

# ***GUIDE DE REPONSE***

## ***Candidatures***

### ***DNUM-MSI-2025***

#### ***ACCORD-CADRE***

## ***Support informatique & Prestations associées***

## Approbation du document

	Titre	Nom et Signature	Date
Rédaction	S. GOBALOU / S. PHILIPPE / F. LERMIGEAUX		21/10/24
Vérification	S. BARTOLI		26/03/25
Approbation	Directeur DNUM		

## Historique des mises à jour

Version	Date	Description	Modifications
1	21/10/2024	Rédaction initiale	
2	26/03/2025	Modification	

## Diffusion du document

Mode de diffusion	Destinataires

## Responsable du document

[sylvain.bartoli@aviation-civile.gouv.fr](mailto:sylvain.bartoli@aviation-civile.gouv.fr) / [olivier.thevenin@aviation-civile.gouv.fr](mailto:olivier.thevenin@aviation-civile.gouv.fr) / [françois.ruck@aviation-civile.gouv.fr](mailto:françois.ruck@aviation-civile.gouv.fr)

DGAC – DNUM – Domaine SPS

[patrick.motte@aviation-civile.gouv.fr](mailto:patrick.motte@aviation-civile.gouv.fr) / [sylvianne.gobalou@aviation-civile.gouv.fr](mailto:sylvianne.gobalou@aviation-civile.gouv.fr) / [patrice.clodore@aviation-civile.gouv.fr](mailto:patrice.clodore@aviation-civile.gouv.fr)

Pôle achat durable & marchés

[sebastien.philippe@c-isop.com](mailto:sebastien.philippe@c-isop.com) / [frederic.lemigeaux@c-isop.com](mailto:frederic.lemigeaux@c-isop.com)

C-ISOP - AMO

## Nom du fichier

DNUM\_MSI\_2025

Modifié le 26/03/2025

## SOMMAIRE

<b>SOMMAIRE .....</b>	<b>3</b>
<b>ANNEXES .....</b>	<b>3</b>
<b>1. INTRODUCTION : .....</b>	<b>4</b>
<b>2. CONTEXTE .....</b>	<b>4</b>
2.1 PRESENTATION GENERALE DE LA DGAC.....	4
2.2 SYSTEME D'INFORMATION DE LA DGAC .....	5
2.2.1 SI-GP .....	5
2.2.2 <i>Rôle des entités dans la gestion du SI-GP</i> .....	6
2.3 OBJECTIFS DE L'ACCORD-CADRE .....	7
2.4 ENJEUX .....	7
2.5 DESCRIPTION DU MARCHE.....	7
2.6 SPECIFICITES DU MARCHE.....	8
<b>3. CONTENU DU DOSSIER DE CANDIDATURE .....</b>	<b>8</b>

## ANNEXES

NUMÉRO	CONTENU ANNEXE
1	Liste des sites de la DGAC
2	Fichier Excel à compléter

## 1. INTRODUCTION :

Le présent document est le guide d'aide à la rédaction du dossier de candidature au projet d'accord-cadre DNUM\_MSI\_2025 inhérent au Support informatique & Prestations associées de la DGAC.

Le paragraphe 2 présente le contexte du présent projet d'accord-cadre et le paragraphe 3 précise les éléments du dossier à fournir par les candidats **en respectant l'ordre des rubriques d'informations et le formalisme requis dans chacune d'elles, en exploitant** le fichier de l'annexe 2 pour renseigner certains tableaux d'informations

Les questions et les informations spécifiques sont signalées dans chaque rubrique d'analyse mentionné dans le paragraphe suivant.

**Les candidats devront déposer un dossier de réponse complet. En l'absence d'indications contraires dans le guide, les soumissionnaires fournissent des informations pertinentes et en relation avec l'objet de l'accord-cadre.**

**Aucun défaut de réponse aux éléments de contenus attendus au titre du présent guide ne sera éliminatoire.**

Par ailleurs, la qualité, la précision et la complétude des réponses interviendront dans le classement des candidatures.

Les dossiers seront fournis au format PDF ou équivalent et ils seront accompagnés de pièces annexes justificatives.

