

Accord-cadre pour les prestations Design de la Banque des Territoires.

Affaire n° 20255105

Cahier des clauses techniques particulières (C.C.T.P)

Sommaire

1.	ELEMENTS DE CONTEXTE.....	3
1.1.	LES MISSIONS DE LA CAISSE DES DEPOTS	3
1.2.	L'ETABLISSEMENT PUBLIC	4
1.3.	LA BANQUE DES TERRITOIRES	5
1.3.1.	<i>Présentation</i>	5
1.3.2.	<i>Missions et actions de l'entité prescriptrice</i>	6
1.3.3.	<i>Organisation et chaîne de valeur de la Banque des Territoires</i>	6
1.1.	LE DEPARTEMENT DIGITAL	7
1.1.1.	<i>Le Studio Design Public</i>	7
1.1.2.	<i>Le pôle Plateforme Banque des Territoires</i>	8
1.2.	PRESENTATION ET ORGANISATION DE « LA RUCHE »	8
2.	OBJECTIFS GENERAUX DE L'ACCORD-CADRE DESIGN BANQUE DES TERRITOIRES	9
2.1.	L'ACCESSIBILITE RGAA : UNE PRIORITE POUR UN DESIGN INCLUSIF	10
2.2.	BESOINS DU STUDIO DESIGN PUBLIC	10
2.3.	BESOINS DE LA PLATEFORME BANQUE DES TERRITOIRES	11
3.	LOT 1 : DESIGN DE SERVICES EN APPUI DE POLITIQUES PUBLIQUES	12
4.	LOT 2 : APPUI A LA PRODUCTION D'OUTIL D'AIDE A LA DECISION, A LA CONCEPTION, A LA REALISATION, ET A L'EVALUATION D'IMPACT DES DISPOSITIFS POUR LE STUDIO DESIGN PUBLIC.....	15
5.	LOT 3 : APPUI ET CONSEIL EN DESIGN MANAGEMENT ET EN INDUSTRIALISATION POUR LE STUDIO DESIGN PUBLIC.....	17
6.	LOT 4 : DESIGN DE PARCOURS DIGITAUX BANQUE DES TERRITOIRES	19
6.1.	LE NUMERIQUE RESPONSABLE	19
6.2.	SYNTHESE DES PRESTATIONS ATTENDUES	19
6.3.	PRESTATION A BONS DE COMMANDE : DESCRIPTION ET LIVRABLES	20
6.3.1.	<i>Recherche Expérience Utilisateurs</i>	20
6.3.2.	<i>Pré-Test auprès des futurs Utilisateurs (Pré-test Utilisateurs)</i>	20
6.3.3.	<i>Design System Management</i>	21
6.3.4.	<i>Design de parcours :</i>	22
6.3.4.1	Parcours de complexité simple	22
6.3.4.2	Parcours de complexité moyenne	22
6.3.4.3	Parcours de complexité forte	22
6.3.5.	<i>Transfert de connaissance</i>	23
6.3.6.	<i>Synthèse des livrables par prestation</i>	23
6.4.	REUNION DE CADRAGE	26
6.5.	COMITOLOGIE MISE EN PLACE POUR LE PILOTAGE DE LA PRESTATION.....	26
7.	COMPETENCES REQUISES	27
7.1.	CONDITION D'EXECUTION - COMPETENCES REQUISES POUR LES LOTS 1 A 3	27
7.1.1.	<i>Compétences requises pour le lot 4</i>	27
7.1.2.	<i>Profils détaillés pour le lot 4</i>	29
7.1.2.1	Chef de projet	29
7.1.2.2	Lead UX Senior	29
7.1.2.3	Designer UX.....	30
7.1.2.4	Lead UI Senior	30
7.1.2.5	Designer UI.....	31
7.1.2.6	Design System Manager	31
8.	CONDITIONS D'EXECUTION	32
8.1.	INTERVENTION ET CHARGE POUR LE LOT 4	32
8.2.	LIEU D'EXECUTION DE LA PRESTATION	32
8.3.	DOCUMENTS MIS A DISPOSITION POUR LE LOT 4	33

1. ELEMENTS DE CONTEXTE

1.1. Les missions de la Caisse des Dépôts

La Caisse des Dépôts et ses filiales constituent un Groupe public, investisseur de long terme au service de l'intérêt général et du développement économique du pays. Il remplit ses missions en appui des politiques conduites par l'État et les collectivités locales et peut exercer des activités concurrentielles.

Pour décliner ses missions et proposer une gamme complète d'accompagnements, la Caisse des Dépôts est aujourd'hui organisée autour de **quatre métiers** et de **deux partenaires stratégiques**.

Le soutien aux projets des territoires

Créée en 2018, la **Banque des Territoires** accompagne les territoires et leurs acteurs en proposant des solutions adaptées aux enjeux locaux : conseil, prêts et investissements en capital. Avec 16 directions régionales, 37 implantations territoriales et deux filiales, CDC Habitat et la SCET, elle propose une offre complète en ingénierie et en montage de projet aux collectivités, organismes de logement social, entreprises publiques locales, professions juridiques, entreprises et acteurs financiers, avec l'ambition d'agir pour des territoires plus durables et plus solidaires.

Politiques sociales : La **direction des politiques sociales (DPS)** de la Caisse des Dépôts accompagne les parcours de vie des Français. Tiers de confiance, elle concourt à la cohésion sociale et à la réduction de la fracture territoriale, en intervenant principalement dans quatre domaines : les retraites, la formation professionnelle, le handicap, le grand âge et la santé. Gestionnaire de 66 fonds et mandats, partenaire privilégié de 63 000 employeurs publics, la direction des politiques sociales apporte des solutions fiables et innovantes à ses clients et aux pouvoirs publics.

Les **gestions d'actifs (GDA)** gèrent l'ensemble des placements financiers de la Caisse des Dépôts (obligations, actions, non coté, immobilier, forêts, etc.), issus des bilans du Fonds d'épargne et de la Section générale. Premier gérant d'actifs de statut public (avec 288 Md€ d'encours d'actifs sous gestion) et premier investisseur sur les PME françaises cotées, GDA investit dans toutes les classes d'actifs, directement ou au travers de ses filiales (CDC Croissance, La Société Forestière, CDC Investissement Immobilier), dans une perspective de long terme et responsable.

La **gestion des participations stratégiques (GPS)** gère les opérations d'acquisition et de cession, ainsi que le pilotage actionnarial d'une vingtaine de sociétés dont la Caisse des Dépôts est actionnaire de référence. Elle contribue à la définition de la position actionnariale de la CDC ainsi qu'à l'accompagnement stratégique et financier des filiales, tout en coordonnant les priorités entre le Groupe et ses filiales. Investisseur de long terme, elle accompagne dans la durée le développement de ses filiales dont les résultats financiers soutiennent les missions d'intérêt général.

Nos deux partenaires stratégiques sont Bpifrance et le Groupe La Poste :

Bpifrance est une banque publique d'investissement détenue par la Caisse des Dépôts et l'État qui a pour mission de dynamiser et rendre plus compétitive l'économie française, en appui des politiques publiques. Elle finance les entreprises à chaque étape de leur développement, en crédit, garantie et fonds propres. Partenaire de confiance des entrepreneurs, elle développe une offre de conseil, de formation, de mise en réseau, et un programme d'accélération pour les start-up, PME et ETI.

Intégré au périmètre de consolidation financière du groupe Caisse des Dépôts depuis mars 2020, **le Groupe La Poste** accompagne tous les Français en offrant des services utiles et adaptés à leurs besoins. A travers ses quatre missions de services publics (courrier, services bancaires pour tous, aménagement du territoire

via présence postale, presse) il accompagne les grandes transitions écologique, territoriale, démographique et numérique qui impactent la société.

Pour plus d'informations : www.caissedesdepots.fr

Pour plus d'informations : www.groupecaissedesdepots.fr

1.2. L'établissement public

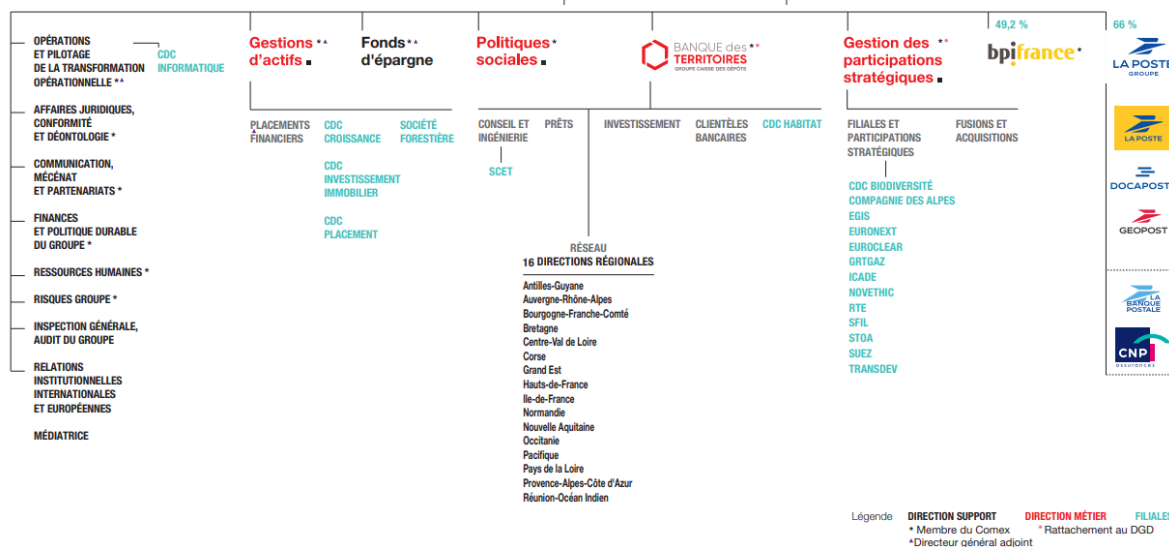
Le Groupe compte près de 350 000 collaborateurs dans le monde dont près de 7 500 pour l'Établissement Public (EP). Son bilan social agrégé atteint 1 360 Md€, et sa contribution au budget de l'Etat était de 2,5 Md€ en 2023.

Pour mettre en œuvre ses différents métiers, la Caisse des Dépôts s'appuie sur l'établissement public organisé autour de fonctions transversales et de directions opérationnelles.

- **Les directions opérationnelles :**
 - o La Banque des territoires composée de :
 - ✓ La direction des clientèles bancaires
 - ✓ La direction de l'investissement
 - ✓ La direction des prêts
 - ✓ La direction du réseau
 - ✓ La Scet
 - ✓ CDC Habitat
 - o La direction des gestions d'actifs
 - o La direction des politiques sociales
 - o La direction de la gestion des participations stratégiques

- **Les fonctions transversales :**
 - o Affaires juridiques, conformité et déontologie
 - o Communication, mécénat et partenariats
 - o Finances et politique durable du Groupe
 - o Fonds d'épargne
 - o Inspection générale, audit du Groupe
 - o Opérations et pilotage de la transformation opérationnelle
 - o Relations institutionnelles, internationales et européennes
 - o Ressources humaines
 - o Risques

Pour plus d'informations : www.groupecaissedesdepots.fr



Notre établissement, par son identité historique résolument tournée vers l'intérêt général, s'engage à être un acteur exemplaire de la transformation écologique et de la cohésion sociale et territoriale.

