de la direction DATA notamment les réunions de suivi hebdomadaire et les Copils.

5.2.1. Suivi des commandes – prestation intégrée dans le forfait annuel

Afin de faciliter le suivi des commandes faites par l'ATIH, chaque triplet « Expression de besoins », « Devis » et « Bon de commande » est sauvegardé par le titulaire du marché dans un espace Confluence (solution fournie par l'ATIH) propre au marché.

Un suivi des commandes engagées tout au long du déroulement du marché est exigé lors de chaque comité de pilotage. Le titulaire du marché est responsable de ce suivi.

5.2.2. Désignation d'un responsable unique pour le marché

Le titulaire DOIT désigner un responsable unique pour le marché qui aura la charge de :

1. Valider tous les devis avant leur transmission à l'ATIH (valeur engageante de chaque devis) ;

2. Réceptionner les bons de commande émis par l'ATIH ;
3. Diffuser le support de chaque Comité de pilotage du marché (voir 5.2.2) ;
4. Animer les Comités de pilotage du marché ;
5. Rédiger le compte-rendu de chaque Comité de pilotage du marché ;
6. Être en mesure de prendre toutes décisions nécessaires au nom du titulaire du marché.

5.2.3. Pilotage du marché

Le pilotage du marché est assuré par des points de suivi des projets hebdomadaires et un comité de pilotage :

- Réunion dont la fréquence est adaptée à l'activité du marché (4 à 6 réunions par an) ;
- Participants pour l'ATIH :
 - Les responsables de la direction DATA ;
 - Les chefs projet ATIH concernés par des prestations sur la période ;
 - Tout intervenant nécessaire à l'instruction des sujets abordés lors du comité.
- Participants pour le titulaire :
 - Le responsable du marché ;
 - Le(s) chef(s) de projet responsable(s) du (ou des) projet(s) instruit(s) durant le comité.
- Le titulaire du marché diffuse les tableaux de bord de suivi du marché a minima 4 jours ouvrés avant le comité ;
- Le titulaire du marché rédige et diffuse le support de la réunion a minima 2 jours ouvrés avant la réunion de suivi hebdomadaire / le comité ;
- Le titulaire du marché anime les réunions de suivi hebdomadaire et les copils ;
- Le titulaire du marché rédige et diffuse le compte-rendu de la réunion au plus tard 2 jours ouvrés après la réunion de suivi hebdomadaire / le comité.

Les tableaux de suivi analysés à chaque réunion comportent a minima les informations suivantes :

- Suivi budgétaire par année d'exercice de l'ATIH :
 - Nombre total de devis transmis et montant cumulé ;
 - Nombre total de bons de commande émis et montant cumulé ;
 - Nombre total de factures émises et montant cumulé ;
 - Montant cumulé des factures réglées par l'ATIH.
- Suivi budgétaire sur la période écoulée depuis le dernier comité :
 - Liste des devis transmis ;
 - Liste des bons de commande émis ;
 - Liste des factures émises.
- Suivi des engagements contractuels par année :
 - Nombre de devis transmis hors délai ;
 - Nombre de livraisons réalisées hors délai ;
 - Nombre de livraisons refusées par l'ATIH.
- Suivi des engagements contractuels sur la période écoulée depuis le dernier comité :
 - Liste des devis transmis hors délai ;
 - Liste des livraisons réalisées hors délai ;
 - Liste des opérations de validation de l'ATIH réalisées hors délai à cause du titulaire ;
 - Liste des livraisons refusées par l'ATIH.
- Suivi de l'activité par année d'exercice de l'ATIH :
 - Top 3 des projets ayant engagé le plus grand nombre de bons de commande ;

- Top 3 des projets ayant engagé le plus grand montant cumulé.

Les supports de ces différentes réunions seront organisés et mis à disposition, par le titulaire, dans l'espace Confluence dédié au marché UX fourni par l'ATIH (cf. article 4.3 du présent CCTP).

Les modalités de validation des livrables sont définies à l'article 4.4 du présent CCTP.

