Une image contenant alimentation

Description générée automatiquement

Cahier des Clauses Techniques Particulières

(CCTP)

**Personne publique :**

**CAISSE NATIONALE DE L'ASSURANCE MALADIE**

**(Cnam)**

**50, avenue du Professeur André LEMIERRE**

**75986 PARIS CEDEX 20**

**France**

**Accord-cadre n°AC.2025.2048**

**Accord-cadre de prestations de mise en œuvre, d’hébergement, d’exploitation, et de maintenance d’une Solution de Gestion de Campagnes Marketing**

[1. Présentation générale de la protection sociale 3](#_Toc203061030)

[1.1. La protection sociale. 3](#_Toc203061031)

[1.2. Présentation générale de la Sécurité Sociale. 5](#_Toc203061032)

[2. Présentation générale de l’Assurance Maladie. 7](#_Toc203061033)

[2.1. Présentation des missions de l’Assurance Maladie. 7](#_Toc203061034)

[2.2. Présentation du réseau de l’Assurance Maladie. 9](#_Toc203061035)

[3. Présentation générale de la Cnam. 12](#_Toc203061036)

[3.1. Présentation des missions de la Cnam. 12](#_Toc203061037)

[3.2. Présentation générale de l’organisation de la Cnam. 13](#_Toc203061038)

[4. Présentation de la Direction Déléguée des Systèmes d’Information (DDSI). 14](#_Toc203061039)

[4.1. Présentation générale des Systèmes d’Information. 14](#_Toc203061040)

[4.2. Présentation des missions de la DDSI 14](#_Toc203061041)

[4.3. Présentation générale de l’organisation de la DDSI. 15](#_Toc203061042)

[4.4. Présentation géographique de l’organisation DDSI et des CTI-CEIR. 18](#_Toc203061043)

[4.5. Orientations générales de la DDSI 20](#_Toc203061044)

[5. Présentation de la Direction Déléguée aux Opérations (DDO) 22](#_Toc203061045)

[5.1. Programme 1 : Portail Assurés et Outils de Gestion de la Relation Client multicanal 23](#_Toc203061046)

[5.2. Département de l’optimisation de la relation client (DORC) 23](#_Toc203061047)

[6. Contexte de la Communication sortante 24](#_Toc203061048)

[7. Présentation générale de l’accord-cadre 25](#_Toc203061049)

[7.1. Objet et forme de l’accord-cadre 25](#_Toc203061050)

[7.2. Durée de l’accord-cadre 26](#_Toc203061051)

[7.3. Lieux d’exécution des prestations 26](#_Toc203061052)

[7.4. Volet RSO 26](#_Toc203061053)

[8. Cadre organisationnel 27](#_Toc203061054)

[8.1. Rôles des acteurs projet 27](#_Toc203061055)

[8.1.1. Rôle de la Cnam 27](#_Toc203061056)

[8.1.2. Rôle du Titulaire 27](#_Toc203061057)

[8.2. Pilotage des prestations et comitologie 28](#_Toc203061058)

[8.2.1. Principes de pilotage 28](#_Toc203061059)

[8.2.2. Réunion de lancement 29](#_Toc203061060)

[8.2.3. Démarche Qualité pour la Cnam 29](#_Toc203061061)

[8.2.4. Comitologie 30](#_Toc203061062)

[8.3. Méthodologie projet 32](#_Toc203061063)

[8.3.1. Général 33](#_Toc203061064)

[8.3.2. Comitologie Projet 33](#_Toc203061065)

[8.3.3. Démarche Nationale de Recette 35](#_Toc203061066)

[8.3.4. Outillage 35](#_Toc203061067)

[8.4. Livraison / Vérification, admission des prestations et modalités de livraison 36](#_Toc203061068)

[8.4.1. Vérification des prestations 36](#_Toc203061069)

[8.4.2. Validation des prestations 37](#_Toc203061070)

[9. Volet fonctionnel 39](#_Toc203061071)

[9.1. Schéma fonctionnel 40](#_Toc203061072)

[9.2. Canaux de communication sortants 41](#_Toc203061073)

[9.2.1. Emails 41](#_Toc203061074)

[9.2.2. SMS 41](#_Toc203061075)

[9.2.3. Messages vocaux 41](#_Toc203061076)

[9.2.4. Messages vers le compte ameli 41](#_Toc203061077)

[9.2.5. Courriers 42](#_Toc203061078)

[9.2.6. Autres Canaux de diffusion envisagés 42](#_Toc203061079)

[9.3. Contenu 42](#_Toc203061080)

[9.3.1. Bibliothèque de contenu 42](#_Toc203061081)

[9.3.2. Création et gestion des modèles 44](#_Toc203061082)

[9.4. Ciblage 51](#_Toc203061083)

[9.4.1. Données de ciblage 51](#_Toc203061084)

[9.4.2 Création des ciblages 52](#_Toc203061085)

[9.5 Paramétrage 54](#_Toc203061086)

[9.5.1 Planification et plages horaires 54](#_Toc203061087)

[9.5.2 Fuseaux horaires 55](#_Toc203061088)

[9.5.3 Fréquence d’envoi 55](#_Toc203061089)

[9.5.4 Gestion des attributs 55](#_Toc203061090)

[9.5.5 Pression relationnelle 57](#_Toc203061091)

[9.5.6 Bons à Tirer (BAT) 57](#_Toc203061092)

[9.5.7 Scénarios d’envois 58](#_Toc203061093)

[9.5.8 Gestion des rebonds 58](#_Toc203061094)

[9.5.9 Suivi des interactions 59](#_Toc203061095)

[9.5.10 Gestion Budgétaire 59](#_Toc203061096)

[9.5.11 Validation et contrôle 59](#_Toc203061097)

[9.6 Diffusion 60](#_Toc203061098)

[9.6.1 Spécificités par canal 60](#_Toc203061099)

[9.6.2 Planification et horaires 61](#_Toc203061100)

[9.6.3 Gestion des priorités et des délais de diffusion 61](#_Toc203061101)

[9.6.4 Bons à tirer (BAT) 61](#_Toc203061102)

[9.6.5 Lissage des envois 61](#_Toc203061103)

[9.6.6 Qualité et délivrabilité des campagnes 62](#_Toc203061104)

[9.7 Données 63](#_Toc203061105)

[9.7.1 Sources de données 63](#_Toc203061106)

[9.7.2 Mise à jour des données internes Cnam 64](#_Toc203061107)

[9.7.3 Conservation et sécurité des données 65](#_Toc203061108)

[9.8 Interfaçage avec le SI Cnam pour les canaux non diffusés par la solution 67](#_Toc203061109)

[9.8.1 Compte ameli 67](#_Toc203061110)

[9.8.2 Chaine éditique 67](#_Toc203061111)

[9.9 Suivi 68](#_Toc203061112)

[9.9.1 Supervision et alertes 68](#_Toc203061113)

[9.9.2 Suivi budgétaire et facturation 68](#_Toc203061114)

[9.9.3 Suivi des retours 70](#_Toc203061115)

[9.9.4 Données comportementales 72](#_Toc203061116)

[9.10 Reporting 73](#_Toc203061117)

[9.10.1 Rapports standards 73](#_Toc203061118)

[9.10.2 Cartes des zones de chaleur 73](#_Toc203061119)

[9.10.3 Gestion des rapports 73](#_Toc203061120)

[9.10.4 Analyse des performances et prévisions 74](#_Toc203061121)

[9.11 Habilitations 75](#_Toc203061122)

[9.11.1 Nombre de profils utilisateurs 75](#_Toc203061123)

[9.11.2 Accès à l'outil 75](#_Toc203061124)

[9.11.3 Gestion des groupes de permissions 75](#_Toc203061125)

[9.12 Logs d'accès et d'utilisation de la solution 78](#_Toc203061126)

[9.12.1 Logs de connexion 78](#_Toc203061127)

[9.12.2 Logs d’usage 78](#_Toc203061128)

[9.12.3 Exploitation et accessibilité 79](#_Toc203061129)

[9.13 Environnements 79](#_Toc203061130)

[9.13.1 Hébergement 79](#_Toc203061131)

[9.13.2 Environnement bac à sable 79](#_Toc203061132)

[10 Volet sécurité 80](#_Toc203061133)

[10.1 Obligations du Titulaire 80](#_Toc203061136)

[10.2 Démarche du Plan d’Assurance Sécurité (PAS) 80](#_Toc203061137)

[10.3 Exigences de sécurité 81](#_Toc203061138)

[11 Architecture Solution 84](#_Toc203061139)

[11.1 Solution full SaaS 85](#_Toc203061141)

[11.2 Variante : Solution hybride SaaS 86](#_Toc203061142)

[11.3 Exigences d’intégration 87](#_Toc203061143)

[12 Volet technique 88](#_Toc203061144)

[12.1 Généralités 88](#_Toc203061146)

[12.2 Intégration et interfaçage 89](#_Toc203061147)

[12.3 Compatibilité de la Solution avec les équipements informatiques 92](#_Toc203061148)

[12.4 Description des environnements 94](#_Toc203061149)

[12.5 Exigences de Supervision et Métrologie 97](#_Toc203061150)

[12.6 Exigences de Disponibilité 99](#_Toc203061151)

[12.7 Exigences de continuité 101](#_Toc203061152)

[12.8 Exigences de Performance 102](#_Toc203061153)

[12.9 Exigences de Volumétrie 103](#_Toc203061154)

[13 Support et maintenance de la Solution 104](#_Toc203061155)

[13.1 Support de la Solution 104](#_Toc203061157)

[13.2 Maintenance préventive et corrective de la Solution 107](#_Toc203061158)

[13.3 Opérations programmées 108](#_Toc203061159)

[14 Réversibilité 109](#_Toc203061160)

[15 Mise en œuvre 110](#_Toc203061161)

[15.1 Planning projet 110](#_Toc203061164)

[15.2 F1 - Lancement de l’accord-cadre 111](#_Toc203061165)

[15.2.1 Objet 111](#_Toc203061166)

[15.2.2 Point de départ et durée des prestations 111](#_Toc203061167)

[15.3 F2 - Mise en œuvre de la Solution 112](#_Toc203061168)

[15.3.1 Objet 112](#_Toc203061169)

[15.3.2 Mise en place des environnements 112](#_Toc203061170)

[15.3.3 Mise en œuvre des interconnexions 112](#_Toc203061171)

[15.3.4 Mise à disposition de la Solution de Gestion de Campagnes Marketing interfacée avec le SI Cnam 113](#_Toc203061172)

[15.3.5 Formation et accompagnement 114](#_Toc203061173)

[15.3.6 Point de départ et durée des prestations 115](#_Toc203061174)

[15.4 F3 - Run 115](#_Toc203061175)

[15.4.1 Objet 115](#_Toc203061176)

[15.4.2 Point de départ et durée des prestations 116](#_Toc203061177)

[15.5 F4 - Diffusion des messages 116](#_Toc203061178)

[15.5.1 Objet 116](#_Toc203061179)

[15.5.2 Point de départ et durée des prestations 116](#_Toc203061180)

[15.6 F5 - Réversibilité 117](#_Toc203061181)

[15.6.1 Objet 117](#_Toc203061182)

[15.6.2 Point de départ et durée des prestations 117](#_Toc203061183)

[16 Catalogue d’unités d’œuvre (UO) 118](#_Toc203061184)

[17 Annexes 119](#_Toc203061185)

[17.1 Glossaire 119](#_Toc203061186)

[17.2 Documents 121](#_Toc203061187)

1. Présentation générale de la protection sociale
   1. La protection sociale.

La protection sociale désigne tous les mécanismes de prévoyance collective, permettant aux individus de faire face aux conséquences financières des « risques sociaux ». Il s’agit de situations susceptibles de compromettre la sécurité économique de l’individu ou de sa famille, en provoquant une baisse de ses ressources ou une hausse de ses dépenses : vieillesse, maladie, invalidité, chômage, maternité, charges de famille, etc

La protection sociale repose sur deux types de mécanismes :

* Des prestations sociales versées directement aux ménages, qui peuvent être en espèces (pensions de retraite, indemnités journalières en cas d’arrêt maladie) ou en nature (remboursements de soins de santé) ;
* Des prestations de services sociaux, qui désignent l’accès à des services fournis à prix réduit ou gratuitement (crèches, hôpitaux) car financés par les organismes de protection sociale soit directement, soit par le biais de dotations.

Les prestations sociales peuvent répondre à trois logiques de prise en charge : assurance sociale, assistance ou protection universelle.

