**Création et maintenance applicative de l’intranet**

**Cahier des clauses techniques particulières**

Référence du marché : 2025 11

1. **Description générale**
2. Présentation de l’établissement

 LADOM (L’Agence De l’Outre-mer pour la Mobilité) est l’acteur majeur de la mobilité des résidents des outre-mer au service du développement économique, social et culturel de leur territoire. Son action repose sur les principes d’égalité des droits, de solidarité nationale et d’unité de la République. Opérateur de l’État, l’Agence met en œuvre la politique de continuité territoriale à travers la mise en œuvre de plusieurs dispositifs de mobilité couvrant des besoins différents :

* Accompagner les étudiants ultramarins dans la poursuite de leurs études supérieures ;
* Favoriser la montée en compétence des actifs ;
* Préserver les liens et favoriser l’excellence culturelle, sportive et académique ;
* Accompagner les personnes touchées par une urgence.

Devenue un Établissement Public Administratif (EPA) depuis le 1er janvier 2016, LADOM est financée par le ministère des Outre-mer, le ministère en charge du Budget, les collectivités d’outre-mer (collectivités territoriales, conseils régionaux et conseil départemental pour Mayotte) et par l’Union Européenne via le Fonds Social Européen (FSE).

Dans un souci de réactivité et de proximité géographique avec son public et ses partenaires, LADOM dispose de sites en outre-mer (9) et en France hexagonale (10). Son siège social est basé à Paris. Les effectifs sont constitués d’environ 150 agents.

1. Présentation du contexte

LADOM dispose déjà d’un site intranet à destination exclusive de ses agents, dont l’objectif est d’améliorer la collaboration et la communication interne en centralisant l’information. Dans le cadre de l'amélioration continue de l'établissement, son Directeur général a souhaité lancer un questionnaire portant sur la communication interne au printemps 2024.

Le souhait étant, pour la Direction générale, de mesurer son efficacité, et, le cas échéant, d'identifier des axes d'amélioration, de manière totalement anonyme et indépendante.

Les conclusions de l'enquête ont incité LADOM à remplacer son intranet, jugé insatisfaisant par ses utilisateurs, par un réseau social d'entreprise (RSE).

1. **Objectifs de l’accord-cadre**

1. Prestations de l’accord-cadre

Le présent accord-cadre comprend les prestations suivantes :

* la refonte de l’intranet en remplacement de l'existant créé sous SharePoint ;
* la maintenance annuelle du nouvel intranet ;
* la maintenance des autres sites SharePoint qui seront conservés.

1. Objectif général du nouvel intranet

L'objectif premier est de créer un réseau social d'entreprise (RSE) pour :

* Créer de l’engagement ;
* Faciliter, fluidifier la circulation de l’information ;
* Faciliter les interactions formelles et informelles entre les parties prenantes de l’établissement ;
* Communiquer en temps réel pour ce qui doit l’être ;
* Valoriser le travail des agents ;
* Compenser l’éloignement géographique et l’éclatement des sites.

L’accord-cadre contiendra néanmoins un volet sur la maintenance visant à assurer le bon fonctionnement continu du nouveau réseau d’entreprise et des sites SharePoint toujours présents sur l’intranet, tout en garantissant sa sécurité et ses performances ainsi que la mise à jour des composants existants. Le titulaire sera le garant du bon fonctionnement de l’intranet et devra à ce titre assurer une maintenance, entretenir, assurer les mises à jour nécessaires, porter assistance en cas de difficulté, réparer les dysfonctionnements quels qu’ils soient.

La terminologie « nouvel intranet » utilisée dans l’accord-cadre désigne le nouveau réseau social d'entreprise ainsi que les sites SharePoint encore présents sur l'intranet. Une étude sera menée en collaboration avec le titulaire, la Direction des Systèmes d’Information (DSI) et la Direction de la Communication (DIRCOM) de LADOM afin d'évaluer les sites SharePoint continuant à coexister.