5.2.4. Pilotage des prestations relatives à un ou plusieurs bons de commande

Le pilotage des prestations de chaque bon de commande est défini par l'équipe projet de la direction DATA en charge de l'exécution de ces prestations. Ce suivi est adapté (fréquence des réunions, participants, ...) à la taille du bon de commande correspondant aux prestations.

6. Description des prestations mises en œuvre par l'émission de bons de commande

6.1. UE REUN : Réunion spécifique avec l'ATIH

UE_REUN	Réunion spécifique avec l'ATIH		
Objectifs	Unité d'œuvre commandée par l'ATIH pour permettre au titulaire de préparer et d'animer une réunion : <ul style="list-style-type: none"> ▪ Mobilisant des équipes internes de l'ATIH ▪ Relative au cadrage et lancement de(s) projet(s) ▪ Pour transmettre et accompagner l'appropriation des travaux réalisés auprès de(s) prestataire(s) impliqués sur le(s) projet(s) notamment ceux de l'AMOA et de la MOE ▪ Non couverte par les travaux des autres unités d'œuvre 		
Travaux à réaliser	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Prendre connaissance de la documentation transmise par l'ATIH pour préparer la réunion le cas échéant ▪ Préparer et animer la réunion ▪ Rédiger le compte rendu de la réunion ▪ Si nécessaire, enrichir l'ordre du jour du prochain comité de suivi du projet concerné 		
Complexité	Simple	▪ Temps de réunion d'une durée ≤ 1 heure	
	Moyen	▪ Temps de réunion d'une durée > à 1 heures et ≤ à 2 heures	
	Complexe	▪ Temps de réunion d'une durée > à 2 heures et ≤ à 3 heures	
Livrables	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Support d'animation de la réunion ▪ Compte rendu de la réunion 		
Commentaire	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Quand un projet du marché exige une réunion de lancement spécifique ou une réunion non couverte par les travaux les autres unités d'œuvre du marché, les travaux nécessaires seront commandés via cette UE_REUN 		

6.2. UE REUCESIP : Réunion de coordination, conseil, expertise et suivi inter-prestataire

UE_REUCESIP	Réunion de coordination, conseil, expertise et suivi inter-prestataire		
Objectifs	Unité d'œuvre commandée par l'ATIH pour permettre au titulaire de suivre et participer aux travaux réalisés par d'autre(s) prestataire(s) dans le cadre d'un projet commun afin d'assurer une continuité dans le projet, intervenir le cas échéant sur son domaine d'expertise et conseiller l'ATIH.		
Travaux à réaliser	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Consultation des éléments fournis avant la réunion ▪ Participation aux échanges ▪ Compte rendu synthétique des échanges sur son périmètre d'intervention 		
Complexité	Simple	▪ Temps de réunion d'une durée ≤ 1 heure	
	Moyen	▪ Temps de réunion d'une durée > à 1 heures et ≤ à 2 heures	
	Complexe	▪ Temps de réunion d'une durée > à 2 heures et ≤ à 3 heures	
Livrables	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Compte rendu synthétique des échanges sur son périmètre d'intervention 		
Commentaire	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Cette unité d'œuvre consiste à garantir la transversalité des travaux entre différents prestataires dans le cadre d'un projet commun 		

6.3. UE PRUT : Préparation d'un échange utilisateur (atelier ou entretien)

UE_PRUT	Préparation d'un échange utilisateur (atelier ou entretien)		
Objectifs	Unité d'œuvre commandée par l'ATIH pour permettre au titulaire de préparer : <ul style="list-style-type: none"> ▪ Un atelier avec plusieurs utilisateurs (~ focus groupe ou idéation) ▪ Un entretien individuel avec 1 utilisateur 		
Travaux à réaliser	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Prendre connaissance de la documentation transmise par l'ATIH pour préparer la réunion le cas échéant ▪ Préparer l'atelier ou l'entretien ▪ Fournir la stratégie d'organisation et de conduite de l'atelier ou de l'entretien avec les utilisateurs 		
Complexité	Simple	▪ Organisation d'un entretien individuel	
	Moyen	▪ Organisation d'un atelier d'utilisateurs de même profil	
	Complexe	▪ Organisation d'un atelier d'utilisateurs avec plusieurs profils différents	
Livrables	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Support d'animation de l'atelier ou de l'entretien ▪ Document décrivant la stratégie d'organisation et de conduite de l'atelier ou de l'entretien avec les utilisateurs 		