* La logique d’assurance sociale

L'assurance sociale a pour objectif de prémunir contre un risque de perte de revenus (chômage, maladie, vieillesse, accident du travail, etc.). Les prestations sociales sont financées, en France, par des cotisations assises sur les salaires. Elles sont donc réservées à ceux qui cotisent mais aussi à leurs proches, au travers de la notion d’ayant droit (conjoint sans activité professionnelle ou enfants à charge, principalement). Par exemple, les salariés du secteur privé cotisent pour l'assurance chômage et peuvent bénéficier, en cas de licenciement, d'une allocation chômage. Ces prestations sont versées en contrepartie de cotisations, elles sont dites « contributives ».

* La logique d’assistance

La logique d'assistance vise à instaurer une solidarité entre les individus pour lutter contre les formes de pauvreté. La prestation assure un revenu minimum qui ne couvre pas nécessairement un risque spécifique. Elle est versée sous condition de ressources, il n'est pas nécessaire d'avoir cotisé pour en bénéficier. Parmi ces prestations, on trouve les dix minimas sociaux versés en France, dont le revenu de solidarité active (RSA) et l’allocation aux adultes handicapés (AAH). Ces prestations sont qualifiées de « non contributives ».

* La logique de protection universelle

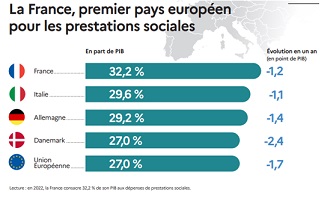
La protection universelle a pour but de couvrir certaines catégories de dépenses en faveur de tous les individus. Les prestations sont donc accordées sans conditions de cotisations et sans conditions de ressources. Elles sont identiques pour tous. C'est le cas de la protection universelle maladie (PUMa) qui permet à toute personne majeure qui travaille ou réside en France de manière stable et régulière de bénéficier de la prise en charge de ses frais de santé.

Sources : [www.vie-publique.fr](http://www.vie-publique.fr) & <https://drees.solidarites-sante.gouv.fr/>

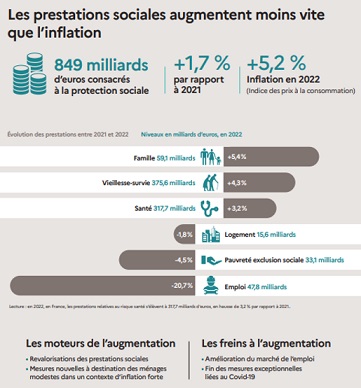
Eléments chiffrés sur la protection sociale en France.

De par son niveau d’intervention, la Sécurité sociale est une institution qui est au cœur de la protection sociale française.

Les dépenses de protection sociale en 2022.



Le montant des prestations sociales versées en 2022 est de 849 milliards d’euros.



Les ressources de la protection sociale augmentent fortement pour la deuxième année consécutive (+5,0 % en 2022 après +5,2 % en 2021). Ce dynamisme résulte de la forte hausse des cotisations sociales et des impôts et taxes affectés, soutenue par la bonne santé du marché du travail ainsi que par la hausse des prix et des revenus. En conséquence, le solde de la protection sociale qui recouvre la Sécurité sociale, les mutuelles et les institutions de prévoyance - le solde étant équilibré pour l’État par convention - redevient excédentaire de 11 milliards d’euros en 2022, après deux années de déficit record (50 milliards d’euros en 2020 et 17 milliards d’euros en 2021).

Source des graphiques et des analyses : Direction de la recherche, des études, de l’évaluation et des statistiques (DREES) / open data des données statistiques publiques.

La protection sociale en France et en Europe en 2022 - Résultats des comptes de la protection sociale - Édition 2023

*Source :* [*drees.solidarites-sante.gouv.fr*](https://drees.solidarites-sante.gouv.fr)

* 1. Présentation générale de la Sécurité Sociale.

Article L111-1 du Code de la Sécurité Sociale*.*

La sécurité sociale est fondée sur le principe de solidarité nationale.

Elle assure, pour toute personne travaillant ou résidant en France de façon stable et régulière, la couverture des charges de maladie, de maternité et de paternité ainsi que des charges de famille et d'autonomie.

Elle garantit les travailleurs contre les risques de toute nature susceptibles de réduire ou de supprimer leurs revenus. Cette garantie s'exerce par l'affiliation des intéressés à un ou plusieurs régimes obligatoires.

Elle assure la prise en charge des frais de santé, du soutien à l'autonomie, le service des prestations d'assurance sociale, notamment des allocations vieillesse, le service des prestations d'accidents du travail et de maladies professionnelles ainsi que le service des prestations familiales dans le cadre du présent code, sous réserve des stipulations des conventions internationales et des dispositions des règlements européens.

3 types de régimes

La Sécurité sociale inclut 2 régimes principaux et des régimes spéciaux, couvrant chacun une ou plusieurs catégories socioprofessionnelles spécifiques et se caractérisant par des modalités de gestion et de prise en charge différentes :

* Le régime général, qui prend en charge la majorité de la population : les travailleurs salariés ainsi que les travailleurs indépendants depuis le 1er janvier 2018 ainsi que toute personne bénéficiant de droit au titre de la résidence (protection universelle maladie) ;
* Le régime agricole, qui prend en charge les exploitants et salariés agricoles ;
* Les régimes spéciaux, qui perdurent dans certaines professions et pour certains risques (marins, mines, salariés de la SNCF, de la RATP, d'EDF-GDF, de l'Assemblée nationale ou encore du Sénat).

6 branches administratives

Une branche est une entité administrative chargée de la gestion d’un ou plusieurs « risques ».

L'activité principale d'une branche consiste à allouer des financements et à s'assurer de l'équilibre comptable dans un secteur spécifique.

|  |  |
| --- | --- |
|  | Il existe donc :  **La branche famille** qui a pour but de réduire les inégalités de niveau de vie entre les familles, au moyen de prestations familiales dont le montant dépend du nombre d’enfants vivant dans le foyer ;  **La branche maladie**, chargée de prendre en charge une partie des dépenses de santé des citoyens et de garantir l’accès aux soins pour tous. Elle peut aussi mener des campagnes de prévention et contribue à la régulation du système de santé ;  **La branche accident du travail et maladie professionnelle** qui couvre les risques professionnels (elle indemnise les victimes et fixe la contribution respective des entreprises au financement du système). Elle mène également des campagnes de prévention ;  **La branche retraite**, chargée de verser des pensions aux retraités de l’industrie, des services et du commerce ;  **La branche recouvrement**, chargée de collecter les cotisations et contributions sociales pour les redistribuer au bénéfice des autres branches ;  **La branche autonomie**, la plus récente, qui gère les dépenses liées à l’autonomie des personnes âgées et handicapées par le financement d’établissements (comme les Ehpad) et le versement de prestation : l’allocation personnalisée d’autonomie (APA) ou l’allocation d’éducation de l’enfant handicapé (AEEH) par exemple. |

Sources  [www.vie-publique.fr](http://www.vie-publique.fr)

1. Présentation générale de l’Assurance Maladie.

Face aux mutations profondes de la société (vieillissement, maladies chroniques, etc.) et du monde du travail, l’Assurance Maladie et la branche risques professionnels agissent pour continuer à protéger chaque assuré. Un rôle moteur, au cœur du système de santé, en synergie avec tous les acteurs

* 1. Présentation des missions de l’Assurance Maladie.

L’Assurance Maladie protège durablement la santé de chacun – dans sa vie personnelle ou professionnelle – en agissant auprès de tous. C’est sa raison d’être. Concrètement, elle accompagne plus de 66 millions d’assurés tout au long de leur vie, en prenant en charge leurs soins quels que soient leurs ressources, leur situation ou leur état de santé.

Elle garantit ainsi un accès universel aux droits et elle permet l’accès aux soins.

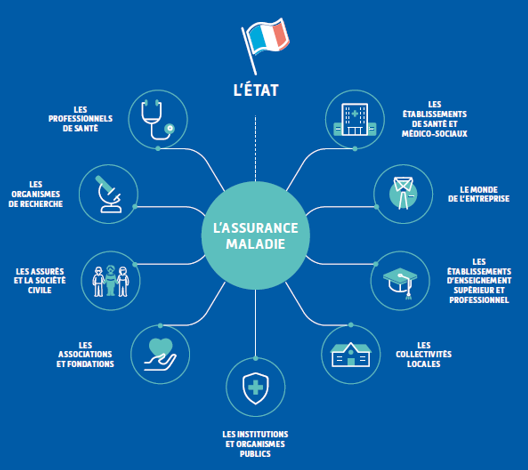
Elle fait également bien plus : elle agit en amont de la maladie et de ses complications, avec une offre de prévention sans cesse enrichie. Dans le milieu professionnel aussi, elle renforce ses dispositifs pour protéger les salariés les plus exposés ou les plus fragiles.

Elle joue par ailleurs un rôle de régulateur du système de santé, cherchant en permanence à concilier la meilleure qualité des soins et le meilleur coût, à travers ses analyses, ses propositions et son action sur le terrain. Pour améliorer l’efficacité du système, elle travaille main dans la main avec les professionnels et les établissements de santé, les entreprises et tous les acteurs concernés.

A travers la branche Risques professionnels, l’Assurance Maladie a pour finalité de promouvoir un environnement de travail plus sûr et plus sain en réduisant les accidents et maladies professionnels. Elle s’appuie pour cela sur la complémentarité de ses 3 missions : indemniser et accompagner toutes les victimes de maladies et d’accidents ; fixer les taux des cotisations accidents du travail/maladies professionnelles des entreprises ; prévenir les accidents professionnels. Pour réaliser ces missions, la branche Risques professionnels s’appuie notamment sur l’expertise de 2 acteurs qu’elle finance, l’Institut national de recherche et de sécurité (INRS) et Eurogip.

Toutes ses missions, l’Assurance Maladie les mène avec le souci d’assurer la meilleure qualité de service. Elle s’appuie pour cela sur un réseau de proximité qui couvre l’ensemble du territoire et l’engagement de 82000 collaborateurs qui agissent jour après jour à l’échelle départementale, régionale et nationale. Ensemble, au quotidien, ils font vivre ses valeurs d’universalité, de solidarité, de responsabilité et d’innovation.

L’assurance maladie et ses partenaires



La feuille de route : la COG

Tous les 5 ans, l’État et la Cnam (Caisse Nationale d’Assurance Maladie – Voir chapitre 3) signent des conventions d’objectifs et de gestion (COG).

Leur rôle : définir les objectifs des branches maladie et accidents du travail – maladies professionnelles de la Sécurité sociale, les actions pour les atteindre et les moyens de fonctionnement.

La COG Assurance Maladie 2023-2027 a été signée par la Cnam, le ministère de la Santé et de la prévention, ainsi que le ministère chargé des Comptes publics.

Elle fixe 6 grands objectifs à l’Assurance Maladie :

* Garantir aux usagers une offre de services performante et personnalisée ;
* Assurer l’accessibilité territoriale et financière du système de soins ;
* Faire de la prévention, des enjeux de la transition écologique et de la santé publique des marqueurs de l’engagement de l’Assurance Maladie ;
* Impulser et accompagner la transformation du système de soins ;
* Déployer une stratégie ambitieuse de lutte contre la fraude ;
* Soutenir opérationnellement nos ambitions grâce à la performance et à l’efficience de la branche.

Une nouvelle COG pour la branche risques professionnels est, à la date de rédaction du présent CCTP, en cours d’élaboration.

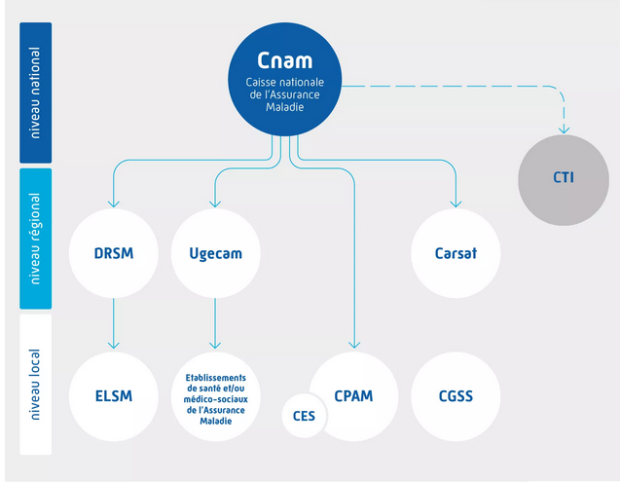


Sources : <https://assurance-maladie.ameli.fr/qui-sommes-nous/action/missions-generales>

* 1. Présentation du réseau de l’Assurance Maladie.

