



MINISTÈRE
DE L'ECONOMIE,
DES FINANCES
ET DE LA SOUVERAINETÉ
INDUSTRIELLE ET NUMÉRIQUE

*Liberté
Égalité
Fraternité*

CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIÈRES

Assistance aux utilisateurs dans le domaine de l'audiovisuel et de
la visioconférence
dans les espaces du Ministère de l'Economie, des Finances et
de la Souveraineté Industrielle et Numérique (MEFSIN)

Table des matières

1	INTRODUCTION	5
1.1	Glossaire	5
1.2	Objet de l'accord-cadre	6
1.3	Contexte organisationnel	6
1.3.1	Le support utilisateur	7
1.3.2	Organisation de l'assistance.....	9
1.4	Contexte technique	10
1.4.1	Périmètre des matériels à prendre en charge	10
1.4.2	Les outils de gestion de la visioconférence ministérielle	12
1.5	Les espaces.....	12
1.5.1	Les espaces de réunions.....	12
1.5.2	Les autres espaces	14
2	GOVERNANCE, DEMARCHE D'AMELIORATION CONTINUE	17
2.1	Enjeux	17
2.1.1	Éléments clés de la prestation	17
2.1.2	Processus récurrents concernés	17
2.2	Plan d'assurance qualité	17
2.2.1	Objectifs	17
2.2.2	Elaboration et actualisation du PAQ	18
2.2.3	Charte ministérielle d'utilisation des outils numériques	18
2.3	Suivi de la qualité.....	19
2.3.1	Comitologie	19
2.3.2	Indicateurs	20
2.4	Amélioration continue.....	22
2.4.1	Objectifs	22
2.4.2	Modalités	22
2.4.3	Gestion de la connaissance	22
2.5	Conditions d'exécution des prestations.....	23
2.5.1	Conditions de travail du personnel.....	23
2.5.2	Capacité à gérer la relation avec les utilisateurs du ministère.....	24

2.5.3	Organisation du titulaire	27
3	PRESTATIONS ATTENDUES	28
3.1	Prestation forfaitaire.....	28
3.1.1	Activité 1 - Pilotage des équipes et de l'assistance	28
3.1.2	Activité 2 - Assistance audiovisuelle	28
3.2	Prestations à unité d'œuvre	35
3.2.1	Assistance audiovisuelle - extension de plage en heures non ouvrées.....	36
3.2.2	Renfort ponctuel de service (UO-RFT).....	36
3.2.3	Prestation d'expertise technique (UO-EXP).....	36
3.2.4	Initialisation/ Prise de connaissance et réversibilité – UO-INIT - UO-REV.....	37
3.3	Volumétrie	39
3.3.1	Gestion des incidents et des demandes d'assistance en salle de réunion standard (hors VIP)	39
3.3.2	Assistance en salle de réunion VIP	40
3.3.3	Visites préventives (hors espaces VIP).....	41
3.3.4	Installation et exploitation de matériels temporaires.....	41
4	FONCTIONNEMENT DU MARCHE	42
4.1	Les demandes de prestations.....	42
4.1.1	Modes de sollicitation	42
4.1.2	Délai de prévenance.....	42
4.1.3	L'annulation ou le report de la prestation	42
5	ANNEXES.....	43
Annexe I	Liste des salles du secrétariat général.....	43
5.1.1	Liste des salles VIP	43
5.1.2	Liste des salles mutualisées sensibles.....	43
5.1.3	Liste des salles mutualisées sur Bercy.....	44
5.1.4	Liste des salles mutualisées hors Bercy sur Paris	45
5.1.5	Liste des salles mutualisées hors Bercy hors Paris	45
Annexe II	Schéma de visioconférence CISCO.....	47
Annexe III	Sommaire indicatif du Plan (ou manuel) d'assurance qualité.....	48
Annexe IV	Schéma d'intervention d'une visite d'opérationnalité des espaces.....	49
Annexe V	Charte ministérielle d'utilisation des outils numériques	50
Annexe VI	Le formulaire de déclaration d'arrivée d'un prestation permanent ou stagiaire.....	50

Annexe VII	Les clauses de sécurité du système d'information.....	50
------------	---	----

1 INTRODUCTION

1.1 Glossaire

Terme	Définition
ADV	Nom donné aux techniciens audiovisuels qui assurent l'assistance audiovisuelle du présent marché
ASR	Activité d'assistance audiovisuelle
Correspondants distants	<p>Les correspondants distants sont des personnes situées hors Bercy avec lesquelles le titulaire va avoir des contacts notamment dans le cadre de la préparation d'une visioconférence complexe.</p> <p>Il s'agit le plus souvent des personnels d'autres services qui rencontrent des difficultés pour se connecter à l'infrastructure de visioconférence du secrétariat général.</p>
Délai de résolution	<p>Temps mis pour réaliser une prestation</p> <p>NSE : Durée écoulée entre l'affectation d'une sollicitation d'un utilisateur au titulaire et la fin des travaux du titulaire afférents à cette sollicitation.</p>
Demande	Modification du service apporté à l'utilisateur
Escalade vers le groupe support de niveau 2	Incident ou demande qui est adressé à un groupe support de niveau 2 au regard du périmètre et qui se charge de régler la demande ou l'incident
AIP	Nom donné aux techniciens qui assurent l'assistance informatique de proximité (environ 160)
Heures ouvrées (HO)	Du lundi au vendredi hors jours fériés de 8h à 20h
Heures non ouvrées (HNO)	Correspond au complément des HO permettant de réaliser du 24/24
Incident	Rupture du service apporté à l'utilisateur
Matin HNO	Du lundi au vendredi de 6h à 8h
Mauvais traitement	<p>Le mauvais traitement est caractérisé par :</p> <ul style="list-style-type: none">- un non-respect des procédures en vigueur- une insatisfaction formalisée par une plainte (courriel, appel téléphonique à l'Administration) de l'utilisateur sur la qualité de la prestation- une erreur humaine ayant entraîné la mauvaise réalisation d'une opération
MEFSIN	Ministère de l'Economie, des Finances et de la Souveraineté industrielle et numérique
Nuit HNO	Du lundi au vendredi de 22h à 6h

Terme	Définition
Prestation	Action de résolution d'un incident ou d'une demande
Renfort	Moyen humain complémentaire pour assurer des prestations ponctuelles d'appui à l'équipe nominale sur une tranche horaire à couvrir
SDNAC	Sous-direction du Numérique d'Administration Centrale
Site	Lieu d'implantation géographique des utilisateurs du périmètre de l'accord-cadre, dont le point le plus proche d'un autre site est distant de plus de 500m à vol d'oiseau
Sollicitation	Tout contact du centre de service par un utilisateur
Soir HNO	Du lundi au vendredi de 20h à 22h
VIP	Utilisateur pour lequel des procédures spécifiques sont mises en œuvre compte tenu d'un rôle fonctionnel et/ou hiérarchique étendu.

1.2 Objet de l'accord-cadre

La présente consultation a pour objet l'assistance aux utilisateurs dans le domaine de l'audiovisuel et de la visioconférence dans les espaces des ministères économiques et financiers (MEF).

Les activités correspondantes visent à :

- Assister les utilisateurs lors d'utilisation des matériels audiovisuels et de visioconférence dans les différents espaces de l'Administration centrale dans un support de niveau 2.
- Effectuer des visites récurrentes afin de prévenir des éventuels incidents en salle de réunion.
- Initier et suivre les opérations de maintenances des différents matériels défectueux en effectuant un premier diagnostic d'analyse de panne ou d'organe défectueux (vérification des branchements).
- Installer des matériels temporaires simples (enceinte et micro à brancher) pour une utilisation dans un lieu non initialement équipé.

Une liste des salles dans lesquelles sont installés des équipements audiovisuels figure en Annexe I. Elle est donnée à titre indicatif et évoluera pendant la durée de l'accord-cadre.

Les interventions sont réalisées essentiellement sur le site de Bercy et de manière plus ponctuelle sur Paris, Montreuil, Vincennes, Ivry et Noisy le Grand (Départements 75 ,94 ou 93).

1.3 Contexte organisationnel

Les prestations du présent accord-cadre seront délivrées dans les locaux du Secrétariat général des MEF dont les principaux lieux figurent en Annexe I Liste des salles du secrétariat général du présent CCTP et principalement au sein de Bercy, rue de Bercy, Paris 12^{ème}.

Au sein de l'Administration centrale, le Secteur audiovisuel du Bureau de l'Environnement Numérique de l'Agent (BENA) de la Sous-direction du numérique de l'Administration centrale (SDNAC) du Service du NUMérique (SNUM) est chargé de la réalisation des prestations audiovisuelles proposées dans l'offre de services du Secrétariat général. Il est donc l'interlocuteur du titulaire de l'accord-cadre.

SDNAC est composée de 3 bureaux :

- BENA : bureau « Environnement Numérique des Agents » en charge du déploiement des postes de travail (matériels et logiciels), des prestations audiovisuelles et de la coordination

du réseau d'assistance aux utilisateurs.

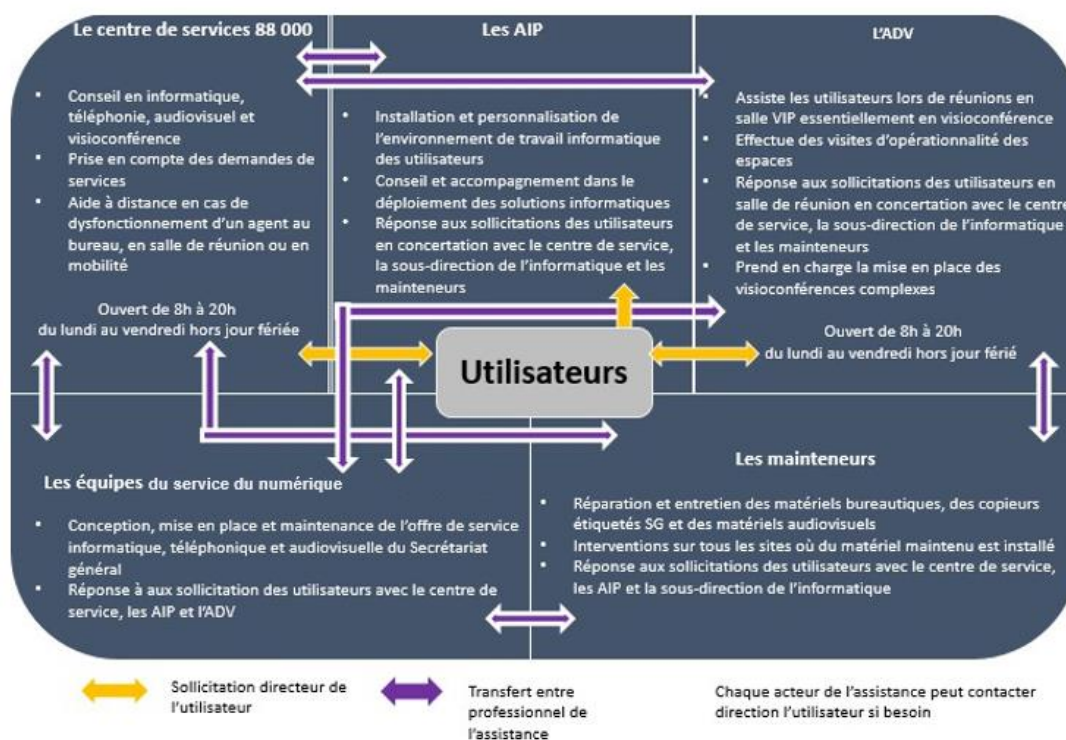
- BITS : bureau « infrastructures, télécommunications et sécurité » en charge des infrastructures informatiques et télécommunications ; il met notamment en service les architectures informatiques et les interconnexions, et assure la politique de sécurité informatique sur le périmètre réseau d'Administration centrale
- BPAN : bureau « projets et applications numériques » qui conçoit et développe les applications et projets informatiques du périmètre, et assure leur maintenance (150 applications environ).

Les interlocuteurs privilégiés dans le cadre du présent accord-cadre sont :

- Le bureau BENA qui pilote le présent accord-cadre, en gouvernance et en opérationnel
- Le bureau BGS, bureau transverse « Aide à la gouvernance et fonctions support » du SNUM sur lequel la SDNAC peut s'appuyer, qui est en charge des fonctions support (ressources humaines, marchés publics, budget) et de l'aide à la gouvernance.

1.3.1 Le support utilisateur

Le dispositif général d'assistance et de maintenance mis en place, met en jeu actuellement 5 niveaux d'intervenants : le centre de services, les AIP, l'ADV, les titulaires de maintenance et les équipes support de la SDNAC.



1.3.1.1 Le centre de services

Le centre de service (dénommé 88000), objet d'un autre accord-cadre, assure l'assistance de niveau 1 auprès des utilisateurs des services et directions d'Administration centrale. Il est actuellement implanté dans les locaux de l'Administration, dans le XIIIème arrondissement de Paris.

1.3.1.2 Les AIP

Chaque service ou direction d'Administration centrale du MEFSIN est doté d'une équipe de correspondants informatiques locaux, les AIP (Assistants informatiques de proximité).

Ces équipes AIP, au nombre d'une quarantaine et qui comprennent environ 150 agents au total, dépendent hiérarchiquement de leur direction. La taille de chacune de ces équipes est variable selon le contexte : d'une seule personne pour certaines petites structures à un véritable bureau informatique pour des directions plus importantes.

La SDNAC met ses moyens informatiques à disposition des directions clientes et assure la coordination de l'action des AIP.

1.3.1.3 L'ADV

L'assistance audiovisuelle (ADV) est composée des collaborateurs du titulaire pour répondre aux exigences du présent accord-cadre dans le cadre du support de niveau 2.

1.3.1.4 Les titulaires de maintenance

Ils assurent les dépannages des matériels bureautiques, d'impression et audiovisuels. C'est assuré par le BENA et par d'autres marchés publics. C'est le niveau de support 3.

1.3.1.5 Les utilisateurs de l'assistance

Les utilisateurs de l'assistance sont potentiellement tous les agents des directions et services du MEFSIN.