UE_PRUT	Préparation d'un échange utilisateur (atelier ou entretien)
Commentaire	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Cette unité d'œuvre est commandée par l'ATIH dès qu'un échange utilisateur mené par le titulaire est nécessaire (idéation, test, ...) ▪ Cette unité d'œuvre ne couvre que la charge de préparation de cet échange incluant les itérations avec la direction DATA ou les métiers pour valider la préparation de l'échange. La charge de travail d'animation et de synthèse de cet échange est comptabilisée dans l'unité d'œuvre UE_ANUT

6.4. UE_ANUT : Animation et analyse d'un échange utilisateur (atelier ou entretien)

UE_ANUT	Animation et analyse d'un échange utilisateur (atelier ou entretien)		
Objectifs	Unité d'œuvre commandée par l'ATIH pour permettre au titulaire d'animer un échange utilisateur et de produire son analyse : <ul style="list-style-type: none">▪ Un atelier avec plusieurs utilisateurs (~ focus groupe, idéation, co-conception de wireframes et maquettes, tests...)▪ Un entretien individuel avec 1 utilisateur		
Travaux à réaliser	<ul style="list-style-type: none">▪ Prendre connaissance de la documentation transmise par l'ATIH pour animer la réunion le cas échéant▪ Animer l'atelier ou l'entretien▪ Conduire une analyse des échanges durant l'atelier ou l'entretien▪ Rédiger une synthèse décrivant les conclusions issues des différents ateliers		
Complexité	Simple	<ul style="list-style-type: none">▪ Animation d'un entretien individuel d'une durée ≤ à 2 heures	
	Moyen	<ul style="list-style-type: none">▪ Animation d'un atelier d'utilisateurs de même profil d'une durée ≤ à 3 heures	
	Complexe	<ul style="list-style-type: none">▪ Animation d'un atelier d'utilisateurs avec 2 profils différents d'une durée ≤ à 3 heures	
Livrables	<ul style="list-style-type: none">▪ Feuille de présence de l'atelier ou de l'entretien▪ Synthèse des échanges dans le(s) atelier(s)		
Commentaire	<ul style="list-style-type: none">▪ Cette unité d'œuvre est commandée par l'ATIH dès qu'un échange utilisateur est nécessaire (idéation, test, ...)▪ Cette unité d'œuvre ne couvre que la charge d'animation et d'analyse de cet échange :<ul style="list-style-type: none">▪ La charge de travail de préparation de cet échange est comptabilisée dans l'unité d'œuvre UE_PRUT▪ La charge de travail d'utilisation des conclusions de cet échange est comptabilisée dans les unités d'œuvre UE_WIRE et UR_CRMA, UR_MOMA, UR_CREL et UR_MOEL.▪ Pour l'animation d'un atelier utilisateurs impliquant plus de deux profils, l'ATIH commandera un cumul des complexités moyenne et complexe en fonction du nombre de profils attendu.		

6.5. UE REDOC : Rédaction d'un document de synthèse

UR_REDOC	Rédaction d'un document de synthèse	
Objectifs	Unité d'œuvre commandée par l'ATIH pour permettre au titulaire de rédiger un document de synthèse à la suite des travaux réalisés (personnae, parcours utilisateur, cadrage macro fonctionnelle ...)	
Travaux à réaliser	<ul style="list-style-type: none"> Rédiger le document de synthèse Valider le document de synthèse auprès des interlocuteurs des directions DATA/métier Assurer le suivi des travaux de l'unité d'œuvre (hors points hebdomadaires) et assurer une remontée d'informations régulière (avancée, point(s) de blocage, risque(s), ...) vers le référent désigné par DATA 	
Complexité	Simple	<ul style="list-style-type: none"> Nombre de pages rédigées ≤ 5
	Moyen	<ul style="list-style-type: none"> Nombre de pages rédigées > 5 et ≤ 20
	Complexe	<ul style="list-style-type: none"> Nombre de pages rédigées > 20 et ≤ 40
Livrables	<ul style="list-style-type: none"> Document de synthèse Support : <ul style="list-style-type: none"> Des réunions de travail et de suivi avec les directions DATA/métier 	
Commentaire	<ul style="list-style-type: none"> Cette unité d'œuvre intègre la charge de travail nécessaire au suivi de ses travaux (hors points hebdomadaires) et aux itérations avec l'ATIH nécessaires à sa validation. 	