Pour mener à bien ses missions liées à la maladie et aux risques professionnels, l’Assurance Maladie s’appuie sur un réseau étendu. Composé de 164 organismes aux fonctions et domaines d’intervention complémentaires.

Le réseau de l’Assurance Maladie se déploie au niveau national, régional et local partout en France.



102 caisses primaires d’Assurance Maladie (CPAM)

Les CPAM sont des organismes de droit privé exerçant une mission de service public. Elles jouent un rôle essentiel pour assurer les relations de proximité avec les publics de l’Assurance Maladie.

Parmi leurs nombreuses missions, on trouve :

* L’affiliation des assurés sociaux et la gestion de leurs droits à l’assurance maladie ;
* Le traitement des feuilles de soins et des prestations d’assurance maladie : remboursement des soins, paiement des indemnités journalières ou encore avance des frais médicaux aux bénéficiaires de la CMU complémentaire ;
* Le traitement des demandes de pensions d’invalidité et leur versement ;
* L’instruction des déclarations d’accident du travail ou de maladies professionnelles - en lien avec le service médical de l’Assurance Maladie – et l’indemnisation des victimes ou de leur ayants-droits (soins médicaux, indemnités journalières ou rentes en cas d‘incapacité) ;
* L’application d’un plan d’action annuel sur la gestion du risque, en relation avec les professionnels de santé ;
* Le développement d’une politique de prévention et de promotion de la santé (dépistage des cancers, des déficiences, etc.) Pour cela, l’Assurance Maladie s’appuie sur un réseau de 89 centres d’examens de santé qui proposent aux assurés des actions de prévention individualisées selon l’âge et les facteurs de risque ;
* La mise en œuvre d’une politique d'action sanitaire et sociale par des aides individuelles aux assurés - en collaboration avec le service social des caisses d'assurance retraite et de la santé au travail (Carsat) - et des aides collectives au profit d'associations ;
* L’organisation des visites des délégués de l’Assurance Maladie chez les professionnels de santé ;
* Le développement d’actions pour prévenir la désinsertion professionnelle à travers des cellules pluridisciplinaires regroupant les compétences des différents organismes (CPAM, Carsat, ELSM/DRSM) : service social, médical, prestations, etc.

16 caisses régionales (Carsat et Cramif)

Les Carsat (caisses régionales d’assurance retraite et de la santé au travail), et la Cramif (caisse régionale d’Assurance Maladie d’Ile-de-France) sont en charge pour le compte des branches Assurance Maladie et Assurance Maladie – Risques professionnels de 3 missions pour lesquelles elles sont rattachées à la Cnam :

* La prévention des risques professionnels ;
* La tarification des risques professionnels ;
* L’accompagnement des assurés en difficulté (service social).

16 directions régionales du service médical (DRSM)

Le service du contrôle médical dispose d'un échelon local auprès de chaque caisse d'assurance maladie. Il est constitué de praticiens conseils (médecins, chirurgiens-dentistes, pharmaciens) et de personnel administratif. Acteur médical de la gestion du risque, le service du contrôle médical :

* Conseille les assurés et les professionnels de santé sur la réglementation médico-sociale et sur le bon usage des soins ;
* Accompagne les assurés et les professionnels de santé pour améliorer la prise en charge des affections de longue durée (ALD) ;
* Analyse et contrôle les demandes de prestations des patients et les activités des professionnels et établissements de santé ;
* Contrôle la bonne application de la réglementation et des pratiques médicales ;
* Réalise des études ;
* Participe à la reconnaissance du caractère professionnel de l’accident ou de la maladie ;
* Evalue les séquelles suite à un accident ou à une maladie liée au travail à l’aide d’un barème spécifique et fixe le taux d’incapacité permanente qui donne droit à une indemnisation.

4 caisses générales de sécurité sociale (CGSS) et 1 caisse de sécurité sociale (CSS)

Dans les départements d’outre-mer - Martinique, Guadeloupe, Guyane, la Réunion et Mayotte - on ne trouve pas de CPAM mais des caisses générales de sécurité sociale (CGSS) ou caisse de sécurité sociale (CSS) dans le cas de Mayotte. Celles-ci regroupent tous les services de la Sécurité sociale : assurance maladie et risques professionnels, mais aussi assurance retraite, recouvrement des cotisations de sécurité sociale et allocations familiales.

13 unions de gestion des établissements de caisse d’Assurance Maladie (Ugecam)

Ces unions régionales gèrent les 225 établissements sanitaires et médico-sociaux de l’Assurance Maladie. Elles le font en conformité avec les dispositifs de planification sanitaire et médico-sociale et les priorités fixées par les Agences régionales de santé (ARS). Elles sont regroupées au sein du Groupe Ugecam, premier opérateur de santé privé à but non lucratif. Celui-ci est expert dans des domaines pointus : grands brûlés, obésité infantile, traumatismes crâniens et orthopédiques, pathologies médullaires, amputations.

9 centres de traitement informatique (cf. §4.4) :

* 2 Centre de Services Hébergement des infrastructures de l’Assurance Maladie (CSH) :
  + CSH Sud (Toulouse),
  + CSH Grand Est (Strasbourg).
* 4 Centre de Service Métier du SI Assurance Maladie :
  + Centre Informatique du Centre-Ouest Atlantique (CICOA),
  + CTI Angers,
  + CTI Rouen,
  + CRIP.
* 3 Centre de Traitement informatique (CTI) qui assure l’exploitation du système d’information des prestations :
  + CTI Melun,
  + CTI Saint-Etienne,
  + CTI Sophia-Antipolis.

Répartis sur l’ensemble du territoire, les centres de traitement informatique (CTI) sont chargés du traitement des données informatiques de l’Assurance Maladie. Ils ont été créés dans le but d’informatiser et de régionaliser la gestion des prestations versées aux assurés. Au fil du temps, les évolutions des besoins et de l’informatique les ont amenés à diversifier leurs activités.

3 centres d'éditique informatique régionale (CEIR).

Les CEIR sont les usines d’impression, de mise sous plis et de remise à la Poste de l’Assurance Maladie.

Ils sont basés à :

* CEIR Toufflers
* CEIR Caen
* CEIR Marseille

1. Présentation générale de la Cnam.

Avec plus de 2 200 salariés, la Caisse Nationale d'Assurance Maladie - Cnam - est la « tête de réseau » opérationnelle du régime d’assurance maladie obligatoire en France. Son rôle : impulser la stratégie au niveau national, puis coordonner et appuyer les organismes locaux.

La Cnam est un établissement public national à caractère administratif. Elle agit sous la double tutelle du ministère des Solidarités et de la santé et du ministère de l’Économie et des finances. La loi de réforme d'août 2004 a donné à l'Assurance Maladie de nouvelles responsabilités en matière de régulation du système de soins. La Cnam est donc organisée en conséquence avec, comme priorité, la gestion du risque.

* 1. Présentation des missions de la Cnam.

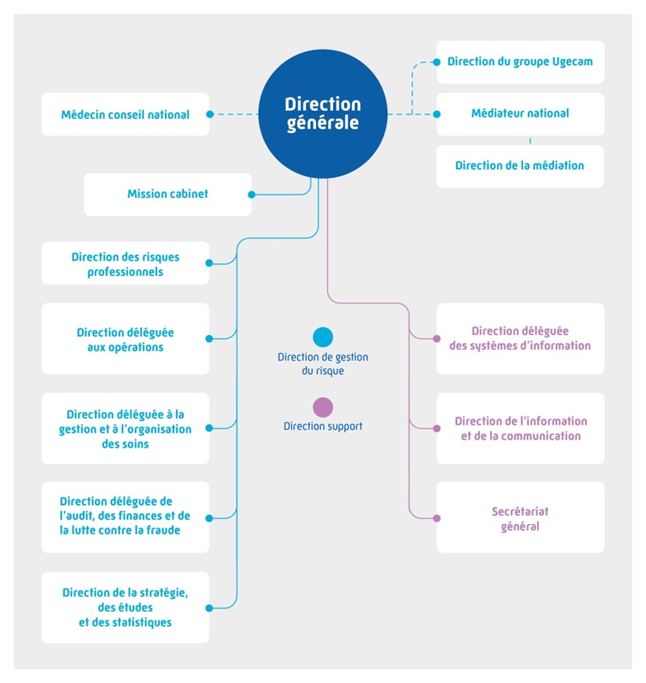
La Cnam :

* Définit les orientations, les principes et les objectifs qui guident son action et elle en assure la mise en œuvre ;
* Met en œuvre les accords « conventionnels » passés entre l’Union des caisses d’assurance maladie et les syndicats représentatifs des différentes professions de santé ;
* Développe la maîtrise médicalisée des dépenses de santé et accompagne l’évolution des comportements de chacun ;
* Définit et promeut la prévention de la maladie, des accidents du travail et des maladies professionnelles ;
* Définit et pilote l’activité des organismes du réseau ;
* Veille à ce que le service rendu aux publics soit homogène sur l’ensemble du territoire ;
* Gère par ailleurs un des plus grands systèmes d’information en Europe.

Pour mener à bien ces missions, la direction générale de la Cnam s’appuie sur plusieurs directions dédiées à la gestion du risque et des directions supports.

*Source :* [*https://www.assurance-maladie.ameli.fr/qui-sommes-nous/organisation/cnam-tete-reseau*](https://www.assurance-maladie.ameli.fr/qui-sommes-nous/organisation/cnam-tete-reseau)

* 1. Présentation générale de l’organisation de la Cnam.

**

*Source :* [*https://assurance-maladie.ameli.fr*](https://assurance-maladie.ameli.fr)

Dans les chapitres suivants ne seront présentées que les directions concernées par cet appel d’offres.

1. Présentation de la Direction Déléguée des Systèmes d’Information (DDSI).

La Direction Déléguée des Systèmes d’Information assure la qualité, l'évolutivité, la disponibilité et les performances des systèmes d’information de l’assurance maladie dans le respect des besoins de l'ensemble des organismes du réseau de l'assurance maladie.

* 1. Présentation générale des Systèmes d’Information.

Le Système d’Information de l’Assurance Maladie en quelques chiffres :

* Plus de 1600 collaborateurs qui œuvrent pour maintenir, développer, assurer la qualité de service et exploiter l’ensemble du SI de l’AM ;
* De nombreux contributeurs : les maîtrises d’ouvrage, les organismes du réseau et les partenaires ;
* Une capacité à faire de plus de 210 000 jours / homme Fabrication et charges transverses ;
* 1,4 milliard de Feuilles de Soin Electroniques par an ;
* Plus de 500 projets gérés par an ;
* 600 applications et 4000 composants référencés dans la cartographie des systèmes d’information ;
* 700 conteneurs de bases de données, 500 Teraoctets de gestion BDD, 7 Pétaoctets de données décisionnelles, 14,7 Pétaoctets de données DataCenter ;
* Plus de 2400 mises en production par an ;
* Une capacité maximum d’impression de 1 milliard de pages : 2023 / 563 millions de pages imprimées et 122 millions d’envois postaux.

Un projet majeur du Système d’Information de l’Assurance Maladie : Mon Espace Santé.

Mon Espace Santé est un espace numérique personnel et sécurisé qui a vocation à devenir le carnet de santé numérique interactif de tous les assurés d’un régime d’Assurance Maladie français.

Il s’inscrit dans la dynamique du Dossier médical partagé (DMP), lancé dès 2011, qui s’impose aujourd’hui comme l’outil de coordination et de partage à destination des professionnels et comme une ressource pour Mon Espace Santé.

Le déploiement de Mon Espace Santé a été effectif dès janvier 2022 auprès d’une population de plus de 65M d’assurés, dont plus de 57M de comptes ouverts en opt-out à fin 2022 et un large succès en termes d’activation (près de 8M de comptes activés) et d’usages.

65,8M de comptes Mon Espace Santé sont à présent accessibles par les professionnels de santé, par le biais du Dossier Médical Partagé ou de la Messagerie de santé sécurisée aujourd’hui, et via d’autres API à venir dans le cadre du Bouquet de Services aux Professionnels de santé.

* 1. Présentation des missions de la DDSI

La Direction Déléguée des Systèmes d'Information assure la qualité, l'évolutivité, la disponibilité et les performances de l’informatique de l’assurance maladie dans le respect des besoins de l'ensemble des organismes du réseau de l'assurance maladie.