En 2022, la Caisse des Dépôts a adopté sa raison d'être, véritable boussole pour ses missions, qui se traduit par des engagements ambitieux en matière environnementale, sociale et de gouvernance dans le cadre de sa politique durable et notamment sa politique d'achats responsables, déclinée dans son SPASER (Schéma de Promotion des Achats Socialement et Ecologiquement Responsables) 2024-2027.

Dans ce cadre, la Caisse des Dépôts s'engage et attend de ses fournisseurs qu'ils prennent en compte lors de l'exécution des prestations ses engagements et sa politique en matière de développement durable et notamment les axes suivants :

- Réduction de l'impact environnemental : décarbonation, réduction des déchets, sobriété des consommations d'eau et d'énergie.
- Insertion sociale et professionnelle de tous.
- Promotion de l'égalité femmes / hommes et lutte contre les discriminations. A ce titre, dans une démarche d'amélioration continue, la Caisse des Dépôts accentue sa politique d'égalité et de diversité et s'est engagée, pour rendre officiel son engagement et le faire évaluer par un tiers, dans une démarche visant à obtenir le double label Égalité professionnelle entre les femmes et les hommes / Diversité.

1.3. La Banque des Territoires

1.3.1. Présentation

La Banque des Territoires réunit tous les outils de la Caisse des Dépôts au service du développement des territoires.

1.3.2. Missions et actions de l'entité prescriptrice

La Banque des Territoires accompagne les acteurs des territoires dans la construction et la mise en œuvre de leurs projets d'avenir grâce à une large palette d'offres et de solutions : accompagnement amont et ingénierie, conseil, financement en fonds propres et en dette, services bancaires, consignations et dépôts spécialisés, gestion de mandats publics, exploitation.

Les possibilités d'interventions sont multiples :

- Construction d'infrastructures, équipements, réseaux, matériels clés et immeubles nouveaux;
- Valorisation des patrimoines/actifs existants par leur transformation, modernisation, rénovation, réhabilitation et reconversion ;
- Développement de solutions servicielles pour les territoires.

La Banque des Territoires est celle des collectivités locales, mais aussi des entreprises publiques locales, des organismes de logement social et des professions juridiques.

1.3.3. Organisation et chaîne de valeur de la Banque des Territoires

La Banque des Territoires appuie le développement des territoires en leur proposant une large palette d'offres et de services. Déployée dans 16 directions régionales et 37 implantations territoriales, elle est structurée selon 5 métiers :

- Le conseil et l'ingénierie pour les collectivités locales, via sa filiale la SCET ;
- Les prêts aux collectivités locales et aux acteurs du logement social, en partie sur la base des ressources du Fonds d'Épargne ;
- Les investissements en fonds propres dans les territoires, en particulier dans l'économie mixte ;
- Les services bancaires aux professions juridiques et réglementées (gestion de comptes, etc.) ;
- La gestion en tant qu'opérateur de logement social, via sa filiale CDC Habitat.

Sur la base de ses valeurs...	...la Banque des Territoires offre...	...à ses clients...	...pour construire des territoires plus...	...en s'engageant sur...
<ul style="list-style-type: none"> ■ SOLIDARITÉ ■ OPTIMISME ■ SIMPLICITÉ ■ PROXIMITÉ 	<p>...une large palette articulant solutions simples et complexes sur-mesure :</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ conseil et ingénierie ■ prêts ■ investissements ■ services bancaires, consignations et dépôts spécialisés ■ exploitation et entretien ■ gestion de mandats publics 	<ul style="list-style-type: none"> ■ collectivités locales et leurs satellites (SEM, SPL...) ■ autres clients du secteur public local (ex : hôpitaux, universités, ports...) ■ organismes de logement social ■ professions juridiques ■ entreprises partenaires et co-investisseurs 	<ul style="list-style-type: none"> ■ durables ■ attractifs ■ inclusifs ■ connectés 	<ul style="list-style-type: none"> ■ un interlocuteur référent capable de mobiliser un écosystème d'experts et de partenaires au bénéfice du client ■ un 1^{er} contact qualifié sous 5 jours ■ un accès simplifié aux offres via une plateforme digitale et omnicanale ■ une déconcentration des décisions pour accroître proximité et réactivité ■ une transparence totale quant aux résultats financiers et extra-financiers de ses interventions

Les possibilités d'intervention de la Banque des Territoires sont multiples :

- Construction d'infrastructures, équipements, réseaux, matériels clés et immeubles nouveaux ;
- Valorisation des patrimoines/actifs existants par leur transformation, modernisation, rénovation, réhabilitation et reconversion ;
- Développement de solutions servicielles pour les territoires.

La Banque des Territoires est la banque de développement des collectivités locales, mais aussi des entreprises publiques locales, des organismes de logement social et des professions juridiques.

Pour plus d'informations : <https://www.banquedesterritoires.fr>.

1.1. Le Département Digital

Au sein de la Banque des Territoires, le Département du Digital, est constitué d'un double ancrage Banque des Territoires et Établissement Public pour une transformation alignée sur les besoins des clients et la garantie d'une transformation numérique de l'Établissement Public, reposant sur une double compétence stratégique et opérationnelle, pour une transformation progressive et agile.

Ainsi, ce département pilote et réalise la mise en œuvre des grandes évolutions numériques de la Caisse des Dépôts et notamment la refonte de la stratégie de distribution de l'activité de développement du territoire au travers de la plateforme de la Banque des Territoires.

En charge du plan stratégique de la Banque des Territoires, le département développe également son orientation clients via une stratégie marketing globale. Il porte également sa politique d'innovation et de partenariats ainsi que son programme « villes et territoires intelligents ».

Le pôle Ecosystèmes & Innovation de la Banque des Territoires coordonne le déploiement de sa stratégie écosystèmes et d'innovation ouverte à travers divers dispositifs, tels que le Hub des Territoires et le Lab des Territoires, qui favorisent la collaboration avec des partenaires publics et privés. Ces initiatives visent à créer des services digitaux innovants, à soutenir le développement d'offres à impact et à accompagner les collectivités dans leurs projets territoriaux, tout en facilitant l'échange d'expertises et de bonnes pratiques.

Le département rassemble 7 pôles, dont les pôles Studio Design et Plateforme Banque des Territoires qui sont prescripteurs de cet accord-cadre.

1.1.1. Le Studio Design Public

Le Studio Design est dédié à la **conception de services et d'outils d'aide à la décision de politiques publiques** relevant de l'entité BDT / CDC et agit en appui à la Manufacture (l'agence numérique et de design dédiée au secteur public des groupes Docaposte et Caisse des dépôts) à travers une démarche centrée usagers & agents, frugale et responsable.

Il appuie la stratégie d'innovation des acteurs du groupe CDC en proposant des méthodologies novatrices et expertes pour délivrer des services adaptés et efficaces.

Il contribue aux avancées en recherche et développement au sein de l'EP, en agissant comme un catalyseur de compétences internes et en soutenant des cycles thématiques de recherche et d'expérimentation au sein de réseaux externes

Le Studio Design pense l'amélioration et la conception de services publics dans un temps différé de celui de la décision publique, propice à l'innovation. Il a pour vocation de comprendre les effets à court, moyen et long terme des services et de proposer de nouveaux modèles d'action publique en intégrant des connaissances issues des sciences du design.

Pour ce faire, il s'appuie sur une équipe aux savoirs complémentaires qui maîtrise plusieurs méthodologies :

- Le design de service pour concevoir des services publics utiles et désirables
- Le design de réparation pour penser des outils et des services en capitalisant sur l'existant
- Le design stratégique pour ancrer les évolutions et les innovations des dispositifs dans le cadre des missions de politiques publiques opérées par la CDC.

1.1.2. Le pôle Plateforme Banque des Territoires

Le pôle Plateforme a pour objectif de concevoir et opérer en tant que tel la mise en œuvre de la plateforme omnicanal Banque des Territoires de relation client (B2B), tout en animant la transformation du modèle opérationnel de distribution sous-jacent (professionnalisation et structuration des activités au service des clients, simplification des processus, des organisations et parcours clients et collaborateurs en relation client).

Par ailleurs, le pôle Plateforme travaille en étroite collaboration au quotidien avec le pôle Marketing & Expérience Client qui a pour objectif de repositionner le client au cœur de la Banque des Territoires. Pour cela, il conçoit et pilote l'expérience client de bout en bout en s'appuyant notamment sur les études et analyses réalisées par le service Etudes et Connaissance Clients (enquêtes Clients, mesures performance digitale etc).

Enfin, le pôle plateforme travaille également en coordination quotidienne avec le pôle Transformation omnicanal, qui anime et coordonne le programme de transformation omnicanal de la Banque des Territoires, programme qui couvre une majeure partie de la roadmap des services clients et collaborateurs de la Plateforme de distribution et de relation client.

La plateforme Banque des Territoires revêt une triple vocation :

- Accroître la visibilité de la Banque des Territoires en tant qu'orchestrateur de projets des territoires en offrant un nouveau canal d'entrée pour ses prospects et clients et ainsi contribuer à l'intensification de la génération de pistes commerciales ;
- Fluidifier, personnaliser et améliorer la réactivité et la qualité de service à travers un accès unique à l'ensemble du bouquet de services de la Banque des Territoires et de ses partenaires, selon un parcours et une expérience client totalement repensée ;
- Offrir une expérience client « sans couture » quel que soit le canal de contact et d'échange avec la Banque des Territoires, aussi bien physique que téléphonique ou digital.

Pour ce faire, elle est composée de différents points d'accès en fonction des utilisateurs clients et collaborateurs :

- Un espace public banquedesterritoires.fr, véritable vitrine institutionnelle, mais également de présentation des offres, de ressources, tout en abritant le média des territoires, Localtis.
- Un espace client qui permet à tous les utilisateurs clients, d'accéder en self-care à des services bancaires et non bancaires, souscrire des prêts, et interagir avec les équipes de la Banque des Territoires.
- Un espace collaborateurs, qui permet à tous les persona collaborateurs en relation client, de s'informer (en symétrie augmentée de l'information disponible dans l'espace public), d'instruire leurs dossiers dans le cadre des parcours de distribution, et d'administrer et assister les services clients en ligne pour ceux qui y sont habilités.

1.2. Présentation et organisation de « La Ruche »

Le pôle Plateforme de la Banque des Territoires s'appuie sur une organisation agile à l'échelle (SaFE) nommée **La Ruche**, qui regroupe les équipes métiers, produit et développement.