## 2. CONTEXTE

### 2.1 Présentation générale de la DGAC

La Direction Générale de l'Aviation Civile (DGAC) est une administration sous tutelle du Ministère en charge des Transports et rattachée au Ministère du Partenariat avec les territoires et de la décentralisation. Elle est garante de la sécurité et de la sûreté du transport aérien. Pour assurer ses missions, elle est dotée d'un « Budget Annexe du Contrôle et Exploitation Aériens » (BACEA).

Elle est, à la fois, autorité réglementaire, pôle de surveillance de la sécurité et prestataire de services de navigation aérienne et de formation ; mais elle est également partenaire des acteurs aéronautiques. Elle a en charge les aides à la recherche en construction aéronautique et les politiques industrielles de l'État dans ce secteur.

Autant de missions qu'elle accomplit grâce au travail du Cabinet du Directeur Général et des différentes directions ou services :

- la Direction du Transport Aérien (DTA), qui regroupe l'ensemble des fonctions régaliennes de l'État dans le secteur aérien. Réunis au sein d'une même structure, les services chargés de ces missions travaillent collectivement pour adapter l'organisation du secteur aux enjeux d'aménagement du territoire, de planification et de gestion aéroportuaire, de lutte contre les nuisances, de protection des usagers, etc.
- la Direction des Services de la Navigation Aérienne (DSNA), service à compétence nationale, prestataire de service de navigation aérienne dont les missions sont :
  - de fournir aux usagers de l'espace aérien les services de contrôle du trafic aérien, dans les meilleures conditions de sécurité, de régularité et de prix, tout en préservant l'environnement grâce à différents engagements du Grenelle de l'Environnement ;
  - faire évoluer les moyens du contrôle aérien.
- la Direction de la Sécurité de l'Aviation Civile (DSAC), service à compétence nationale chargé de la certification et de la surveillance de l'ensemble des acteurs du transport aérien en matière de sécurité et de sûreté.
- Des services ultra-marins.

La DGAC comprend également les activités de :

- la **MALGH** : Mission de l'Aviation Légère, générale et des Hélicoptères.
- la **GTA** : Gendarmerie des Transports Aériens.

- le **SG** : Secrétariat Général est chargé de l'élaboration et de la mise en œuvre de la politique en matière d'organisation des services, à ce titre il intervient sur :
  - la gestion des ressources humaines et des affaires sociales
  - la préparation et l'exécution du budget
  - le suivi des affaires financières et du contrôle de gestion
  - l'expertise juridique et de contentieux
  - le système d'information de gestion et de pilotage (SI-GP)
  - les fonctions supports et d'immobilier
  - la formation aéronautique
  - les affaires médicales
  - l'ingénierie aéroportuaire

Le Secrétariat Général est principalement organisé en 3 sous-directions et 3 services à compétence nationale :

- le SGTA - Service de Gestion des Taxes Aéroportuaires -
- le SNIA - Service National d'Ingénierie Aéroportuaire - pour les aérodrômes civils et militaires
- la **DNUM** - Direction du Numérique

Le Secrétariat Général comprend également :

- un bureau des affaires médicales, chargé de la coordination des différents services médicaux en matière de médecine de prévention, de médecine d'aptitude au contrôle de la navigation aérienne et de médecine statutaire
- 10 Secrétariats Inter-Régionaux (**SIR**) chargés de fonctions support de proximité (ressources humaines, finances, informatique de gestion et logistique) implantés sur le territoire, à proximité immédiate et travaillant au service de toutes les entités DGAC (et du Bureau Enquête Accident) de la zone géographique considérée
- 4 pôles achats : chacun prenant en charge un périmètre de familles d'achats déterminées pour répondre aux besoins de l'ensemble des services de la DGAC
- un pôle de formation continue transverse

Le Secrétariat Général assure enfin la tutelle de l'Ecole Nationale de l'Aviation Civile (ENAC) qui est un établissement public administratif (EPA), dispensant divers enseignements supérieurs de formation initiale et continue et organisant des formations par la recherche pour les domaines de l'aéronautique civile.