A ce titre, elle a pour fonction :

* D’anticiper l'évolution des besoins des utilisateurs et l'évolution des technologies pour en déduire les évolutions en termes de composants des systèmes, d'évaluation des budgets et de compétences nécessaires ;
* D’organiser les processus métiers de l'informatique dans un souci d'industrialisation et de qualité globale ;
* De mettre en œuvre les dispositifs qui optimisent les moyens dont elle dispose et contribuent au respect de ses engagements ;
* De promouvoir une culture de partage, de savoir-faire et de transparence ;
* De proposer à la direction générale les objectifs et les priorités concernant le système d’information, en accord avec les maîtrises d'ouvrage ;
* D’assurer l'ouverture du SI de l'assurance maladie vis-à-vis de l'extérieur en développant des partenariats avec les acteurs du monde de la santé et de la protection sociale, conformément aux objectifs fixés ;
* De s'assurer que l'activité informatique contribue totalement à l'atteinte des objectifs métiers ;
* D’organiser l'amélioration continue de son fonctionnement ;
* D’assurer le reporting de son activité par rapport aux instances de décision de la Cnam ;
* De veiller à la protection des données personnelles au sein de la DDSI.
  1. Présentation générale de l’organisation de la DDSI.

Base : Règlement d'Organisation de la Cnam – janvier 2024

Le directeur délégué est en charge de la DDSI. Sont placées sous sa responsabilité :

* Pour la fabrication des projets et des produits :
  + La direction du développement (DDEV),
  + La direction de l’informatique décisionnelle et des données (DIDD) ;
* Pour la cohérence de la stratégie :
  + La direction architecture et modernisation du SI (DAMSI),
  + La mission du pilotage stratégique de la roadmap (MPSR),
  + La direction de la stratégie des ressources et des moyens (DSRM),
  + La mission Cabinet de la DDSI (CABDDSI).
* Pour les opérations du système d’information :
  + La direction des opérations et du service clients (DOSC),
  + La direction technique et sécurité (DTS).

La direction du développement a pour mission de porter les grandes transformations du SI et a en charge le pilotage des programmes et projets et la fabrication relevant de :

* La gestion des bénéficiaires,
* La gestion des référentiels,
* Le domaine médical,
* La gestion des portails et de la relation clients,
* La gestion des prestations,
* L’intégration de solutions externes.

Elle assure le rôle de référent « Informatique et Libertés » de son périmètre.

La direction du développement est composée de quatre départements et une mission :

* Le département assurés, professionnels et établissements (DAPE),
* Le département fabrication gestion des prestations (DGDP),
* Le département développement et intégration de solutions externes (DDISE),
* Le département filière digital (DFD),
* La mission pilotage des programmes transverses (MPPT).

La direction de l’informatique décisionnelle et des données a pour mission la fabrication, l’exploitation et l’hébergement relevant de l’informatique décisionnelle.

A ce titre, elle assure le rôle de référent « Informatique et Libertés » de la direction de l’informatique décisionnelle et des données.

Elle est composée de trois départements et d’une mission :

* Le département pilotage et gestion (DPG),
* Le département fabrication de l’informatique décisionnelle (DFID),
* Le département des opérations de l’informatique décisionnelle (DOID),
* La mission sécurité de l’informatique décisionnelle (MSID).

La direction architecture et modernisation du SI est garante de l’alignement du système d’information avec la stratégie de l’assurance maladie.

A ce titre, elle est en relation avec les différentes directions de la Cnam, construit l’architecture cible et la roadmap de transformation du SI découlant des principes directeurs métiers. Elle veille à l’inscription du contenu, du cadencement et de la réalisation des projets dans une trajectoire progressive cohérente avec la cible générale et dans le respect du cadre de règles de développement.

La direction architecture et modernisation du SI assure les fonctions transverses relatives à l’architecture, à la définition, la normalisation et modernisation des socles de développement, au soutien technique aux équipes de développement et à la fabrication de briques transverses conduisant à la cohérence du SI. Au‐ delà, au titre de la dette, elle est en charge de fixer les principes généraux qui devront être suivis par les projets, de définir les outillages nécessaires, de proposer les opérations de remise à niveau des composants frappés d’obsolescence et d’en mener selon un mode industriel.

Enfin, elle pilote le portefeuille des projets ainsi que l’établissement de la feuille de route opérationnelle et prévisionnelle de la DDSI pour l’ensemble des programmes transverses de transformation du SI relevant du socle technologique.

La direction architecture et modernisation du SI est composée d’une mission et de trois départements :

* La mission pilotage du socle technologique (MPST),
* Le département architecture (DA),
* Le département développements et soutien technique (DDST),
* Le département gestion de la dette (DGD).

La mission du pilotage stratégique de la roadmap assure la construction et le suivi d’exécution de la roadmap. Elle regroupe l’ensemble des fonctions PMO (project management office) et de la gestion des domaines de la DDSI.

À ce titre, elle est en charge :

* D’assurer le pilotage de l’exécution du schéma directeur et sa déclinaison en roadmap,
* D’assurer la gouvernance vis‐à‐vis des maîtrises d’ouvrage,
* D’animer les différents comités de domaines en relation avec les maîtrises d’ouvrage et les équipes de fabrication concernées en assurant la cohérence avec la feuille de route; à ce titre, il assure la gestion des demandes et instruit les besoins exprimés par les différents partenaires, et contribue à la priorisation des nouvelles demandes,
* D’assurer le suivi des décisions et leur communication ainsi que l’allocation des enveloppes budgétaires en concertation avec les maîtrises d’ouvrage,
* D’assurer le suivi des projets au travers de la planification globale du portefeuille de projets dans ses dimensions ressources humaines, financières, techniques et de son pilotage global depuis l’instruction des demandes jusqu’à la mise en production des projets en passant par le suivi des commandes, incluant le suivi de l’évolution des risques et la remontée des alertes,
* De définir la capacité à faire de la DDSI et des acteurs concourant aux feuilles de route en collaboration avec chaque direction au regard des évolutions d’effectifs et des budgets alloués,
* De gérer la roadmap prévisionnelle de la DDSI,
* De réaliser la production des indicateurs et des tableaux de bord relatifs en appui à la gouvernance de la DDSI,
* D’assurer la maîtrise d’ouvrage et la maitrise d’œuvre du portail de pilotage, ainsi que la mise à disposition d’outils d’aide au pilotage,
* De contribuer à la préparation des Codir SI,
* De centraliser les besoins des directions en matière de prestations externes et construire le budget sur le volet roadmap,
* D’assurer le suivi des commandes de prestations et les contrôles d’alignement avec la roadmap.

La direction de la stratégie des ressources et des moyens propose et met en œuvre la politique de moyens relative au système d’information de l’assurance maladie. En lien avec le secrétariat général et la direction déléguée aux opérations, elle a pour principales missions :

* De garantir la performance des investissements à travers le renforcement de la politique achat et la maîtrise des budgets du SI,
* D’élaborer le budget informatique de l’assurance maladie, l’exécuter pour le compte de la DDSI et piloter son exécution s’agissant des autres structures de l’établissement public et de la branche en associant les directions de la DDSI concernées,
* D’élaborer et mettre en œuvre une politique de recours aux prestations externes en association avec la mission cabinet du directeur délégué des systèmes d’information,
* D’assurer un support aux autres structures de la DDSI sur le plan de la gestion des moyens.

La DSRM est structurée en deux départements et une mission :

* Le département du budget et de la planification (DBP),
* Le département des achats de télécommunications, d’informatique et d’éditique (DATIE),
* La mission juridique achats informatiques (MJAI).

La direction des opérations et du service clients a pour mission d’assurer, au sein de la DDSI, l’intégration et l’exploitation du système d’information de l’assurance maladie dans le respect des contrats de services formalisés avec les organismes, partenaires et clients.

A ce titre, elle a la responsabilité :

* De l’établissement et du respect des contrats de services avec les organismes, partenaires et clients utilisateurs de ses solutions,
* Du pilotage de l’ensemble des opérations et moyens de la production et de l’exploitation du SI, au travers de centres d’exploitation, des applications développées ou acquises pour l’assurance maladie, après exécution des processus de recettes internes,
* De la gestion du niveau de service : disponibilité, continuité, sécurité et performance,
* De la gouvernance opérationnelle des centres de production,
* De l’organisation, le pilotage et la réalisation de la recette,
* De porter les synergies et partenariats en collaboration avec les services de la DDSI,
* De la garantie de la délivrance des services identifiés dans le respect des engagements pris vis‐à‐vis des organismes, partenaires et clients utilisateurs (disponibilité, continuité, sécurité et performance).

La DOSC est composée de huit départements :

* Le département gouvernance (DGOUV),
* Le département planification et conduite des opérations (DPCO),
* Le département intégration applicative (DIA),
* Le département intégration exploitabilité (DIE),
* Le département exploitation (DEX),
* Le département support (DSUP),
* Le département industriel (DIN),
* Le département hébergement (DH).

La direction technique et sécurité a pour mission au sein de la DDSI :

* De définir puis de mettre en œuvre la stratégie technologique du SI de l’assurance maladie,
* D’assurer la sécurité du SI au travers d’une démarche d’amélioration continue de la sécurité et de sa gestion opérationnelle (projets, traitement des incidents,…),
* De concevoir l’infrastructure réseau et les services associés pour l’assurance maladie et ses partenaires qui l’utilisent,
* De garantir à la Cnam un socle technologique et des infrastructures à même de répondre aux exigences de performance, de disponibilité, de qualité de service et de sécurité en cohérence avec les enjeux de l’assurance maladie.

La DTS est composée de trois départements :

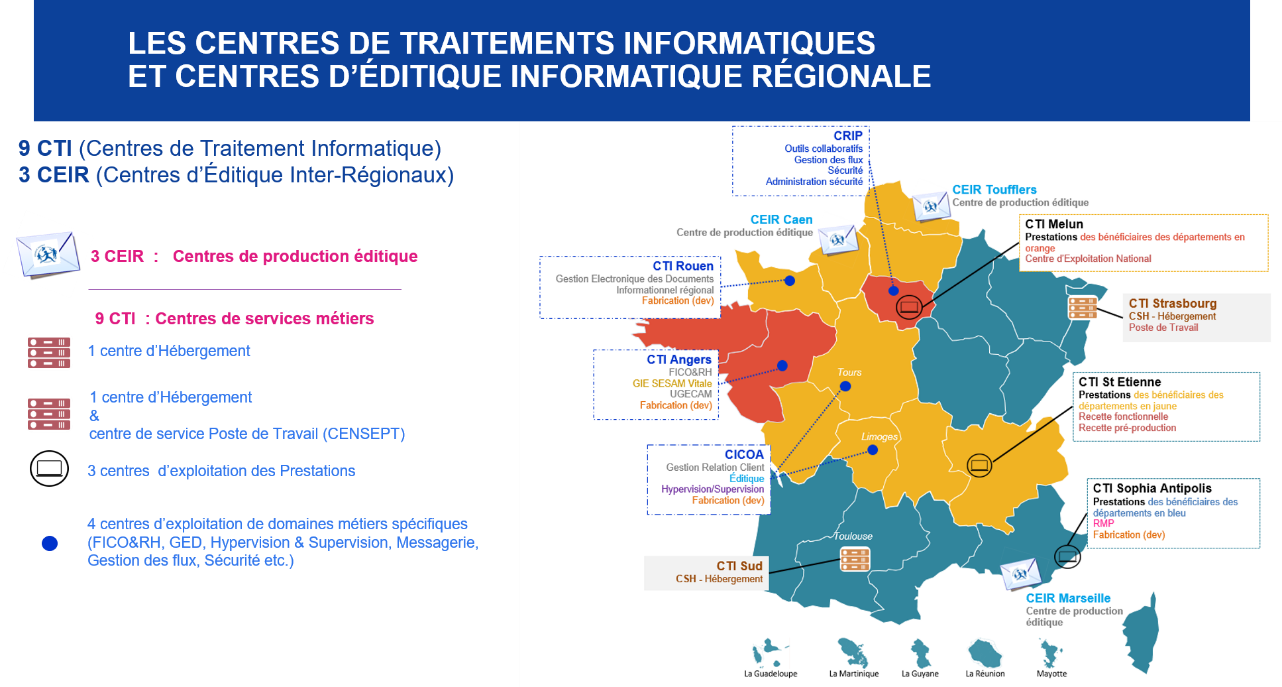
* Le département sécurité (DS),
* Le département réseau (DR),
* Le département technique (DT).
  1. Présentation géographique de l’organisation DDSI et des CTI-CEIR.