Elle constitue l'« usine » de fabrication de la plateforme banquedesterritoires.fr.

La Ruche est organisée en différents collectifs de travail imbriqués :

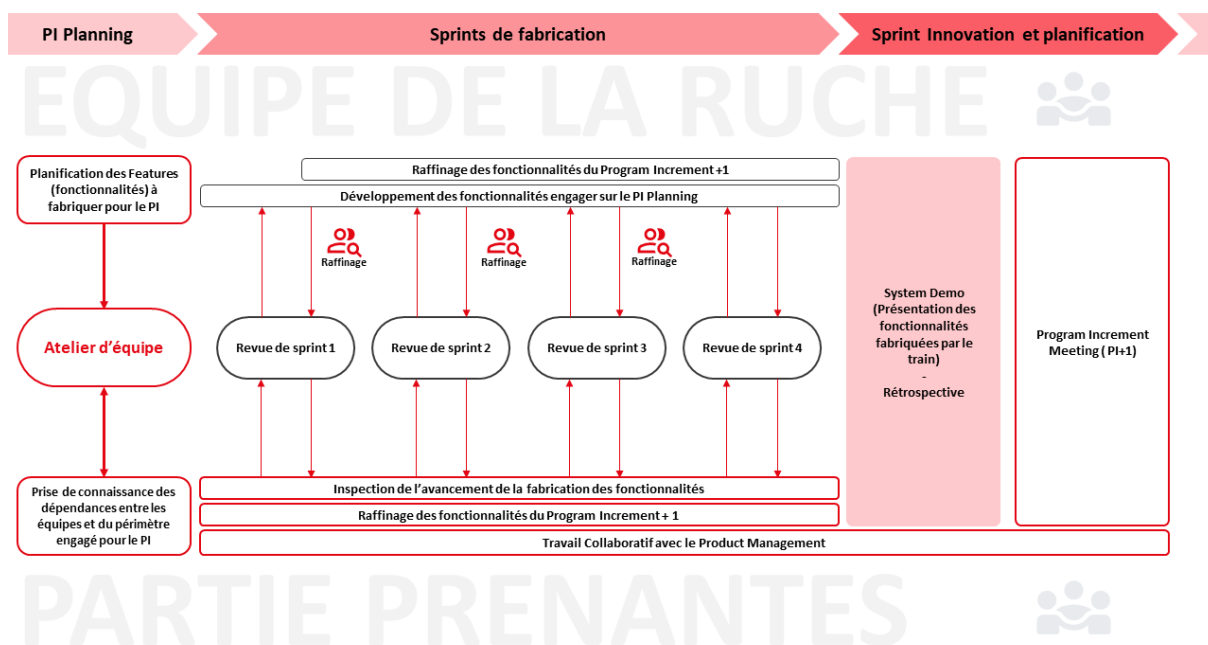
- Le Collectif de Product Management : composé des principaux responsables produit (BO, PM, PO, Architecte Plateforme), il décline les enjeux et priorités business du Lean Portfolio Management Banque des Territoires sur la vision et la roadmap produit annuelle et pluriannuelle.
- Les Scrum Teams : équipes agiles composées du PO, Scrum Master, Business Analysts, développeurs et testeurs. Elles délivrent des incréments de valeur dans un cycle court (Sprint) et opèrent dans un train de Release Agile.
- L'Expertise Center : rassemble les architectes, Tech Leads et experts spécialisés, qui apportent un soutien transverse sans être dédiés à une seule équipe.
- La Tribu Design : composée des UX et UI, elle décline les besoins et teste les parcours auprès des utilisateurs, développe le Design System et établit les principes UX/UI de la plateforme.

Chaque collectif est autonome mais collabore pour maximiser la valeur des produits et services, dans le cadre du modèle opérationnel Plateforme Banque des Territoires.

La Ruche organise 5 Programs Increments majeures de la plateforme Banque des Territoires par an, chaque Program Increment se déroulant sur 10 semaines à l'issue d'un PI Planning de 2 jours organisé avec l'aide d'une solution de collaboration en ligne et ponctuellement en présentiel.

Au sein de ce planning, des livraisons intermédiaires par composant/produit peuvent être organisés, la plupart d'entre eux étant gérés en DEVOPS.

Différents rituels rythment le quotidien des équipes au sein d'un Program Increment :



2. OBJECTIFS GENERAUX DE L'ACCORD-CADRE DESIGN BANQUE DES TERRITOIRES

Le présent accord-cadre couvre l'ensemble des besoins design de la Banque des Territoires, qu'ils soient portés par les entités métier de la Banque des Territoires, que par la DSI Banque des Territoires.

L'accord cadre se compose de 4 lots distincts.

Le 1^{er} lot couvre toutes les prestations de design de service auxquelles les directions de la Banque des territoires, dont le département du digital, sont susceptibles de recourir.

Les lots 2 et 3 couvrent des prestations exclusivement en appui du Studio Design Public

Le 4^{ème} lot couvre l'ensemble des besoins en design de services et parcours en ligne de la Banque des Territoires et de la DSI Banque des Territoires, et en particulier pour la plateforme de Distribution et de Relation Client.

Les 3 premiers lots consistent à une intervention en besoin design de la Banque des Territoires et du programme d'appui à la Manufacture pour le compte du Studio Design Public.

2.1. L'Accessibilité RGAA : Une Priorité pour un Design Inclusif

L'accessibilité numérique signifie que les personnes en situation de handicap peuvent utiliser tout service numérique. Cela implique de concevoir des interfaces et des contenus permettant à chacun de percevoir, comprendre, naviguer et interagir de manière efficace avec les services numériques. En tant qu'établissement public, la Banque des Territoires a l'obligation de se conformer au [décret n° 2019-768 du 24 juillet 2019 relatif à l'accessibilité aux personnes handicapées des services de communication au public en ligne](#), en application de [l'article 47 de la loi n° 2005-102 du 11 février 2005 pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées](#). Ce cadre impose que ses services soient accessibles à toutes les personnes, quelles que soient leurs capacités.

Dans ce contexte, le respect des normes d'accessibilité numérique, notamment celles définies par le **Référentiel Général d'Amélioration de l'Accessibilité (RGAA)**, est fondamental. Cela concerne la conception, le développement et le maintien des interfaces et s'applique à toutes les prestations liées à la création ou à l'évolution de solutions numériques pour la Caisse des Dépôts.

Le Titulaire aura une responsabilité directe dans la prise en compte de l'accessibilité numérique à son niveau. Il sera accompagné et mis en relation avec le pôle accessibilité de la Banque des Territoires pour garantir l'application des bonnes pratiques et des standards d'accessibilité.

Par ailleurs, sur le lot 4, il est exigé que les profils proposés aient suivi une formation spécifique en accessibilité numérique auprès d'un organisme compétent. Un **certificat de suivi de formation** sera demandé lors de la candidature. Si les profils présentés n'ont pas encore suivi cette formation, l'entreprise Titulaire devra s'engager à ce que celle-ci soit réalisée dans un délai maximum de **6 mois** après le début de la prestation, avec une certification à l'appui.

En appliquant ces exigences, la Banque des Territoires s'assure que son Design System incarne pleinement ses engagements en matière d'accessibilité numérique, garantissant une expérience utilisateur inclusive, conforme aux obligations légales et réglementaires.

2.2. Besoins du Studio Design Public

Le Studio Design développe une approche intégrée du design à l'ensemble des projets qui lui sont confiés. Sa philosophie est de mobiliser son expertise en appui aux différentes directions et équipes métier sur l'ensemble des étapes d'un projet.

Pour l'accompagner dans ses missions, le Studio Design souhaite s'appuyer sur des prestataires externes qui pourront l'aider à se hisser au meilleur niveau des pratiques et de l'état de l'art afin de produire et garantir un « bon design public ». Les prestataires sont missionnés pour apporter un regard singulier, une sensibilité et une expertise mis au service des utilisateurs finaux (usagers et agents) afin de déboucher sur des solutions concrètes et innovantes.

La notion d'équipe est attendue afin d'assurer la complémentarité avec les designers du Studio Design et la continuité dans les missions.

Les activités seront plurielles (stratégie, service, produit physique et/ou digital...) en lien avec l'innovation sociale et la transformation digitale de l'Etablissement Public.

Les prestations attendues dans le présent accord cadre doivent permettre de :

- Placer les utilisateurs finaux au centre (usagers et agents) des différents projets conduits. Il s'agit de « designer » des parcours et expériences répondant pleinement à leurs besoins, aux enjeux d'intensification de leur usage du canal digital.
- Valider en amont et tout au long du cycle de conception la qualité des expériences proposées, notamment au travers de tests sur wireframes, maquettes ou sur prototypes animés ou produits. Produire des livrables autoporteurs illustrés par des reportages photos / vidéos / documentaires qui synthétisent les retours du terrain.
- Aligner l'ensemble des parties prenantes (décideurs internes et externes, métiers, chefs de projets, chefs de produit, UX /UI, équipes de développement) sur une vision, un projet, un

service/produit grâce à des outils d'aide à la décision (parcours, notes, cartographies, processus et modélisations)

Il s'agit ainsi de contribuer à diffuser et mettre en œuvre de nouvelles méthodes de travail adaptées aux services publics, basées sur des données terrain et de co-conception avec les utilisateurs directs.

2.3. Besoins de la plateforme Banque des territoires

La Ruche s'est dotée fin 2019 d'une architecture produits robuste que les équipes ont la charge de faire monter en maturité avec une transversalité accrue grâce à la mise en place d'une agilité « à l'échelle » inspirée du cadre SAFE. Cependant, les développements et services externes intégrés sur la plateforme ne sont pas suffisamment « user centric », ni pensés de manière intégrée et « omnicanal » pour les usages clients, partenaires et collaborateurs.

Ces réflexes restent encore à installer aussi bien par des processus, méthodes à décrire et déployer, que par de la montée en compétence des équipes marketing, Product Management et Business Analysts sur ces dimensions, et de l'apport d'expertise opérationnelle en design d'expérience et d'interfaces utilisateurs (UX & UI).

Les équipes métier et digitales doivent donc progresser dans l'adéquation des services et parcours qu'elles développent avec les besoins réels des utilisateurs, afin d'assurer une amélioration continue de la part d'audience et du niveau d'utilisation de la plateforme.

Cela doit passer par une véritable conduite du changement sur l'importance à accorder à l'expérience utilisateur dans les choix de développement.

Le Titulaire doit se conformer à l'ensemble des principes d'expérience en cours de construction et poursuivre la montée en maturité de ces principes.