1. État des lieux d’entrée et suivi des opérations de maintenance (part forfaitaire)

Le titulaire devra transmettre à LADOM un état des lieux de l’existant au démarrage de l’accord-cadre via un cadrage technique puis des rapports réguliers sur ses activités de maintenance. Il devra également communiquer des préconisations sur la stratégie de sauvegarde et de restauration des données, ainsi que sur la protection contre les menaces de sécurité, les intrusions et les virus.

Le titulaire pourra proposer à LADOM la nécessité d’ajouter de nouvelles fonctionnalités ou sécurités avec un degré de complexité et/ou de priorité.

Des échanges réguliers auront lieu à distance entre le titulaire du contrat et les services concernés au sein de LADOM, à savoir la Direction de la Communication et la Direction des Services d’Information.

1. Création d’un réseau social d’entreprise (part forfaitaire)

L'intranet actuel a été mis en place en 2022 grâce à la technologie Microsoft SharePoint tout en étant spécifiquement adapté à la charte graphique de LADOM.

LADOM souhaite désormais s'appuyer sur l'outil Microsoft Viva Engage, pour lequel elle bénéficie déjà de licences dans sa version standard (les licences Microsoft Viva feront l’objet d’un marché distinct), et le personnaliser selon les besoins suivants :

* Création de fils de discussions thématisés ;
* Possibilité d'interactions (commentaires, likes, partages, etc.) ;
* Intégration de sondages ;
* Suivi et gestion des statistiques d'usage ;
* Envoi de notifications pour les discussions importantes (par mail ou push ou SMS) ;
* Accès multi-plateforme (PC, mobile, tablette) ;
* Intégration avec la suite applicative Microsoft.

Les candidats peuvent proposer une autre solution que Microsoft Viva Engage dans leur offre. Le cas échant :

* Doit répondre aux besoins de LADOM énumérés ci-dessus ;
* Doit faire l’objet d’une valorisation correspondant au montant de l’abonnement à la licence nécessaire à l’annexe financière. Le cas échéant, le montant de la location de ces licences sera valorisé pour la comparaison des offres financières des candidats.

1. Maintenance préventive (part forfaitaire)

Par « préventif », on entend les mesures d'entretien exécutées pour éviter la survenance d'anomalies.

1. Maintenance corrective de l’intranet (part forfaitaire)

Le titulaire remet en état, en cas de dysfonctionnement, les outils du nouvel intranet afin qu’il remplisse sa fonction initiale. De manière générale, ces actions de maintenance sont ponctuelles. En fonction de l’anomalie rencontrée, la maintenance corrective peut être palliative ou curative.

Dans le premier cas, le titulaire devra trouver une solution « d’attente » permettant aux utilisateurs du nouvel intranet d’utiliser la solution pour ne pas perturber le fonctionnement de l’agence. Si cette solution est fragile, elle peut nécessiter par la suite une maintenance curative, qui visera à réécrire une partie du code pour que l’application soit fonctionnelle durablement.

1. Maintenance adaptive de l’intranet (part forfaitaire)

Elle permet de faire face aux changements constants dans le monde du développement informatique.

En effet, les versions changent régulièrement, certaines parties de code qui étaient parfaitement à jour lors du premier développement peuvent devenir obsolètes. De plus, de nouvelles lois, de nouvelles règles de sécurité ou de bonnes pratiques sortent régulièrement et imposent parfois des changements de l’outil. Le titulaire devra assurer une veille technologique qui permettra à l’application de ne jamais rencontrer ce genre de problèmes.

Lors d’une nécessité de changement du code ou de la configuration, le titulaire devra anticiper et prévenir la DSI et la DIRCOM de LADOM qu’il est indispensable de le modifier. Un chiffrage de la modification sera alors établi et présenté à LADOM qui sera libre d’accepter ou non. Dans le cas d’un refus, toute anomalie constatée par la suite sur cette partie du code ne pourra être prise en compte.

1. Veille sur la maintenance des licences (part forfaitaire)

Le présent article s’applique si la solution retenue pour l’intranet s’appuie sur un autre logiciel que Microsoft Viva.