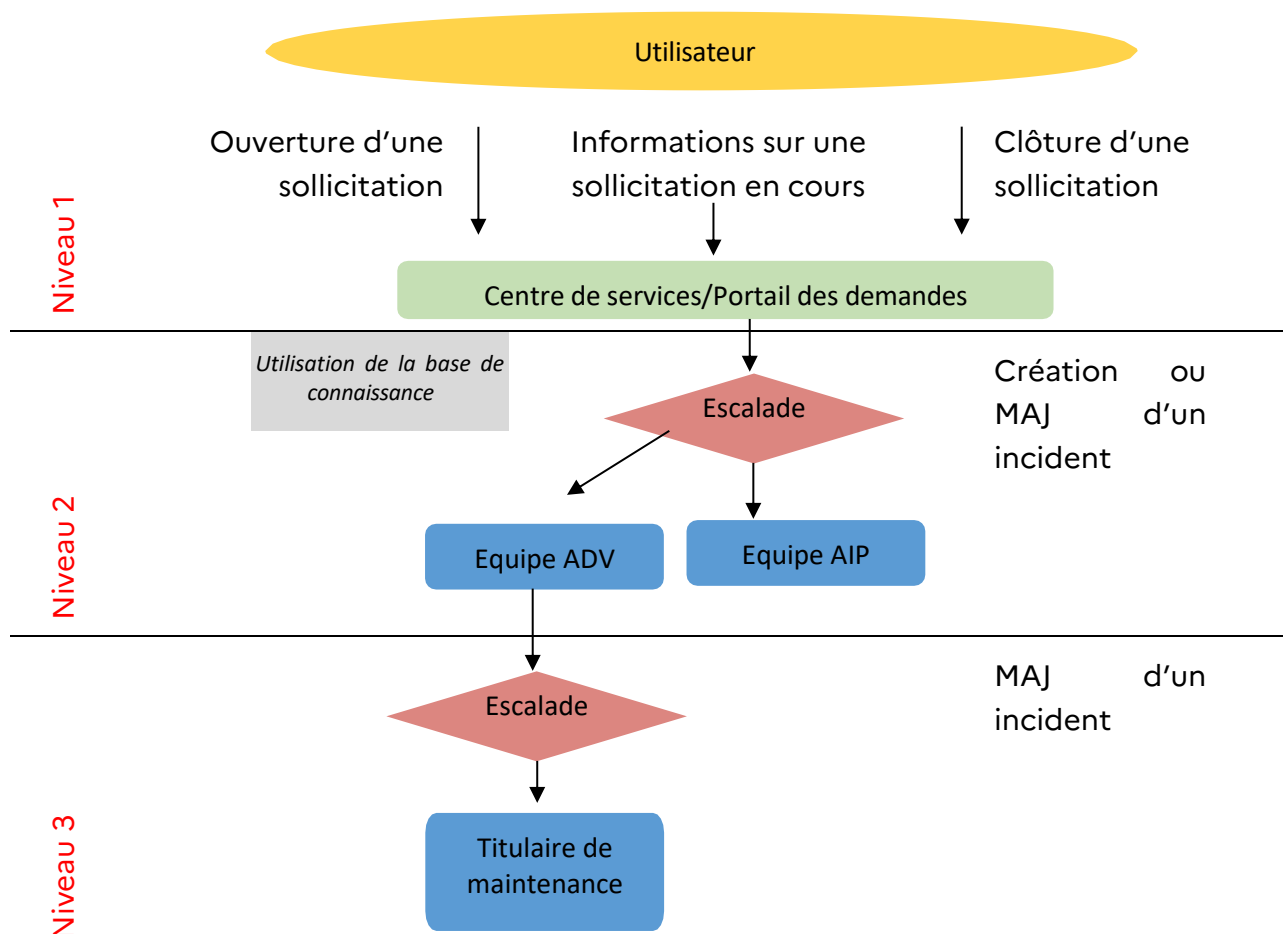
Les sollicitations pour des prestations en salle de réunion VIP sont essentiellement prises en charge à la demande d'un public VIP constitué de membres des cabinets ministériels et principalement des ministres et secrétaires d'Etat.

Il s'agit des personnes suivantes :

- **Des conseillers techniques et assimilés** : personnels qui réalisent le travail de production au sein des cabinets, en général sur des domaines thématiques, en fonction des attributions de leur cabinet.
- **Les conseillers spéciaux et assimilés** : ils possèdent des attributions politiques ou thématiques dans un domaine spécifique, souvent en lien direct avec les ministres.
- **Les chefs de cabinets** : personnes chargées d'organiser l'agenda d'un ministre et sa logistique.
- **Les directeurs de cabinets** : personnes qui assistent le ministre pour leur action politique et les décisions de fond qu'ils ont à prendre et organisent l'action des conseillers. Les demandes émanant de ces derniers doivent être prises en compte avec le plus haut niveau de sensibilité.
- **Les Ministres et secrétaires d'Etat** : Le ministre est la personne située au sommet de la hiérarchie de l'organisation du Ministère. Ses demandes sont prioritaires et particulièrement sensibles. Elles doivent être traitées avec la plus grande attention tout comme les demandes des secrétaires d'Etat et membres de leurs cabinets. Le périmètre d'intervention ministériel est tel que plusieurs ministres et secrétaires d'Etat peuvent être concernés simultanément (deux ministres, trois ministres délégués et une secrétaire d'Etat actuel).

1.3.2 Organisation de l'assistance

L'organisation de l'assistance est conforme au référentiel ITIL. Elle respecte notamment la notion de point de contact unique (SPOC) pour le centre de services.



Le présent accord-cadre couvre le dispositif d'assistance de niveau 2 sur un périmètre allant de 75 salles dont plus de la moitié est située sur le site de Bercy (Colbert, Vauban, Necker, Sully, Turgot) jusqu'à 105 salles. Une liste exhaustive de ces salles est indiquée en Annexe I. Cette liste pourra être amenée à évoluer au cours de la durée du marché.

1.3.2.1 Tableau de présence des techniciens

Un tableau de présence des techniciens sera à transmettre hebdomadairement à l'Administration le jeudi soir de la semaine n-1.

Sans préjuger de l'organisation à mettre en place par le titulaire, ci-dessous à titre indicatif un exemple de tableau reprenant les informations attendues :

Nom du technicien	8h00-9h00	9h00-10h00	10h-11h	11h-12h	12h-13h	13h-14h	14h-15h	15h-16h	16h-17h	17h-18h	18h-19h00	19h-20h
Nom technicien 1												

Nom technicien 2												
Nom technicien. .. n												

Le non-respect de la transmission du tableau est soumis à pénalité décrite au CCAP.

1.3.2.2 Les outils de suivi des prestations

Toutes les demandes parviennent au titulaire par les outils internes de l'Administration (Prométhée, Résa ou tout autre outil à venir).

Ces applications sont accessibles depuis un ordinateur de l'Administration connecté au réseau de Bercy. Les matériels nécessaires seront mis à disposition du titulaire par l'Administration.

Des sessions de formation seront proposées par l'Administration pour former les collaborateurs du titulaire à l'utilisation de ces outils. Par ailleurs, le titulaire bénéficie des mêmes supports et aide à l'utilisation de ces outils auprès de l'équipe des administrateurs de l'applicatif que ceux apportés aux agents du bureau BENA.

Le titulaire reçoit les demandes de prestations via une de ses applications et a la responsabilité de la saisie de ses activités dans un de ces outils ou via un tableau de bord prévu à cet effet par le titulaire.

La saisie conditionne le suivi de l'activité, c'est-à-dire la production de tableaux de bord et d'indicateurs.

Par ailleurs, la bonne saisie des prestations est un élément important pour l'Administration dans le cadre de sa démarche qualité et la mise en place du référentiel ITIL.

Si l'Administration constate que le titulaire ne saisit pas de manière rigoureuse voire ne réalise pas cette saisie, en plus de constater un service non fait, elle se réserve le droit d'appliquer des pénalités (cf. CCAP).

1.4 Contexte technique

1.4.1 Périmètre des matériels à prendre en charge

Les interventions peuvent notamment être liées à :

- la connexion d'un PC avec un vidéoprojecteur ou un moniteur : panne, appareil hors tension ou en mode veille, problèmes de résolution d'écran ou de configuration vidéo du PC, utilisation du dispositif sans fil ...
- la mauvaise projection de présentation ou de vidéo (incompatibilité technique, couleurs mal rendues, mauvaise qualité du son)
- l'accès au réseau local filaire : prise non brassée ou brassée sur un autre réseau, problème de configuration du PC...
- l'accès du PC : au réseau Wifi Internet (config PC, problème d'identifiant...)
- l'utilisation de l'enregistreur autonome (absence de clé USB/Utilisateur, ..)
- l'utilisation du dispositif d'enregistrement, de sonorisation, de traduction

- l'utilisation d'un ou plusieurs écrans (piles pour télécommande, câblage,...)
- un besoin d'assistance à la prise en main d'un écran tactile et/ou solution collaborative
- l'utilisation des matériels spécifiques : encodeurs, ordinateurs tiers, ...
- l'utilisation d'un système d'audioconférence
- l'utilisation d'un système de visioconférence
- la gestion des périphériques PC

1.4.1.1 La visioconférence en salle de réunion

Toutes les salles dotées d'un système de visioconférence sont équipées :

- de terminaux professionnels.
- d'un ordinateur webconférence pour les salles VIP ou privatives uniquement.

- Les terminaux professionnels de visioconférences :

Ils sont composés essentiellement de matériels de marque CISCO connectés au réseau VISIBY à l'exception de quelques terminaux disposant d'un accès internet dédié. Toutefois, cette liste n'est pas limitative et une interconnexion avec d'autres dispositifs (POLYCOM, ...) est possible.

- Les ordinateurs dédiés à la webconférence

Le système en salle est constitué d'un ordinateur auquel est connecté un dispositif de captation vidéo (caméra robotisée de type BRC connecté à un encodeur, caméras Logitech) et audio (prise micro dédiée, base audio Logitech). Ces ordinateurs sont connectés à un accès internet et disposent des logiciels de web conférence couramment utilisés de type Zoom, Tixeo...

1.4.1.2 Les autres matériels audiovisuels

Le titulaire effectue des interventions sur les matériels informatiques et audiovisuels suivants :

- La vidéoprojection :
 - vidéoprojecteurs, écrans de projection adaptés, câblage et périphériques associés (lampes, etc.).
 - Moniteurs : Moniteurs ou téléviseurs de diverses technologies (LCD, OLED, QLED...), câblages et périphériques associés (télécommandes).
 - Ordinateurs : configuration du matériel pour la projection en salle.
 - Outil de diffusion de type Clickshare.
- La sonorisation :
 - Captation son : microphones, ...
 - Diffusion du son : haut-parleurs, enceinte amplifiée.
 - Système d'audioconférence connecté (insert téléphonique).
 - Autres : amplificateurs, égaliseurs, lecteurs numériques, câblages et périphériques associées.
- Câblage et connectique : audio, vidéo, multimédia (Scaler, Convertisseur SDNAC/HDMI, convertisseur SDNAC ou HDMI/ Ethernet, émetteur fibre optique pour

HDMI...).

Cette liste est non exhaustive et pourra évoluer durant la durée du présent accord-cadre.

1.4.2 Les outils de gestion de la visioconférence ministérielle

Le titulaire dispose des outils suivants pour la réalisation de ses actions :

- un outil professionnel de planification des visioconférences et de gestion des terminaux de type CISCO TMS/CMS. Cet outil référence l'ensemble des terminaux déclarés sur le réseau ministériel de visioconférence nommé VISIBY ;
- un accès au paramétrage de l'ensemble des CODECS gérés par le Secrétariat général (cf. Annexe II) ;
- un accès aux comptes de gestion des salles virtuelles. Le ministère dispose de plusieurs outils cloud (de type WEBEX, OVP, ...) de gestion de visioconférences indépendants du réseau VISIBY. Il procède à la création de salles virtuelles, la transmission des informations de connexion aux demandeurs et le cas échéant, au lancement de ces visioconférences et à leur modération ;
- L'accès aux plannings dédiés de visioconférence via l'outil Easyvista doublé via l'outil outlook (par sécurité) ;
- L'accès aux applications de réservation des salles de réunion (Rés@).

Cette liste est non exhaustive et pourra évoluer durant la durée du présent accord-cadre.

Le titulaire dispose d'une infrastructure complète de visioconférence de marque CISCO dont l'architecture figure en Annexe II.

Cependant, il n'a pas d'accès au Cisco TelePresence Management suite (TMS) et Cisco Meeting Management (CMM) et uniquement dans une logique de planification et de supervision des visioconférences. Le titulaire ne bénéficie d'aucun droit à modification du paramétrage de l'infrastructure. Cette dernière est gérée par un service dédié. Cette infrastructure est reliée au réseau VISIBY et est interconnectée au réseau interministériel (COMU).

1.5 Les espaces

1.5.1 Les espaces de réunions

Le MEFSIN dispose de salles de réunion ainsi définies :

- **privatives** c'est-à-dire uniquement à la disposition d'une direction ou d'un service. Elles ont vocation à être gérées de façon autonome par les directions elles-mêmes pour le lancement de leurs visioconférences.
- **mutualisées** c'est-à-dire mises à disposition de l'ensemble des agents du ministère et ont vocation à être gérées par le service de visioconférence à distance du présent marché.
- **VIP** c'est-à-dire mises à disposition des hautes personnalités et ont vocation à être gérées par le service de visioconférence VIP du présent titulaire.

La liste des salles de l'Administration centrale du Ministère figure dans l'Annexe I.

1.5.1.1 Les espaces de réunion mutualisés

Le Secrétariat général met à disposition des agents d'administration centrale des salles dites « mutualisées » leur permettant d'organiser des réunions. Le nombre de ces salles est d'environ 60.

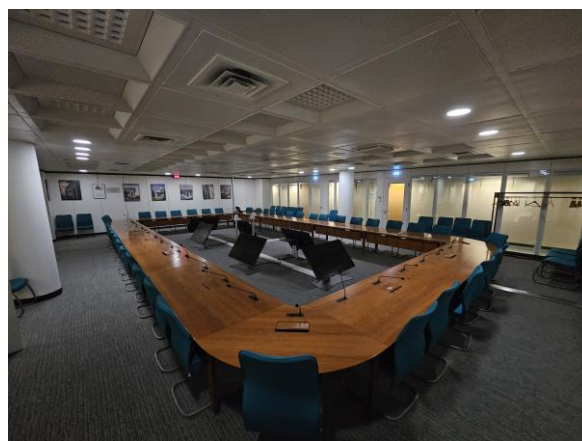
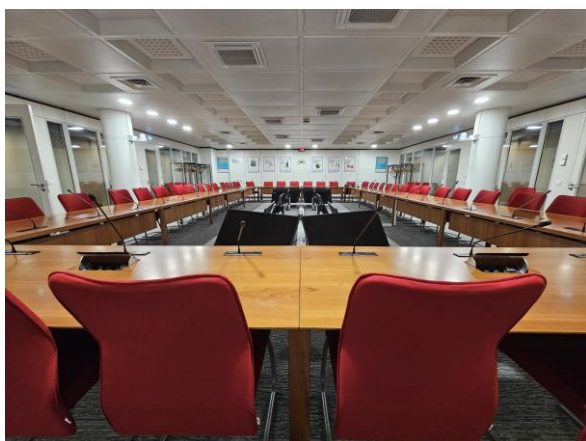
Ces salles de réunion sont équipées de matériels audiovisuels et de visioconférence pour lesquels le titulaire prend en charge le niveau 2 des incidents provenant du centre de service (88000) dans le cadre d'une assistance au démarrage.

Les salles disposant d'un système de visioconférence sont en principe équipées de la manière suivante :

Matériel visioconférence VISIBY	<ul style="list-style-type: none">- Moniteur 85' / Room kit plus CISCO- ou- Room 55 CISCO
Matériel de diffusion	<ul style="list-style-type: none">- Clickshare pack comprenant la base CS-100 et un bouton BARCO CS-100



Les salles sonorisées sont équipées d'un système conférencier type BOSCH DCN. Ce matériel est susceptible d'évoluer au cours de l'accord-cadre.