Les prestations attendues doivent permettre de :

- **Poursuivre le placement de l'utilisateur au centre des réflexions** de la Banque des Territoires. Il s'agit de « designer » des parcours répondant pleinement à leurs besoins, aux enjeux d'intensification de leur usage du canal digital, et plus généralement aux enjeux business de la plateforme (acquisition clients et parts d'audience, fidélisation de l'audience, performance globale de la distribution des offres et services) ;
- **Valider tout au long du cycle de fabrication** la qualité des expériences proposées, notamment au travers de tests sur wireframes, maquettes ou sur prototypes animés ;
- **Aligner l'ensemble des parties prenantes** (équipes marketing, équipes projets métiers, PO, équipes de développement) sur les parcours client et les processus et activités « métier » afférents. Il s'agit ainsi de contribuer à diffuser de nouvelles méthodes de travail, plus visuelles, basées sur des données et de la co-conception de bout en bout avec les différentes parties prenantes et équipes produits ;
- **Consolider et industrialiser le Design System en tant que produit transverse**, pensé pour être utilisé et adopté à grande échelle par l'ensemble des équipes de conception et de développement. Cela implique de structurer et d'optimiser les composants pour garantir leur cohérence, leur maintenabilité et leur efficacité en production, en assurant un suivi rigoureux des évolutions et en intégrant les retours des utilisateurs internes ;
- **Garantir une documentation claire, complète et évolutive** du Design System afin d'accompagner les équipes internes dans son adoption et son utilisation. Il s'agit d'assurer un équilibre entre flexibilité et standardisation, tout en mettant en place des processus facilitant la mise à jour et l'évolution du Design System en fonction des besoins des projets ;
- **Favoriser une approche Produit** autour du Design System, en mettant en place une gouvernance permettant d'impliquer les différentes parties prenantes (UX, UI, développeurs, PO, contributeurs métier), en assurant une gestion des demandes et des priorités alignées sur les besoins stratégiques et opérationnels ;

- **Assurer une convergence progressive des interfaces** en s'appuyant sur le Design System comme un socle unique pour garantir la cohérence des expériences utilisateur et l'efficacité des développements front-end, tout en permettant une adaptation aux spécificités des différentes offres et services de la Banque des Territoires.

L'objectif est d'inscrire le Design System dans une dynamique d'amélioration continue, en le considérant comme un produit stratégique essentiel à l'industrialisation des interfaces et à la montée en efficacité des processus de conception et de développement.

3. LOT 1 : DESIGN DE SERVICES EN APPUI DE POLITIQUES PUBLIQUES

L'objet de ce lot est d'explorer, concevoir et tester des services en appui aux politiques publiques.

LOT 1	Design de Services en appui de politiques publiques
Objectifs & prestations associées	<p>1. Analyse et Diagnostic Études Préliminaires : Réalisation d'études pour comprendre les bonnes pratiques, les besoins des utilisateurs, les processus existants et les points de friction liés à un service mis en place pour servir une politique publique (points de contact physiques et / ou digitaux). Audit de Service : Évaluation des services actuels pour identifier les opportunités d'amélioration et les faiblesses.</p> <p>2. Conception de Services Co-Création : Ateliers et mise en place d'approches collaboratives avec les parties prenantes internes et externes pour développer des concepts et idées innovantes (dispositifs digitaux et/ou physiques d'intérêt général, nouvelles expériences). Conception : Méthodologie de travail de designer adaptée pour accompagner la mise en place d'une politique publique, améliorer ou créer un service public. Prototypage : Maquetter les expériences et développer les prototypes de services pour tester et affiner les concepts avant leur mise en œuvre.</p> <p>3. Design d'Expérience Utilisateur (UX) Cartographie des Parcours Utilisateurs : Création de parcours utilisateurs détaillés pour visualiser l'expérience de bout en bout. Tests Utilisateurs : Organisation de tests utilisateurs pour recueillir des feedbacks et améliorer les prototypes (évaluation de leur pertinence et efficacité dans le contexte de la politique publique cible dès le début et tout au long de la mission).</p> <p>4. Stratégie de Mise en Œuvre Planification Stratégique : Élaboration de plans de mise en œuvre détaillés, incluant les étapes, les ressources nécessaires et les délais. Gestion du Changement : Développement de stratégies de communication et de de gestion du changement pour assurer une adoption réussie des nouveaux services.</p> <p>5. Évaluation et Amélioration Continue Suivi et Évaluation : Mise en place de mécanismes de suivi pour évaluer l'efficacité des nouveaux services (physiques et/ou digitaux) et identifier les domaines d'amélioration. Feedback Utilisateur : Collecte régulière de feedbacks des utilisateurs pour ajuster et améliorer les services en continu.</p>

LOT 1	Design de Services en appui de politiques publiques
	<p>6. Innovation / Veille – usages et technologie Veille Technologique : Surveillance des tendances et des innovations dans le domaine du design de service pour intégrer les meilleures pratiques. Ces prestations visent à garantir que les services de la Caisse des Dépôts soient conçus de manière stratégique, centrée sur l'utilisateur, et alignés avec les objectifs globaux de l'institution.</p> <p>7. Expérimentation et Territoires Pilotes Expérimentation des solutions sur les territoires pilotes : Identification et mise en œuvre des solutions sur des territoires pilotes pour tester de nouvelles idées, concepts ou technologies dans un environnement contrôlé avant leur déploiement à grande échelle. Méthodologie Agile : Utilisation de méthodologies agiles pour permettre des itérations rapides et des ajustements en fonction des retours d'expérience. Évaluation des Résultats : Analyse des résultats pour évaluer leur efficacité, leur impact et leur faisabilité. Documentation des Apprentissages : Création de rapports détaillés sur les apprentissages tirés des expérimentations, incluant les succès, les défis et les recommandations pour les futures mises en œuvre. Intégration des Innovations : Intégration des innovations validées par les territoires pilotes dans les services existants ou en développement, en assurant une transition fluide et efficace. Cette section sur l'expérimentation permet de s'assurer que la Caisse des Dépôts peut tester et valider de nouvelles approches avant de les déployer à grande échelle, minimisant ainsi les risques et maximisant les chances de succès.</p> <p>8. Valorisation et Sensibilisation Valorisation des Services : Développement de stratégies pour mettre en valeur les nouveaux services auprès des utilisateurs et des parties prenantes. Cela inclut la création de contenus valorisants et la mise en avant des bénéfices des services. Animation de Communauté : Mise en place et gestion de communautés d'utilisateurs pour favoriser l'engagement, recueillir des retours et créer un sentiment d'appartenance. Cela inclut l'organisation d'événements en ligne et en présentiel, la modération et la création de contenus interactifs.</p>
Compétences principales	<ul style="list-style-type: none"> • Capacité à mener des études terrain, des entretiens et des observations, des études secondaires, nationales et internationales pour comprendre les besoins, les comportements et les attentes des utilisateurs finaux, interpréter correctement les données et identifier les points de douleur, les opportunités et les tendances. • Capacité à disposer de designers et d'experts adaptés au projet (notamment en accessibilité et en écoconception). • Capacité d'adaptation avec des méthodologies de design singulières au regard des missions, terrains, et publics rencontrés. • Capacité de création, d'innovation et de fabrication d'outils singuliers au regard des missions, terrains, et publics rencontrés. • Pensée et réflexion systémique. • Capacité à recruter des panels utilisateurs adaptés. • Compétence à organiser et conduire des sessions de tests utilisateurs pour recueillir des retours et évaluer l'impact et l'acceptabilité des solutions proposées et maîtrise des différents protocoles de tests, qualitatifs et quantitatifs, en présentiel et à distance, synchrones ou asynchrones. • Capacité de concevoir des solutions viables, désirables et adoptées.

LOT 1	Design de Services en appui de politiques publiques
	<ul style="list-style-type: none"> • Capacité à documenter et à illustrer pour restituer de façon plurimedia les différentes phases de la mission. • Capacité à modéliser et représenter de manière visuelle et didactique des éléments et des processus. • Expertise en techniques de facilitation pour animer des ateliers de co-conception avec les parties prenantes, favorisant une approche collaborative et inclusive. • Capacité à créer des prototypes (sur papier, numérique, maquettes physiques...) pour tester rapidement ou en profondeur des idées, des concepts et des services. • Maîtrise des différents logiciels, outils et matériels nécessaires à la réalisation des maquettes et prototypes. • Maîtrise des principes de design centré sur l'humain et de design public. • Aptitude à communiquer efficacement les idées et les résultats de la recherche et de la conception à travers des visuels, des présentations et des récits convaincants. • Compétence en gestion de projet design pour coordonner les différentes étapes du processus de conception et travailler en collaboration avec des équipes pluridisciplinaires. • Connaissance approfondie des enjeux liés aux politiques publiques et à leur application sur le territoire ainsi que des cadres réglementaires et des dynamiques institutionnelles pour s'assurer que les solutions sont non seulement innovantes mais aussi réalisables et conformes aux exigences légales.
Livrables spécifiques	<ul style="list-style-type: none"> • Supports & comptes rendus de réunions / ateliers • Rapports d'études & tests (ergonomie, parcours, ethnographie, usages, appétence...) <ul style="list-style-type: none"> ○ Mise à disposition d'un laboratoire de tests utilisateurs, avec vitre sans tain, équipement audio, vidéo... ○ Protocole d'observation / de test ○ Guide d'entretien et / ou questionnaire quali/quantitatif ○ Analyse & recommandations d'optimisation illustrées et priorisées • Rapport de recherche secondaire : veille, benchmark national et international, rapports de suivi... • Présentation didactique illustrant de façon argumentée les concepts proposés. • Modélisations et cartographies : systémiques (actants, points de contacts, etc.), scénarios, arborescence, blueprint de service, cartographies d'expérience, cartographie de parcours... • Rapport de bonnes pratiques / recommandations stratégiques et opérationnelles en termes de démarche, d'IHM, de parcours, de produit, service, dispositif ou espace... • Recommandations de choix de conception (et argumentaire) • Conception de démonstrateurs (low tech et high tech) <ul style="list-style-type: none"> ○ Arborescence et workflows (architecture du dialogue) ○ Maquettes fil de fer (wireframes) des écrans maîtres et des modes de déclinaison ○ Maquette graphique et guide associé (UI kit, charte...) ○ Maquette interactive avec un accès en ligne ○ Maquette produit / service (physique et/ou numérique) ○ Prototype de produit, de service ou de dispositif (visuel, audio, vidéo...)