6.6. UE WIRE : Production wireframe et zoning des pages

UE_WIRE	Wireframe et zoning des pages	
Objectifs	Unité d'œuvre commandée par l'ATIH pour permettre au titulaire de définir et produire les wireframes et le zoning de chaque page d'un périmètre fonctionnel donné	
Travaux à réaliser	<ul style="list-style-type: none"> Définir le zoning de chaque page Définir la navigation / valider le parcours de navigation Définir les wireframes Tester les éléments produits auprès des interlocuteurs des directions DATA/métier Assurer le suivi des travaux de l'unité d'œuvre (hors points hebdomadaires) et une remontée d'informations régulière (avancée, point(s) de blocage, risque(s), ...) vers le référent désigné par DATA 	
Complexité	Simple	<ul style="list-style-type: none"> Nombre de zonings de page additionné au nombre de wireframes ≤ 5
	Moyen	<ul style="list-style-type: none"> Nombre de zonings de page additionné au nombre de wireframes > 5 et ≤ 10
	Complexe	<ul style="list-style-type: none"> Nombre de zonings de page additionné au nombre de wireframes > 10 et ≤ 20
Livrables	<ul style="list-style-type: none"> Wireframe Zoning / macro-zoning Support : <ul style="list-style-type: none"> Des réunions de travail et de suivi avec la direction DATA/autres directions métiers 	

UE_WIRE	Wireframe et zoning des pages
Commentaire	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Cette unité d'œuvre inclut la charge de travail nécessaire au suivi de ses travaux (hors points hebdomadaires) ainsi que les itérations avec les directions data ou métiers pour valider les livrables. ▪ Selon les besoins, la synthèse de cette unité d'œuvre fera l'objet d'une rédaction d'un document de synthèse via l'UE_REDOC ▪ Si cette unité d'œuvre nécessite un échange utilisateur, l'ATIH commandera les unités d'œuvre UE_PRUT et UE_ANUT nécessaires.

6.7. UR_CRMA : Création d'une maquette graphique

UR_CRMA	Création d'une maquette graphique		
Objectifs	Unité d'œuvre commandée par l'ATIH pour permettre au titulaire de créer une maquette graphique		
Travaux à réaliser	<ul style="list-style-type: none">▪ Rédiger les supports des réunions de travail ainsi que les comptes rendus associés▪ Concevoir et produire les éléments graphiques responsives▪ Tester les éléments produits auprès des interlocuteurs DATA/métier grâce à plusieurs déclinaisons▪ Assurer le suivi des travaux de l'unité d'œuvre (hors points hebdomadaires) et assurer une remontée d'informations régulière (avancée, point(s) de blocage, risque(s), ...) vers le référent désigné par la direction DATA		
Complexité	Simple	<ul style="list-style-type: none">▪ Nombre d'éléments graphiques (menu, lien, champs, images, ...) multiplié par le nombre de déclinaisons graphiques ≤ 20	
	Moyen	<ul style="list-style-type: none">▪ Nombre d'éléments graphiques (menu, lien, champs, images, ...) multiplié par le nombre de déclinaisons graphiques > 20 et ≤ 40	
	Complexe	<ul style="list-style-type: none">▪ Nombre d'éléments graphiques (menu, lien, champs, images, ...) multiplié par le nombre de déclinaisons graphiques > 40 et ≤ 80	
Livrables	<ul style="list-style-type: none">▪ Maquette graphique (et ses déclinaisons)▪ Support :<ul style="list-style-type: none">▪ Des réunions de travail et de suivi avec les directions DATA/métier		
Commentaire	<ul style="list-style-type: none">▪ Cette unité d'œuvre intègre, pour la maquette retenue, la charge de travail associée à la production des éléments (HTML, CSS, ...) à intégrer par l'équipe de développement▪ Cette unité d'œuvre inclut la charge de travail nécessaire au suivi de ses travaux (hors points hebdomadaires) ainsi que les itérations avec les directions data ou métiers pour valider les livrables.▪ Si cette unité d'œuvre nécessite un échange utilisateur, l'ATIH commandera les UE_PRUT et UE_ANUT nécessaires		