Le titulaire veille à maintenir à jour les licences nécessaires au bon fonctionnement des outils du nouvel intranet. Le titulaire devra anticiper 2 mois avant l’expiration de ces licences pour prévenir la DSI et la DIRCOM de LADOM qu’il est indispensable de les renouveler. Cette opération fera l’objet d’une commande à part.

1. Réversibilité (part forfaitaire)

La réversibilité est conditionnée à la fin de l’exécution de l’accord-cadre. Elle est donc obligatoire et automatique.

Au terme de l’accord-cadre, le titulaire est tenu de transférer dans un délai de 30 jours à l’équipe du futur titulaire ou aux équipes internes LADOM, l’ensemble des informations qui lui seront demandées afin de garantir le maintien en conditions opérationnelles du service, ainsi que les informations sur le contexte fonctionnel et technique du nouvel intranet.

1. Maintenance évolutive de l’intranet (part à commande)

La maintenance évolutive répond à un besoin de fonctionnalités supplémentaires pour l’application.

Le titulaire a un rôle de conseil et d’accompagnement dans le cadre de cette maintenance, en proposant en continu des nouveautés à mettre en place ou des développements intéressants pouvant répondre aux besoins de LADOM. La maintenance évolutive étant un développement supplémentaire sur l’application, avec des tests à effectuer et des livrables de test à fournir à LADOM, elle ne s’effectuera qu’après émission d’un bon de commande par LADOM. Toutefois, LADOM peut se rapprocher d’un tiers au présent accord-cadre si le chiffrage proposé par le titulaire ne donne pas satisfaction.

Les délais de mise en production est notifié au titulaire par simple courriel.

1. Maintenance des sites SharePoint conservés (part à commande)

Le titulaire effectue les prestations de maintenance corrective, adaptative et évolutive des sites SharePoint conservés au titre de la part à bons de commande.

Pour information, LADOM dispose de 105 sites SharePoint au jour du lancement de la consultation. Ces sites ont donné lieu à 1 seule demande d’intervention (tickets) sur les 12 derniers mois.

1. **Périmètre de refonte du nouvel intranet**

1. Prestations attendues

Le titulaire du marché aura en charge la création et la mise en place du réseau social d'entreprise, incluant les paramétrages, la personnalisation et l'intégration aux outils de LADOM. Il devra former quatre agents de LADOM, à l'utilisation et à l'administration de l'outil. Cette formation sera dispensée dans les locaux de LADOM sis 27 rue Oudinot - 75007 Paris.

1. Expérience utilisateur

Il est essentiel de proposer une interface fluide, agréable et intuitive afin d'améliorer l'engagement des employés et respectant la charte graphique de LADOM (composée d’une palette de bleu). Le nouvel intranet doit être conçu pour connecter les agents LADOM aux outils de communication indispensables à leur travail quotidien.

Le nouvel intranet doit permettre d’accéder rapidement au moteur de recherche et à des liens personnalisables permettant rapidement de se connecter aux applicatifs métier, à l’applicatif RH, de déposer une demande d’assistance informatique, etc. Un annuaire d’entreprise, en lien dynamique avec l’annuaire Microsoft Azure AD, devra être proposé, combinant les différentes informations enregistrées dans les profils des agents par la DSI de LADOM (bureau, site, manager, listes de diffusion,…).

Le nouvel intranet doit favoriser la collaboration et renforcer l’engagement des agents. Par ailleurs, LADOM s’appuie sur Microsoft Teams pour la communication collaborative, qu’il s’agisse de conversations écrites, d’appels téléphoniques ou de visioconférences. Le réseau social d’entreprise devra donc s’intégrer pleinement à cet écosystème.

1. Fils de communication

Le nouvel intranet doit servir de portail de partage des connaissances avec un fil d’information sur la communication de la Direction générale qui peut partager des mises à jour avec l'ensemble de l'agence, créer des sondages et solliciter des retours d'expérience. Les agents peuvent également interagir directement pour prendre connaissance des messages, poser des questions ou exprimer leurs préoccupations.

