- Par ailleurs, dans le tableau il y a 2 lignes pour Nicolas LAURENT pour des travaux des 15 et 22/02. Sur le TE du 15/02 il y a un problème dans la partie déclaration (colonne AK). Il est indiqué 22/02 18h-21h soit exactement les données du TE du 22/02

NOTICE POUR LE RENSEIGNEMENT DES PROPOSITIONS TECHNIQUES DES CANDIDATS

**20255105 Accord-cadre portant sur des PRESTATIONS DESIGN POUR LES BESOINS DE LA CAISSE DES DEPOTS ET CONSIGNATIONS – LOT 4**

Le présent document présente les **attentes de la Caisse des Dépôts par rapport aux propositions techniques à compléter par les candidats quant au lot 4 de l’accord-cadre portant sur des prestations design.**

**Toutes les rubriques indiquées ci-dessous doivent être complétées, selon les indications données.**

La proposition technique des candidats ne devra pas dépasser un **volume de 50 pages**, **excluant les annexes** détaillant les profils type et les références du candidat.

|  |  |
| --- | --- |
| **A – Rubriques attendues dans le mémoire technique/ note méthodologique (50 pages maximum souhaitées hors annexes)** |  |

1. **Compréhension du contexte et des enjeux du design produit et parcours de la plateforme Banque des Territoires**
2. **Facteurs-clés de succès d'une équipe de designers UX & UI intégrée à l’équipe de développement de la plateforme, analyse critique et recommandations pour la Banque des Territoires**
3. **Méthodologie proposée et savoir-faire sur chaque prestation demandée**

Il est essentiel de se référer au **Cahier des Clauses Techniques Particulières (CCTP)**. Ce document constitue la référence principale, détaillant avec précision les attentes en termes de méthodologie, les modalités d’exécution ainsi que les critères de qualité attendus pour chaque prestation. Il définit également les bonnes pratiques à adopter, les livrables attendus et les contraintes spécifiques à respecter. Toute proposition méthodologique devra donc s'inscrire en parfaite cohérence avec les dispositions énoncées dans le CCTP afin d'assurer la conformité et la pertinence des prestations réalisées.

Pour compléter l’illustration des méthodes et savoir-faire du candidat, l’étude de cas suivante est attendue dans ce chapitre 3.

|  |  |
| --- | --- |
| ***Étude de Cas :* Refonte des parcours de création de compte utilisateurs clients** |  |
| Objectif  L'objectif de cette refonte est d'optimiser la création et l'activation des comptes utilisateurs clients afin de :   * Réduire les interruptions de parcours et accélérer l’accès aux services, notamment en automatisant l’attribution des habilitations. * Améliorer l’expérience utilisateur pour favoriser l’engagement tout en limitant le volume de comptes inutilisés. * Sécuriser le processus d’habilitation et de délégation des accès pour limiter les risques de fraude ou d’accès frauduleux.   Contexte et enjeux du projet  **3 niveaux d’utilisateurs connectés sont prévus sur la plateforme Banque des Territoires :**   * Utilisateurs de services non financiers, qui peuvent se créer un compte et   + soit bénéficier automatiquement du service souhaité, s’il n’est pas soumis à vérification de droits d’usage (pas de service actuellement concerné)   + soit demander à bénéficier du service souhaité en fournissant les informations et éventuelles pièces requises (cas les plus fréquents) * Utilisateurs de services financiers, qui sont soumis à une entrée en relation préalable pour leur structure juridique avant de pouvoir bénéficier des services en ligne, et qui bénéficient ensuite d’un système d’habilitations déléguées via un administrateur client habilitant ses collègues aux différents services et délégations d’actions possibles pour le compte de la structure juridique.       **La gestion actuelle des comptes utilisateurs clients présente plusieurs difficultés impactant directement l’expérience utilisateurs, mais également la qualité et l’efficacité de l’administration des comptes en ligne par les équipes de la Banque des Territoires :**   * De nombreuses créations de compte avec un espace client « vide » : les utilisateurs ayant créé leur compte doivent ensuite accéder à un catalogue de service pour demander un accès. De nombreuses créations de compte ne donnent lieu à aucune demande et donc accès à aucun service. * Une hétérogénéité de parcours de création de compte et d’accès aux services due à la grande diversité de l’offre de services en ligne, donc certains nécessitent un parcours d’entrée en relation du tiers au préalable (cas des services financiers). * Des parcours d’accès au service qui peuvent s’avérer lents pour l’utilisateurs ayant créé leur compte : certains parcours impliquent des ruptures en raison de l’envoi de courrier adressé au représentant légal du tiers (cas des 1ers accès d’un nouveau tiers client à des services financiers en ligne) pour mettre en place des habilitations déléguées au sein de la structure du tiers client. D’autres services nécessitent des contrôles et une validation par des collaborateurs de la Banque des Territoires, et donc un délai pour le nouvel utilisateur. * Sécurité et gouvernance des accès à renforcer mais qui va dégrader encore l’expérience utilisateur : roadmap en cours pour renforcer les accès par mot de passe et les identifiants clients, en parallèle de la généralisation de l’authentification forte pour tous les utilisateurs de services financiers.   **Nos enjeux**   1. Fidéliser les utilisateurs clients de services financiers grâce à    1. des parcours de création de compte, d’accès au quotidien simples mais sécurisés    2. une intensification d’usage de nos services au quotidien, pour faire de l’espace client leur espace de travail avec la Banque des territoires  * Favoriser l’embasement et l’acquisition client avec un meilleur accès à nos services non financiers * Expérience utilisateur : Réduire la friction dans la création et l’activation des comptes afin de réduire drastiquement le nombre de comptes utilisateurs inactifs et ainsi minimiser les risques d’accès frauduleux. |  |
| **Les livrables attendus de l’étude de cas incluent :**   * La démarche de travail que proposerait le candidat pour mener à bien le cadrage design de ce projet * Une 1ère analyse UX/UI des problématiques et solutions envisagées. * Des propositions d’amélioration sur les parcours utilisateurs des 3 types d’utilisateurs concernés * Une esquisse de livrable illustrant les hypothèses et solutions qui pourraient être retenues |  |