## 2.2 Système d'information de la DGAC

### 2.2.1 SI-GP

Le système d'information de la DGAC est composé de 2 sous-ensembles :

- Le SI-GP, défini comme l'ensemble des ressources (personnes, infrastructures, matériels, logiciels et procédures) permettant de collecter, stocker, traiter et diffuser l'information pour l'ensemble des directions et services de la direction générale de l'aviation civile.
- Le SI-NA, constitué des applications et systèmes opérationnels de contrôle de la navigation aérienne, propres au système d'information de la navigation aérienne.

**Seul le SI-GP est concerné par les prestations du futur accord-cadre.**



## 2.2.2 Rôle des entités dans la gestion du SI-GP

### Rôle de la DNUM

La DNUM produit des services numériques à compétences nationales.

La DNUM définit et met en œuvre, au regard des orientations interministérielles et en lien avec les directions et services, la stratégie d'exploitation et d'évolution du SI-GP.

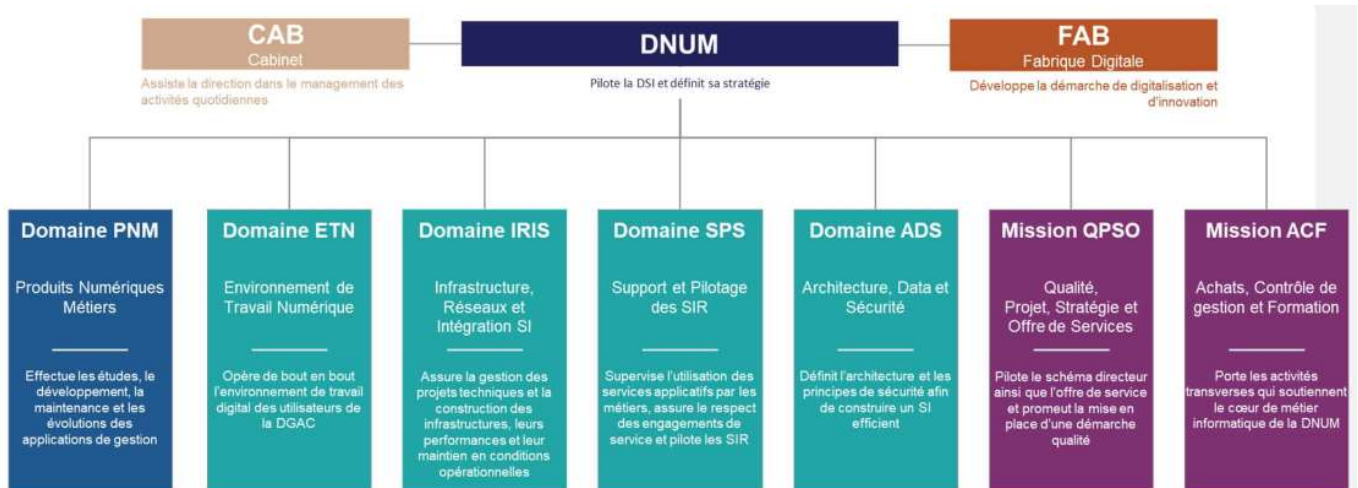
Dans ce contexte, la DNUM :

- Sert les directions et services de la direction générale de l'aviation civile, en sa qualité de prestataire de services, et les accompagne dans l'expression de leurs besoins, en assurant un appui fonctionnel et une expertise technique permettant de traduire leurs besoins en produits numériques ;
- Pilote l'ensemble des projets visant au développement, à l'évolution et à l'exploitation des infrastructures et services fournis par le SI-GP ;
- Met en œuvre la politique de sécurité du SI-GP, définie par le responsable de la sécurité des systèmes d'information de la direction générale de l'aviation civile ;
- Définit et met en œuvre les normes, méthodes, standards matériels et logiciels sur le périmètre du système d'information de gestion et de pilotage ;
- Contribue à la transformation digitale des politiques publiques, à travers le développement des usages numériques et la mise en place d'une démarche d'innovation.
- **Pilote l'activité de support délivrée par les SIR.**

En résumé, la DNUM est en charge de la conception (BUILD) du Système d'Information de Gestion et de Pilotage (SI-GP) et de son déploiement à l'échelle nationale.