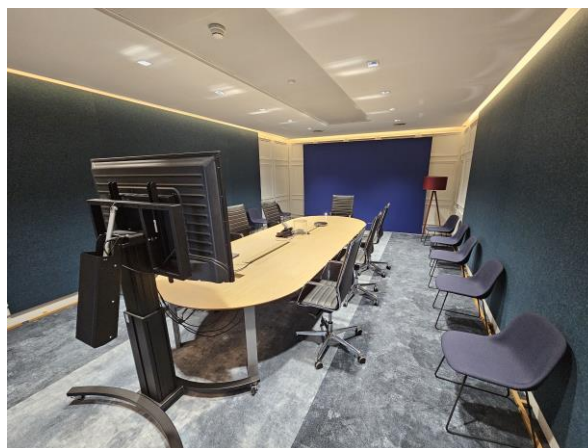


Certaines de ces salles sont équipées d'un boîtier MLC permettant à l'utilisateur de commander les équipements : son, vidéoprojection, enregistrement autonome,

1.5.1.2 Les salles VIP

Ces salles disposent des matériels suivants :

Matériel visioconférence VISIBY	<ul style="list-style-type: none"> - Moniteur 85' / Room kit plus CISCO ou - Room 55 CISCO
Matériel de Webconférence	<ul style="list-style-type: none"> - Ordinateur relié à internet - Une caméra BRC et un encodeur (2 salles équipées) - Une webcam LOGITECH



1.5.2 Les autres espaces

Les prestations attendues sont situées essentiellement sur Bercy et de manière plus ponctuelle sur Paris, Montreuil, Ivry et Noisy le Grand.

Les espaces que le présent titulaire pourra être amené exploiter sont les suivants :

1.5.2.1 Le centre de conférence Pierre Mendès France (PMF)

Le centre de Conférence Pierre Mendès-France est le centre de conférence du Ministère.



L'activité se déroule principalement en heures ouvrées entre 8h et 20h. Toutefois, il se peut que

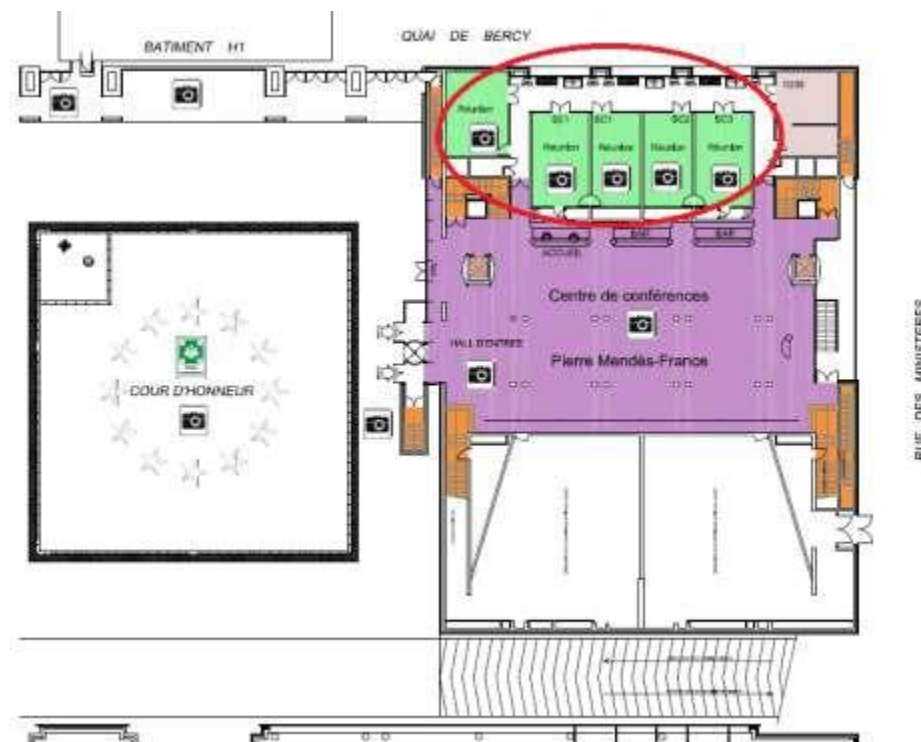
ponctuellement cette dernière se prolonge tard dans la soirée ou la nuit (par exemple négociations du club de Paris). Des événements peuvent également être organisés les samedi et dimanche (concerne environ 5 week-ends par an).

Ce lieu est généralement fermé durant trois semaines à partir du début de la deuxième semaine d'août. L'activité y est également réduite (mais pas nulle) entre Noël et le jour de l'an.

Le titulaire interviendra au rez-de-chaussée du Centre de conférence.

Au rez-de-chaussée, se trouvent les 5 salles de commission qui sont des salles de réunion de 10 à 24 personnes. Chacune de ces salles est équipée d'un dispositif de visioconférence.

La vocation de ces salles est de tenir des réunions ne nécessitant pas de complément audiovisuel particulier.



1.5.2.2 L'hôtel des ministres (HDM)

L'hôtel des Ministres est l'espace privilégié d'organisation des réunions des Ministres et de leurs cabinets. Il est composé de salles à manger ainsi que d'une grande salle « prestige » la salle Michel Debré.

Dans ces salles, le titulaire du marché événementiel prend en charge la prestation audiovisuelle lors de réunions techniques des cabinets, mais également des conférences de presse, remises de décoration, repas officiels.

Le titulaire du présent accord-cadre quant à lui, interviendra dans des salles de réunions au rez-de-chaussée (salle 104D), au 4^{ème} étage (salle 4152M) et au 7^{ème} étage (salle à manger 1). Ces trois salles peuvent accueillir 10 personnes maximum.

La vocation de ces 3 salles étant de tenir des réunions ne nécessitant pas de complément audiovisuel particulier.

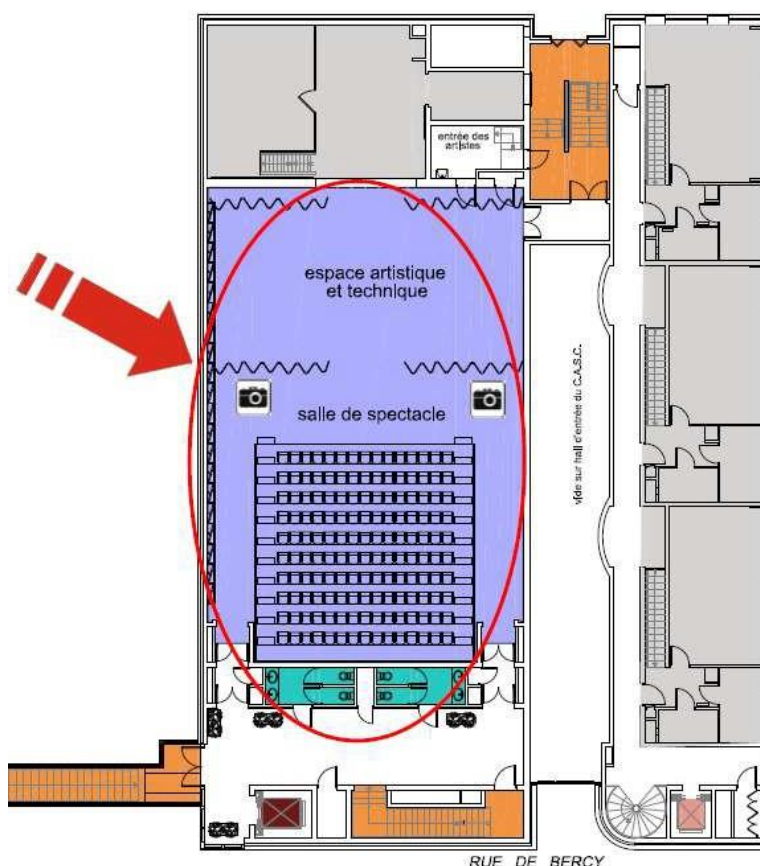
1.5.2.3 Le centre d'activités sportives et culturelles (CASC)

Le centre d'activités sportives et culturelles est un espace contenant un gymnase, des salles de sport, des espaces d'exposition, et un auditorium doté d'une régie.

Le titulaire du marché évènementiel intervient dans les différents espaces et notamment à l'auditorium qui est utilisé pour organiser des événements (réunions, conférences, colloques ayant trait à l'activité professionnelle du Ministère) et des spectacles de loisir (concerts, pièces de théâtre).

Lors des manifestations nécessitant l'utilisation de la régie, le titulaire du marché évènementiel prendra en charge la prestation.

Cependant, lors d'opérations simples ne nécessitant pas l'utilisation d'une régie audiovisuelle, il pourrait être demandé au titulaire du présent accord-cadre de mettre en place des matériels temporaires.



1.5.2.4 Les autres espaces

Lors d'opérations simples ne nécessitant pas l'utilisation d'une régie audiovisuelle, il pourrait être demandé au titulaire du présent marché de mettre en place des matériels temporaires.

2 GOUVERNANCE, DEMARCHE D'AMELIORATION CONTINUE

2.1 Enjeux

2.1.1 Éléments clés de la prestation

Le présent accord-cadre a pour objectif de fournir une prestation d'assistance aux utilisateurs de salle de réunions et matériels associés dans le domaine de l'audiovisuel et de la visioconférence dans les espaces du Ministère de l'Economie, des Finances et de la Souveraineté Industrielle et Numérique (MEFSIN).

Les utilisateurs sont les agents du grand Bercy. Le périmètre des salles objets du présent accord-cadre peut évoluer entre 70 et 105 salles (cf. 3.1 relatives aux prestations forfaitaires annuelles et les 3 lignes de l'annexe financière associée PILOT-ASR-T1, T2 et T3).

Il est essentiel que le titulaire prenne la mesure :

- de la diversité des matériels mis à disposition des utilisateurs dans ces espaces.
- du principe que la résolution à distance doit être privilégiée.
- de l'objectif de maximiser la qualité perçue par l'utilisateur.
- de la diversité des publics utilisant ces espaces.
- de la disparité des niveaux d'autonomie de ces divers publics et de la nécessité d'engager une démarche d'autonomie de ces derniers notamment en salle de réunion non VIP.
- de sa nécessaire réactivité quant aux actions à entreprendre notamment en cas d'incident perturbant le bon déroulement d'une réunion.

2.1.2 Processus récurrents concernés

Par assistance en salle de réunion, on entend le traitement des incidents et demandes (au sens du référentiel ITIL) générés par les utilisateurs du périmètre évoqué dans une logique d'amélioration continue du service et dans le cadre des procédures en vigueur au sein du BENA, pilote de la prestation.

Le titulaire s'attache à orienter ses actions envers les utilisateurs dans le but d'en favoriser leur autonomie.

2.2 Plan d'assurance qualité

2.2.1 Objectifs

Le Plan d'Assurance Qualité (PAQ) est le document qui détaille la production des services, leur pilotage et les engagements afférents.

Son but est de définir les méthodes et les règles permettant de répondre aux exigences de qualité émises par la SDNAC dans le cadre de la réalisation des prestations du présent accord-cadre.

Il doit permettre à la SDNAC de :

- Connaître les structures organisationnelles et logistiques mises en place par le titulaire pour satisfaire les exigences qualité décrites au sein du CCTP ;
- Evaluer le degré d'aptitude du titulaire à satisfaire les exigences de la SDNAC.

2.2.2 Elaboration et actualisation du PAQ

Le PAQ est élaboré par le Responsable Qualité du titulaire. Un sommaire indicatif du document est en annexe III. Toutefois, en tant qu'instrument de travail, il doit être le fruit d'un travail de concertation entre le titulaire et la SDNAC afin de déterminer la forme et le niveau de détail, compatibles avec les exigences de la SDNAC, le mode de fonctionnement du titulaire et la complexité des opérations à mener.

Une version initiale du PAQ sera réalisée 30 jours calendaires après la date de la réunion de lancement du présent accord-cadre.

Une version finalisée sera produite dans les deux mois suivant la date de remise de la version initiale, avant le premier COPIL, puis modifiée en tant que de besoin pendant toute la durée de l'accord-cadre. La première version finalisée du PAQ ainsi que toutes les versions ultérieures sont entérinées en Comité Stratégique avant mise en application.

Le non-respect de ces obligations est soumis à pénalité décrite au CCAP.

Les personnes désignées à cet effet, respectivement par l'Administration et le titulaire, sont ensuite chargées de suivre l'application des dispositions et processus du PAQ et de proposer des évolutions, en relation avec les différents intervenants.

2.2.3 Charte ministérielle d'utilisation des outils numériques

L'Administration met à disposition des collaborateurs du titulaire des matériels informatiques et de téléphonie fixe au sein des régies et espaces dans lesquels ils interviendront. Ils utiliseront également dans le cadre de leurs attributions respectives des matériels audiovisuels et de visioconférence fournis par l'Administration.

La démarche qualité vise à garantir le bon usage de l'ensemble de ces matériels par le respect de la charte ministérielle d'utilisation des outils numériques (Annexe V du présent document) par le titulaire et ses collaborateurs.

La charte a pour objet d'encadrer l'usage des outils numériques au sein du MEFSIN, en précisant :

- d'une part, les moyens mis en œuvre par l'Administration, garante du respect de la législation et de la réglementation en vigueur et de la sécurité des systèmes d'information ;
- d'autre part, les règles que doivent respecter les utilisateurs des outils numériques mis à leur disposition.

Enfin, elle rappelle les sanctions applicables telles qu'elles ont été prévues par le Code pénal.

Un engagement de reconnaissance de responsabilité est complété par le candidat à la remise de son offre et annexée au CCAP.

De part ce document, le candidat s'engage à respecter la charte ministérielle d'utilisation des outils numériques.

Cette charte est un document qui est porté à la connaissance de chaque collaborateur du titulaire ayant accès au système d'information du MEFSIN. Chaque collaborateur s'engage à la respecter par la signature d'un formulaire individuel d'arrivée.

2.3 Suivi de la qualité

2.3.1 Comitologie

2.3.1.1 Généralités

Toutes les réunions citées dans ce chapitre ont une durée maximale de deux heures. Le PAQ spécifie la liste des documents utilisés à chaque type de réunion.

Les documents et tableaux de bord utilisés pour les présentations sont préparés et diffusés par le titulaire sous un délai maximal de cinq jours ouvrés pour le comité stratégique et le comité de pilotage et deux jours ouvrés pour le comité de suivi opérationnel.

Le compte-rendu de la réunion est rédigé et diffusé par le titulaire sous un délai maximal de cinq jours ouvrés après la tenue de la réunion pour le comité stratégique et le comité de pilotage, deux jours ouvrés pour le comité de suivi.

Le non-respect de ces obligations est soumis à pénalité décrite au CCAP.

2.3.1.2 Comité stratégique (COSTRAT)

Ce comité calé sur un rythme estimé annuel est coprésidé par la sous-directrice du Numérique d'Administration Centrale et par la direction du titulaire.

L'ordre du jour du comité stratégique est axé sur les points suivants :

- une revue des événements majeurs au cours de l'année écoulée sur l'activité du titulaire, avec les conséquences sur les niveaux de service et les mesures prises afin de minimiser les risques ;
- les évolutions de l'activité et de la performance à long terme, avec les indicateurs associés ;
- la maturité collective du titulaire sur les aspects organisationnels, techniques et sur le respect des procédures ;
- la maturité individuelle de l'ensemble des techniciens du titulaire ;
- les actions significatives du titulaire visant à contribuer à la qualité et à l'efficacité générale des services informatiques ;
- l'application des éventuelles pénalités ;
- les évolutions éventuelles sur le périmètre de l'accord-cadre, la volumétrie, les cibles en termes de qualité.