La DDSI est implantée sur le siège à Paris et sur 16 sites dont le site de Quimper créé en 2020.

La carte ci-dessous présente les activités associées aux 16 sites.



Répartition géographique des Pôles de fabrication et des centres nationaux spécialisés associés à la DDSI.

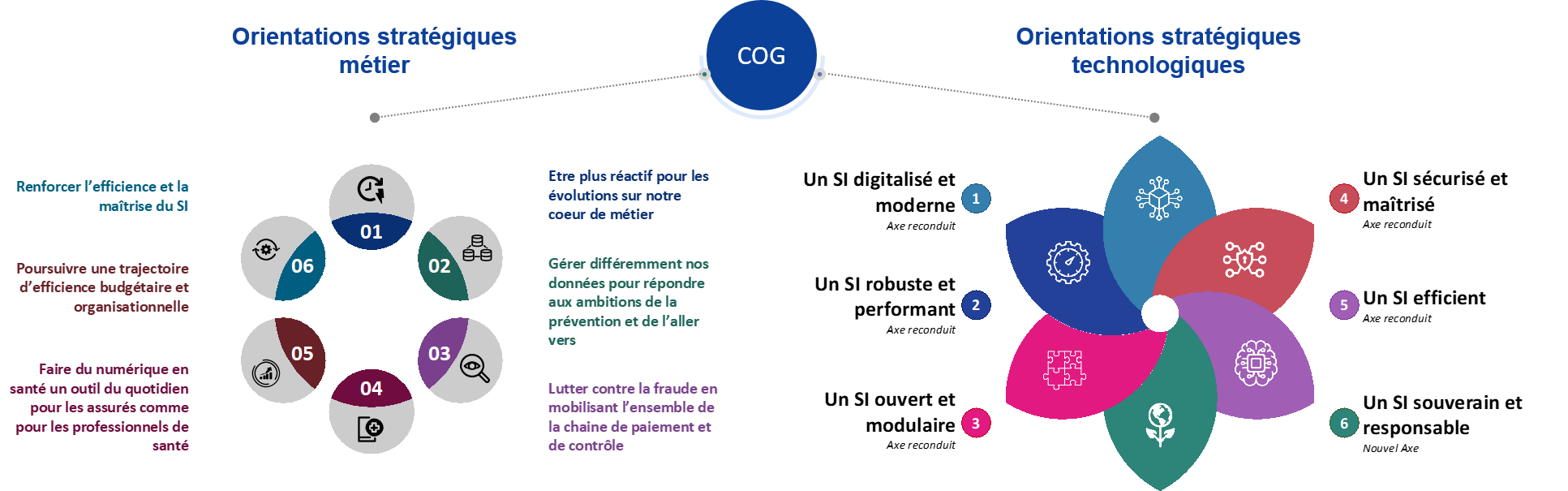


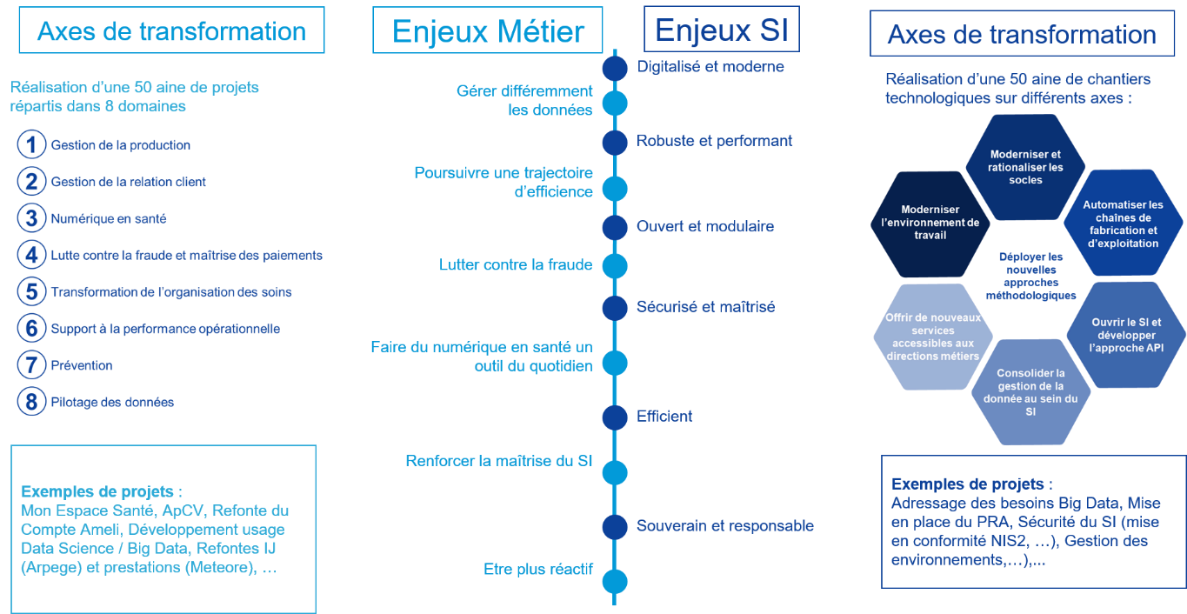
* 1. Orientations générales de la DDSI

Le Schéma Directeur des Systèmes d’Information 2023-2027 s’appuie sur les entrants suivants:

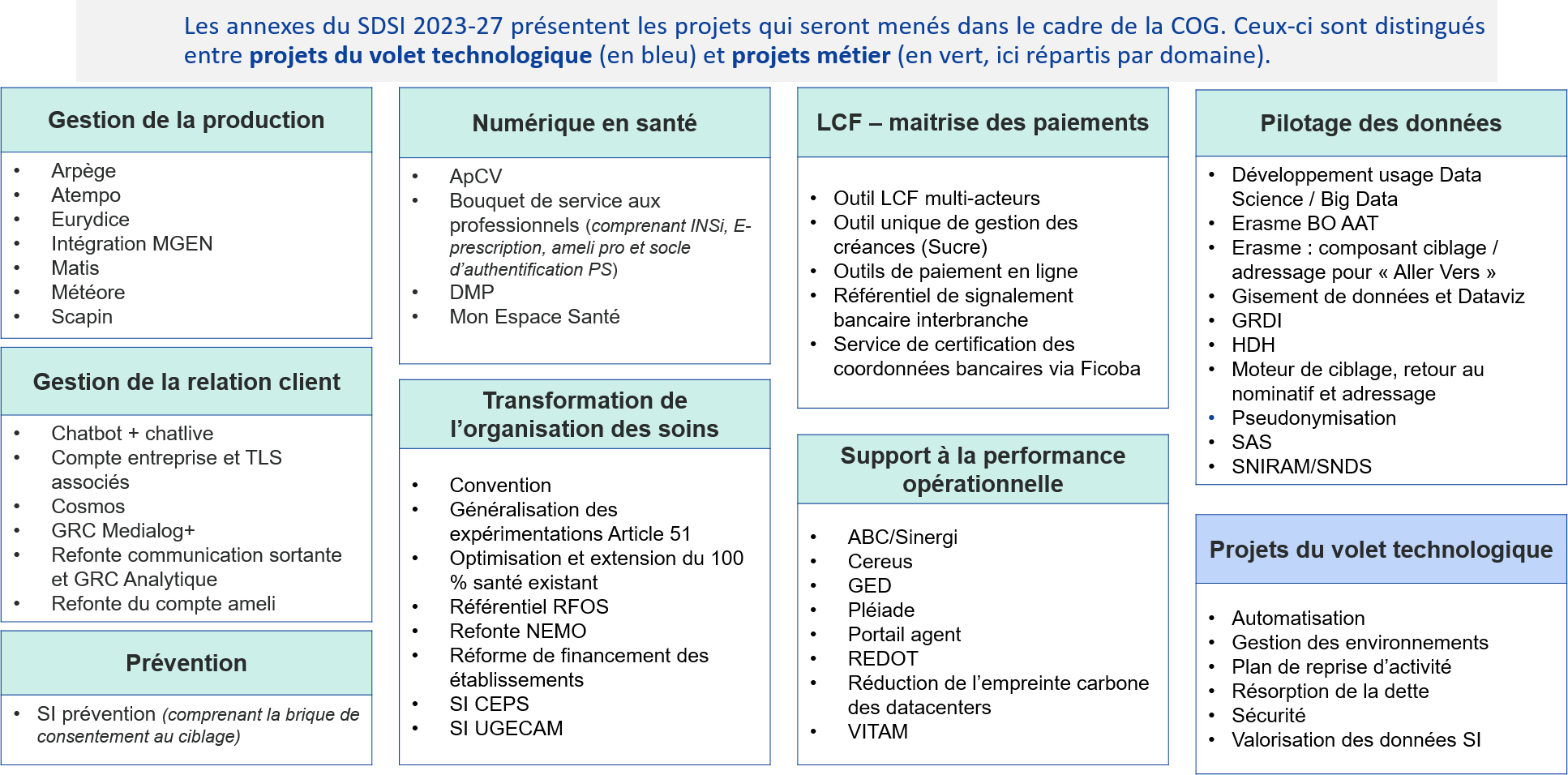


Les objectifs de la COG 2023-27 sont déclinés en orientations stratégiques qui guident les travaux de la Cnam sur la période 2023-2027. Ces orientations sont de deux types : métier et techniques.





Les projets associés.



1. Présentation de la Direction Déléguée aux Opérations (DDO)

La direction déléguée aux opérations est chargée d'organiser, coordonner et suivre la mise en œuvre des politiques et des projets définis par les directions de la Cnam.

Elle :

* Assure le pilotage du réseau de l’Assurance Maladie (Cpam, CGSS, DRSM, CARSAT) et l'interface avec les directions de la Cnam,
* Prépare la négociation de la COG avec l'Etat sous l’autorité de la direction générale et en collaboration avec les autres directions de la Cnam, et opère sa traduction en termes de budgets de gestion et d'intervention, et assure le suivi annuel et le reporting auprès de la tutelle,
* Contribue à l’élaboration du projet stratégique de l’assurance maladie et en assure la promotion, la diffusion et le suivi pluriannuel,
* Assume la responsabilité de la déclinaison des COG maladie et risque professionnel par la signature de contrats pluriannuels de gestion avec les organismes de l'assurance maladie,
* Fixe les objectifs régionaux et locaux et attribue les moyens humains, matériels, techniques et informationnels nécessaires aux organismes dans les cadres de dialogues de gestion,
* Planifie et accompagne la mise en œuvre des plans d'actions pour l’atteinte des objectifs sur la GDR, la relation clients, la production et les fonctions support,
* Analyse la performance des organismes du réseau concernant les processus clés, veille à l’atteinte des objectifs et à la réduction des écarts de performance, accompagne au besoin les organismes en difficulté,
* Élabore le schéma directeur des ressources humaines de l’Assurance Maladie et accompagne les organismes du réseau pour la mise en œuvre de la stratégie RH,
* Assure la gestion et le suivi des procédures de nomination et d’évaluation des agents de direction du réseau de l’assurance maladie,
* Veille à la protection des données personnelles au sein de la DDO en lien avec le secrétariat général.

Le directeur délégué est assisté dans sa mission par :

* **La direction de la relation clients et du marketing (DRCM), composée du :** 
  + **Programme 1 (Portail Assurés et Outils de Gestion de la Relation Client multicanal)**
  + **Département de l’optimisation de la relation client (DORC)**
* La direction des ressources, de l’appui au pilotage et de la contractualisation (DRAC),
* La direction de l’intervention sociale et de l’accès aux soins (DISAS),
* La direction de l’organisation et de la performance de la production (DOPP),
* La direction de l’accompagnement des offreurs de soins (DAOS),
* La direction des ressources humaines des réseaux (DRHR).