La DNUM est également en charge de l'exploitation (RUN) des services du SI-GP de portée nationales, tels que l'annuaire d'entreprise, la messagerie, la bureautique, le WAN, les applications nationales...

La DNUM, est organisée en plusieurs domaines et missions, conformément au schéma ci-dessous :



C'est le domaine **Support et Pilotage des SIR (SPS)** de la DNUM qui est en charge des prestations objets du futur accord-cadre.

### Rôle des SIR

Les SIR sont responsables du bon fonctionnement local du SI-GP et des infrastructures numériques locales.

Les SIR, via leurs **Administrateurs Informatique de Gestion (AIG)**, sont en responsabilité de l'exploitation du SI-GP (RUN) sur leur zone géographique.

Les SIR disposent d'une certaine autonomie dans la gestion locale du SI-GP (choix, achat, mise en œuvre, exploitation des équipements réseaux LAN, Wifi, postes de travail, périphériques...), tout en respectant les directives nationales du SI-GP spécifiées par la DNUM.

## 2.3 Objectifs de l'accord-cadre

La DGAC souhaite bénéficier d'un dispositif d'infogérance, d'assistance de proximité et d'expertise lui permettant :

- d'assurer un support utilisateur (Helpdesk) pour les entités locales (SIR) ayant souscrites au service
- d'assurer le MCO et le MCS de la partie bureautique de son système d'information de gestion et de pilotage des entités locales (SIR)
- d'assurer les évolutions de la partie bureautique du SI-GP en accord avec le portefeuille projet et le schéma Directeur DGAC
- d'assurer l'administration et l'exploitation des infrastructures pour les entités locales (SIR) ayant souscrites au service
- de sécuriser, par un support de proximité d'entités régionales (les SIR), l'atteinte des objectifs de la DGAC en termes d'évolution et de maintenance de son patrimoine bureautique et de qualité, de coûts et de délais du SI GP
- de renforcer les expertises techniques manquantes au sein des effectifs de la DGAC (DNUM) ou venir en appui à ses clients métiers, intervenant dans ses projets
- de réaliser des projets techniques

## 2.4 Enjeux

Les principaux enjeux du présent accord cadre sont liés :

- au niveau de compétence des intervenants fournissant les services d'assistance qui devront disposer, selon les besoins, d'une expérience significative dans les domaines suivants :
  - l'évolution, la maintenance et le support sur l'ensemble des niveaux d'expertise, pour les environnements bureautique et infrastructures numériques faisant partie du périmètre
  - l'application des référentiels méthodologiques et des meilleures pratiques de gestion de projets et de gestion de SI
- à la plus-value apportée lors des différentes phases de projets et en particulier lors des phases de spécifications des besoins et de vérification des livrables
- à la capitalisation et mise à disposition des connaissances
- à la gestion efficace des besoins variables d'assistance, tant en compétences qu'en intensité des efforts requis (pics de charges)
- à la maîtrise des coûts d'assistance

## 2.5 Description du marché

Le marché de support informatique et les prestations associées dont les principaux attendus sont :

- Assurer des activités d'infogérance informatique pour un périmètre initial et pour d'éventuels besoins supplémentaires
- Assurer de façon complémentaire des missions d'assistance de proximité des SIR et de la DNUM

Dans un premier temps à Toulouse, Paris et Athis Mons.

Le périmètre géographique de ce marché peut être progressivement étendu à d'autres régions (SIR) en France métropolitaine.

Le titulaire met en place un centre de support qui réceptionne les incidents et les demandes pour tous les utilisateurs du SI GP, du périmètre qu'il infogère. Il traite directement les incidents et demandes objet du présent marché. Il transmet, dans le respect des SLas, au bon destinataire de la DGAC, les incidents et demandes situés en dehors de son périmètre de prestations.

Les prestations d'évolutions du SI-GP concernant son périmètre sont également définies dans le cadre des unités d'œuvre prévues au marché.