Les évolutions éventuelles du PAQ, préparées en Comité de Pilotage, sont validées en Comité Stratégique.

L'ordre du jour est validé lors du comité de pilotage précédent chaque comité stratégique. Il suit avec un mois d'écart le comité de pilotage précédent.

Le premier comité stratégique a lieu trois mois après la fin de la période de transition (cf. infra 3.2.4 Initialisation/ Prise de connaissance et réversibilité – UO-INIT - UO-REV).

2.3.1.3 Comité de pilotage (COPIL)

Ce comité calé sur un rythme estimé trimestriel est coprésidé par le chef du BENA, le responsable de l'accord-cadre pour le titulaire et, le cas échéant, un représentant décisionnel de chaque sous-traitant.

L'ordre du jour du comité de pilotage comporte les points suivants :

- l'actualisation des organigrammes des équipes du titulaire et de la SDNAC ;

- une revue des événements majeurs du trimestre écoulé sur l'activité du titulaire ;
- la comparaison de l'activité et des résultats avec le trimestre précédent et le même trimestre de l'année précédente ;
- la qualité des prestations au travers de tous les indicateurs de performance et d'activité ;
- les actions à moyen terme et le bilan des actions en cours ;
- les résultats de différentes enquêtes de satisfaction des utilisateurs ;
- l'instruction des éventuelles évolutions du PAQ ;
- l'identification et l'analyse des risques.

Le PAQ précise l'ordre du jour des comités de pilotage.

Le premier comité de pilotage a lieu deux mois après la fin de la période de transition (cf. infra 3.2.4 Initialisation/ Prise de connaissance et réversibilité – UO-INIT - UO-REV).

Un des comités de pilotage a pour objet de préparer l'ordre du jour du comité stratégique suivant, qui se déroule un mois plus tard.

Des Comités de Pilotage ad hoc sur un sujet particulier peuvent être organisés pour prendre rapidement une décision qui ne peut pas attendre la réunion régulière suivante.

2.3.1.4 Comité de suivi opérationnel (CSO)

Ce comité se réunit sur un rythme bimensuel. Il est coprésidé par la cheffe du secteur audiovisuel ou par l'un de ses adjoints et par les responsables opérationnels du titulaire et des sous-traitants éventuels. Le PAQ précise les conditions et la périodicité dans lesquels se réunit le CSO.

L'ordre du jour du comité de suivi opérationnel comporte les points suivants :

- la revue des prestations de la période écoulée concernant l'activité du titulaire et les prestations de la période à venir ;
- les indicateurs d'activité et de performance, les risques de dérive et les mesures à prendre ;
- les actions à court terme et le suivi des actions en cours ;
- les risques et les besoins d'escalade hiérarchique ;
- la mise à jour de la base de connaissances.

Cette réunion permet en outre d'évaluer l'atteinte des objectifs assignés au titulaire. Pour chaque dossier n'ayant pas atteint les engagements contractuels convenus, il justifie les raisons ne relevant pas de sa responsabilité expliquant cette situation. Tout dossier non convenablement justifié est comptabilisé comme n'ayant pas respecté les engagements contractuels et entre, de ce fait, dans le calcul d'éventuelles pénalités.

Enfin, le comité de suivi examine les conditions dans lesquelles ont été réalisés les mouvements de personnels du titulaire et le respect des règles convenues, telles qu'elles auront été précisées dans le PAQ. Cela concerne notamment les conditions de validation des nouveaux arrivants ou les délais de prévenance en cas de changements.

2.3.2 Indicateurs

2.3.2.1 Présentation

Le pilotage de l'activité et de la performance du titulaire s'appuie sur un ensemble d'indicateurs en

lien avec le présent accord-cadre, afin de les analyser et de suivre la qualité et l'efficacité des activités et des processus de l'accord-cadre. Une liste exhaustive de ces indicateurs de performance figure dans le CCAP.

Tous les indicateurs sont produits par le titulaire sous la vérification de la personne publique.

Dans le cadre d'une démarche d'amélioration continue, le titulaire formule des propositions d'amélioration voire de nouveaux tableaux de bord aux différentes instances de pilotage de la prestation.

2.3.2.2 Indicateurs de performance et exigences contractuelles

L'atteinte des objectifs stratégiques de la visioconférence est subordonnée à des engagements de qualité pour tous les acteurs impliqués, dont le respect est mesuré au travers de plusieurs indicateurs de performance.

Ces objectifs stratégiques et les indicateurs de performance associés sont définis au CCAP. Un niveau de service exigé est associé à chaque indicateur.

Il convient de distinguer deux types d'indicateurs de performance :

- Ceux qui traduisent un niveau de service de bout en bout attendu par l'utilisateur et correspondant à des engagements de qualité du Secrétariat général ;
- Ceux qui se concrétisent par des exigences contractuelles pour le titulaire et soumises à des pénalités en cas de non-respect.

2.3.2.3 Indicateurs d'activité

Ces indicateurs servent à mesurer le volume d'activité lié à l'exploitation des espaces de visioconférence de l'Administration centrale des Ministères économiques et financiers.

Les unités mesurées peuvent être des volumes (ex : nombre de visioconférences, de services utilisateurs, ...), des durées (ex : temps d'exploitation), des pourcentages (ex : taux d'incidents).

Nom de l'indicateur	Elément mesuré
ADV-A-01	Nombre d'incidents matériels et/ou organisationnels
ADV-A-02	Nombre de demandes de service par typologie (assistance VIP, autres prestations...)
ADV- A-03	Nombre de salles visitées par mois
ADV- A-04	Nombre d'interventions « installation et exploitation de matériels temporaires »
ADV-A-05	Nombre de demandes de prestations annulées ou mal renseignées par le demandeur (erreur d'horaires par exemple)

Un tableau de bord mensuel de suivi de l'indicateur ADV-A-05 est à renseigner par le titulaire et doit être transmis à l'Administration avant le 10 du mois suivant.

Le non-respect de ces obligations est soumis à pénalité décrite au CCAP.

Pour ce qui concerne les autres indicateurs, dont la liste peut évoluer au cours du marché, ils seront présentés lors de la comitologie.

2.4 Amélioration continue

2.4.1 Objectifs

L'amélioration continue des services s'inscrit dans la démarche préconisée par le référentiel ITIL v3 et fondée sur des plans d'actions successifs visant à améliorer l'efficacité et la qualité du service rendu à l'utilisateur.

La démarche d'amélioration continue s'inscrit donc dans un véritable partenariat entre l'Administration et le titulaire afin de progresser ensemble. En effet, les actions proposées touchent aussi bien l'activité directe du titulaire que celle des autres intervenants du domaine de l'assistance aux utilisateurs (équipes support de la SDNAC ou Assistant Informatique de Proximité « AIP »). Elles peuvent concerner aussi bien les procédures que les outillages mis en œuvre.

2.4.2 Modalités

Le processus d'amélioration continue est initialisé au démarrage de la prestation lors de la période de transition puis mis à jour tout au long de l'accord-cadre, afin d'identifier et mettre en place une politique de rationalisation, consolidation et optimisation dans un objectif de gains de productivité et d'amélioration de la performance.

2.4.3 Gestion de la connaissance

La gestion de la connaissance s'inscrit totalement dans la démarche d'amélioration continue. Elle permet de capitaliser sur des sujets techniques ou d'organisation, permettant ainsi d'augmenter la valeur et l'efficacité du dispositif d'assistance.

La gestion de la connaissance porte sur 3 grands champs fonctionnels :

- Activités du titulaire au titre du présent accord-cadre
- Activités d'assistance des autres groupes support
- Auto-assistance des utilisateurs bénéficiaires de l'assistance, avec en perspective l'auto-dépannage

Le titulaire du présent accord-cadre doit être en capacité d'être le moteur de la gestion de la connaissance autant en termes de contenu, fournisseur et catalyseur, qu'en terme de méthode, proposition de flux des informations en entrée et en sortie de processus dans le périmètre de ses activités.

Le titulaire propose donc du contenu, accompagne la rédaction d'autres supports, par exemple pour des informations utiles à l'escalade d'un incident par un opérateur du centre de service, ou à la résolution d'un incident par un collaborateur du titulaire.

Le titulaire réalise toutes les étapes préalables à la publication, le MEFSIN a l'exclusivité des publications sur son intranet. Le titulaire a toutefois la possibilité de publier en autonomie uniquement dans des espaces qui lui sont strictement réservés et après accord écrit du MEFSIN pour chaque publication.

2.5 Conditions d'exécution des prestations

2.5.1 Conditions de travail du personnel

Le personnel du titulaire affecté à l'exécution de l'accord-cadre demeure, à tous les égards, le salarié de ce dernier (législation du travail, sécurité sociale, congés payés, déplacements, etc.) et demeure placé sous l'autorité, la direction et la surveillance exclusive du titulaire.

Les instructions ayant trait à l'exécution de sa tâche seront données au personnel du titulaire sous le contrôle et avec l'accord de ce dernier. Tout accident ou maladie pouvant affecter les personnels du titulaire pendant la durée de la prestation relève de la compétence du titulaire. Il relève de la responsabilité du titulaire d'assurer le remplacement immédiat de tout collaborateur absent (accident, maladie, congés, départ...) quelle que soit la durée de cette absence par un renfort de personnel.

Il est demandé au titulaire de veiller au bien-être au travail de ses collaborateurs. Dans une démarche de progrès social, le titulaire s'engage à :

- gérer la problématique des repas des techniciens présents sur site pendant et en dehors des heures d'ouverture des restaurants administratifs du Grand Bercy ;
- mettre en place un plan d'action de formation à destination des personnes intervenant dans le cadre de l'exécution des prestations ;
- mettre en place une action de formation liée à la prévention des risques au travail (conduite de véhicule, consommation d'alcool, risques psycho-sociaux ...) ;
- et toute autre action que le titulaire jugerait utile de mettre en œuvre dans une démarche de progrès social (formation au numérique responsable, formation à l'écoconduite, actions envers l'environnement et la réduction des rejets de carbone...) ;
- Dans le cas où ledit personnel est appelé à travailler dans les locaux de l'Administration, il doit se conformer à la Charte ministérielle d'utilisation des outils numériques présente en Annexe V du présent document.

2.5.1.1 Repas

Les techniciens du titulaire ne sont pas autorisés à prendre leur repas au sein des lieux techniques (régie, studio, etc...) et ne sont pas habilités à accéder aux buffets de restauration organisés à l'attention des bénéficiaires d'un évènement.

Le titulaire a la responsabilité de la fourniture des repas de ses collaborateurs. L'Administration pourra néanmoins leur permettre de bénéficier :

- d'un espace, à proximité du lieu de travail, permettant, le cas échéant, de s'alimenter en dehors des espaces techniques proprement dits.
- d'un accès au restaurant administratif de Bercy au tarif « extérieurs » ainsi que l'accès à l'espace de restauration à emporter situé au sein de la cafétéria du MEFSIN.

2.5.1.2 Plan de prévention des risques (PPR)

Dans le cadre de son activité au sein du Ministère, les activités du titulaire du présent accord-cadre doivent être encadrées dans un plan de prévention des risques liés à la coactivité.

L'Administration élabore un PPR et demandera au titulaire des éléments d'information.

Ce plan comprendra une partie analysant les différents risques métiers encourus par les collaborateurs du titulaire dans le cadre de leur activité au sein de l'Administration et les moyens d'y répondre.

Il comprendra 4 phases :

- Analyse des risques encourus par les collaborateurs du titulaire

Cette analyse comprend une visite par la personne habilitée chez le titulaire à exercer ce type d'analyses sur les principaux sites d'activités des collaborateurs de la société. Cette visite peut être faite conjointement avec des représentants de l'Administration (assistant de prévention, agent du SDNAC...).

- une réunion de lancement du PPR
- une visite du site d'une durée d'une journée
- la remise par le titulaire d'un document de pré-étude des risques et de propositions

La rédaction du PPR est effectuée par l'Administration selon les trois étapes ci-dessous :

- une réunion de présentation du document initial
- une réunion d'ajustement pour intégrer les remarques de chaque partie
- une réunion de clôture pour signature et validation officielle du document

Suivi de la bonne application du plan

- réunion annuelle de suivi du plan
- visite de contrôle annuelle sur les principaux sites (1 journée d'intervention)

Le document doit être produit dans les 6 mois suivants la notification de l'accord-cadre, sauf retard imputable à l'Administration dans la validation des documents ou la programmation des réunions.

2.5.1.3 Environnement de travail et moyens techniques associés

Les techniciens seront installés dans les locaux du grand Bercy et devront assurer une continuité de service obligatoire durant la pause méridienne.

L'Administration fournira le matériel qui permettra d'exécuter les missions demandées au titulaire et en effectuera l'inventaire.

- Matériels : ordinateur de bureau et un écran, téléphone fixe, téléphone portable
- Logiciels : ceux utiles pour la bonne exécution des prestations
- Logistique : bureau avec accès internet filtré et borne Wifi

Ces listes de matériels sont susceptibles d'évoluer en fonction des évolutions des prestations et notamment des innovations mises en œuvre.

2.5.2 Capacité à gérer la relation avec les utilisateurs du ministère

2.5.2.1 Capacité à traiter les sollicitations

Le titulaire de l'activité « assistance audiovisuelle » (ASR cf. 3.1.2) doit être en mesure de traiter lors des heures de forte activité durant les jours ouvrés **un nombre déterminé de sollicitations en simultanée (via les outils internes de l'Administration : Prométhée, Résa ou tout autre outil à venir).**

Ainsi pour :

- L'UO-PILOT-ASR-T1 (75 salles maximum), le titulaire doit être en mesure de traiter 5 sollicitations en simultanée (via les outils internes de l'Administration : Prométhée, Résa ou tout autre outil à venir).
- L'UO-PILOT-ASR-T2 (90 salles maximum), le titulaire doit être en mesure de traiter sollicitations en simultanée (via les outils internes de l'Administration : Prométhée, Résa ou tout autre outil à venir).
- L'UO-PILOT-ASR-T3 (105 salles maximum), le titulaire doit être en mesure de traiter 7 sollicitations en simultanée (via les outils internes de l'Administration : Prométhée, Résa ou tout autre outil à venir).

2.5.2.2 Capacité à mettre en place une équipe disposant d'une connaissance suffisante des installations

L'équipe mise à disposition par le titulaire doit posséder une bonne connaissance du milieu dans lequel elle va évoluer et du public qu'elle devra côtoyer.

Cette connaissance, à tout moment de la prestation réalisée dans le cadre de cet accord-cadre, est un élément clef de la qualité attendue du titulaire.

Pour garantir une bonne réponse à cette exigence, les obligations suivantes devront être satisfaites :

2.5.2.2.1 Profil attendu des collaborateurs du titulaire

Le titulaire est tenu de faire intervenir des collaborateurs techniquement compétents, formés pour la réalisation des prestations demandées par l'Administration.

Ces collaborateurs doivent être immédiatement opérationnels c'est-à-dire que leur montée en compétence ne pourra se faire sur le temps de réalisation des prestations.

En conséquence, l'effectif déjà présent forme l'effectif entrant en l'accompagnant sur les prestations jusqu'à son autonomie totale sans que ce dernier n'impacte la capacité à traiter les sollicitations selon la formule en § 2.5.2.1.