Quatre missions sont rattachées directement au directeur délégué :

* La mission d’évaluation des directeurs (MED),
* La mission de coordination des caisses d’outre-mer (MICOR),
* La mission de la diffusion des inforéseau (MDIR),
* La mission animation du réseau médical (MARM).
  1. Programme 1 : Portail Assurés et Outils de Gestion de la Relation Client multicanal

Le Programme 1 porte sur le Portail des assurés (compte ameli) et la Gestion de la Relation Client, il est organisé en **deux axes concomitants** :

|  |  |
| --- | --- |
| Axes | Descriptifs |
| Développement de l’offre de télé services | Développement de Web services à valeur ajoutée, pour le compte assurés, et adaptés, aux bornes et en applications smartphones et tablettes |
| Adaptation de la gestion de la relation client au contexte multicanal | Evolution par paliers des outils de Gestion de la Relation Client (GRC) dans une optique multicanal, par la mise en œuvre d’une fiche client et d’une base évènements, l’organisation du modèle de la communication sortante de l’Assurance Maladie, le développement d’outils de contacts sortants (SMS, emails, etc.), la mise en œuvre d’outils de business intelligence orientés relations clients. |

Le second axe « Adaptation de la gestion de la relation client au contexte multicanal » inclut la conduite du projet Osmose (Outils et Système de Messages Opérationnels Sortants de l’Entreprise) visant à la mise en œuvre d’une solution nationale de diffusion multicanal de messages sortants.

Les travaux d’intégration et de mise en place de cette solution ont débuté en 2014, en s’inscrivant dans le schéma global de la communication sortante multicanal de l’Assurance Maladie.

* 1. Département de l’optimisation de la relation client (DORC)

Le département de l’optimisation de la relation client a pour fonction de :

* Développer les démarches du marketing opérationnel : définir et animer la politique efficiente de promotion des offres de services de l’Assurance Maladie sur les différents canaux,
* Proposer et mettre en œuvre la politique de service sur les canaux téléphonique, accueil physique et emails,
* Mettre en œuvre les supports du discours client,
* Analyser les facteurs contribuant à la performance des organismes sur la relation clients multicanal,
* Proposer les instructions visant à accroître la performance des processus, identifier les meilleures pratiques et les modéliser pour les remettre à disposition de l’ensemble des acteurs des réseaux,
* Gérer le dispositif d’écoute client, développer la connaissance des clients et de leurs besoins,
* Définir des offres de services personnalisées et proactives,
* Définir le plan marketing des campagnes de relation client à mener et en piloter le suivi.

1. Contexte de la Communication sortante

OSMOSE (Outils et Systèmes des Messages Opérationnels Sortants de l’Entreprise) est la solution nationale de gestion des diffusions multicanal permettant à l’Assurance Maladie de communiquer vers ses publics. L’organisation du projet OSMOSE est décrite en annexe AO7 du présent CCTP.

Actuellement, la gestion de nos campagnes de communication repose sur un écosystème composé de :

* Un outil de Gestion des Campagnes (OGC) pour la préparation et le lancement des campagnes.
* Une solution nationale de diffusion multicanal (SNDM) permettant :
  + la diffusion des emails, SMS et messages vocaux
  + d’assurer le suivi statistique des coûts et volumes de diffusion des messages envoyés via le socle de routage
  + de mettre à disposition des bibliothèques nationales de messages vocaux
* Les espaces de notifications, d’échanges et promotionnels du compte ameli avec :
  + Leur mise à jour suite à une campagne
  + L’émission des emails dits « avis de dépôt » dont l’objectif est de prévenir l’assuré de la mise à disposition d’une information dans son compte
* La chaîne éditique permettant l’envoi des courriers papier.

La solution OGC est utilisée par les 5 Centres Régionaux de Promotion OSMOSE (CRPO), mis en place en France : Lille, Paris, Epinal, Le Mans, Toulouse. Ces centres ont en charge l’envoi des campagnes marketing de communication demandées par les différents acteurs métier, à savoir la Cnam, les CPAM.

Les activités d’un CRPO sont :

* La préparation du plan de promotion régional
* L’envoi de l’ensemble des campagnes OSMOSE
* La préparation des campagnes sur demande des CPAM
* La supervision des diffusions, une diffusion désignant l’envoi d’un message sur un canal de communication
* La mesure d’impact des campagnes envoyées

1. Présentation générale de l’accord-cadre
   1. Objet et forme de l’accord-cadre

L’accord-cadre a pour objet la mise en place d’une solution de Gestion de Campagnes Marketing avec les fonctionnalités principales décrites ci-dessous :

* **Gestion des contenus** : permettre aux équipes métiers Cnam de créer facilement des modèles Emails, SMS, Messages vocaux et notifications push smartphone
* **Utilisation des données Cnam** : des bases de ciblages Cnam permettant de segmenter la population et de fournir les informations intégrées dans les messages devront être intégrées à la solution
* **Préparation des campagnes** : les équipes métiers Cnam pourront effectuer le ciblage, la construction, l’exécution, la planification et la mesure de la performance des campagnes
* **Diffusion de messages :** les canaux gérés par l’applicatif seront les emails, les SMS, les messages vocaux et les notifications push smartphone. La diffusion des courriers et des messages dans le compte ameli se fera via des accrochages avec le SI Cnam.
* **Statistiques :** les statistiques de diffusion devront être disponibles ainsi que toutes les informations sur les coûts des envois. Elles seront également mises à disposition du SI Cnam.
* **Traçabilité :** les communications transmises aux clients seront tracées dans la base nationale des contacts (BCM) de la GRC pour une gestion cohérente des diffusions vis-à-vis des clients : en particulier, le pilotage de la pression relationnelle perçue par les clients et la mise à jour du référentiel national des coordonnées de contact
* **Gestion du tracking et des désabonnements**
* **Gestion des Habilitations**.
* L’hébergement, l’exploitation et la maintenance de la solution précitée.
* La prestation de réversibilité [en cas d’affermissement de la tranche optionnelle To1]

La diffusion multicanale est à destination de la totalité des interlocuteurs de l'Assurance Maladie dont les assurés, les professionnels de santé et les employeurs.

Le Titulaire répond à une obligation de résultat.

L’accord-cadre est composé d’une tranche ferme et d’une tranche optionnelle telle que :

* La tranche ferme adresse :
  + Les prestations forfaitaires suivantes :
    - F1 - Lancement de l’accord-cadre
    - F2 - Mise en œuvre de la Solution
    - F3 - Run
    - F4 - Diffusion des messages
  + Les prestations à bons de commandes.
* La tranche optionnelle adresse :
  + To1 - Réversibilité

Les prestations doivent être réalisées conformément aux modalités d’organisation et aux exigences définies dans le présent CCTP.

* 1. Durée de l’accord-cadre

Le présent accord-cadre est conclu pour une durée ferme de 3 ans, à compter de sa date de notification. Il est reconductible une fois, pour une période d’un an. La durée maximale d’exécution de l’accord cadre est donc de 4 ans, renouvellement compris.

* 1. Lieux d’exécution des prestations

Les prestations peuvent se dérouler dans les locaux du Titulaire, dans les locaux de la Cnam ou à distance (ex. : télétravail). Les sites concernés de la Cnam, situés en France métropolitaine et dans les DROM-COM, sont précisés dans le présent CCTP.

Les prestations sont réalisées principalement dans les locaux du Titulaire. Le Titulaire assure sa propre logistique et gère les prestations en liaison avec les équipes de la Cnam.

L’essentiel des comités, ateliers et échanges avec les correspondants du Titulaire se déroule dans les locaux, parisiens ou provinciaux, désignés par la Cnam. Ces comités peuvent également se tenir en visioconférence ou en audioconférence selon les besoins et priorités définis par la Cnam.

Le cas échéant, les lieux d’exécution sont précisés dans le PAQ. Aucun supplément de coût ne peut être réclamé par le Titulaire du fait de déplacements.

* 1. Volet RSO

Dans le prolongement de la loi n° 2021-1104 du 22 août 2021, « Climat et Résilience », la Caisse nationale de l’Assurance Maladie s’inscrit dans une démarche d’accentuation des dispositions en faveur de la protection ou de la mise en valeur de l’environnement, du progrès social, et favorisant le développement économique.

Une politique Achats Responsables a ainsi été mise en œuvre afin d’atteindre les objectifs fixés par le Plan national pour des achats durables (PNAD) 2022-2025, à savoir, notamment, l’objectif d’atteinte, d’ici à 2025, de 100 % de contrats de la commande publique comprenant au moins une considération environnementale.

Déjà inscrite dans différentes démarches RSO, la Caisse nationale de l’Assurance Maladie accentue aujourd’hui son travail vers le déploiement de toutes les mesures nécessaires afin de tendre vers le dispositif d'achats responsables définit par la norme ISO 20400.

C’est en ce sens que le Tituliare décrit et suit notamment les actions mises en place dans le cadre de l’exécution des prestations :

* l’existence d’une alimentation en énergies bas carbone et/ou renouvelables des datacenters ;
* l’existence d’une politique de gestion des déchets d’équipements électriques et électroniques des datacenters ;
* l’efficacité énergétique en lien avec le PUE (ou équivalent) des datacenters ;
* la description de l’architecture de refroidissement (confinement ; géothermie ; récupération de chaleur…)
* la description de la politique d’achat et de renouvellement de l’infrastructure informatique ;
* le respect des normes d’accessibilité (RGAA, WCAG ou équivalent) pour garantir l’accès aux personnes en situation de handicap.

1. Cadre organisationnel
   1. Rôles des acteurs projet
      1. Rôle de la Cnam

Les principaux acteurs sont les suivants :

* DRCM/PGM1, qui représente la maîtrise d’ouvrage du projet (MOA).
* DDEV/DDISE, qui représente la maîtrise d’œuvre du projet (MOE).

Ces deux entités sont responsables conjointement du pilotage de l’ensemble du projet dont les actions suivantes :

* Définir et valider les jalons clés, les plannings et les divers besoins d’évolution,
* Arbitrer les priorités,
* Valider l’ensemble des documents et livrables,
* S’assurer de la conformité des prestations, du respect des stipulations des documents contractuels ainsi que le respect des engagements du Titulaire.

Le métier (DORC) et la maitrise d’ouvrage déléguée de Lille (MOAD) participent au projet aux côtés de la MOA et de la MOE et représentent le Métier.

Le CICOA (Centre Informatique du Centre Ouest Atlantique) et la DOSC (Direction des Opérations et du Service Clients) sont les exploitants des applications de la communication sortante.

Le Département Contrôle Régulation Recette (DC2R) vérifie et valide les applications afin d’en assurer la qualité. Il s’occupe d’intégrer les applications dans le système d’information de l’Assurance Maladie en respectant les règles, les normes et les procédures en vigueur. Il s'appuie sur un réseau de Centres de Recette (CDR). Le DC2R planifie et coordonne les travaux des CDR.

Lors de la phase de Run, DDEV/DDISE et DRCM/PGM1 participent au pilotage de l’accord-cadre et s’assurent que les engagements du Titulaire sont respectés.

* + 1. Rôle du Titulaire

Le Titulaire répond à une obligation de résultat, il réalise les prestations et pilote ses équipes ainsi que ses cotraitants ou sous-traitants éventuels.

Le Titulaire positionne un interlocuteur unique responsable opérationnel vis-à-vis de la Cnam, notamment lors de chaque point d’échange opérationnel.

Le Titulaire met en place les moyens nécessaires afin de se conformer aux principes suivants :

* Stabilité des responsables : dans la mesure du possible, le titulaire s'engage à maintenir, pour une durée minimale d’un an, les profils exerçant des fonctions de pilotage ou de coordination de la prestation, afin d'assurer la continuité et la qualité du service.
* Engagement de mettre à la disposition de la Cnam les profils adéquats aux missions décrites dans le présent CCTP et des spécialistes dans tous les domaines considérés, tant sur le plan technique que fonctionnel ;
* Engagement sur le maintien et la mise à niveau des compétences techniques et fonctionnelles des équipes pendant toute la durée de l’accord-cadre (conformément à l’article 29 du CCAP). En cas de rotation de personnel, le personnel remplaçant proposé par le Titulaire doit avoir un niveau de compétences équivalent en termes de formation et d’années d’expérience : connaissance sectorielle, compétences techniques, fonctionnelles et méthodologiques. Une phase de passage de relais d’au moins 2 mois pour les responsables et d’au moins 1 mois pour les autres types de ressource est organisée par le Titulaire sans surcoût pour la Cnam.