## 2.6 Spécificités du marché

Au démarrage du marché, trois sites géographiques sont concernés : Toulouse, Athis Mons et Paris.

Une présence des équipes sur ces trois sites est envisagée au démarrage : continuité de l'organisation actuelle, transition progressive...

En cours de marché, d'autres sites pourront solliciter leur intégration par le biais d'une adhésion.

La gestion évoluera vers un modèle centralisé mais avec la possibilité d'équipes locales pour les interventions sur sites dans les SIR

A Toulouse, le réseau local et les serveurs/VM/OS seront gérés par un autre marché d'infogérance

Dans les autres SIR, la prestation peut inclure l'infogérance de l'infrastructure physique et logique (brassage, équipement réseaux locaux, serveurs, système d'exploitation ...)

Les smartphones et tablettes font également partie du périmètre d'infogérance, environ 3 000 unités au total et en augmentation

Les intervenants sur site doivent être habilités selon un processus spécifique DGAC

### Périmètre indicatif du marché (\*) :

Nom du site	Entités / Service	Adresse	Nb agents	Nb PC	Nb Tablettes et Smartphones	Nb incidents (mois)	Nb demandes (mois)
La mounède	SIR-S / DTI	1, avenue du Dr Maurice Grynfolgel BP 53584 31035 Toulouse Cedex	1000	900		Entre 140 et 180	Entre 350 et 400
Athis-Mons	SIR-N / DNUM	1, rue Georges Pelletier d'Oisy 91200 Athis-Mons	150	150		Entre 80 et 100	Entre 120 et 200
Farman	SIR-GP / Siège DGAC	Rue Henry Farman 15015 Paris	1400	1400		entre 250 et 400	Entre 300 et 600
SIR (x10)		Tous départements Intégration possible en cours de marché	9000	6500		Entre 600 et 900	Entre 1200 et 1800
Total	10 SIR dont 2 en DOM	Une centaine de sites	12000	9000	3000	Entre 1000 et 1600	Entre 2000 et 3000

(\* DOM hors proximité)

## 3. CONTENU DU DOSSIER DE CANDIDATURE

Le dossier de réponse devra être structuré selon les chapitres suivants :

### 1) Présentation de la société et des entités susceptibles d'effectuer les prestations :

Les candidats signalent l'entité chargée du pilotage des prestations qui devra avoir le pouvoir :

- d'engager la société et le cas échéant le groupement vis-à-vis de la DGAC
- d'exécuter les prestations objet de la présente consultation
- de passer d'éventuels contrats de sous-traitance ou cotraitance
- de recruter des personnels techniques nécessaires à la conduite des prestations objet de la présente consultation

Les candidats renseigneront, dans l'**annexe 2, le tableau de l'onglet Entités**.

**2) Présentation des certifications (par exemple ISO), évaluations (par exemple CMMI) et/ou labels obtenus** par les entités mentionnées au (1) pour la conduite des prestations en lien avec chaque lot auquel ils soumissionnent, ainsi qu'en matière environnementale.

Les candidats fourniront, en annexe du guide de réponse, les certificats ou documents prouvant l'obtention des labels ou des résultats d'évaluation mis en avant.

Les soumissionnaires devront renseigner dans l'**annexe 2 le tableau de l'onglet Certification**.

### 3) Présentation des références des candidats



Pour chaque lot pour lequel ils postulent (Voir § 3.1 du règlement de la consultation), Les candidats présenteront 5 références de marchés et/ou contrat de fourniture de services les plus représentatives des prestations et des compétences ciblés pour le(s) lot(s) concerné(s).

Ces références devront correspondre à des contrats initiés auprès de ses clients. Toutes choses égales par ailleurs, les références réalisées dans le cadre du code de la commande publique seront mieux valorisées que celles menées pour le secteur privé.