LOT 1	Design de Services en appui de politiques publiques
	<ul style="list-style-type: none"> o Note d'accessibilité o Note d'écoconception o ... • Document de spécifications ergonomiques et fonctionnelles • Préconisation d'architecture technique et fonctionnelle • Proposition d'indicateurs clé de suivi (performance, adoption, satisfaction...) • Stratégie et plan d'adoption (conduite du changement, sensibilisation...) • Charte et plan de déploiement (expérimentation et projets pilotes, plan de mise en œuvre, feuille de route...) • Business model et business case documentés • Estimation du coût de mise en œuvre et des bénéfices • Livrables finaux, clés pour le passage à l'échelle <p>Les formes des livrables attendus pourront être des maquettes, présentations (au format keynote, powerpoint, etc.), maquettes Figma ou autre, cahiers, jpg, maquette en volume, board Miro, etc., ainsi que tous les éléments sources organisés et utilisés pour la réflexion.</p> <p>A titre indicatif, la prestation pourra être réalisée par une équipe pluridisciplinaire composée par exemple d'un designer et d'un ergonomiste, visual designer, writer designer, creative technologist... à minima confirmé.</p>

4. LOT 2 : APPUI A LA PRODUCTION D'OUTIL D'AIDE A LA DECISION, A LA CONCEPTION, A LA REALISATION, ET A L'EVALUATION D'IMPACT DES DISPOSITIFS POUR LE STUDIO DESIGN PUBLIC

L'objet de ce lot est d'explorer un contexte d'usage et / ou d'imaginer de nouveaux usages, de comprendre leurs impacts, et de produire des aides à la décision tangibles (plurimédia, numériques et/ou physiques).

LOT 2	Appui à la production d'outils d'aide à la décision, à la conception, à la réalisation et à l'évaluation d'impact de dispositifs pour le Studio Design Public
Objectifs & prestations associées	<p>Sur la base du bon de commande émis par la CDC :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Réaliser des études terrain en s'appuyant sur la connaissance des besoins utilisateurs, sur des observations, sur les connaissances du comportement humain (psychologie cognitive) et l'ergonomie. <ul style="list-style-type: none"> o Explorer, analyser et comprendre l'existant pour identifier les enjeux, besoins et irritants ainsi que les bonnes pratiques, liés à un service mis en place pour servir une politique publique (volets métier, agent, bénéficiaire). Ceci inclut l'examen des points de contact physiques et/ou digitaux. • Imaginer de nouveaux usages pour les services publics, en s'appuyant sur les études terrain. <ul style="list-style-type: none"> o Proposer des concepts tangibles de dispositifs d'intérêt général, de nouveaux systèmes et de nouvelles expériences souhaitables (digitaux et/ou physiques) grâce à une démarche adaptée au

LOT 2	Appui à la production d'outils d'aide à la décision, à la conception, à la réalisation et à l'évaluation d'impact de dispositifs pour le Studio Design Public
	<p>contexte d'usage (ergonomie, sociologie, ethno...) et aux cibles (métier, agent, bénéficiaire).</p> <ul style="list-style-type: none"> • Accompagner la préparation, la rédaction et la réalisation d'outils d'aide à la décision, à la conception et à la réalisation. <ul style="list-style-type: none"> o Élaborer des argumentaires adaptés aux décideurs de la sphère publique. o Maquetter les concepts (physiques ou digitaux) afin de pouvoir tester l'appétence des publics cibles (métier, agent, bénéficiaire). • Définir et produire l'outillage nécessaire en termes d'évaluation d'impact.
Compétences principales	<ul style="list-style-type: none"> • Maîtrise des principes d'ergonomie, de design centré sur l'humain, d'accessibilité, d'écoconception, de facilitation d'ateliers et de design public. • Connaissance approfondie des enjeux liés aux politiques publiques et à leur application sur le territoire (cadres réglementaires, dynamiques institutionnelles, etc.) pour s'assurer que les propositions sont non seulement innovantes mais aussi réalisables et conformes aux exigences légales. • Capacité à mener des interventions ergonomiques, des études terrain, des entretiens et des observations, des études secondaires, nationales et internationales pour comprendre les besoins, les comportements et les attentes des utilisateurs finaux. • Capacité à recruter des panels utilisateurs adaptés aux objectifs poursuivis. • Capacité à analyser tant du point de vue qualitatif que quantitatif les données recueillies pour les interpréter correctement et identifier les écarts entre tâche réelle et tâche prescrite. • Capacité à disposer de designers et d'experts (en sciences sociales, en ergonomie physique et cognitive notamment) adaptés au projet. • Capacité d'adaptation avec des méthodologies singulières au regard des missions, terrains, et publics rencontrés. • Capacité de création, d'innovation et de fabrication d'outils singuliers d'évaluation d'impact au regard des missions, terrains, et publics rencontrés. • Capacité à documenter, à modéliser et à illustrer les idées et propositions à travers des visuels, des présentations et des récits convaincants pour restituer de façon pluri média les bénéfices des outils produits. • Capacité à créer des prototypes (sur papier, numérique, maquettes physiques...) pour tester rapidement ou en profondeur des idées, des concepts et des services. • Maîtrise des différents logiciels, outils et matériels nécessaires à la réalisation des maquettes et prototypes. • Compétence en gestion de projet design pour coordonner le processus et travailler en collaboration avec des équipes pluridisciplinaires.
Livrables spécifiques	<ul style="list-style-type: none"> • Supports & comptes rendus de réunions / ateliers • Présentation illustrant de manière argumentée et documentée les concepts proposés • Modélisations et cartographies

LOT 2	Appui à la production d'outils d'aide à la décision, à la conception, à la réalisation et à l'évaluation d'impact de dispositifs pour le Studio Design Public		
	<ul style="list-style-type: none"> • Rapport d'étude terrain (ergonomie, parcours, ethnographie, usages, appétence, photos, vidéos...) pour nourrir l'évaluation d'impact d'une politique publique (volets métier, agent, bénéficiaire) • Maquette ou prototype physique et / ou numérique d'une idée ou d'un concept (produit, service, dispositif...) pour répondre à de nouveaux usages (métier, agent, bénéficiaire) • Proposition d'indicateurs clé à suivre pour nourrir l'évaluation d'impact d'une politique publique (performance, adoption, satisfaction...) <p>Les formes des livrables attendus pourront être des maquettes, présentations (au format keynote, powerpoint, etc.), maquettes Figma ou autre, cahiers, jpg, maquette en volume, board Miro, etc., ainsi que tous les éléments sources organisés et utilisés pour la réflexion.</p> <p>A titre indicatif, la prestation pourra être réalisée par une équipe pluridisciplinaire composée par exemple d'un designer et d'un sociologue, ergonomes, chercheur, philosophe... à minima confirmé.</p>		
Complexité	Simple	Moyen	Complexe
Critères indicatifs	Exemple : étude de faisabilité sur une demande ou un service existant et recommandations Visites et/ou interviews et/ou observation quali / quanti : 5 à 10 Charge estimée : 10 à 30 jours	Exemple : Rapport d'étude terrain pour nourrir l'évaluation d'impact d'une politique publique Visites et /ou interviews et/ou observation quali / quanti : 10 à 20 Questionnaire qualitatif / quantitatif : à partir de 50 Charge estimée : 20 à 40 jours	Exemple : Analyse terrain et conception d'un outil d'aide à la décision sous forme de démonstrateur (vidéo et/ou interactif) Visites et /ou interviews et/ou observation quali / quanti : 10 à 20 1 à 5 itérations Charge estimée : 30 à 50 jours
Délai max. à compter de l'émission du BDC jusqu'à livraison des livrables	3 mois	6 mois	11 mois

5. LOT 3 : APPUI ET CONSEIL EN DESIGN MANAGEMENT ET EN INDUSTRIALISATION POUR LE STUDIO DESIGN PUBLIC

L'objet de ce lot est de renforcer, d'appuyer, de guider et de conseiller les designers dans leurs missions et leurs réalisations de projets (de l'initialisation à la réalisation).

LOT 3	Appui et Conseil en Design Management et en Industrialisation pour le Studio Design Public
Objectifs & prestations associées	<p>Sur la base du bon de commande émis par la CDC :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Renforcer les compétences des designers et les accompagner grâce à différentes méthodes et outils : <ul style="list-style-type: none"> o Diagnostic de l'organisation actuelle du design. o Élaboration de recommandations pour l'amélioration des processus de design. o Mise en place d'une gouvernance du design. o Transfert de connaissances / sensibilisation des équipes à la culture du design. • Appui métier aux designers et à leur écosystème : <ul style="list-style-type: none"> o Accompagnement dans la définition des rôles et responsabilités. o Transfert de compétences individuelles et collectives vers les designers. o Organisation de sessions de co-crédation, de co-développement, de partage de pratique et d'expérience. o Appui à l'organisation des interactions avec leur écosystème. • Soutien à la gestion de projets design • Appui à la réplication et à l'essaimage des dispositifs éprouvés grâce à l'élaboration de canevas, <i>templates</i> et autres modèles réutilisables. • Appui à la mise à l'échelle de produits et de dispositifs
Compétences principales	<ul style="list-style-type: none"> • Expertise en Design Management, en design et en méthodologies d'idéation / créativité • Connaissance approfondie des méthodologies de design systémique, de <i>design thinking</i> / <i>Doing...</i> ainsi que toute autre méthodologie utile aux projets. • Capacités de leadership, de transfert de connaissances et de compétences, de conduite du changement. • Compétences en gestion de projet et en déploiement de dispositifs de politiques publiques. • Capacité à traiter de grands volumes de données. • Excellente communication adaptée aux cibles (clarté des messages, synthèse des écrits, pédagogie...). • Sens de l'innovation et de la performance opérationnelle.
Livrables spécifiques	<ul style="list-style-type: none"> • Supports & comptes rendus de réunions / ateliers. • Rapport de diagnostic organisationnel. • Plan de gouvernance du design. • Feuille de route pour l'intégration du design dans les processus décisionnels. • Matériel de formation et ateliers de sensibilisation. • Plans de coaching et de développement professionnel pour les designers. • Comptes-rendus de sessions de co-crédation, de co-développement et d'intelligence collective. • Documentation de bonnes pratiques et d'études de cas. • Rapports de veille technologique et d'innovation. • Appui à la mise en œuvre de solutions à grande échelle et à la gestion des risques et des contraintes liées. • Appui au suivi et à l'évaluation des dispositifs déployés. <p>Les formes des livrables attendus pourront être des présentations (au format keynote, powerpoint, etc.), board Miro, livres blancs, canevas méthodologiques, etc., ainsi que tous les éléments sources organisés et utilisés pour la réflexion.</p>
Complexité	Simple

LOT 3	Appui et Conseil en Design Management et en Industrialisation pour le Studio Design Public
Critères indicatifs	Exemple : Cadrage de travaux de design à réaliser Accompagnement sur toutes les démarches méthodologiques liées aux différentes phases de design du projet Accompagnement de la création et de la rédaction des différents contenus digitaux. Accompagnement de la dimension managériale et organisationnelle du projet. Charge estimée : entre 10 et 15 jours
Délai max. à compter de l'émission du BDC jusqu'à livraison des livrables	11 mois

6. LOT 4 : DESIGN DE PARCOURS DIGITAUX BANQUE DES TERRITOIRES

6.1. Le Numérique Responsable

Le numérique responsable vise à réduire l'empreinte environnementale et sociale des services numériques tout en garantissant une utilisation éthique et durable des technologies. La Banque des Territoires s'engage à intégrer ces principes dans son Design System, afin de concevoir des interfaces et des expériences utilisateur qui allient performance, sobriété et inclusivité.