- L'effectif entrant ne pourra exercer seul en présence de ministre ou hautes personnalités avant sa validation par l'administration et la fin de sa formation spécifique aux personnalités.

Il est de la responsabilité du titulaire, de former et faire monter, au préalable, en compétence ses collaborateurs, notamment lors de l'acquisition de nouveaux matériels par l'Administration.

Les qualités attendues des collaborateurs du titulaire sont :

- Bonne connaissance du contexte et du public assisté ;
- Bonne présentation générale : les collaborateurs du titulaire sont tenus d'adopter un comportement exemplaire accompagné d'une hygiène irréprochable ;
- Tenue adaptée : les collaborateurs du titulaire devant exercer dans les espaces événementiels devront être vêtus d'une tenue sobre et identifiable au nom du titulaire (doudoune sans manche, pull, veste...) ;
- Bonne expression écrite ;
- Maîtrise de la langue anglaise nécessaires à l'activité du présent accord-cadre ;
- Un savoir-faire technique de la part des techniciens du titulaire qui opéreront, mais

également un savoir être, pour bien gérer la relation avec les utilisateurs et notamment :

- Capacité à adopter un comportement assertif et notamment s'exprimer avec aisance et courtoisie devant des interlocuteurs de haut niveau ;
- Capacité à établir une relation d'empathie avec les différents interlocuteurs ;
- Capacité à gérer des contextes et des demandes atypiques à caractère innovant demandant une flexibilité technologique ;
- Capacité à gérer des situations stressantes ou d'urgence.

Les collaborateurs intervenant sur le site devront faire preuve d'une grande discrétion dans leur activité et sont tenus au devoir de réserve. Toutes les visioconférences sont considérées comme « confidentielles ». Il est strictement interdit pour le technicien de suivre le déroulé de la visioconférence.

Ce devoir de réserve passe notamment par l'interdiction de manifester toute opinion personnelle dans l'exercice de leur mission (ex : opinion sur l'offre de services de l'Administration). Ils auront, par ailleurs, interdiction de communiquer sur le contenu et la nature des échanges qu'ils sont amenés à entendre dans le cadre de leur activité.

Si l'Administration constatait :

- un manque de compétence chez les collaborateurs du titulaire, elle sera en droit d'exiger une montée en compétence de celui-ci ou son remplacement par un technicien suffisamment compétent ;
- une compétence insuffisante d'un collaborateur du titulaire au cours de la réalisation d'une prestation, ayant des conséquences sur sa bonne réalisation, elle pourra être sanctionnée par une pénalité (cf. CCAP)
- le non-respect des règles de présentation et de tenue d'un collaborateur du titulaire au cours de la réalisation d'une prestation, ayant des conséquences sur l'image du ministère, il pourra être sanctionné par une pénalité (cf. CCAP).

2.5.2.2.2 Habilitation préalable de tout collaborateur du titulaire

L'habilitation préalable de tout collaborateur proposé pour exercer les missions dans le cadre du présent accord-cadre doit répondre aux exigences suivantes :

- Dix (10) jours ouvrés minimum avant le début de la période d'immersion opérationnelle, le titulaire :
 - transmet tout document permettant d'appréhender le profil de son collaborateur à l'Administration.
 - informe le secteur audiovisuel de la date d'arrivée effective du nouveau collaborateur et de la durée de la période d'immersion
- La validation du collaborateur par l'Administration sera effectuée lors d'un CSO confortant la prise de fonctions.
- Pour des raisons de sécurité, le collaborateur ne pourra exercer en présence de Ministres ou hautes personnalités qu'une fois l'étude de son profil validée par l'administration

Tout manquement à ce process pourra entraîner une pénalité (cf. CCAP).

2.5.2.2.3 Arrivée et départ des collaborateurs du titulaire

Le respect strict d'une procédure établie constitue, à l'arrivée des collaborateurs, une garantie pour

une mise en place à temps de tous les moyens nécessaires à l'exercice de leurs fonctions et, à leur départ, une assurance de la restitution de tous les moyens d'accès physiques (clés, badges) et de la suppression de leur identité dans les référentiels applicatifs des ministères.

Avant le début de la période d'immersion d'un nouveau collaborateur, le titulaire est tenu de fournir un dossier contenant notamment :

- une fiche signalétique de la personne
- une photocopie de sa carte d'identité ou de son passeport, en cours de validité
- une fiche de renseignements mentionnant sa formation, son expérience professionnelle et ses domaines d'intervention
- le formulaire de déclaration d'arrivée d'un prestataire permanent ou stagiaire (cf. Annexe VI) dans lequel le collaborateur déclare avoir pris connaissance et reçu une copie de la « charte des outils du numérique » (cf. Annexe V) qu'il s'engage à respecter.

Compte tenu des impératifs de sécurité publique, ces documents feront l'objet d'un contrôle préalable à l'attribution des droits d'accès.

Aucun collaborateur du titulaire ne peut intervenir dans le cadre du présent accord-cadre sans le respect préalable de cette procédure.

Un délai minimal de cinq jours est nécessaire à l'Administration pour déclarer le collaborateur dans son système d'information et lui fournir les accès requis à ses applicatifs et aux locaux.

Les collaborateurs du titulaire amenés à intervenir très fréquemment sur le site de Bercy bénéficieront d'un badge d'entrée « titulaire » leur permettant d'accéder à Bercy, ainsi que sous certaines conditions, un accès au parking du MEFSIN.

De même, au moins cinq jours avant le départ d'un collaborateur, le titulaire est tenu de remplir une fiche préétablie indiquant la liste des habilitations applicatives à résilier et les moyens d'accès physiques qui doivent être restitués (clés, badges).

2.5.3 Organisation du titulaire

L'organisation cible devra permettre d'offrir la meilleure prestation à l'Administration tout en étant efficiente en termes d'organisation et performante économique.

Parmi les fonctions ci-après pouvant sous-tendre l'organisation que le titulaire doit proposer, l'Administration identifie :

- **une fonction de pilotage de compte** : Le rôle consiste à superviser l'ensemble du compte particulièrement au niveau de sa dimension contractuelle, sans obligation de présence quotidienne sur site.
- **une fonction de responsable administratif** : Pour étudier, mettre en œuvre des besoins formulés par l'Administration et gérer les effectifs dans le cadre de son activité.
- **une fonction de pilotage technique** : Chargé de suivre au quotidien le bon déroulement des prestations, de gérer au quotidien les équipes de techniciens et de rendre compte à l'Administration de la bonne réalisation des prestations.
- **une fonction de responsable qualité** : Responsable au quotidien du respect des procédures et de la qualité définie dans le PAQ, il est également chargé de suivre la bonne traçabilité de l'activité et de travailler avec l'Administration sur la modernisation continue des processus métiers.

3 PRESTATIONS ATTENDUES

3.1 Prestation forfaitaire

La prestation forfaitaire à bon de commande « Pilotage des équipes et assistance audiovisuelle » (UO-PILOT-ASR) du présent accord-cadre comprend les 2 types d'activités suivants :

- Activité 1 : Pilotage des équipes et de l'assistance
- Activité 2 : Assistance audiovisuelle

Elle comprend trois tranches en fonction de la quantité de salles à assister :

- Tranche 1 jusqu'à 75 salles
- Tranche 2 de 76 à 90 salles
- Tranche 3 de 91 à 105 salles

La personne publique précisera lors de la réunion de lancement le numéro d'UO/ la tranche retenue qui sera commandée à l'issue de la période de prise de connaissance/initialisation.

3.1.1 Activité 1 - Pilotage des équipes et de l'assistance

Cette activité comprend les services suivants :

- La prestation « Gouvernance » dont les actions définies au paragraphe « 2 - GOUVERNANCE, DEMARCHE D'AMELIORATION CONTINUE » du présent document ;
- Le pilotage au quotidien des équipes et relations avec l'Administration et notamment :
 - La prise en charge des demandes de prestations ;
 - La montée en compétences des collaborateurs du titulaire en charge des prestations ;
 - Le dimensionnement des effectifs pour répondre aux prestations attendues (Cf. § 2.5.2.1 Capacité à traiter les sollicitations).A ce titre, le titulaire met à disposition la répartition de ses effectifs journaliers à l'Administration

Elle est assurée du lundi au vendredi hors jours fériés sur la plage horaire 8h00-20h00, avec une présence obligatoire entre 10h00 et 16h00 du responsable. Hors de la présence du responsable : il est indispensable que l'un des techniciens en charge de l'assistance audiovisuelle (ASR) soit en capacité de prendre le relai en présentiel du responsable de l'activité 1 pour assurer la continuité de service pendant les absences de ce dernier.

3.1.2 Activité 2 - Assistance audiovisuelle

La prestation d'assistance audiovisuelle (ASR) est une prestation forfaitaire qui est composée des activités suivantes :

- Assistance en salle VIP et en salles de réunions standard/ mutualisées
- Visites préventives
- Installation/exploitation de matériels temporaires

Elle est assurée sur une plage horaire de 8h00-20h00, du lundi au vendredi hors jours fériés. Dans le cas de demandes hors plage horaire ou d'un renfort ponctuel d'effectif, une unité d'œuvre sera commandée.

La liste des salles susceptibles de faire l'objet d'une assistance audiovisuelle figure en Annexe I . Elle

pourra évoluer au cours de la durée du présent accord-cadre.

Dès notification du présent accord-cadre, l'Administration informera le titulaire du nombre de salles qu'elle souhaite porter à cette assistance en fournissant une liste détaillée (lieu et équipement).

Les indicateurs relatifs aux niveaux de service et aux exigences contractuelles sont présentés au CCAP.

3.1.2.1 Assistance en salles de réunions

Cette activité peut être réalisée en salle ou à distance.

3.1.2.1.1 Assistance en salles de réunion VIP

Le titulaire assure l'assistance aux utilisateurs dans le périmètre des salles VIP défini en Annexe I Liste des salles du secrétariat général.

Dans le cadre de prestations, il est attendu un personnel habilité à travailler avec des hautes personnalités et ayant déjà une bonne connaissance du matériel en place afin de permettre la meilleure efficacité possible dans la réalisation des missions attendues.

Dans le cadre de plusieurs visioconférences simultanées (cas des 5 salles contiguës du PMF), le collaborateur du titulaire se rend disponible à proximité des lieux des réunions afin de pouvoir le cas échéant procéder à des prestations d'assistance aux utilisateurs.

Le service à rendre est le suivant :

Nature du service	Rôle du titulaire de l'accord-cadre
Traitement de tout incident signalé sur le périmètre	Traiter les incidents selon les délais et les procédures indiquées Délai de moins de 15 mn à respecter pour résoudre l'incident ou proposer une solution de contournement.
Demandes de service	Traitement et satisfaction des demandes selon les directives et délais fixés par l'Administration
Effectuer les tests	En amont de la réunion et sur demande des utilisateurs, il effectue des tests de connexion
Lancer la réunion	Installe la visioconférence 15 minutes avant le début de la réunion afin que le demandeur entre dans la salle et soit face à une visioconférence déjà connectée. 30 minutes si visioconférence VIP/ministre S'assure de la présence des intervenants distants et informe le demandeur de toute absence de connexion distante Effectue les tests et paramétrages d'usage (cadrage, test sonorisation, nom de l'orateur...).
Assister l'utilisateur	Mettre en service les matériels Rester en salle durant toute la réunion sauf demande contraire et cas des 5 salles contiguës du PMF.

Nature du service	Rôle du titulaire de l'accord-cadre
Traçabilité de l'activité (actes)	Traçabilité des opérations réalisées conformément aux procédures et avec les outils mis en place par l'Administration (dans les 4h après l'intervention) Signaler tout incident ou défaillance matérielle à l'Administration
Connaissance	Mettre à jour la base de connaissances dans son périmètre d'actions

Lors de l'assistance à la visioconférence, le titulaire peut être amené à effectuer les activités suivantes durant la réunion :

- **Gérer le son** : le titulaire ouvre et ferme la prise de son lors des interventions de l'orateur en salle
- **Effectuer le partage de documents** : le titulaire insère les documents à partager dans la session de visioconférence comme suite aux directives des personnes présentes en salle
- **Effectuer la modération** : le titulaire assure la modération dans l'outil de visioconférence conformément aux directives des personnes présentes en salle
- **Gérer les incidents en cours** : dans le cadre de problématique technique, le titulaire prend les dispositions qui s'imposent afin d'assurer la prestation dans les meilleures conditions.

3.1.2.1.2 Assistance en salle de réunion standard

L'assistance en salle de réunion standard est sollicitée en second niveau pour des demandes qui ne pourraient pas être résolues par le centre de services.

L'activité consiste à accompagner les utilisateurs rencontrant des difficultés avec les matériels audiovisuels et de visioconférence déployés en salles de réunion soit au démarrage soit au cours de la réunion (incident).

Le délai de prise en charge des sollicitations est de 10 minutes quel que soit le moyen utilisé par le demandeur pour effectuer sa demande (mail, téléphone, outil de ticketing). Toute demande effectuée en dehors des outils de ticketing mis à disposition par l'Administration devra faire l'objet d'une traçabilité.

Compte tenu des délais de route, l'intervention sur site pour résoudre immédiatement l'incident n'est pas envisageable pour les salles de réunions hors Bercy voire hors Paris.

En conséquence, le titulaire intervient sous les délais suivants et doit résoudre l'incident ou trouver une solution de contournement sous les délais suivants :

Périmètre	Délai d'intervention	Délai de résolution ou contournement attendu.	Observations
Salles mutualisées sensibles sur Bercy Cf. 5.1.2	15 minutes	Moins de 15 minutes	Pas de salle toujours possible en réorientation donc la résolution doit être privilégiée
Salles mutualisées sur Bercy	48 heures	Moins de 15 minutes	Réorientation vers une autre salle

Périmètre	Délai d'intervention	Délai de résolution ou contournement attendu.	Observations
Cf. 5.1.3			
Salles mutualisées hors Bercy sur Paris cf. 5.1.4	48 heures	Moins de 15 minutes	Réorientation vers une autre salle
Salles mutualisées hors Bercy hors Paris – cf. 5.1.5	1 semaine	Moins de 15 minutes	Réorientation vers une autre salle

Dans le cas où l'équipe d'assistance audiovisuelle (ADV) :

- Résout l'incident, elle ajoute la manière dont elle a résolu ce dernier à la base de connaissance de l'Administration tendant ainsi à favoriser la montée compétence de l'assistance de niveau 1 ;
- ne résout pas l'incident, elle devra établir une solution de contournement (réorientation vers une autre salle) avec l'Administration afin que l'utilisateur puisse effectuer sa réunion dans les meilleures conditions et transmettre le dossier pour une maintenance des installations.

En cas de diagnostics erronés trop fréquents alors que le problème était simple à identifier et à résoudre ou d'absence d'identification d'un incident, le titulaire encourt une pénalité décrite au CCAP.