Chaque référence sera identifiée par les codes REF1 à REF5 et décrite dans le dossier de réponse dans une section/fiche de 3 pages maximum. Les candidats indiqueront dans chaque fiche dédiée :

- le libellé du marché/contrat et sa durée
- les coordonnées du client (Nom, fonction, courriel, téléphone) qui pourraient témoigner de la qualité des prestations correspondantes.
- le montant annuel moyen facturé au client.
- L'envergure géographique du périmètre client (nombre de sites et lieux d'implantations), pour lequel des références nationales multisites sont valorisées.
- Les périmètres d'expertises/profils attendus et les volumétries de ressources mises à disposition par typologies de profils et secteurs géographiques.
- L'organisation mise en place pour mettre à disposition les ressources au client (cycle de recrutement/intégration notamment) et piloter les prestations exécutées (organisation des différents comités/reporting).
- Le nombre d'utilisateurs gérés qui devra être d'au moins 500 utilisateurs.
- Idéalement, des références avec une organisation hiérarchique matricielle (périmètres de responsabilités nationaux et locaux)
- L'envergure géographique du périmètre client (nombre de sites et lieux d'implantations), pour lequel des références nationales multisites sont valorisées.
- L'envergure du périmètre technique infogéré (postes de travail, infrastructures, applications...) avec une vision sur les volumétries d'équipements/applicatifs infogérés.
- L'envergure des prestations d'infogérance exécutées (helpdesk, proximité, MCO/MCS...) et l'organisation mise en place pour les assurer (personnels à demeure chez le client, centre de services...) et les piloter (organisation des différents comités/reporting).
- L'organisation mise en place pour initier/étendre les prestations d'infogérance, prendre en compte le contexte client et participer au cycle d'amélioration continue. Pour cette partie des références ayant mis en place des prestations par étapes successives (aussi bien en termes de périmètres techniques/fonctionnels que géographiques/sites) sont valorisées.
- Le retour d'expérience du candidat sur les prestations exécutées et les points d'attentions pouvant servir le contexte spécifique de la DGAC.

Pour tous les lots, les candidats **renseignent, en outre, dans l'annexe 2 le tableau de l'onglet « Références »**

#### **4) présentation de l'offre de service standard du candidat**

Les candidats détaillent en quinze pages maximum la démarche et les modalités selon lesquelles ils ont l'habitude de fournir les services associés à l'ensemble des prestations ciblées.

Les éléments suivants doivent notamment être présentés par le candidat :

- Les différentes prestations d'infogérance et de missions d'assurances proposées par le candidat notamment au niveau du support utilisateurs, des infrastructures, des postes de travail et des applicatifs.
- L'organisation et les moyens mis en place pour assurer les différentes prestations avec des focus sur :
  - L'organisation de son/ses centres de services/centres techniques avec leurs lieux d'implantations.
  - Ses ressources humaines en centres de service et en centres techniques pour les interventions de proximité.

- Sa méthodologie permettant de tenir à jour et améliorer de façon permanente les périmètres infogérés.

### **5) Présentation des mesures prises en matière de gestion environnementale**

Les candidats qui ne sont pas en mesure de présenter les certificats de qualité environnementale (ex ISO 14000) précisent en deux pages maximums :

- les mesures mises en œuvre pour limiter et/ou réduire l'impact environnemental de l'activité des établissements susceptibles d'exécuter les prestations du lot concerné ;
- les modalités selon lesquelles la mise en œuvre de ces mesures peuvent être vérifiées par la personne publique ;
- les engagements complémentaires que pourraient prendre la société dans le domaine environnementale, qui pourraient être inscrit en tant qu'exigence dans le cahier des charges qui sera adressé aux candidats retenus dans la phase ultérieure de la procédure.

Nota Bene : sont exonérés de la production de cette partie du dossier de réponse, les candidats qui peuvent présenter des certifications environnementales valides applicables à l'ensemble des établissements concernés. En cas de groupement, le candidat sera tenu de produire cette partie pour présenter les mesures prises par chacune des sociétés membres ne disposant pas de certifications valides.

### **6) Synthèse**

Les candidats résumeront, dans une page maximum, les atouts clés de leur candidature, en mettant en exergue, notamment, les facteurs différenciants par rapport à la concurrence de leur savoir-faire ou leur démarche outillée pour couvrir les besoins de la DGAC.