6.8. UR MOMA : Modification d'une maquette graphique

UR_MOMA	Modification d'une maquette graphique	
Objectifs	Unité d'œuvre commandée par l'ATIH pour permettre au titulaire de modéliser la modification d'un écran existant sous la forme d'une maquette graphique	
Travaux à réaliser	<ul style="list-style-type: none"> Rédiger les supports des réunions de travail ainsi que les comptes rendus associés Concevoir et produire les éléments graphiques responsives Tester les éléments produits auprès des interlocuteurs des directions DATA/métier grâce à plusieurs déclinaisons Assurer le suivi des travaux de l'unité d'œuvre (hors points hebdomadaires) et assurer une remontée d'informations régulière (avancée, point(s) de blocage, risque(s), ...) vers le référent désigné par DATA 	
Complexité	Simple	<ul style="list-style-type: none"> Nombre d'éléments graphiques (menu, lien, champs, images, ...) multiplié par le nombre de déclinaisons graphiques ≤ 20
	Moyen	<ul style="list-style-type: none"> Nombre d'éléments graphiques (menu, lien, champs, images, ...) multiplié par le nombre de déclinaisons graphiques > 20 et ≤ 40
	Complexe	<ul style="list-style-type: none"> Nombre d'éléments graphiques (menu, lien, champs, images, ...) multiplié par le nombre de déclinaisons graphiques > 40 et ≤ 80
Livrables	<ul style="list-style-type: none"> Maquette graphique (et ses déclinaisons) Support : <ul style="list-style-type: none"> Des réunions de travail et de suivi avec les directions DATA/métier 	
Commentaire	<ul style="list-style-type: none"> Cette unité d'œuvre intègre, pour la maquette retenue, la charge de travail associée à la production des éléments (HTML, CSS, ...) à intégrer par l'équipe de développement Cette unité d'œuvre inclut la charge de travail nécessaire au suivi de ses travaux (hors points hebdomadaires) ainsi que les itérations avec les directions data ou métiers pour valider les livrables. Si cette unité d'œuvre nécessite un échange utilisateur, l'ATIH commandera les unités d'œuvre UE_PRUT et UE_ANUT nécessaires 	

6.9. UR_CREL : Création d'un élément graphique

UR_CREL	Création d'un élément graphique		
Objectifs	Unité d'œuvre commandée par l'ATIH pour permettre au titulaire de créer un nouvel élément graphique (menu, image, pictogramme, ...)		
Travaux à réaliser	<ul style="list-style-type: none">▪ Rédiger les supports des réunions de travail ainsi que les comptes rendus associés▪ Concevoir et produire les éléments graphiques responsives▪ Tester les éléments produits auprès des interlocuteurs des directions DATA/métier grâce à plusieurs déclinaisons▪ Assurer le suivi des travaux de l'unité d'œuvre (hors points hebdomadaires) et assurer une remontée d'informations régulière (avancée, point(s) de blocage, risque(s), ...) vers le référent désigné par DATA		
Complexité	Simple	<ul style="list-style-type: none">▪ Nombre de déclinaisons graphiques ≤ 3	
	Moyen	<ul style="list-style-type: none">▪ Nombre de déclinaisons graphiques > 3 et ≤ 5	
	Complexe	<ul style="list-style-type: none">▪ Nombre de déclinaisons graphiques > 5 et ≤ 8	
Livrables	<ul style="list-style-type: none">▪ Élément graphique (et ses déclinaisons)▪ Support :<ul style="list-style-type: none">▪ Des réunions de travail et de suivi avec les directions DATA/métier		
Commentaire	<ul style="list-style-type: none">▪ Cette unité d'œuvre intègre, pour la déclinaison retenue, la charge de travail associée à la production des éléments (HTML, CSS, SVG, ...) à intégrer par l'équipe de développement▪ Cette unité d'œuvre inclut la charge de travail nécessaire au suivi de ses travaux (hors points hebdomadaires) ainsi que les itérations avec les directions data ou métiers pour valider les livrables.▪ Si cette unité d'œuvre nécessite un échange utilisateur, l'ATIH commandera les unités d'œuvre UE_PRUT et UE_ANUT nécessaires		