Les moyens de contrôle utilisés pour ce faire sont les suivants :

* Le Titulaire doit maintenir une matrice des compétences dans le Plan d’Assurance Qualité :
  + En colonne les compétences associées à chaque profil professionnel estimé nécessaire à la prestation,
  + En lignes les Moyens humains correspondants qui sont affectés,
  + En intersection le niveau de compétence.
* Le Titulaire doit systématiquement indiquer à la Cnam le profil et les compétences des intervenants entrants,
* Si des résultats défaillants sont le fait manifeste d’une inadéquation de profil, la Cnam peut récuser les intervenants concernés conformément aux stipulations du CCAP.
  1. Pilotage des prestations et comitologie
     1. Principes de pilotage

Les prestations relatives au pilotage, à la gouvernance et à la comitologie sont assurées par le Titulaire, dans les conditions énoncées notamment dans le présent paragraphe, pour l’ensemble des prestations prévues dans le présent CCTP. Il est précisé que le prix des prestations indiqués en annexe de l’acte d’engagement comprennent les coûts de pilotage des prestations, de gouvernance et de comitologie.

Le Titulaire assure le pilotage et un suivi pérenne et détaillé de l’ensemble des prestations et des risques associés. À ce titre, il :

* Coordonne l'ensemble des activités avec les entités opérationnelles
* Garantit le bon niveau de compétences et d'expériences de ses équipes opérationnelles
* Pilote les prestations par une planification rigoureuse
* Assume la fonction de facilitateur dans la mise en œuvre et le suivi des prestations
* Maîtrise les délais et les risques au regard des résultats attendus
* Garantit la qualité des livrables dans le respect des normes de la Cnam
* Garantit la sécurité des prestations et des livrables
* Effectue le suivi de l'ensemble des actions contribuant à l'atteinte des objectifs
* Gère les incidents et anomalies du quotidien, remonte à la Cnam les arbitrages et les besoins émergents
* Est force de proposition, en remontant à la Cnam les sujets d'amélioration et d'optimisation des prestations
* Met à jour les indicateurs de suivi des prestations.

Le Titulaire participe à l’alimentation de chacun des outils ou documents de pilotage mis en œuvre par la Cnam permettant le suivi des risques, le suivi des actions, la gestion des livrables, le suivi du Plan d’Assurance Qualité, le suivi du planning, le suivi des indicateurs, la gestion des livrables, le suivi des ressources affectées, etc.

Le Titulaire participe aux instances de pilotage décrites aux articles suivants. Il en assure la préparation, le bon déroulement et le compte rendu. Il assure le reporting qu’il convient entre chaque instance. Il a pour obligation de remonter, de manière factuelle, à la Cnam l’ensemble des éléments pouvant avoir un impact, quel qu’il soit, sur la gestion du projet et la tenue du planning.

Pendant toute la durée d’exécution de l’accord-cadre, le Titulaire associe étroitement les équipes de l’Assurance Maladie à l’ensemble des travaux dont il a la responsabilité (logique de transfert de compétences).

* + 1. Réunion de lancement

La réunion de lancement (kick off) se tient dans un délai maximum de 4 semaines à compter de la date de notification de l’accord-cadre. Elle a notamment pour objectifs, dans le respect des exigences du présent CCTP et des engagements décrits dans l’offre du Titulaire, de :

* Cadrer l’ensemble des prestations à réaliser (attentes, prérequis, conditions, moyens de réalisation, risques, etc.),
* Définir l’organisation des équipes,
* Définir les modalités de pilotage et de management des travaux,
* Définir les conditions et modalités de mise en place de l’accord-cadre pour permettre une continuité de service sans rupture avec le précédent dispositif contractuel concernant OGC.

Le document de support de la réunion de lancement est réalisé par le Titulaire et transmis aux membres du Comité de Pilotage Marché (CPM) au moins 5 jours ouvrés avant cette réunion.

Lorsque le délai d’organisation de cette réunion de lancement n’est pas respecté, du fait du Titulaire, celui-ci encourt, sans mise en demeure préalable, une pénalité calculée conformément aux stipulations du CCAP.

Son compte rendu est établi par le Titulaire et soumis à la validation de la Cnam dans un délai de 5 jours ouvrés à compter de la tenue de cette réunion. En cas de non livraison du compte rendu dans le délai indiqué, celui-ci encourt, sans mise en demeure préalable, une pénalité calculée conformément aux stipulations du CCAP.

* + 1. Démarche Qualité pour la Cnam

Le Titulaire met en œuvre une politique qualité de haut niveau, formalisée à travers un Plan d'Assurance Qualité (PAQ). Ce PAQ doit inclure et détailler les éléments suivants :

* **Système qualité**: Engagement, mesures et indicateurs de qualité appliqués au projet.
* **Conduite de projet**: Organisation de l'accord-cadre, planification, suivi du projet, modalités de livraison et validation.
* **Planning** : Échéanciers pour la réalisation des prestations.
* Recueil des besoins et réalisation de la solution.
* **Gestion documentaire**: Modalités d'identification, livraison, validation, sauvegarde et archivage des documents.
* **Gestion de la configuration logicielle**: Responsabilités, cycle de vie des éléments logiciels, livraisons, sauvegardes et archivage.
* **Gestion des évolutions**: Suivi des versions et des livraisons.

La version initiale du PAQ (v0) figure dans l’offre du Titulaire. Le Titulaire doit remettre le PAQ v1 dans un délai de 2 mois calendaires suivant la réunion de lancement.

* + - 1. Plan d’Assurance Qualité (PAQ)

Le PAQv1 doit être validé par la Cnam dans un délai de 2 mois calendaires suivant sa livraison.

Une fois approuvé, il devient immédiatement applicable et fait l'objet de mises à jour régulières, par le Titulaire, suite à des changements ou à la demande de l’une des Parties (Cnam ou Titulaire). Ces évolutions doivent être, au préalable, validées par la Cnam dans un délai de trente jours calendaires suite à sa livraison.

Tous les intervenants doivent être informés et maîtriser les stipulations du PAQ relatives à leur domaine d'intervention.

La Cnam se réserve le droit de vérifier que ces stipulations sont correctement appliquées.

**Il est précisé que le PAQ ne peut avoir pour objet ni pour effet de modifier les engagements et obligations souscrits au titre de l’accord-cadre.**

* + - 1. Indicateurs de suivi de la qualité

La Cnam accorde une attention particulière à la qualité des services et livrables. Le Titulaire doit intégrer dans sa démarche qualité des indicateurs de suivi permettant de mesurer l'efficacité des processus et la conformité des résultats. Ces indicateurs doivent être pertinents, mesurables, activables et définis dans le temps.

Une liste des 10 indicateurs les plus structurants permettant d’évaluer la qualité des prestations est proposée dans l’offre du Titulaire. La Cnam définit, lors du lancement de l’accord-cadre, la liste des indicateurs à suivre, ces indicateurs proviennent, le cas échéant, de la liste proposée par le Titulaire.

Ces indicateurs sont consignés dans le PAQ. Ils peuvent être amenés à évoluer pendant toute la durée d’exécution de l’accord-cadre sur demande de la Cnam.

Le Titulaire fournit un système de reporting incluant la consolidation de chaque indicateur du niveau élémentaire jusqu’au niveau de l'accord-cadre.

* + - 1. Reporting et suivi

Le Titulaire est responsable de la consolidation de l’ensemble des indicateurs de suivi, incluant :

* Les indicateurs de production de reportings.
* **Les indicateurs financiers** permettant de suivre l'avancement des projets à bons de commande, validés lors de la phase de lancement de l'accord-cadre.

Tous ces indicateurs doivent être consignés dans les rapports, systématiquement partagés dans les instances de pilotage de l'accord-cadre. Les livrables, incluant les indicateurs, doivent être en format éditable et modifiable par la Cnam.

* + 1. Comitologie

La coordination et le pilotage des prestations sont assurés au travers d’instances de pilotage de deux natures : pilotage opérationnel et pilotage contractuel.

Les comités peuvent se réunir sur l'initiative de l'une ou l'autre des parties et sont le lieu privilégié de l'échange des informations nécessaires à la réalisation des prestations. Ces comités se réunissent dans les locaux indiqués par la Cnam.

La Cnam se réserve le droit de requérir des instances dites à caractère exceptionnel motivées par le contexte du projet.

Les décisions des comités ne peuvent pas modifier les clauses contractuelles.

La Cnam peut refuser la participation de certaines personnes (en raison par exemple de la confidentialité d’un sujet porté à l’ordre du jour).

Le Titulaire prend en charge la préparation, l’organisation et l’animation des comités et la rédaction des comptes rendus. Lorsque les délais de remise des livrables, et notamment des documents de support ou des comptes rendus des instances, ne sont pas respectés, du fait du Titulaire, celui-ci encourt, sans mise en demeure préalable, une pénalité calculée conformément aux stipulations du CCAP.

Les instances de pilotage sont précisées, le cas échéant, dans le PAQ.

Il est rappelé que le PAQ ne peut avoir pour objet ni pour effet de modifier les engagements et obligations souscrits au titre de l’accord-cadre.

* + - 1. Comité de Pilotage Marché (CPM):

Le Comité de Pilotage est composé, *a minima*, des Directeurs de Projet /Chef de Projet (Titulaires et Cnam), des Responsables de l’accord-cadre (Titulaires et Cnam) et de la Maîtrise d’Ouvrage Cnam. La composition exhaustive de ce comité est définie en phase de lancement de l’accord-cadre et consignée dans le PAQ.

Les missions du comité de pilotage sont *a minima* :

* De présenter et valider l’avancement des travaux du projet ainsi que les faits marquants de la période écoulée
* De suivre sur le plan financier les prestations réalisées et celles restant à engager
* De partager un planning consolidé
* D’examiner les indicateurs produits par le Titulaire et décrits dans le PAQ
* De statuer sur le niveau de qualité de service atteint
* De contrôler la qualité des prestations exécutées par le Titulaire
* Le cas échéant, de statuer sur les pénalités éventuellement applicables, en s’appuyant notamment sur les indicateurs
* De présenter et statuer sur les alertes et risques identifiés
* De décider des actions à lancer en réponse aux alertes et risques identifiés
* De statuer sur les choix à réaliser sur le périmètre ou dans l’exécution de la prestation
* De préparer les orientations et les évolutions de la Solution
* De suivre les entrées et sorties des intervenants du Titulaire.
* De suivre les indicateurs RSO

Le document de support du CPM est réalisé par le Titulaire et transmis aux membres du CPM au moins 5 jours ouvrés avant la tenue du CPM.

Le compte rendu est établi par le Titulaire dans un délai de 5 jours ouvrés à compter de la tenue du CPM. La Cnam peut émettre des observations et réserves qui doivent être prises en compte par le titulaire dans une nouvelle version transmise à la Cnam.

Le CPM se réunit à une fréquence mensuelle et ponctuellement à la demande de l’une ou l’autre des parties.

* + - 1. Comité de maintenance (CMCO)

Le Comité MCO (CMCO) est composé, *a minima*, des Chefs de Projet (Titulaires et Cnam), des membres de l’équipe projet et des experts concernés.

Ce comité est un comité transverse pour la chaine de diffusion de messages dans le SI Assurance Maladie et intègre les ressources concernées par la production (titulaires d’autres dispositifs contractuels, exploitants, Centre de Support National, Métiers, MOA, MOAD, etc.).

Le Titulaire participe à ce comité dès l’utilisation de la Solution en production.

Les missions du CMCO sont *a minima* :

* D’examiner l’en-cours de signalement à prendre en compte sous ClearQuest.
* De statuer sur les différentes modalités de résolution des incidents : solution de contournement, résolution différée / solution planifiée dans une version future / solution à livrer dans la prochaine version
* De suivre et piloter la prestation de maintien en condition opérationnelle
* De traiter les questions / réponses, les sujets bloquants, les problèmes et les incidents
* De traiter tous les sujets liés au projet et à l’accord-cadre.

Le CMCO est alimenté par l’équipe du Titulaire et celle de la Cnam.

Le document de support du CMCO est réalisé par la Cnam avec les informations transmises par le Titulaire au moins 1 jour ouvré avant la tenue du CMCO.

Le compte rendu est établi par la Cnam et soumis à la validation du Titulaire pour les éléments qui le concernent dans un délai de 2 jours ouvrés à compter de la tenue du CMCO.

Le CMCO se réunit à une fréquence hebdomadaire, pour une durée estimée à 1 heure 1/2.

* + - 1. Gestion de crise

Le Titulaire a la responsabilité de mettre en place une cellule de crise pour la gestion des incidents ou des problèmes liés à l’exploitation de la Solution ou pour tout autre problème d’exploitation qui seront à définir lors de la phase de lancement.

Sur demande argumentée de la Cnam, le Titulaire met en place une organisation de crise dans le but de parvenir à une résolution le plus rapidement possible, en mobilisant rapidement les compétences.