Cet engagement se traduit par l'adoption de bonnes pratiques visant à optimiser la conception et le développement des interfaces numériques : réduction de la charge énergétique des composants, optimisation des performances pour limiter la consommation de ressources, adoption de standards ouverts et pérennes, ainsi que l'accessibilité des services à tous les utilisateurs, y compris ceux disposant de matériels moins puissants.

Les prestataires intervenant sur le Design System devront intégrer ces principes dans leurs méthodologies et pratiques de développement. Sans obligation, ils pourront justifier d'une formation ou d'une expérience avérée en numérique responsable. Cette compétence sera valorisée lors de l'évaluation des offres, afin de favoriser une approche cohérente avec les engagements de la Banque des Territoires en matière de numérique durable.

En favorisant ces pratiques, la Banque des Territoires s'assure que son Design System contribue activement à un numérique plus responsable, conciliant innovation et respect des enjeux environnementaux et sociétaux.

6.2. Synthèse des prestations attendues

Le présent lot est composé exclusivement de prestations à bons de commande.

Les prestations à bons de commande couvrent les 6 types de prestation énoncés au chapitre « Tableau des livrables par prestations » et les bons de commandes seront interfacés avec le rythme des Program Increment La Ruche (10 semaines).

	Description		Durée
Prestation à bons de commande	Recherche Expériences Utilisateurs		Max 5 semaines
	Pré-test Utilisateurs		Max 5 semaines
	Design System Management		10 semaines (1 Prog. Inc.)
	Design de parcours	Simple	5 semaines
		Complexité moyenne	10 semaines (1 Prog. Inc.)
		Complexité forte	20 semaines (2 Prog. Inc.)
	Transfert de connaissances		4 semaines

6.3. Prestation à bons de commande : description et livrables

6.3.1. Recherche Expérience Utilisateurs

Il s'agit de mener des investigations pour la création et la refonte de parcours, afin que les décisions prises correspondent aux attentes réelles et aux contextes d'usage concrets. Ces recherches doivent être menées à la fois en amont et en aval des processus de conception.

Par ailleurs, le Titulaire s'engage à respecter une **parité** et une **neutralité** totales dans la conduite de cette mission. Cela se traduit notamment par une représentation équilibrée des différentes sensibilités et la prise en compte de la **diversité** des utilisateurs, tout en conservant un regard **neutre** dans l'interprétation des résultats.

L'objectif est de produire des **enseignements fiables** et **pertinents** permettant d'optimiser les parcours et l'expérience utilisateur en toute transparence.

Chaque investigation fera l'objet d'un **rapport** et d'une **restitution des résultats**, incluant a minima :

- Définition des objectifs de recherche
- Choix et mise en place de la méthodologie
- Mobilisation des participants (panel fourni par le métier)
- Conduite des sessions de recherche
- Collecte et analyse des données
- Formulation d'insights et recommandations
- Restitution et partage des résultats
- Collaboration avec l'équipe de conception

À noter : nos clients étant majoritairement issus du secteur public et du B2B, il est primordial que le Titulaire se présente **sous le nom de la Banque des Territoires**, et non pour le compte d'une entité tierce. Cette démarche assure une **cohérence de positionnement**, renforce la crédibilité et la confiance au sein de ces écosystèmes institutionnels et professionnels, tout en promouvant les valeurs de **qualité**, de **transparence** et d'**expertise** qui nous caractérisent.

6.3.2. Pré-Test auprès des futurs Utilisateurs (Pré-test Utilisateurs)

Les pré-tests utilisateurs sont une étape cruciale pour garantir que la solution réponde pleinement et de façon fonctionnelle aux **logiques** et **besoins réels** de ses futurs utilisateurs.

Les métiers fourniront les listes des clients et prospects associés aux tests, qui seront ensuite vérifiées par le Service Études et Connaissance Clients. Ce service, garant de la non sur-sollicitations des publics cibles

de la Banque des Territoires, s'assurera de leur conformité avant de les transmettre aux équipes UX Design du Titulaire. Ces listes devront impérativement inclure le numéro Tiers de rattachement du contact. En évaluant les **points de friction**, l'**efficacité** des parcours et en recueillant des **retours concrets**, ils doivent fournir des informations essentielles pour **valider** ou **ajuster** les partis pris et choix de conception. Par ailleurs, pour des parcours de complexité **moyenne** ou **forte**, une **recherche expérience utilisateur** préalable s'avèrera indispensable afin d'alimenter la phase de pré-tests avec des entrants pertinents et d'assurer une compréhension fine des besoins et des comportements.

Les éléments ci-dessous présentent les différentes phases de cette démarche :

- Définition du protocole de test
- Définition des objectifs et du périmètre des tests
- Planification des tests à intégrer dans la programmation des communautés
- Sollicitation des équipes métier pour le recrutement des utilisateurs
- Animation et communication auprès des communautés de test
- Conduite des tests
- Analyses et restitutions des conclusions des tests

Dans le cas de parcours à **complexité simple**, il est essentiel de **valider rapidement** les hypothèses de friction ou de blocage potentiels. Un **protocole de pré-test allégé et réactif** (souvent nommé « Fastrack ») devra être mis en place afin de permet d'identifier les points d'amélioration à un stade précoce, **sans mobiliser excessivement** les ressources ni le temps. Cette approche favorise des retours **immédiats**, facilite la prise de décision et accélère la mise en place des correctifs nécessaires pour **optimiser** l'expérience utilisateur.

⚠ Nota Bene Post-Tests utilisateurs en situation d'usage

Les résultats des post-tests seront partagés avec le Titulaire, permettant à celui-ci de disposer d'indicateurs clés de performance (KPI) à suivre pour orienter ses travaux et s'assurer de l'efficacité des évolutions mises en œuvre. **Ces post-tests sont exclus de la prestation attendue et ne pourront pas faire l'objet de bons de commande.**

Une fois mis en production et corrigés de tous les bugs identifiés, notamment à l'aide du tracking systématiquement implémenté, l'évaluation des parcours et services développés par le Titulaire sera pris en charge directement par le service Etudes et Connaissance Clients via un dispositif de mesure de la satisfaction couplant tests à chaud directement plugués sur le service ou parcours concerné, enquêtes par sondage, études qualitatives, permettant notamment d'identifier les correctifs, optimisations, évolutions, nouveaux développements et s'assurer de répondre au mieux aux besoins attentes et logiques d'usage des publics cibles de la Banque des Territoires.

6.3.3. Design System Management

Dans le cadre de cette prestation, le rôle de « chef de projet » doit être dédié au Design System, axé sur une gestion transversale et agile. Ce rôle inclura le pilotage de l'équipe UX, UI et Tech Front, en s'appuyant sur une méthode agile avec backlog pour organiser les priorités, planifier les livrables et suivre l'avancement des travaux. En étroite collaboration avec le Product Manager UX, principal interlocuteur et garant des directives stratégiques, ce « chef de projet » veillera à ce que les actions menées soient alignées avec les objectifs de la plateforme et les orientations définies par le Product Manager. En plus de coordonner les efforts entre design et technique, ce rôle aura la charge de formaliser et de rédiger la documentation complète du Design System, centralisant les bonnes pratiques, composants, et guidelines pour en garantir la clarté et l'adoption. Une attention particulière sera portée sur la définition et le suivi des KPIs associés, permettant de mesurer l'efficacité du Design System en matière d'adoption, de performance et de satisfaction des équipes utilisatrices.

Ce rôle impliquera également la **préparation et l'animation des PI Planning**, pour garantir une planification alignée sur les priorités stratégiques, ainsi que la **réalisation et l'animation des revues de**

sprint, lorsque cela sera nécessaire, afin de suivre l'état d'avancement des travaux et de valider les livrables.

Cette prestation vise ainsi à formaliser la gouvernance, structurer les échanges entre équipes, et assurer l'amélioration continue du Design System dans un cadre agile SAFe.

Objectifs :

- Définir la vision et la stratégie
 - Concevoir et formaliser une vision claire du Design System dans l'organisation de la Ruche
- Gestion de produit
- Documenter le Design System
 - Structurer, rédiger et centraliser la documentation du Design System
- Coordonner la collaboration inter-équipes
 - Appliquer le cadre de collaboration entre les équipes UX, UI et Tech Front
- Suivre et structurer le reporting des KPIs
 - Mesurer et optimiser l'UX, l'UI, le Design System tout en évaluant l'impact business (à construire avec le Product Manager).

6.3.4. Design de parcours :

6.3.4.1 Parcours de complexité simple

Ce type de prestation concerne des parcours utilisateur linéaires avec des interactions limitées et peu de dépendances techniques ou métiers. Ces parcours incluent souvent des tâches uniques ou des processus bien définis, comme :

- Un formulaire simple d'inscription ou de contact.
- Une recherche ou consultation de contenu sans personnalisation.

Objectifs :

- Fluidifier l'expérience utilisateur avec des interfaces claires et accessibles.
- Assurer la conformité aux standards UX.
- Livrer rapidement des maquettes prêtes pour l'intégration basées sur le Design System Banques des Territoires.

6.3.4.2 Parcours de complexité moyenne

La complexité moyenne s'applique à des parcours incluant plusieurs étapes et nécessitant des interactions ou des logiques métiers plus développés. Les dépendances techniques ou avec d'autres services restent modérées.

Objectifs :

- Concevoir des interactions fluides entre différentes étapes d'un parcours.
- Intégrer des contraintes métier ou techniques tout en optimisant l'expérience.
- Collaborer étroitement avec les parties prenantes et les équipes produits pour valider le parcours.

6.3.4.3 Parcours de complexité forte

Les parcours de complexités fortes impliquent plusieurs parties prenantes, de multiples dépendances techniques et des besoins d'intégration avancés.

Ces parcours incluent généralement :

- Un parcours utilisateur complet et personnalisé (ex. : souscription de prêt, gestion de virement, création d'un tableau de bord).
- Des parcours omnicanaux ou avec des interactions dynamiques importantes (ex. : souscription de prêt, self-service avancé, ...).

Objectifs :

- Cartographier l'écosystème global pour assurer la cohérence des flux d'information.
- Conduire des **recherches Expériences Utilisateurs** approfondies (persona, tests itératifs).
- Concevoir des interfaces modulaires et évolutives adaptées aux contraintes métiers et techniques tous en s'appuyant sur le design system de la Banque des Territoires

6.3.5. Transfert de connaissance

En fin de marché, le Titulaire sortant devra assurer une prestation de transfert de connaissances afin de garantir la continuité et l'autonomie du prestataire entrant dans la gestion et l'évolution du Design System. Cette phase permettra de transmettre l'ensemble des méthodologies, processus et bonnes pratiques mis en place durant la prestation, afin que le prestataire entrant puisse maintenir, faire évoluer et exploiter efficacement le Design System.