Avec le plan stratégique « Horizon 2027 », LADOM poursuit sa transformation et se prépare à relever les défis qui se présentent à elle. Le nouvel intranet doit contribuer à renforcer la culture d'entreprise en permettant de partager les informations sur ce projet ainsi que valeurs, objectifs et résultats, de manière aisée. Afin de structurer sa communication, LADOM souhaite que plusieurs fils de discussion soient ouverts. LADOM souhaite pouvoir créer et modifier en toute autonomie des fils de discussion dont elle aura besoin.

Voici ceux auxquels nous avons pensé à titre d’exemple :

Le fil « Actus RH » sera un canal d’information dédié aux collaborateurs, leur permettant d’accéder en temps réel aux actualités et communications liées aux ressources humaines. Il est précisé que le fil « Actus RH » n’a pas pour objet de supporter les processus propres aux ressources humaines (tels que la gestion des données ressources humaines, les entretiens annuels, le suivi des carrières, la gestion des temps et des absences, etc.).

Les fils « Vue du terrain », « Quoi de neuf » et « Portraits » offriront un regard dynamique et humain sur la vie de LADOM. Le premier mettra en avant les retours d’expérience des équipes sur le terrain, illustrant les projets en cours, les bonnes pratiques et les défis du quotidien de nos unités territoriales réparties sur la France hexagonale et les outre-mer. Le fil « Quoi de neuf » rassemblera les actualités générales de l’entreprise et enfin, « Portraits » mettra en lumière les collaborateurs en partageant leur parcours, leur expertise et leur engagement, renforçant ainsi le sentiment d’appartenance et la valorisation des talents internes. Ces fils d’actualité contribueront à une communication vivante et fédératrice au sein de LADOM.

1. Gestion documentaire

Le nouvel intranet devra offrir un accès centralisé aux documents actuellement dispersés sur les différents sites intranet SharePoint, facilitant ainsi la recherche et le partage d’informations. Toutefois, pour assurer une gestion documentaire plus structurée et performante, la mise en place d’une véritable Gestion Électronique des Documents (GED) fera l’objet d’un marché distinct. Cette démarche permettra d’optimiser l’organisation, la sécurisation et la traçabilité des documents, tout en garantissant une meilleure accessibilité pour l’ensemble des collaborateurs.

1. Expérience utilisateur

Le nouvel intranet devra présenter la page d’accueil en 3 parties, comportant :

* Un encart avec des fils d’info officiels (liste non exhaustive) :
  + - * « la Direction générale » ;
      * « Horizon 2027 » ;
      * « Infos RH » ;
      * « Vue du terrain » ;
      * « Quoi de neuf » ;
      * « Portraits » ;
* Un encart avec un flux d’actualité sur les réseaux sociaux ;
* Un encart sur la base documentaire.

*Exemple illustré :*

Une image contenant texte, capture d’écran, Site web, Page web

Le contenu généré par l’IA peut être incorrect.

1. Modalités d’accès et de sécurité

Aujourd’hui, les agents LADOM sont équipés d’ordinateurs Windows, de smartphones professionnels iOS ou Android et de tablettes iPadOS ou Android. Le réseau social d'entreprise devra être accessible depuis plusieurs supports de manière responsive ou avec une application dédiée. Des notifications push pourraient être envisageables.

L'authentification au nouvel intranet devra être intégrée avec les systèmes d'identification existants de LADOM (SSO ou Microsoft Azure AD).

L'ensemble des données devra être hébergé conformément aux règlements en vigueur en matière de protection des données.

1. Planning

Le déploiement du nouveau réseau social d’entreprise est prévu pour le 1er septembre 2025. Le titulaire retenu devra soumettre à LADOM un rétroplanning actualisé lors de la première réunion de lancement, organisée après la notification du marché, afin d’assurer le respect de la date de mise en service.