6.10. UR_MOEL : Modification d'un élément graphique

UR_MOEL	Modification d'un élément graphique		
Objectifs	Unité d'œuvre commandée par l'ATIH pour permettre au titulaire de modifier un élément graphique existant (menu, image, pictogramme, ...)		
Travaux à réaliser	<ul style="list-style-type: none">▪ Rédiger les supports des réunions de travail ainsi que les comptes rendus associés▪ Concevoir et produire les éléments graphiques responsives▪ Tester les éléments produits auprès des interlocuteurs des directions DATA/métier grâce à plusieurs déclinaisons▪ Assurer le suivi des travaux de l'unité d'œuvre (hors points hebdomadaires) et assurer une remontée d'informations régulière (avancée, point(s) de blocage, risque(s), ...) vers le référent désigné par DATA		
Complexité	Simple	<ul style="list-style-type: none">▪ Nombre de déclinaisons graphiques ≤ 3	
	Moyen	<ul style="list-style-type: none">▪ Nombre de déclinaisons graphiques > 3 et ≤ 5	
	Complexe	<ul style="list-style-type: none">▪ Nombre de déclinaisons graphiques > 5 et ≤ 8	
Livrables	<ul style="list-style-type: none">▪ Elément graphique (et ses déclinaisons)▪ Support :<ul style="list-style-type: none">▪ Des réunions de travail et de suivi avec les directions DATA/métier		
Commentaire	<ul style="list-style-type: none">▪ Cette unité d'œuvre intègre, pour la déclinaison retenue, la charge de travail associée à la production des éléments (HTML, CSS, ...) à intégrer par l'équipe de développement▪ Cette unité d'œuvre inclut la charge de travail nécessaire au suivi de ses travaux (hors points hebdomadaires) ainsi que les itérations avec les directions data ou métiers pour valider les livrables.▪ Si cette unité d'œuvre nécessite un échange utilisateur, l'ATIH commandera les unités d'œuvre UE_PRUT et UE_ANUT nécessaires		

6.11. Exemple d'utilisation du catalogue d'unités d'œuvre

La direction DATA souhaite répondre à un nouveau besoin : création d'une nouvelle restitution s'appuyant sur les besoins utilisateurs.

Pour aboutir à ce résultat, il est nécessaire :

- d'échanger avec un groupe de 3 utilisateurs ;
- de définir le parcours utilisateurs ;
- de concevoir les maquettes graphiques ;
- et de faire tester par un groupe de travail le résultat obtenu.

Cadrage :

1 UE_REUN Simple : Réunion spécifique avec la direction DATA

Préparation et animation d'un focus group 3 utilisateurs :

1 UE_PRUT moyen : Préparation d'un échange utilisateur (atelier ou entretien)

1 UE_ANUT moyen : Animation et analyse d'un échange utilisateur (atelier ou entretien)

Réalisation des personas :

1 UE_REDOC Simple : Rédaction d'un document de synthèse

Réalisation des parcours et wireframes :

1 UE_WIRE Simple : Wireframe et zoning des pages

Ateliers / échanges autour des wireframes :

2 UE_ANUT simple pour animer 2 ateliers de co-conception = un atelier de co-conception avec la direction Data + un échange avec le groupe métier

Conception des maquettes :

1 UR_CRMA moyen : Création d'une maquette graphique

Ateliers / échanges autour des maquettes graphiques :

1 UE_ANUT simple pour animer 1 atelier de co-conception = un atelier de co-conception avec la direction Data

1 atelier tests utilisateurs :

1 UE_PRUT moyen : Préparation d'un échange utilisateur (atelier ou entretien)

1 UE_ANUT moyen : Animation et analyse d'un échange utilisateur (atelier ou entretien)

7. Exigences du marché

7.1. Engagement de résultats

Tous les travaux exécutés par le titulaire sont réalisés avec **engagement de résultats** sur une base tarifaire forfaitaire.