Objectifs

- Assurer une transition fluide en transférant toutes les connaissances nécessaires entre le prestataire sortant et entrant
- Documenter de manière exhaustive l'ensemble des processus, décisions et évolutions apportées au Design System.
- Former le prestataire entrant sur l'utilisation, la maintenance et l'amélioration continue du Design System.

6.3.6. Synthèse des livrables par prestation

Description	Durée	Livrables
Recherche Expériences Utilisateurs	Max 5 semaines	Définition des objectifs de recherche : Préciser les questions centrales à résoudre et de cadrer le périmètre de la recherche, afin de s'assurer que les résultats obtenus répondront aux besoins identifiés.
		Choix et mise en place de la méthodologie : Décrire les méthodes à employer (entretiens, questionnaires, observations, etc.) et leur mise en œuvre concrète, en tenant compte du contexte et des objectifs visés.
		Mobilisation des participants (panel fourni par le métier) : Recruter et sélectionner les utilisateurs cibles en s'appuyant sur le panel à disposition, tout en garantissant la représentativité de l'échantillon.
		Conduite des sessions de recherche : Planifier et animer les entretiens, tests ou observations, dans le respect du protocole prévu et en veillant à la qualité de l'interaction avec les participants.

Description	Durée	Livrables
		Collecte et analyse des données : Compiler l'ensemble des informations recueillies (verbatim, notes, enregistrements) et mettre en évidence les tendances, points de friction et enseignements clés.
		Formulation d'insights et recommandations : Traduire les résultats de l'analyse en pistes d'optimisation et d'amélioration, classées par ordre de priorité et d'impact potentiel.
		Restitution et partage des résultats : Présenter les conclusions et enseignements (sous forme de rapport, présentation ou atelier) aux parties prenantes, pour favoriser une compréhension commune et faciliter la prise de décision.
Pré-Test utilisateurs	Max 5 semaines	Définition du protocole de test : Déterminer la méthodologie, les scénarios et les critères d'évaluation des tests, permettant d'obtenir des résultats fiables et comparables.
		Définition des objectifs et du périmètre des tests : Clarifier les fonctionnalités ou écrans à évaluer ainsi que les attentes vis-à-vis des résultats, afin d'orienter précisément les retours utilisateurs.
		Sollicitation des équipes métier pour le recrutement des utilisateurs : Identifier et mobiliser les participants représentatifs, en coordination avec les pôles métier, pour constituer un échantillon pertinent pour la phase de test.
		Animation et communication auprès des communautés de test : Mettre en place les canaux de contact (mails, plateformes) et organiser l'information pour susciter l'engagement et le bon déroulement des séances de test.
		Conduite des tests : Superviser les sessions, recueillir les observations et assurer le respect des protocoles définis, tout en veillant à la qualité de l'expérience des testeurs.
		Analyses et restitutions des conclusions des tests : Exploiter les données collectées pour en extraire tendances, points de friction et pistes d'amélioration, puis présenter les résultats sous forme de rapport ou de synthèse.
Design System Management	10 semaines (1 Prog. Inc.)	Définir la vision et la stratégie : Réaliser une roadmap évolutive précisant les priorités et les jalons clés avec l'appui des Product Manager de la plateforme.
		Gestion de produit : Délivrer un backlog complet, régulièrement mis à jour, comprenant les tâches UI et Tech Front. Réaliser un suivi des sprints et des échéances dans notre outil Agile (JIRA). Préparer les Program Increment Plannings. Animer les revues de sprints.
		Documenter le Design System :

Description		Durée	Livrables
			Structurer, rédiger et centraliser la documentation du Design System pour garantir son adoption et son utilisation efficace par toutes les parties prenantes.
			Coordonner la collaboration inter-équipes : Veiller et gérer les dépendances avec les autres équipes pour identifier et répondre à leurs besoins en design, tout en maintenant une communication fluide entre UX, UI et Tech Front. Garantir une coordination cohérente et alignée sur les directives du Product Manager UX.
			Suivre et structurer le reporting des KPIs : Suivre les indicateurs UX clés (CSAT, Time-on-Task, taux de réussite), analyser les interactions UI (heatmaps, CTR, erreurs de navigation) pour identifier des améliorations, et mesurer l'efficacité du Design System (réutilisation des composants, délais de mise en production, mises à jour).
Design de parcours	Simple	5 semaines	Wireframes : Aperçu des écrans et du flux utilisateur.
			Prototype interactif basique : Démonstration simple des interactions principales.
			Livrable final : Maquettes prêtes pour l'intégration, livrées au format Figma.
	Complexité moyenne	10 semaines (1 Prog. Inc.)	Cartographie du parcours utilisateur : Identification des étapes principales, des points de friction et des opportunités d'optimisation.
			Wireframes interactifs : Flux détaillé avec annotations pour expliquer les interactions prévues.
			Prototype haute-fidélité : Version quasi-finale pour validation avec les parties prenantes et tests utilisateurs.
			Rapport d'étude utilisateur : Insights clés issus de recherches ou de tests
			Spécifications fonctionnelles : Description détaillée des comportements attendus pour chaque composant si non documenter dans le design system
	Complexité forte	20 semaines (2 Prog. Inc.)	Audit UX complet : Analyse des besoins métiers, techniques et des utilisateurs.
			Cartographie de l'écosystème : Diagramme décrivant les flux de données, les dépendances et les parties prenantes.
			User Journeys détaillés : Documentation des parcours utilisateurs, avec variantes selon les cas d'usage.
			Wireframes avancés et annotés : Présentation des interactions complexes et des transitions entre les écrans.
			Prototype haute-fidélité interactif : Simulacre complet du parcours pour validation finale avec les utilisateurs et les parties prenantes.
			Rapport de recherche utilisateur avancé : Comprend interviews, observations, tests A/B et analyse des retours.

Description		Durée	Livrables
			Document de transfert : Spécifications fonctionnelles et techniques détaillées pour les équipes de développement.
Transfert de connaissance		4 semaines	Organiser de sessions de formation pour transmettre les bonnes pratiques mise en place autour du Design System.
			Fournir une documentation complète et structurée, incluant les spécifications des composants, les workflows de contribution et les guidelines d'utilisation.
			Accompagner sur la prise en main des outils utilisés pour la gestion et la documentation du Design System.
			Mise en place d'un plan de transition, détaillant les responsabilités du prestataires

6.4. Réunion de Cadrage

Une réunion de cadrage sera organisée par la Caisse des Dépôts dès la notification du marché, afin de préciser avec le Titulaire le contexte, les objectifs, les enjeux, les contraintes, l'environnement et l'organisation de la mission. Un compte rendu de cette réunion de cadrage sera à remettre par le Titulaire dans les 5 jours suivant la réunion.

6.5. Comitologie mise en place pour le pilotage de la prestation

Des points de suivi et d'organisation de la mission seront établis lors de la réunion de cadrage. Les candidats proposent dans leur réponse un dispositif de suivi des prestations. Ce dispositif sera au maximum rythmé et intégré aux rituels de la Ruche.

A minima, deux types de suivi sont attendus :

- Les réunions de cadrage des prestations attendues, elles doivent intervenir dans les 2 semaines précédant chaque PI Planning. Leur objectif est de consolider l'ensemble des besoins de design identifiés par les équipes marketing et Product Management pour la release suivante, effectuer si nécessaire de premiers arbitrages de priorisation, et demander un devis sur les prestations envisagées.
- Les réunions de suivi des prestations réalisées, en cours de Program Increment. Leur objectif est de s'assurer que la Tribu design dispose de tous les éléments nécessaires à la réalisation de ses prestations (recherches expérience utilisateurs, accès au panel d'utilisateurs, planification des ateliers/pré-test, ...) et que les travaux se déroulent dans le calendrier nominal, compte tenu de leurs interdépendances avec les autres travaux et équipes de la Ruche.

7. COMPETENCES REQUISES

7.1. Condition d'exécution - compétences requises pour les lots 1 à 3

Pour la mise en œuvre des activités ci-dessus, les Titulaires doivent s'appuyer sur un socle de capacités techniques, créatives et humaines au service des projets, produits ou services conçus et réalisés en fonction des modèles économiques.

Il est attendu d'une façon générale que ce socle de capacités soit déployé aussi bien dans les démarches de conception et de prototypage, d'analyse du besoin, de veille et d'innovation que dans les approches artistiques (de l'idée à la réalisation concrète).

L'exécution des prestations requiert humanité, sensibilité, identité, personnalité et talent.

Par ailleurs, d'excellentes capacités rédactionnelles (notamment pour les notes rédigées) et une excellente maîtrise du français sont demandées.

7.1.1. Compétences requises pour le lot 4

Afin de mener à bien l'intégralité de la mission, le titulaire devra s'appuyer sur les compétences principales et les savoir-faire suivants :

- Chef de projet
- Lead UX Senior
- Designer UX
- Lead UI Senior
- Designer UI
- Design System Manager

7 types de profil et de séniorité pourront être mobilisés dans le cadre de ce marché :

Profils	Expérience minimale requise
Chef de projet	Responsable des engagements et du delivery des prestations réalisées par son équipe
Lead UX Senior	>5 ans d'expérience en design d'expérience utilisateurs dont au moins 3 ans dans un rôle de Lead UX
Designer UX	>2 ans d'expérience en design d'expérience utilisateurs
Lead UI Senior	>5 ans d'expérience en design d'interfaces graphiques
Designer UI	>2 ans d'expérience en design d'interfaces graphiques
Design System Manager	>3 ans d'expérience en création, maintenance et documentation de Design System

Afin de mener à bien l'intégralité de la mission, le Titulaire devra s'appuyer sur :

- L'expérience et la connaissance du logiciel FIGMA pour la création des maquettes <https://www.figma.com/>
- L'expérience et la connaissance du logiciel ZeroHeight pour l'hébergement du design system <https://zeroheight.com/>

La Caisse des dépôts se réserve le droit à tout moment de changer d'outil de création de maquette et de solution de Design system. Le Titulaire devra utiliser les logiciels retenus par la Caisse des Dépôts.

Compte tenu de la complexité de certains projets, notamment dans l'environnement des politiques publiques ou des enjeux d'une organisation en phase de transformation, la Caisse des Dépôts sera attentive à l'expérience et la maturité des compétences mises en avant par le candidat ainsi que la capacité pour le travail avec des équipes pluridisciplinaires. La Caisse des Dépôts sera particulièrement vigilante à l'appétence du candidat pour les nouvelles technologies (outils de co-conception en ligne notamment) et l'expérience de modalités de travail avec les équipes de développement (Business Analystes & développeurs) dans un cadre Agile à l'échelle de type Safe.

7.1.2. Profils détaillés pour le lot 4

7.1.2.1 Chef de projet

Mission générale

Le Chef de Projet est responsable de la gestion et de l'exécution des projets sous sa responsabilité. Il assure la coordination des équipes, le respect des délais et du budget, et veille à la qualité des livrables. Il est l'interface entre les différentes parties prenantes et s'assure que les objectifs fixés sont atteints en respectant les exigences métier et techniques.