Toutes ces actions doivent faire l'objet d'une mise à jour de la base de connaissances. Le service à rendre est le suivant :

Nature du service	Rôle du titulaire de l'accord-cadre
Traitement de tout incident signalé sur le périmètre	<p>Traiter les incidents selon les délais et les procédures indiquées</p> <p>Pour les traitements d'incidents à distance (hors salle) :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ liés à l'infrastructure VISIBY : Information des utilisateurs et mise en place d'une solution de contournement pour des dysfonctionnements ne pouvant être immédiatement résolus (conférence téléphonique par exemple). ▪ liés à la modération : le titulaire modère la visioconférence à la demande de l'Administration.
Demandes de service	<p>Traitement et satisfaction des demandes selon les directives et délais fixés par l'Administration</p> <p>A la demande de l'Administration, en amont de la demande d'assistance, échanges techniques préalables avec les sites distants :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Vérification de la compatibilité des équipements avec l'infrastructure ministérielle - Tests et réglages (sécurité, débit) - Assistance technique auprès du participant distant

Nature du service	Rôle du titulaire de l'accord-cadre
Lance la visioconférence	Dans le cas d'une incapacité technique à mettre en œuvre la visioconférence avec le matériel en salle, le titulaire peut lancer la session de visioconférence à distance.
Formation des utilisateurs	Former les utilisateurs à l'utilisation des matériels en salle notamment en veillant à la mise à disposition de documentation complétée à la demande de l'Administration par une présentation du fonctionnement des matériels en salle.
Effectuer les visites en salle	Assister l'utilisateur en l'orientant vers l'autonomie Identifier les matériels défectueux ou absents Tester les matériels en salle hors intervention des utilisateurs afin de prévenir des incidents
Traçabilité de l'activité (actes)	Traçabilité des opérations réalisées conformément aux procédures et avec les outils mis en place par l'Administration (dans les 4h après l'intervention) Dans les 4 heures suivant l'intervention, le titulaire est chargé de faire parvenir un rapport d'intervention à l'Administration. Signaler toute défaillance matérielle à l'Administration
Connaissance	Mettre à jour la base de connaissances dans son périmètre d'actions afin d'enrichir l'autonomie du centre de service et des utilisateurs

3.1.2.2 Service préventif

Afin de prévenir d'éventuelles sollicitations pour des incidents dus à des défaillances matérielles et ainsi maintenir l'offre de service et un taux d'incident faible, le titulaire effectue les actions suivantes :

- Vérifie l'état de l'infrastructure de visioconférence au quotidien
- Effectue des **visites préventives** dans les salles de son périmètre dans des créneaux où ces dernières ne sont pas occupées par l'Administration.

Le planning de ces visites sera établi à la demande de l'Administration selon la fréquence suivante :

Périmètre	Rythme des visites	Observation
Salles VIP	Ces contrôles s'effectuent quotidiennement en amont de chaque utilisation des espaces	
Liste des salles mutualisées sensibles	1 fois/semaine	A minima Obligatoire pour les salles dans le bâtiment VAUBAN
Salles mutualisées sur Bercy	1 fois/mois	Sauf incident détecté qui nécessite un passage
Salles mutualisées hors Bercy sur Paris	Suite à incident	
Salles mutualisées hors Bercy hors Paris		

Salles de visioconférence privatives nécessitant un accompagnement spécifique	1 fois/mois	Sauf incident détecté qui nécessite un passage
---	-------------	--

Ce planning pourra également tenir compte de demandes ponctuelles d'un utilisateur qui souhaiterait s'assurer de la fonctionnalité d'une salle avant une réunion importante.

Le service à rendre est le suivant :

Nature du service	Rôle du titulaire de l'accord-cadre
Gestion de l'infrastructure visioconférence	Superviser la bonne connexion aux salons de visioconférence via les outils de gestion (cf. 1.3.2). Cette supervision doit être réalisée de façon proactive, c'est-à-dire anticiper et agir pour que l'expérience utilisateurs soit la plus satisfaisante possible.
Effectuer les visites en salle selon les fréquences vues dans le tableau ci-dessus	<p>Vérifier le bon fonctionnement du matériel</p> <p>Contrôler les réglages des matériels</p> <p>Vérifier l'état et la présence de la connectique</p> <p>Nettoyer les écrans à l'aide d'un chiffon en microfibre et antistatique fourni par le titulaire</p> <p>Enregistrer les visites avec indication si un dégât ou une panne a été constaté</p> <p>Les scénarios de tests seront établis avec l'Administration durant la phase de transférabilité.</p>
Effectuer les travaux de maintenance de niveau 2	<p>Vérifier la conformité et la présence des matériels affectés à cette salle dans le parc</p> <p>Vérifier les branchements (tour de table déconnecté par exemple, ...)</p> <p>Redémarrer les équipements</p> <p>Réappairer du matériel (ex : association du bouton au boîtier Clickshare)</p> <p>Remplacer de petits matériels absent ou défaillant (ex Clickshare, câble, ...)</p> <p>Effectuer les changements de piles ...</p>
Le cas échéant, procéder au nettoyage des matériels	Le titulaire effectue, selon l'état du matériel en salle, un dépoussiérage et/ou nettoyage des matériels audiovisuels et de visioconférence.
Traçabilité de l'activité (actes)	Le titulaire est chargé de recenser les salles visitées et mettre en avant les points testés (vidéo, audio, câbles ...) et mettre à disposition un tableau de bord/fichier de suivi à l'Administration. Si nécessaire, escalade l'incident au niveau 3
Connaissance	Mettre à jour la base de connaissances dans son périmètre d'actions

Un schéma d'intervention d'une visite d'opérationnalité figure en Annexe IV Schéma d'intervention d'une visite d'opérationnalité des espaces.

3.1.2.3 Installation/exploitation de matériels temporaires

L'activité « Installation/exploitation de matériels temporaires » consiste en l'installation temporaire de matériels dans un espace du ministère. Elle est initiée par le secteur audiovisuel dans le cadre d'événements ou de réunions et demeure **une activité ponctuelle sur Bercy**.

Elle comprend l'installation, le paramétrage et la vérification de bon fonctionnement du matériel, mais aussi, la désinstallation du dispositif après utilisation pour les matériels et services suivants :

- Sonorisation d'espace : installation d'une enceinte amplifiée
- Diffusion vidéo : installation d'un dispositif de projection (écran sur pied, câblage et ordinateur) pour une manifestation

Cette liste non limitative est donnée à titre indicatif afin d'illustrer l'absence de complexité des installations concernées.

Le service à rendre est le suivant :

Nature du service	Rôle du titulaire de l'accord-cadre
Traitement de tout incident signalé sur le périmètre	Traiter les incidents selon les délais et les procédures indiquées
Demandes de service	Traitement et satisfaction des demandes selon les directives et délais fixés par l'Administration
Effectuer les tests	En amont de la réunion et sur demande des utilisateurs, il effectue des tests de connexion
Préparer la réunion	Installe le matériel une heure avant le début de la réunion. Effectue les tests et paramétrages d'usage (tests micro, sonorisation, ...).
Assister l'utilisateur	Mettre en service les matériels Rester en salle en début de réunion si l'Administration/Organisateur le demande.
Traçabilité de l'activité (actes)	Traçabilité des opérations réalisées conformément aux procédures et avec les outils mis en place par l'Administration (dans les 4h après l'intervention) Signaler tout incident ou défaillance matérielle à l'Administration
Connaissance	Mettre à jour la base de connaissances dans son périmètre d'actions

3.2 Prestations à unité d'œuvre

Les prestations à unité d'œuvre sont définies ci-après.

Les indicateurs relatifs aux niveaux de service et aux exigences contractuelles sont présentés au CCAP.

3.2.1 Assistance audiovisuelle - extension de plage en heures non ouvrées

L'assistance audiovisuelle, activité 2, de la prestation forfaitaire prévoit une prestation du lundi au vendredi (hors jours fériés) de 8h à 20h.

En dehors de ces horaires, l'Administration commandera une unité d'œuvre correspondant à l'horaire et le jour de la prestation demandée :

UO	Horaire/Jour
UO-ASR-HNO-SEM	du lundi au vendredi hors jours fériés entre le soir (de 20h à 22h) ou le matin (de 6h et 8h) – par heure
UO-ASR-NUIT-SEM	du lundi au vendredi la nuit (de 22h à 6h) – par tranche de 2 heures
UO-ASR-SAM	Le samedi – par tranche de 4 heures
UO-ASR-DIM	Le dimanche et jours fériés – par tranche de 4 heures

3.2.2 Renfort ponctuel de service (UO-RFT)

L'assistance audiovisuelle (ASR) présente l'ensemble de ses activités au paragraphe 3.1.2.

Elle tient compte d'un effectif de collaborateurs du titulaire répondant aux exigences du paragraphe 2.5.2.

Dans les cas où les demandes de prestations dépassent la capacité maximale à traiter par le titulaire et nécessite un collaborateur supplémentaire (pic d'activité non prévu dans le plan de charge annuel), l'administration commande l'unité d'œuvre « Renfort ponctuel de service (UO- RFT) » pour une activité d'un collaborateur en jours ouvrés sur la plage de service 8h-20h. pour une durée de 4 heures.

Elle n'a pas été commandée sur l'année 2024. Sa commande est assez exceptionnelle.

3.2.3 Prestation d'expertise technique (UO-EXP)

L'unité d'œuvre « Prestation d'expertise technique » consiste en une prestation d'une journée assurée par un expert de haut niveau en visioconférence.

Elle vise à conseiller l'Administration par la production d'une étude d'un nouveau service :

- Etude préalable de l'état de l'art dans le domaine de la visioconférence dans tous ses aspects ;
- Expertise sur un incident de visioconférence (aspects matériels et logiciels, réseau, ...)
- Etude générale ou détaillée d'une solution avant son implémentation ;
- Aide à l'implémentation d'une nouvelle solution ;
- Assistance dans la conduite du changement.

A l'issue de son expertise, le titulaire remet un livrable à l'Administration contenant une fiche de synthèse d'une feuille (2 pages) maximum. Cette fiche répond clairement à la question posée par l'Administration présentant les éléments techniques qui permettent de justifier la réponse du titulaire.

Il formule sa réponse sous le format demandé par l'Administration (document au format .odt, .doc(x) ou pdf) dans un délai de cinq (5) jours ouvrés à compter de la fin de son expertise.

A réception de la réponse, si l'Administration n'est pas satisfaite de la qualité de la réponse apportée, elle peut demander au titulaire une correction ou un enrichissement du document

transmis dans la limite du format de la fiche de synthèse décrit ci-dessus.

Cette expertise ne doit pas être réalisée par les personnes qui effectuent la gestion au quotidien des demandes. Toutefois, ces dernières peuvent être interrogées dans le cadre de l'audit.

3.2.4 Initialisation/ Prise de connaissance et réversibilité – UO-INIT - UO-REV

Les déroulements de ces deux phases sont concomitants et s'échelonnent sur une période de 8 semaines à compter de la notification de l'accord-cadre.

Dans le cas d'un titulaire entrant,

Cette période est appelée période d'Initialisation/ Prise de connaissance (UO-INIT). Elle débute après la notification de l'accord-cadre.

A l'issue de cette période, la prestation « pilotage des équipes et assistance audiovisuelle » (UO-PILOT-ASR) débute.

Dans le cas d'un titulaire sortant,

Cette période est appelée réversibilité (UO-REV). Elle débute à compter de l'envoi du bon de commande de l'UO REV.

L'UO REV ne comporte que la phase de transfert des connaissances envers le titulaire entrant avec les étapes décrites ci-dessous (ateliers, phases de doublons avec les équipes du titulaire entrant) et ne se substitue pas à l'UO « pilotage des équipes et assistance audiovisuelle » (UO-PILOT-ASR).

3.2.4.1 Arrivée du nouveau titulaire – Initialisation / Prise de connaissance (UO-INIT)

A la notification du présent accord-cadre :

- Sous 5 jours ouvrés maximum, une réunion de lancement entre la personne publique et le titulaire entrant est organisée afin de présenter l'organisation envisagée pour l'exécution du présent accord-cadre et d'évoquer le transfert de connaissance avec le titulaire sortant.
- Avant la réunion de lancement, le titulaire entrant envoie à la personne publique les CV des candidats qu'il souhaite positionner sur l'exécution de prestations notamment pour la phase d'initialisation et des responsables des prestations.
- Après la tenue de la réunion de lancement, le titulaire entrant met en œuvre le plan de prise de connaissance du périmètre du marché qu'il a rédigé dans son mémoire technique (actions à réaliser en vue de la prise de connaissance des matériels et des salles) et de formation de ses équipes en vue d'une acculturation technique et contextuelle au MEFSIN. De cette manière, cela lui permet d'assurer la prise en charge de ses prestations dans les meilleures conditions à l'issue de ladite période d'initialisation/ prise de connaissance.

Tableau prévisionnel de planification de la période de transition :		
Lancement de la prestation	5 jours max après la notification	Réunion de lancement <ul style="list-style-type: none">• Communication des CV des responsables du titulaire et des chargés de la transition

Tableau prévisionnel de planification de la période de transition :		
		<ul style="list-style-type: none"> Réflexions et échanges sur le plan de transfert
Préparation du transfert de responsabilité	2 ^{ème} à la 6 ^{ème} semaine après la notification	Réunions et ateliers bipartites (nouveau titulaire et SDNAC) ou tripartites (nouveau titulaire, titulaire actuel et SDNAC) <ul style="list-style-type: none"> Prise de connaissance du contexte Communication des CV des collaborateurs intervenant en tête de pont Poursuite des réunions et ateliers et arrivée des premiers techniciens en « tête de pont » Formation des premiers techniciens Fourniture des dossiers d'affectation de l'équipe initiale du titulaire
Transition	7 ^{ème} à la 8 ^{ème} semaine (2 semaines)	Travail en double-équipe avec l'ancien titulaire <ul style="list-style-type: none"> Semaine 7 : Le titulaire sortant est aux commandes Semaine 8 : le titulaire entrant prend les commandes sous les conseils des techniciens du prestataire sortant qui doivent les aider et les conseiller dans la réalisation de leur prestation

3.2.4.2 Préparation du transfert de responsabilité et transition entre titulaire entrant et sortant

Au cours de cette phase, le titulaire entrant complète sa prise de connaissance du contexte organisationnel et technique, il rédige la version initiale du PAQ et met en place ses équipes.

L'Administration communique au titulaire entrant toute la documentation nécessaire en sa possession.

Une première réunion tripartite (Administration, titulaire entrant, titulaire sortant) d'une durée maximale de 2 heures est organisée après la réunion de lancement évoquée ci-dessus, en semaine 2 qui suit la notification afin de planifier le transfert de responsabilité entre le sortant et l'entrant.

En semaines 2 à 6, des ateliers tripartites sont organisés pour travailler sur le transfert des connaissances entre titulaire entrant et sortant.