7.2. Obligation d'information et de conseil

L'ATIH attend du titulaire du marché qu'il soit **proactif** sur les solutions à apporter et joue un **rôle de conseil** pour l'accompagner :

- Dans sa démarche d'optimisation de l'ergonomie de ses plateformes ainsi que l'accessibilité de ses indicateurs ;
- Dans son évolution, en étant à l'écoute des nouveaux besoins de l'ATIH.

7.3. Indicateurs qualité

7.3.1. Suivi de la qualité des livrables

Le suivi de la qualité des livrables est assuré à travers les indicateurs suivants :

Réf.	Mesure	Formule	Exigence ATIH
IQ-1	Qualité des supports d'animation et des comptes rendu des réunions, des ateliers et des entretiens	Nombre de livraisons nécessaires avant validation du support ou du compte-rendu	= 1
IQ-2	Qualité des documents de présentations des choix ergonomiques et cinématiques des interfaces utilisateurs (personas UX, parcours utilisateurs...)	Nombre de livraisons nécessaires avant validation du document	≤ 2
IQ-3	Qualité des éléments et des maquettes graphiques (et de l'ensemble des déclinaisons)	Nombre de livraisons nécessaires avant validation des éléments	≤ 2

7.3.2. Suivi du respect des délais

Le suivi du respect des délais de production des livrables est assuré à travers les indicateurs suivants :

Réf.	Mesure	Formule	Exigence ATIH
ID-1	Délai de fourniture d'un devis à la suite d'une expression de besoin	Ecart entre la date prévisionnelle et la date réelle de livraison du devis	= 0
ID-2	Délai de livraison des supports d'animation et des comptes rendu des réunions, des ateliers et des entretiens	Ecart entre la date prévisionnelle et la date réelle de livraison du support d'animation ou du compte-rendu	= 0
ID-3	Délai de livraison des documents de présentation des choix ergonomiques et cinématiques des interfaces utilisateurs (personas UX, parcours utilisateurs...) et des éléments et des maquettes graphiques (et de l'ensemble des déclinaisons) (version définitive)	Ecart entre la date prévisionnelle et la date réelle de livraison du document	≤ 2 jours ouvrés

7.4. Savoir-faire des intervenants du titulaire

Pour les prestations attendues dans le cadre du présent marché, le titulaire du marché devra proposer un dispositif de projet intégrant les compétences suivantes :

- Compétences en UX Design et graphisme.
- Autonomie.
- Expérience des méthodes agiles (Kanban, Scrum).
- Compréhension des besoins métier.

- Expérience confirmée en UX Design et en graphisme idéalement dans un contexte d'informatique décisionnelle et d'entrepôt de données ;
- Connaissance des aspects SI (gouvernance projet, processus, données, ...) ;
- Force de proposition ;
- Sens du service et de l'organisation ;
- Bonne capacité d'analyse, esprit de synthèse, et vision transversale ;
- Disponibilité, autonomie et implication ;
- Qualités relationnelles, travail en équipe ;
- Capacités rédactionnelles et de communication.

D'autre part une connaissance des données de santé au sens large et qui englobent le secteur hospitalier et médico-social est un plus.

7.5. Niveau minimum et maintien des compétences mobilisées

Il incombe au titulaire du marché de mettre en place une équipe cohérente avec l'organisation nécessaire pour la bonne exécution des prestations attendues dans le cadre du présent marché. La composition de l'équipe doit être présentée sous forme de matrice de compétences et mise à jour tout au long du marché. Elle inclut les curriculums vitae des différents intervenants pour garantir que l'équipe du titulaire couvre tout le spectre des besoins. Tout changement dans l'équipe doit être soumis préalablement à l'accord de l'ATIH.