Responsabilités Principales

- Planification et suivi : Définir les besoins, établir le planning, suivre l'avancement et gérer les risques.
- Coordination des parties prenantes : Assurer la communication entre métiers, UX/UI, tech et Titulaires.
- Gestion de la qualité et des livrables : Définir les critères d'acceptation, organiser les tests et garantir la conformité.

Compétences Clés

- Techniques : Méthodologies Agile, outils de gestion de projet (JIRA), compréhension des environnements tech et UX/UI.
- Organisationnelles et managériales : Gestion du temps, anticipation des risques, gestion multi-projets.
- Relationnelles et transverses : Excellente communication, leadership, gestion du stress.

7.1.2.2 Lead UX Senior

Mission générale

Le Lead UX Senior pilote la conception de l'expérience utilisateur pour garantir la satisfaction et la fidélité des utilisateurs. Alliant expertise technique et coordination d'équipe, il s'assure que les besoins des utilisateurs soient correctement traduits en solutions ergonomiques et innovantes.

Responsabilités principales

- Stratégie UX : Définir la vision UX du produit ou service, identifier les objectifs et les besoins utilisateurs prioritaires.
- Recherche utilisateur : Mettre en place les méthodologies de recherche (interviews, tests, analyses de données) et synthétiser les insights clés.
- Conception UX : Superviser la création de wireframes, prototypes et parcours utilisateurs, en veillant à la cohérence globale.
- Coordination d'équipe : Encadrer les UX Designers, organiser les revues de conception et collaborer avec les équipes UI, développement et produit.
- Amélioration continue : Analyser les feedbacks utilisateurs et les métriques pour optimiser l'expérience et conseiller sur les évolutions produit.

Compétences clés

- Maîtrise approfondie des méthodologies UX (Design Thinking, user research, design sprint, tests utilisateurs, etc.).
- Leadership d'équipe et capacité à fédérer autour d'une vision UX.
- Excellentes compétences analytiques et de communication.
- Connaissances des outils de conception (Figma).
- Culture digitale et curiosité permanente pour les tendances et innovations.

7.1.2.3 Designer UX

Mission générale

Le Designer UX conçoit et améliore les parcours et interfaces utilisateur, en mettant l'accent sur la facilité d'utilisation, l'accessibilité et la satisfaction des utilisateurs. Il travaille en étroite collaboration avec les équipes UI, développement et produit pour traduire les besoins en solutions concrètes.

Responsabilités principales

- Recherche et analyse : Réaliser des interviews, des sondages et des ateliers pour comprendre les attentes et les comportements des utilisateurs.
- Conception et prototypage : Créer des wireframes et prototypes à différents niveaux de fidélité pour tester et valider rapidement des idées.
- Tests et itérations : Préparer et conduire des tests utilisateurs (A/B testing, tests d'utilisabilité...), analyser les résultats et itérer sur la conception.
- Collaboration interdisciplinaire : Travailler main dans la main avec les UI Designers, les développeurs et les chefs de produit pour assurer la cohérence et la faisabilité des solutions conçues.
- Documentation : Tenir à jour la documentation UX (personas, user flows, guidelines) afin de partager les bonnes pratiques et les retours d'expérience.

Compétences clés

- Bonne compréhension des méthodologies de recherche utilisateur et d'architecture de l'information.
- Maîtrise des outils de prototypage et de conception (Figma).
- Esprit analytique pour interpréter les résultats des tests et mettre en place des optimisations.
- Forte orientation utilisateur et sens de l'empathie.
- Capacité à travailler en équipe et à itérer rapidement sur les solutions.

7.1.2.4 Lead UI Senior

Mission générale

Le Lead UI Senior est responsable de la direction artistique et de la cohérence visuelle d'un produit ou d'une gamme de produits. Il définit l'identité graphique (couleurs, typographies, iconographies) et encadre les Designers UI pour s'assurer que chaque écran et composant respectent les normes esthétiques et ergonomiques fixées.

Responsabilités principales

- Conception et direction artistique : Définir la charte visuelle, établir les guidelines et valider l'ensemble des livrables UI.
- Encadrement d'équipe : Coordonner les Designers UI, assurer leur montée en compétences et leur fournir un feedback constructif.
- Collaboration transverse : Travailler en étroite relation avec les équipes UX, développement et produit afin de garantir la faisabilité et la cohérence globale.
- Veille et innovation : Rester à l'affût des tendances design, proposer des évolutions créatives et améliorer en continu l'expérience visuelle.

Compétences clés

- Solide maîtrise des outils de design (Figma).
- Forte sensibilité artistique et capacité à créer des interfaces esthétiques et ergonomiques.
- Leadership et qualités relationnelles pour encadrer et motiver une équipe design.
- Bonne connaissance de l'implémentation front-end afin de faciliter la collaboration avec les développeurs.

7.1.2.5 Designer UI

Mission générale

Le Designer UI crée et décline des interfaces visuelles centrées sur l'utilisateur. Il traduit les concepts et parcours conçus par les UX Designers en maquettes haute-fidélité, en veillant à l'esthétique, à la clarté et à la cohérence graphique.

Responsabilités principales

- Création visuelle : Concevoir les écrans, icônes et autres éléments graphiques conformément à la charte visuelle et aux bonnes pratiques ergonomiques.
- Prototypage haute-fidélité : Réaliser des maquettes interactives pour valider les choix esthétiques et faciliter la communication avec les parties prenantes.
- Collaboration avec l'équipe : Travailler main dans la main avec les UX Designers, les développeurs et les chefs de projet pour s'assurer de la cohérence et de la faisabilité des interfaces.
- Itérations et améliorations : Adapter les maquettes selon les retours des tests utilisateurs, des revues d'équipe et des contraintes techniques.

Compétences clés

- Excellente maîtrise des outils de conception (Figma).
- Sens esthétique prononcé (typographie, couleur, mise en page) et bonnes bases en ergonomie.
- Capacité à travailler en équipe, à recevoir et à intégrer rapidement les retours.
- Connaissance des principes d'accessibilité et d'UI responsives (mobile, tablette, desktop).

7.1.2.6 Design System Manager

Mission générale

Le Design System Manager est chargé de créer, maintenir et faire évoluer le design system de l'entreprise. Il définit les composants, les règles et les standards pour assurer la cohérence visuelle et fonctionnelle sur tous les produits et plateformes.

Responsabilités principales

- Création et maintenance du design system : Établir les librairies de composants, documenter les guidelines (typographies, grilles, couleurs), et gérer leur évolution.
- Coordination et gouvernance : Collaborer avec les équipes UX, UI, développement, produit pour recueillir les besoins, animer les échanges et valider les nouvelles itérations du système.
- Documentation et formation : Rédiger la documentation, organiser des ateliers/formations pour faciliter l'adoption du design system en interne.
- Qualité et cohérence : S'assurer que chaque nouveau composant répond aux normes d'accessibilité, de performance et d'esthétique définies.

Compétences clés

- Excellente compréhension des concepts d'Atomic Design et de principes de composant réutilisables.
- Connaissance avancée des outils de design collaboratifs (Figma, Storybook, Zeroheight).
- Aptitudes en gestion de projet et en communication pour aligner toutes les parties prenantes autour du design system.
- Bonne connaissance des enjeux techniques (frameworks front-end, contraintes de développement) pour garantir la faisabilité et la performance des composants.

8. CONDITIONS D'EXECUTION

8.1. Intervention et charge pour le lot 4

La répartition optimale entre les UX et UI designers est laissée à l'appréciation des candidats. Toutefois, il est impératif que le Design System Manager, le Lead UX et le Lead UI soient présents à temps plein afin d'assurer la production des livrables attendus, tout en veillant au respect des objectifs et des délais définis.

Pour ce faire les charges seront mobilisées uniquement sur la prestation de DS Management. Cette répartition sera donc un élément déterminant au niveau de l'analyse des offres au vu des curriculum vitae et des portfolios qui seront produits à l'appui du dossier de réponse à l'appel d'offres. Une attention particulière sera portée sur les références des candidats (également à produire dans le dossier de réponse à l'appel d'offres) :

- Dans le secteur public ainsi que le secteur bancaire et financier (B2B et B2A) ;
- Dans les organisations fonctionnant sur le modèle de l'agilité à l'échelle (SAFe).

L'activité liée à la prestation UX/UI pour la plateforme Banque des Territoires pourra varier dans le temps en fonction de l'actualité de la roadmap (d'une simple veille UX/UI à des pics d'activité dédié à chaque projet). C'est la raison pour laquelle les bons de commande seront réalisés en parallèle de chaque PI Planning en partageant de la visibilité sur la roadmap à 6-12 mois de façon à anticiper au mieux (hors aléas conjoncturels d'évolution des plans marketing annuels) les besoins et prestations de design attendu.

A titre informatif, la Caisse des Dépôts estime que les bons de commande unitaires n'excéderont pas la charge décrite dans le tableau suivant :

Prestation à bons de commande	Recherche Expériences Utilisateurs	30 j/h
	Pré-test Utilisateurs	30 j/h
	Design System Management	75 j/h
	Design de parcours simple	15 j/h
	Design de parcours à complexité moyenne	20 j/h
	Design de parcours à complexité forte	30 j/h

8.2. Lieu d'exécution de la prestation

La prestation sera principalement à réaliser dans les locaux parisiens de la Caisse des Dépôts. Le cas échéant, et occasionnellement, des éléments de la prestation pourront donner lieu à des déplacements sur les sites de la région parisienne de la CDC ou d'informatique CDC.

Afin de favoriser la montée en compétence des équipes de la Ruche et la conduite du changement, l'équipe d'intervention du Titulaire devra au minimum être présente sur site au minimum 3 jours par semaine, ainsi que sur l'ensemble des rituels-clés de la Ruche qui se déroulent en présentiel.

Pour faciliter la collaboration avec les équipes de la Banque des Territoires et de la Ruche, l'équipe d'intervention UX & UI sera équipée d'ordinateurs portables permettant l'accès aux outils de collaboration en ligne utilisés pour la plateforme Banque des Territoires. Ces équipements pourront être utilisés en complément de ceux fournis par le Titulaire avec les logiciels de design associés.

8.3. Documents mis à disposition pour le lot 4

Dans le cadre du marché, une documentation complète est mise à disposition du Titulaire afin de garantir une intégration fluide et cohérente des composants et principes UX/UI. Cette documentation comprend une **librairie Figma**, permettant de travailler directement avec les éléments de design validés ; un **Zéroheight**, qui centralise les règles d'utilisation des composants et les bonnes pratiques associées ; un **Storybook**, offrant une bibliothèque interactive des composants développés avec leur implémentation technique détaillée ; et enfin, une **documentation des principes d'expérience**, définissant les orientations UX et les standards à respecter pour assurer une expérience utilisateur optimale et homogène.