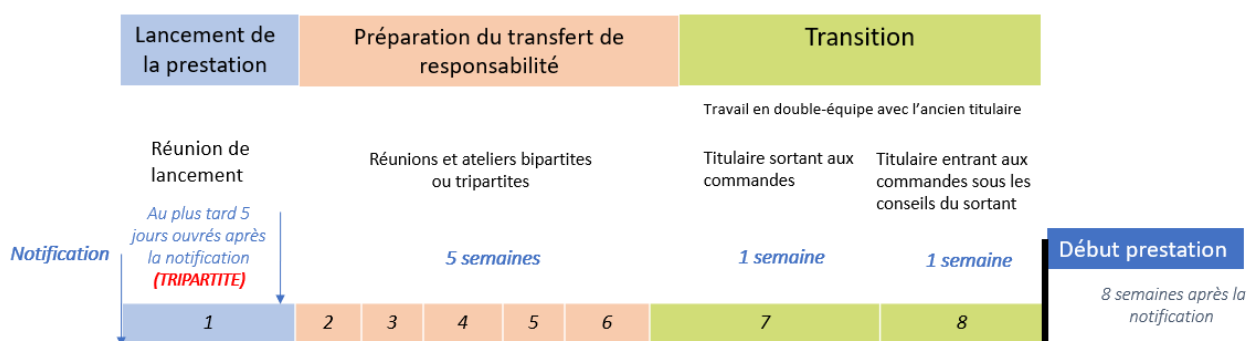
Une phase de transition en « double commande » d'une durée de 2 semaines est organisée avant le départ définitif de l'ancien titulaire :

- Première phase à double équipe : le titulaire sortant est aux commandes. Les techniciens du titulaire sortant interviennent. Ils ont la responsabilité du bon déroulement des prestations sous le regard du titulaire entrant.
Durant cette phase d'une semaine, la responsabilité des activités incombe au titulaire sortant.
- Seconde phase à double équipe : le titulaire entrant prend les commandes sous les conseils des techniciens du titulaire sortant qui doivent les aider et les conseiller dans la réalisation de leur prestation.
Durant cette phase d'une semaine, la responsabilité des activités incombe au titulaire entrant sauf cas de mauvaise réalisation des prestations par une mauvaise indication du titulaire sortant.

Le titulaire entrant doit se manifester rapidement s'il constate qu'il lui manque des éléments détenus par le titulaire sortant en vue de leur récupération.

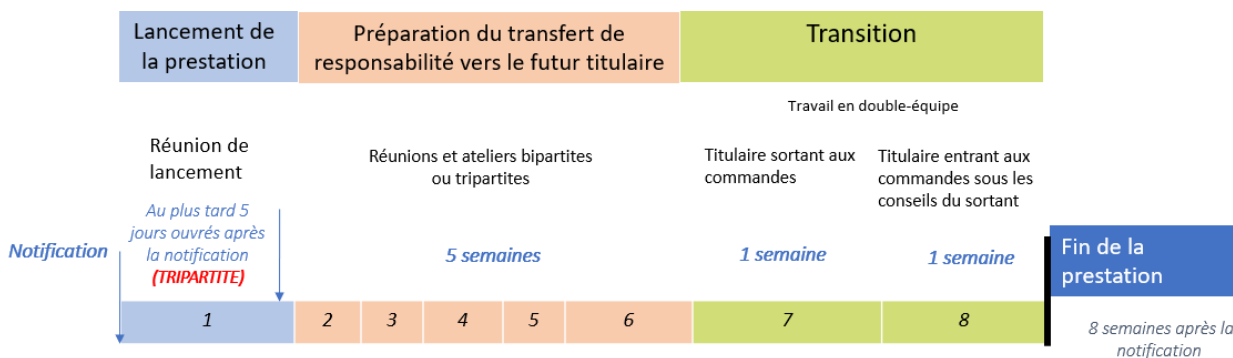
3.2.4.3 Vue schématique (à titre indicatif) :

En début de prestation :



Titulaire entrant : Unité d'œuvre « Prise de connaissance/Initialisation » (UO-INIT) → UO-PILOT-ASR

En fin de prestation :



Titulaire sortant : UO-PILOT-ASR → Unité d'œuvre « réversibilité » (UO-REV)

A l'issue de la phase de réversibilité, le titulaire sortant doit remettre l'ensemble des accès, badges jeux de clefs qui ont été mis à sa disposition par l'administration.

3.3 Volumétrie

3.3.1 Gestion des incidents et des demandes d'assistance en salle de réunion standard (hors VIP)

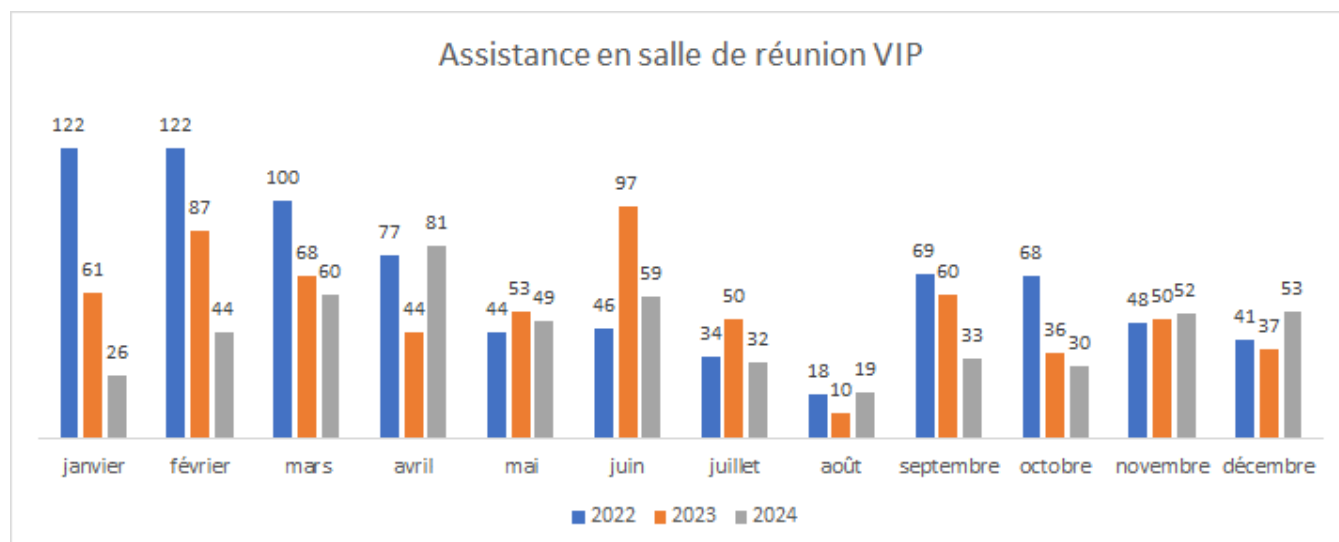
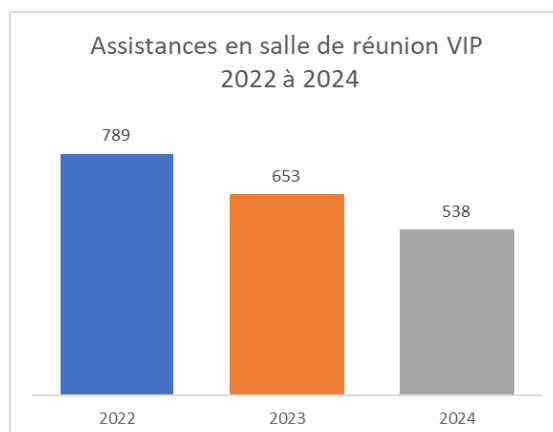
Les incidents et demandes d'assistance en salle de réunions standard/mutualisées (hors VIP) sont au nombre de 190 d'octobre 2022 à octobre 2023 et restent stables l'année suivante.



3.3.2 Assistance en salle de réunion VIP

3.3.2.1 Les prestations en heures ouvrées

L'assistance en salle de réunion s'établit à une moyenne de 660 prises en charge par an sur les 3 dernières années :



3.3.2.2 Les prestations hors heures ouvrées

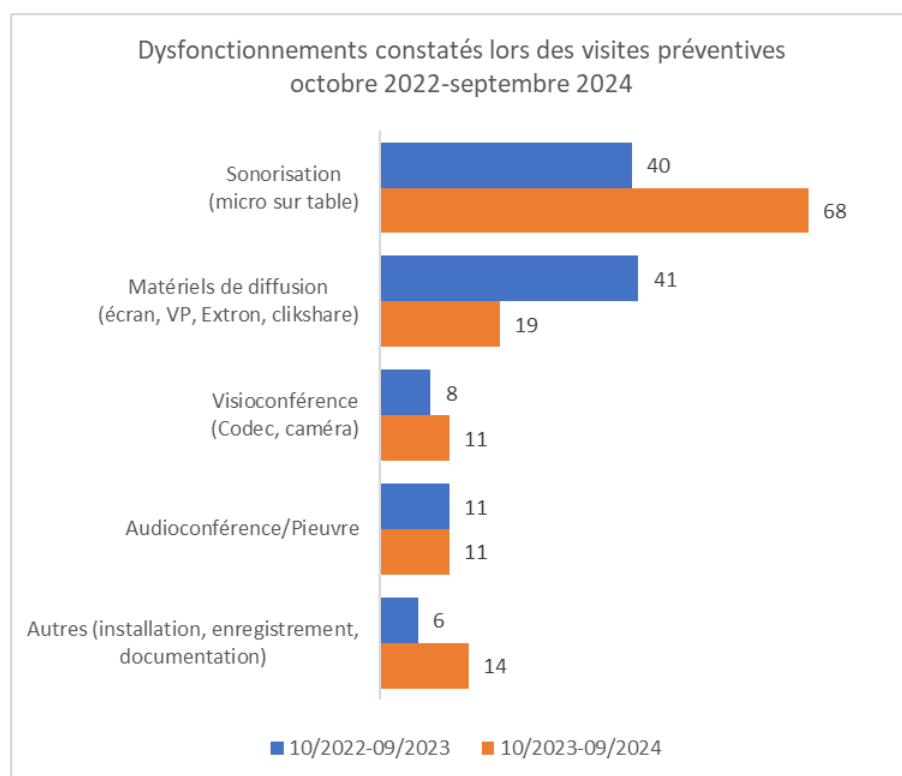
En 2024, 9 prestations hors heures ouvrées ont été comptabilisées :

- 3 prestations le samedi
- 1 prestation le dimanche
- 5 prestations au-delà de 20h en jours ouvrés
- Aucune prestation de nuit

3.3.3 Visites préventives (hors espaces VIP)

Entre octobre 2023 et septembre 2024, 487 visites préventives en salle de réunion (hors VIP) ont eu lieu.

Elles ont permis de détecter 123 dysfonctionnements en 2023/2024 contre 106 en 2022/2023 :



3.3.4 Installation et exploitation de matériels temporaires

Ce type de prestation n'excède pas le nombre de 15 à 20 fois par an et s'exécute en heures ouvrées/jours ouvrés.

4 FONCTIONNEMENT DU MARCHE

4.1 Les demandes de prestations

4.1.1 Modes de sollicitation

Seule l'Administration peut déterminer le besoin d'une prestation et la déclencher.

Le titulaire reçoit les demandes de prestations selon plusieurs canaux :

- Application de gestion des incidents et des demandes
- Instructions directes de l'Administration
- Par courriels et téléphone

Dans tous les cas, ces sollicitations seront saisies sur une application de l'Administration y compris en cas de régularisations.

4.1.2 Délai de prévenance

Le titulaire est saisi pour des prestations devant débuter au plus tôt dans les délais suivants :

Type de prestation	La prestation commence au plus tôt dans...
Assistance audiovisuelle (hors installation/exploitation de matériels temporaires)	Demande standard : 1 heure Demande VIP : 30 minutes
Installation et exploitation de matériels temporaires	Deux jours ouvrés
Prestations d'expertise et de conseil	Trois jours ouvrés

4.1.3 L'annulation ou le report de la prestation

L'annulation ou le report de la prestation n'a d'incidence que lorsque cette dernière est engagée pour des prestations à unités d'œuvre (cf § 3.2). Elle n'a donc pas d'incidence quand la prestation est forfaitaire (cf § 3.1)

En conséquence :

	<i>L'information est transmise au titulaire</i>		
	<i>Avant 24 heures de la prestation</i>	<i>à 24 heures de la prestation</i>	<i>Le Jour de la prestation</i>
<u>Annulation</u> d'une prestation durant la période considérée	Pas d'incidence UO	50% des UO engagées	100% des UO engagées
<u>Report</u> d'une prestation dans la même journée	Pas d'incidence UO		

5 ANNEXES

Annexe I Liste des salles du secrétariat général

Cette liste est donnée à titre indicatif et évoluera pendant la durée de l'accord-cadre.

5.1.1 Liste des salles VIP

Cet état est indicatif et pourra être modifié au cours du présent accord-cadre. Ce sont des salles mises à disposition des personnels VIP. Elles sont situées aux 139 rue de Bercy, Paris 12^{ème}.

SALLES	Equipement
Centre de conférences Pierre Mendès France (PMF)	
SALLE 1 PMF	Visioconférence CISCO ROOMKIT PLUS ⁽¹⁾
SALLE 2 PMF	Visioconférence CISCO ROOMKIT PLUS ⁽¹⁾
SALLE 3 PMF	Visioconférence ROOMKIT PLUS ⁽¹⁾
SALLE 4 PMF	Visioconférence ROOMKIT PLUS ⁽¹⁾
SALLE 5 PMF	Visioconférence ROOM 55 ⁽¹⁾
Salle de conférence et Bloch Lainé	Visioconférence HUAWEI TE-50 et ROOMKIT PRO
Hôtel des ministres	
Salle à manger 1	
0104D	Visioconférence ROOMKIT PLUS
4152M	

⁽¹⁾Salle équipée également d'un dispositif de webconférence

5.1.2 Liste des salles mutualisées sensibles

Cet état est indicatif et pourra être modifié au cours du présent accord-cadre.

Ce sont des salles mises à disposition des organisateurs d'évènements audiovisuels dont les compétences techniques du titulaire peuvent être demandées.

SALLES	Equipement
Centre d'activités sportives et culturelles (CASC)	
Auditorium	vidéoprojection, système conférencier, enregistrement
Bâtiment COLBERT	
Cercle des directeurs	vidéoprojection, micro conférencier
Bâtiment VAUBAN	
0061 Nord 1 (70 personnes)	vidéoprojection, système conférencier, enregistrement
0064 Sud 1 (70 personnes)	vidéoprojection, système conférencier, enregistrement
1060 Nord 3 (36 personnes)	vidéoprojection, système conférencier, enregistrement
1062 Sud 4 (30 personnes)	vidéoprojection, système conférencier, enregistrement

SALLES	Equipement
4064 Est 1 (35 personnes)	vidéoprojection, système conférencier, enregistrement, visioconférence
6063 Ouest 1(65 personnes)	vidéoprojection, système conférencier, enregistrement
NOISY LE GRAND Montaigne –93468 NOISY LE GRAND CEDEX	
Auditorium (232 pers)	vidéoprojection, système conférencier, salle avec matériels dédiés à la visioconférence
NOISY LE GRAND Centre –93196 NOISY LE GRAND CEDEX	
3322/3328 salle prestige (45 personnes)	vidéoprojection, système conférencier, micro HF
Ivry – 94201 IVRY SUR SEINE CEDEX	
0263/0273 (56 personnes)	vidéoprojection, système conférencier, enregistrement, 2 cabines d'interprètes

5.1.3 Liste des salles mutualisées sur Bercy

Cet état est indicatif et pourra être modifié au cours du présent accord-cadre.

Ce sont des salles mises à disposition de l'ensemble des services du MEFR par le secrétariat général.