Tout au long du marché, le titulaire veille à garantir le niveau de qualifications et de compétences des intervenants tel que présenté dans son offre. Sauf cas de force majeure dûment attesté, les principaux intervenants du titulaire (chefs de projets et principaux subordonnés) ne peuvent être remplacés qu'après communication des profils et des curriculums vitae détaillés un mois avant le remplacement prévu, après accord de l'ATIH et avec **une période de recouvrement d'au moins deux semaines**.

D'autre part l'ATIH exige un niveau minimum d'expérience selon le profil de l'intervenant

Profil	Niveau d'expérience minimum	Capacité(s) du profil
Chef de projet	5 ans	Il est capable d'assurer le pilotage de la mission, de diriger une équipe de plusieurs consultants et d'apporter un conseil stratégique à forte valeur ajoutée à ses interlocuteurs
Ergonome-UX sénior WebDesigner sénior UX Researcher	5 ans	Il est capable d'organiser et de mener ses travaux de façon autonome, en lien avec le chef de projet. Il possède la capacité à prendre du recul dans le traitement et la diffusion de l'information et dans l'identification des risques potentiels. Il est force de proposition sur le périmètre qui lui est confié.
Ergonome-UX junior WebDesigner junior	3 ans	Sous l'autorité du chef de projet ou d'un consultant senior, il est capable de mobiliser les outils méthodologiques nécessaires à la réalisation des activités qui lui sont confiées et peut produire en autonomie les différents travaux et livrables attendus
Graphiste	3 ans	Sous l'autorité du chef de projet ou d'un consultant senior, il est capable de mobiliser les outils méthodologiques nécessaires à la réalisation des activités qui lui sont confiées et peut produire en autonomie les différents travaux et livrables attendus

Dans le cadre du suivi des travaux du marché, l'ATIH se réserve le droit de demander le remplacement d'une ou de plusieurs compétence(s) du titulaire si l'ATIH considère que celles-ci ne remplissent pas les engagements du titulaire ou ne correspondent pas aux exigences du CCTP (en matière de niveau minimum d'expérience notamment).

7.6. Outillage pour réaliser les prestations du marché

Pour réaliser ses prestations, le titulaire DOIT s'appuyer sur les outils mis à disposition par l'ATIH :

- Plateforme collaborative Confluence ;
- Gestionnaire de tickets JIRA.

En fonction des évolutions de cadre normatif de l'ATIH, ces outils peuvent évoluer tout au long du marché.

7.7. Modalité d'exécution

7.7.1. Langue de travail

Dans le cadre de l'exécution du marché, la langue du travail est le français (documents, réunions, appels téléphoniques, courriers électroniques, etc.).

7.7.2. Localisation des prestations

Les ateliers de travail, les réunions de suivi des travaux du marché ainsi que les séances de transferts de compétences se déroulent dans les locaux de l'ATIH (Paris et Lyon) ou en visio-conférence selon le besoin de l'ATIH.

Les autres prestations se déroulent dans les locaux du titulaire.

7.7.3. Couverture horaire

Les prestations de ce marché sont toutes réalisées en heures et jours ouvrés à savoir :

- Du lundi au vendredi hors jours fériés ;
- De 09h00 à 18h00 en France métropolitaine.

7.7.4. Audit

L'ATIH se réserve à tout moment la possibilité de réaliser ou de faire réaliser par un tiers des audits sur les prestations du titulaire. Ce dernier s'engage à communiquer, dans ce cadre, toutes les informations nécessaires à ces audits.

Le constat d'une non-conformité des pratiques donnera lieu à :

- une présentation d'un plan d'actions sous 10 jours par le titulaire visant le rétablissement de la situation ;
- l'organisation d'un contre-audit externe à la charge du titulaire afin de prouver le retour à la normale.

A défaut de retour sous situation normale sous 2 mois, l'ATIH aura la capacité de rompre le marché pour faute du titulaire.

7.7.5. Arrêt des prestations confiées au titulaire du marché

En cas d'arrêt des prestations confiées au titulaire par l'ATIH, l'ensemble des matériels, logiciels et documentations afférentes confiées au titulaire et dont l'ATIH est propriétaire est restitué à l'ATIH.