1. **Précisions relatives à la maintenance du nouvel intranet et des sites SharePoint**

1. Description de l’existant

L’intranet LADOM est composé de plusieurs sites d’équipe et de communication réalisés grâce à Microsoft SharePoint. Sa conception sous cet outil permet une gamme variée de fonctionnalités comme :

* L’accessibilité : il suffit d’une connexion internet pour accéder à l’intranet en ligne ;
* La personnalisation : SharePoint autorise la création de pages sur mesure pour répondre aux besoins spécifiques de l’organisation ;
* La sécurité : les informations sensibles sont hautement sécurisées grâce à Microsoft ;
* La collaboration : création de documents en groupe, outils de communication en équipe, espaces thématiques dédiés, etc. ;
* L’intégration : SharePoint s’intègre naturellement avec d’autres outils Microsoft comme Office 365 ou Teams.

1. Infrastructure

Les sites intranet sont hébergés sur le tenant AZURE de LADOM qui en a la complète administration.

1. Support et délais de la maintenance corrective

Les délais d’intervention (SLA) doivent permettre de réduire l’impact d’un incident sur le travail des collaborateurs de LADOM qui utilisent l’intranet.

* En cas d’anomalie « non bloquante » ¹, le titulaire dispose d’un délai maximum de 72 heures ouvrées afin de les corriger.
* En cas d’anomalie « bloquante » ², le titulaire dispose d’un délai maximum de 24 heures afin de les corriger.

Les délais courent à compter de la création du ticket d’intervention.

Une assistance en ligne sera mise en place par le titulaire de manière illimitée et joignable du lundi au vendredi (hors jours fériés) de 8h à 19h (fuseau horaire de Paris).

Le titulaire mettra à disposition de LADOM, une plateforme de maintenance sous forme de tickets. Chaque ticket doit être réceptionné par l’équipe du titulaire et doit donner lieu à une action ou une simple réponse de leur part.

¹*: Anomalie « non bloquante » : anomalie qui concerne une fonction « non essentielle » et qui, de facto, n’entrave pas le fonctionnement du site.*

²*: Anomalie « bloquante » : anomalie rendant impossible l’utilisation normale d’une fonction essentielle du site sans solution de contournement trouvée par le titulaire. N.B. L’identification de la nature de l’anomalie se fait sur la solution de ticketing ou, à défaut, après contact téléphonique (confirmé par e-mail) entre LADOM et le titulaire. Il appartient à LADOM de classifier l’anomalie en bloquante ou non-bloquante. Si le titulaire est en mesure de proposer des délais inférieurs, ceux-ci devront être précisés dans l’offre.*

1. Respect des obligations légales d’information et de déclaration

Conjointement avec LADOM, le titulaire doit s’engager à mettre en œuvre toutes les mesures permettant de respecter les obligations légales et obligatoires en matière d’information et de déclaration requises pour tout site web. Les mentions obligatoires relatives à l’identification de la personne morale, éditeur du site, et du directeur de publication doivent être intégrées, de même que les informations concernant le traitement de données personnelles (déclaration CNIL).

1. Propriété et portabilité des contenus

 Le prestataire cèdera à LADOM tous les droits de propriété intellectuelle relatifs au développement du site intrant, pour la durée de protection de la propriété intellectuelle, artistique et industrielle, sans limitation d’étendue ni de territoire. LADOM pourra apporter au site tous les ajouts et modifications qu’elle désirera, sans aucune autorisation du prestataire et sans que celui-ci puisse réclamer un supplément de prix. La totalité des éléments graphiques (images, gabarits, feuilles de style) constitutifs de l’habillage du site, de même que tout autre contenu créé, modifié et publié par le prestataire, dans le cadre du présent marché, devront respecter cette règle, y compris lorsqu’il s’agit d’un contenu original ou adapté issu d’un tiers. Les fichiers sources finaux ayant été utilisés seront mis à disposition de LADOM sur support numérique de manière à lui garantir le plein exercice de ses droits de propriété.