1. **Dispositif d'intervention proposé, expérience et compétences**

Le candidat veillera en particulier à bien préciser :

* 1. L’organisation type et le fonctionnement envisagé avec les équipes Ruche et Marketing, dont la capacité à travailler en agilité à l'échelle avec des équipes pluridisciplinaire au sein de Program Increments
  2. Modalités proposées pour garantir la continuité/homogénéité dans le temps de l’expérience utilisateurs sur la plateforme quels que soient les intervenants
  3. Modalités et délais de mise à disposition des profils pour chaque commande
  4. Synthèse des CV des profils pressentis correspondant aux profils du marché et à la liste des compétences-clés décrites au chapitre « Profils détaillés » du CCTP.

|  |  |
| --- | --- |
| **B – Annexes attendues** |  |

1. **Liste des CV mobilisables**

Le candidat fournit un échantillon des CV les plus représentatifs des profils mobilisables pour l’exécution des prestations objet du présent lot de l’accord-cadre, **pour chaque type de profil** recherché, c'est-à-dire :

* 1. Chef de projet Design
  2. Design System Manager
  3. Lead UX
  4. UX Designer
  5. Lead UI
  6. UI Designer

|  |  |
| --- | --- |
|  | **Nombre de CVs demandés** |
| Chef de projet Design | 5 |
| Design System Manager | 4 |
| Lead UX | 4 |
| UX Designer | 4 |
| Lead UI | 4 |
| UI designer | 4 |

Chaque CV de profil type respectera les exigences d’expérience et de formation du CCTP et illustrera notamment son expérience en design d’expérience, design d’interface, Recherche et étude utilisateurs, Lead et management de projet design. Chaque CV précisera également les outils de travail maîtrisés.

Le détail des expériences mentionnées doit obligatoirement faire apparaître de façon claire et explicite la durée de ces expériences.

Le candidat propose au minimum le nombre demandé de CV par type de profil.

1. **Expériences de l’agence**

Le candidat fournit une illustration de ses expériences les plus représentatives des prestations demandées, idéalement dans le secteur Banque ou Assurance.

|  |  |
| --- | --- |
| **C – Autres supports (optionnel)** |  |

**Il appartient au candidat de joindre à sa réponse d’autres supports jugés pertinents pour illustrer la proposition technique attendue.**

A titre d’exemples :

* Powerpoint ou tout autre support de présentation des offres globales de l’agence
* Exemples de livrables designs réalisés pour chaque prestation type et briefs marketing /communication correspondants fournis par les commanditaires
* Présentation des outils et ressources propres au candidat