Numéro de la pièce	Capacité	Matériel audiovisuel
Bâtiment COLBERT		
2177 D	27	Vidéoprojection
2210 D	20	Vidéoprojection
2211 M	20	Vidéoprojection et visioconférence
2290 M	20	Vidéoprojection et visioconférence
3217 M	10	Vidéoprojection
3252 D	31	Vidéoprojection et visioconférence
3326 D	10	Visioconférence
4210 D	27	
4251 D	21	Vidéoprojection
5217 D	22	Vidéoprojection et visioconférence
6321 D	8	Vidéoprojection
Bâtiment NECKER		
3 066 R	20	Vidéoprojection et visioconférence
5 147 R	15	Vidéoprojection et visioconférence
5 156 V	15	Vidéoprojection et visioconférence
Bâtiment VAUBAN		
0022 Ouest 2	10	Vidéoprojection
0035 Ouest 2	10	Vidéoprojection
0071 Nord 4	24	Vidéoprojection et visioconférence
0112 Ouest 2	25	Vidéoprojection et visioconférence
1064 Ouest 2	23	Vidéoprojection et visioconférence
1068 Sud 1	25	Vidéoprojection et visioconférence
1104 Ouest 2	25	Vidéoprojection
2071 Ouest 1	15	Vidéoprojection et visioconférence

Numéro de la pièce	Capacité	Matériel audiovisuel
3065 Ouest 1		Visioconférence

5.1.4 Liste des salles mutualisées hors Bercy sur Paris

Cet état est indicatif et pourra être modifié au cours du présent accord-cadre.

Ce sont des salles mises à disposition de l'ensemble des services du MEFR par le secrétariat général.

Numéro de la pièce	Capacité	Matériel audiovisuel
ATRIUM – Paris 12^{ème}		
205	50	vidéoprojection, système conférencier, enregistrement
213	50	vidéoprojection, système conférencier, enregistrement
CHEVALERET Condorcet - 75703 Paris cedex 13		
150	30	vidéoprojection, système conférencier, enregistrement, visioconférence
187	33	vidéoprojection système conférencier, enregistrement
CHEVALERET Grégoire – 75703 Paris cedex 13		
Commissions	70	vidéoprojection, système conférencier, enregistrement, visioconférence
2139		Visioconférence
CHEVALERET Sieyes– 75703 Paris cedex 13		
3116	-	Visioconférence
GRENELLE – 75007 Paris 7		
Salon Jaune		Installation sonorisation mobile

5.1.5 Liste des salles mutualisées hors Bercy hors Paris

Cet état est indicatif et pourra être modifié au cours du présent accord-cadre.

Ce sont des salles mises à disposition de l'ensemble des services du MEFR par le secrétariat général.

Numéro de la pièce	Capacité	Matériel audiovisuel
MONTREUIL Blanqui - 93186 MONTREUIL CEDEX		
214	56	vidéoprojection, système conférencier, enregistrement
227	18	Vidéoprojection
235	18	Vidéoprojection
237	18	Vidéoprojection
245	15	Vidéoprojection
M213	18	Vidéoprojection
MONTREUIL - Les Allées – 93558 MONTREUIL CEDEX		
S1-537	70	vidéoprojection système conférencier, enregistrement
S1-547	40	vidéoprojection système conférencier, enregistrement
NOISY LE GRAND Montaigne - 93468 NOISY LE GRAND CEDEX		

Numéro de la pièce	Capacité	Matériel audiovisuel
8264 Bât A	20	Vidéoprojection
8266 Bât A	20	Vidéoprojection
NOISY LE GRAND Centre – 93196 NOISY LE GRAND CEDEX		
112	20	Vidéoprojection
120	20	Vidéoprojection
122	20	Vidéoprojection
609	20	Vidéoprojection
613	14	Ecran plasma
619	18	Ecran plasma
623	16	Vidéoprojection, visioconférence
1730		Visioconférence
1643	20	Vidéoprojection
Ivry – 94201 IVRY SUR SEINE CEDEX		
0263/0273	56	vidéoprojection, système conférencier, enregistrement, 2 cabines d'interprètes
1459	16	Vidéoprojection
1464	19	Vidéoprojection
283	30	vidéoprojection, système conférencier, enregistrement
1225		Visioconférence

Annexe II Schéma de visioconférence CISCO

Schéma synthétique de l'architecture Visiby extrait de l'appel d'offre Trunk SIP

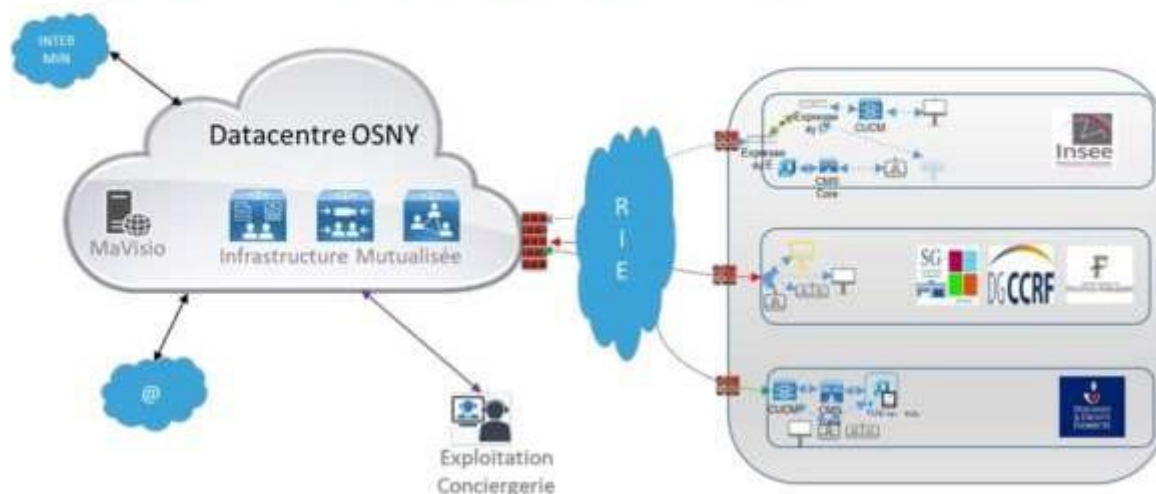
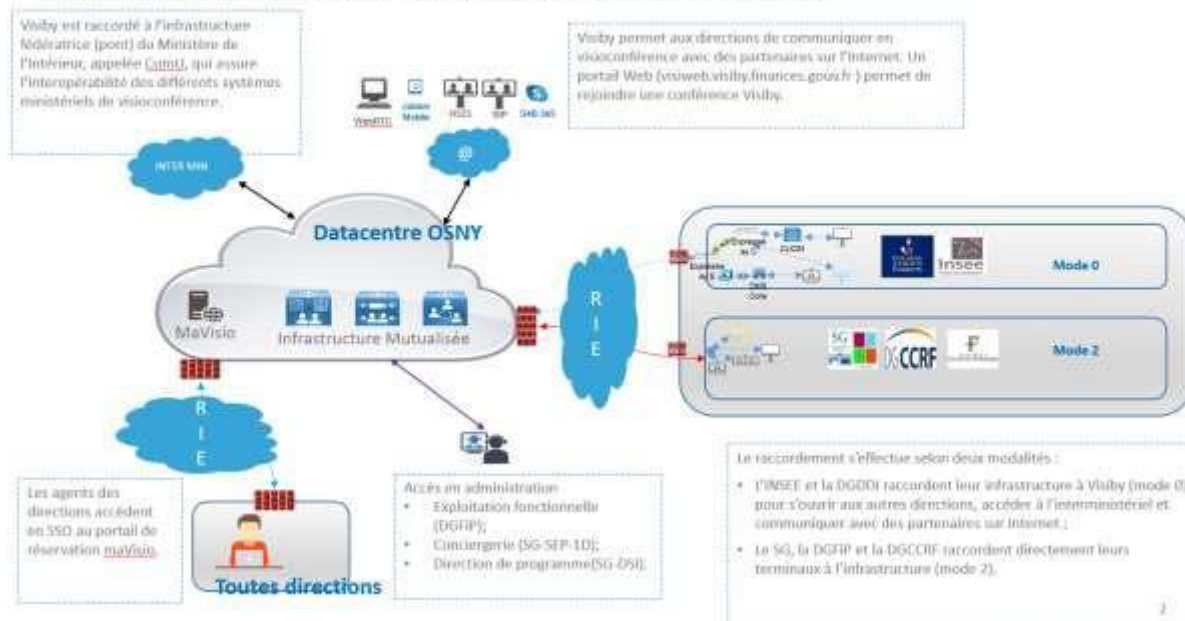


Schéma synthétique de l'architecture Visiby, incluant le portail maVisio



<p>Annexe III <u>Sommaire indicatif du Plan (ou manuel) d'assurance qualité</u></p>
--

1 Introduction

1.1 Objet

- 1.2 Domaines et champs d'application
- 1.3 Révisions
- 1.4 Responsabilités du titulaire par profil
- 1.5 Annuaire des interlocuteurs

2 Dispositions qualité

- 2.1 Gouvernance TITULAIRE
- 2.2 Gouvernance TITULAIRE-ADMINISTRATION
- 2.3 Documents applicables et de référence
- 2.4 Documents techniques applicables et de référence
- 2.5 Présentation de la réalisation
- 2.6 Place de services

3 Disposition qualité

- 3.1 Comité de suivi opérationnel – CSO
- 3.2 Comité de pilotage – COPI
- 3.3 Comité stratégique – COSTRAT

4 Processus et procédures

5 Moyens fournis

- 5.1 Par TITULAIRE
- 5.2 Par l'ADMINISTRATION

6 Maîtrise des documents et des données

- 6.1 Gestion des documents relatifs à l'accord-cadre
- 6.2 Modalité de partage et d'échange des documents
- 6.3 Règles de fonctionnement
- 6.4 Référencement de la documentation
- 6.5 Transmission et stockage des documents

7 Modalités d'exécution et de règlement des prestations

7.1 Prestations récurrentes

7.2 Prestations non récurrentes

8 Matrice d'attribution de responsabilités (RACI)

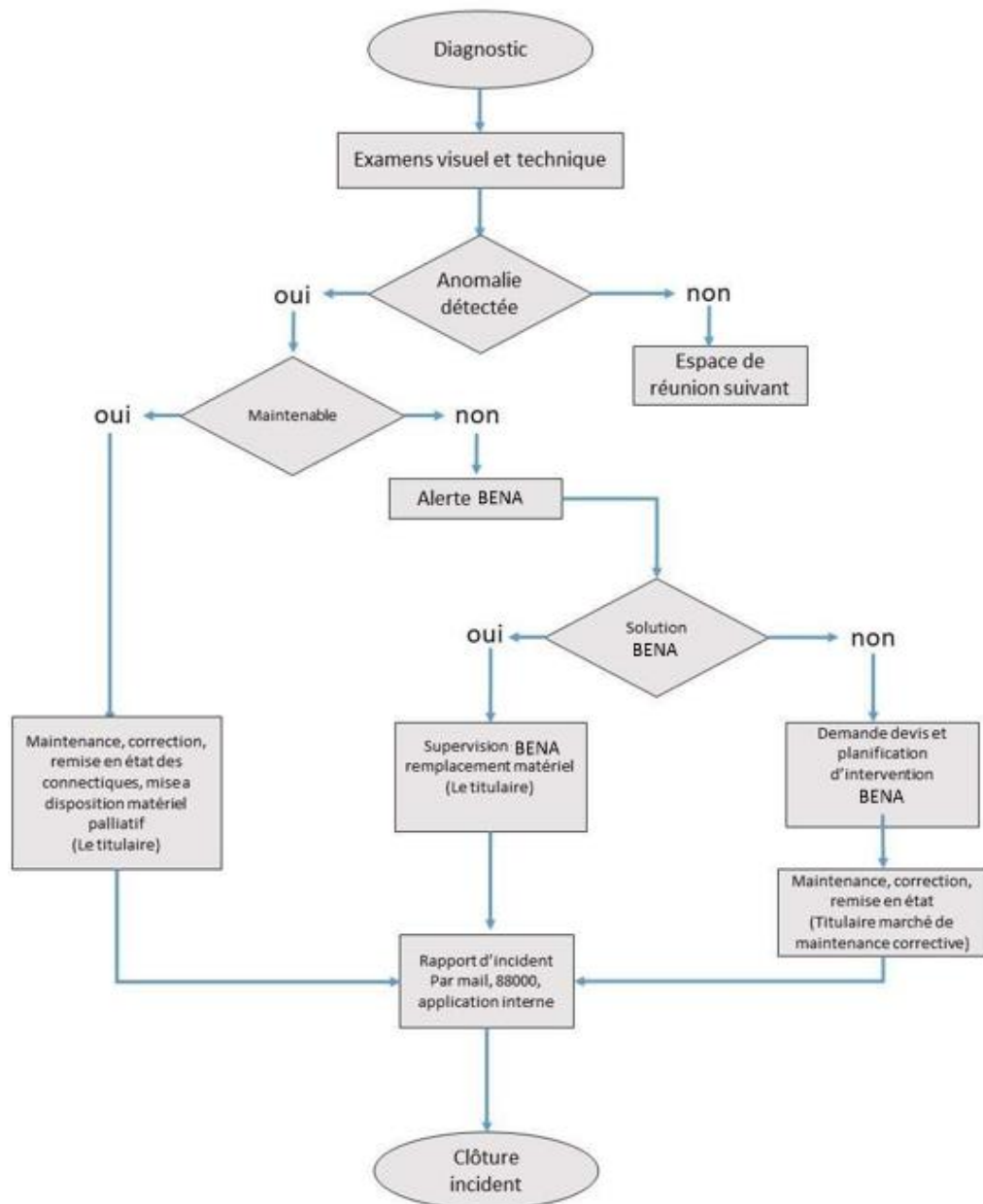
9 Gestion du personnel

- 9.1 Arrivée d'un nouveau collaborateur
- 9.2 Départ d'un collaborateur
- 9.3 Départ d'un collaborateur
- 9.4 Formation du personnel
- 9.5 Gestion des absences
- 9.6 Mouvements temporaires de personnels

10 Annexes

- 10.1 Catalogue des unités d'œuvre
- 10.2 Indicateurs
- 10.3 Plan de réversibilité
- 10.4 Terminologie et abréviations

Annexe IV Schéma d'intervention d'une visite d'opérationnalité des espaces



Annexe V Charte ministérielle d'utilisation des outils numériques

De par la signature par le titulaire de l'engagement de reconnaissance de responsabilité relatif au respect des obligations de confidentialité, de protection des données à caractère personnel ou sensibles et des mesures de sécurité en vigueur au Ministère de l'Economie, des Finances et de la Souveraineté industrielle et numérique, le titulaire s'engage à respecter la charte ministérielle d'utilisation des outils numériques.

Cette charte figure sur un document distinct.

Elle doit être portée à la connaissance de chaque collaborateur du titulaire ayant accès au système d'information du MEFSIN. Chaque collaborateur s'engage à la respecter par la signature d'un formulaire individuel d'arrivée.

Annexe VI Le formulaire de déclaration d'arrivée d'un prestataire permanent ou stagiaire

Le formulaire de déclaration d'arrivée d'un prestataire permanent ou stagiaire est remis par le titulaire pour toute arrivée de nouveau collaborateur (cf. 2.5.2.2.2 Habilitation préalable de tout collaborateur du titulaire).

Cette charte figure sur un document distinct.

Annexe VII Les clauses de sécurité du système d'information

Cette charte figure sur un document distinct.