La cellule de gestion de crise doit être mise en place sous 2 heures suivant la demande de la Cnam.

Le Titulaire fournit les moyens de communication utiles à la circulation de l’information et, en cas de crise, notifie l’équipe projet de la Cnam de l’évolution de l’incident au moins toutes les heures.

Le dispositif de gestion de crise ainsi que les moyens de communication mis en place par le Titulaire sont définis dans son offre.

* + - 1. Gestion des irritants

Le Titulaire doit mettre en place un processus de gestion des irritants pour traiter les dysfonctionnements perçus par l’utilisateur (lenteurs, coupures aléatoires, etc.) mais non constatés par les outils de supervision ou non-reproductibles par le Titulaire. Dans ce cas particulier, le Titulaire doit mettre en œuvre les moyens nécessaires permettant de rendre factuel le ressenti utilisateur.

Le Titulaire détaille dans sa réponse le processus et les outils de mesure proposés.

Le processus de Gestion des irritants doit être détaillé dans le Plan d’Assurance Qualité à la charge du Titulaire.

* 1. Méthodologie projet

A la date de rédaction du CCTP, la Cnam a plusieurs approches en termes de cadrage et de fabrication des projets.

Le titulaire précise et détaille dans son offre la méthodologie choisie :

* Le mode Agile
* Le mode « Cycle en V »
  + 1. Général

Les jalons et livrables utilisés par la Cnam sont présentés en annexe A03 du présent CCTP.

Les axes principaux de la méthodologie projet sont définis ci-dessous et détaillés dans l’offre du Titulaire.

* Une approche collaborative, organisée autour d’ateliers.

Menée dans un esprit collaboratif, impliquant les interlocuteurs du projet (représentants du métier, MOA, MOE, équipes d’installation et d’exploitation, notamment), elle permet à travers d’ateliers de définir conjointement :

* + les paramétrages et les développements correspondant à des besoins exprimés dans le CCTP et ses annexes. Le Titulaire prépare et organise les ateliers de conception fonctionnels comme techniques.
  + Les interfaces entre la solution et le Si Cnam : mise à jour des données pour le ciblage et envoi des différents flux vers le SI Cnam décrits dans le CCTP.
  + Ces ateliers se déroulent soit dans les locaux, parisiens ou provinciaux, désignés par la Cnam soit à distance.
* Une approche consistant à un respect du standard progiciel.

Elle vise à vérifier et à contrôler à chaque instant que le standard du logiciel est mis en œuvre pour la construction de la Solution avec pour objectif de faciliter la maintenabilité de l’outil, les tests fonctionnels.

Les écarts éventuels avec le standard (qu’ils soient prévus dans l’offre du Titulaire ou définis pendant la mise en œuvre) doivent être suivis et actés en CPM.

* + 1. Comitologie Projet

En fonction de la méthodologie choisie par le titulaire (Mode Agile ou Mode Cycle en V), une comitologie adaptée doit être suivie :

* + - 1. Mode Cycle en V : Comité de suivi de projet (CSP)

Le Comité de Suivi Projet (CSP) est composé, *a minima*, des Chefs de Projet (Titulaires et Cnam), des membres de l’équipe projet (notamment CP MOA, AMOA, consultants projet) et des experts concernés. La composition exhaustive de ce comité est définie en phase de lancement de l’accord-cadre et consignée dans le PAQ.

Les missions du CSP sont *a minima* :

* De conduire la phase de lancement et de mise en œuvre du projet
* De suivre les activités de la période écoulée, tant sur le plan qualitatif que quantitatif
* D’assurer le suivi régulier d’un chantier (mise à jour d’interfaces, évolutions, etc.)
* D’assurer le respect des objectifs et décisions du CPM
* De planifier les actions à mener
* D’examiner les risques
* De traiter les questions / réponses, les problèmes, les incidents
* D’identifier des besoins complémentaires non exprimés lors du lancement du projet
* De suivre les risques opérationnels, notamment toute difficulté susceptible de compromettre le bon déroulement de la mise en œuvre de la Solution ou de l’exécution de l’accord-cadre, et de proposer toute action corrective nécessaire
* De partager la visibilité sur les actions à venir.

Le CSP est alimenté par des points ad hoc entre l’équipe du Titulaire et celle de la Cnam.

Le document de support du CSP est réalisé par le Titulaire et transmis aux membres du CSP au moins 1 jour ouvré avant la tenue du CSP.

Le compte rendu est établi par le Titulaire et soumis à la validation de la Cnam dans un délai de 2 jours ouvrés à compter de la tenue du CSP.

Le CSP se réunit à une fréquence hebdomadaire et ponctuellement à la demande de l’une ou l’autre des parties.

* + - 1. Mode agile : Sprint Planning, Daily scrum et Sprint review

La composition exhaustive de ces réunions est définie en phase de lancement de l’accord-cadre et consignée dans le PAQ.

La durée des sprints sera détaillée dans l’offre du titulaire

* **Sprint Planning (Planification de sprint**) : Sert à déterminer les fonctionnalités prioritaires pour le prochain cycle. Cette réunion permet l’alignement de l’équipe sur les priorités et la compréhension commune des objectifs.

Le document de support est réalisé par le Titulaire et transmis aux membres du sprint planning au moins 2 jours ouvrés avant la tenue de celui-ci.

A l’issue, un compte rendu est établi par le Titulaire et soumis à la validation de la Cnam dans un délai de 2 jours ouvrés à compter de la tenue de celui-ci. La Cnam peut émettre des observations et réserves qui doivent être prises en compte par le titulaire dans une nouvelle version transmise à la Cnam.

* **Daily Scrum (Réunion quotidienne courte**) : Sert à synchroniser l’équipe sur les tâches en cours et les obstacles en lien avec l’objectif du sprint, améliorant la communication et encourageant une adaptation rapide en cas de nécessité.
* **Sprint Review (Revue de sprint)**: L’équipe présente l’incrément de produit aux parties prenantes, recueillant leurs feedbacks.

Ces feedbacks permettent de :

* Valider ou ajuster les objectifs ou priorités ainsi que de définir des sujets d’amélioration continue.
* D’assurer le respect des objectifs et décisions du CPM
* D’examiner les risques
* D’identifier des besoins complémentaires non exprimés lors du lancement du projet
* De suivre les risques opérationnels, notamment toute difficulté susceptible de compromettre le bon déroulement de la mise en œuvre de la Solution ou de l’exécution de l’accord-cadre, et de proposer toute action corrective nécessaire
* De partager la visibilité sur les actions à venir.

Lors du dernier Sprint Review qui contribue à une version produit, l’atteinte de l’objectif produit est vérifiée.

Le document de support est réalisé par le Titulaire et transmis aux membres du sprint review au moins 2 jours ouvrés avant la tenue de celui-ci.

Le compte rendu est établi par le Titulaire dans un délai de 5 jours ouvrés à compter de la tenue du Sprint review. La Cnam peut émettre des observations et réserves qui doivent être prises en compte par le titulaire dans une nouvelle version transmise à la Cnam.

* + 1. Démarche Nationale de Recette

La Démarche Nationale de Recette (DNR) s’applique lors de la mise en œuvre de la Solution.

La DNR est une méthodologie formelle et uniforme conçue pour encadrer les phases de validation des applications. Elle s’appuie sur :

* Un socle méthodologique : quatre phases organisées autour de réunions et d’ateliers donnant lieu à des livrables prédéfinis ;
* Un outillage : la DNR est équipée par les outils Opéra (gestion des demandes et de la documentation de contrôle interne), IBM Rational ClearQuest (gestion des incidents et des demandes de service) et Application Lifecycle Management (gestion des campagnes de recette) ;
* Un pilotage : la DNR vise à mettre en œuvre un fonctionnement rationalisé des recettes, homogène et transverse à l’ensemble des projets et des acteurs.

Les enjeux métiers de la DNR sont :

* Démarche homogène et opposable,
* Qualification maîtrisée,
* Organisation et efficience,
* Professionnalisation du rôle,
* Référentiels livrables,
* Étapes normalisées.

Une description complète de cette démarche est fournie en annexe A04 avec pour chaque phase, les livrables associés, avec les modèles de document, et les attentes vis-à-vis du Titulaire.

Le titulaire est responsable de l’exécution des phases de tests de recette usine et de recette fabricant Test Système.

* + 1. Outillage

Les outils logiciels employés au sein de la Cnam doivent être systématiquement mis en œuvre et utilisés par le Titulaire, sans aucune contrainte d’interfaçage pesant pour la Cnam.

A ce jour, les exigences particulières de la Cnam en termes d’outillage logiciel sont exprimées ci-dessous. L’organisation et l’utilisation des outils sont précisées lors du lancement de l’accord-cadre et décrites dans le PAQ.

Les outils et leurs utilisations peuvent évoluer pendant l’exécution de l’accord-cadre. Le Titulaire doit s’adapter à ces évolutions.

* + - 1. Outillage pour la gestion des tests

La Cnam utilise l’applicatif ALM pour gérer l’ensemble de ses plans de tests et la déclaration d’anomalies.

Sur demande de la Cnam, le Titulaire doit être en mesure de fournir ses plans de tests (tests de recette usine et de recette fabricant Test Système) au format Excel.

Les plans de tests rédigés par le Titulaire sont compréhensibles par les ressources en charge du projet à la CNAM n’ayant pas un profil technique, ils présentent les tests sous un point de vue fonctionnel.

Pour la recette fonctionnelle, le Titulaire fournit à la Cnam un compte-rendu détaillé de l’exécution des tests de recette usine et de recette fabricant Test Système :

* tests réalisés ;
* résultat obtenu suite à l’exécution de chaque test ;
* avancement quantitatif : tests exécutés / tests prévus ;
* taux de tests en succès : avancement qualitatif : tests en succès / tests exécutés ;
* anomalies ouvertes et niveau de criticité des anomalies ;
* réserves qualitatives à un passage en production.
  + - 1. Outillage pour la gestion des anomalies de recette et des incidents de production.

Le Titulaire doit utiliser l’outil FS-CQ mis à disposition par la Cnam. FS-CQ est un outil de workflow construit avec l’outil ClearQuest IBM-Rational qui assure le suivi de bout en bout des fiches d’anomalies. La Cnam met à disposition du Titulaire les licences à hauteur de 15 utilisateurs maximum.

Si pour des raisons qui lui sont propres le Titulaire choisit d’interfacer en interne ses propres outils (récupération automatique par le Titulaire des signalements déclarés dans ClearQuest et alimentation automatique des fiches CQ avec les réponses apportées par le Titulaire), cela doit rester totalement transparent et sans effet aucun pour la Cnam et ses usagers, qui ne doivent pouvoir se référer qu’à l’outil ClearQuest et ses performances couramment attendues.

La charge et les coûts de développement et de maintenance d’une interface incombent alors intégralement au Titulaire et il ne peut être invoqué ni opposé à la Cnam aucune contrainte, délai ou dysfonctionnement de la chaîne de gestion des anomalies qui puisse être dû à cette interface.

Les guides utilisateurs et la description des workflows sont fournis en annexe A02.

* + - 1. Gestion des livraisons et configurations

La Cnam apporte un soin tout particulier à la gestion de configurations. L’outillage mis en œuvre par le Titulaire pour la gestion des livraisons et configurations est défini dans son offre.

* 1. Livraison / Vérification, admission des prestations et modalités de livraison

Toute livraison doit être accompagnée d’un Bordereau récapitulatif de Livraison (BLR) qui indique, *a minima*, la liste des livrables et la date de livraison effective. Ce BLR est signé par le Titulaire et adressé à la Cnam, par mail, pour signature.

* + 1. Vérification des prestations

La Cnam est seule habilitée à se prononcer sur la vérification des prestations.

Les modalités de vérification des prestations sont, le cas échéant, précisées dans le PAQ.

Les vérifications comprennent :

* Des vérifications quantitatives, qui ont pour objet de contrôler la conformité entre la quantité livrée ou le travail fait et la quantité ou le travail défini(e) dans les prestations forfaitaires ou prévu(e) dans les unités d’œuvre commandées par la Cnam ;
* Des vérifications qualitatives, qui ont pour objet de permettre à la Cnam de contrôler notamment que le Titulaire :
  + A mis en œuvre les moyens définis dans l’accord-cadre, conformément aux prescriptions qui y sont fixées ;
  + A réalisé les prestations définies dans l’accord-cadre comme étant à sa charge, conformément aux dispositions contractuelles.

Les opérations de vérifications qualitatives ont également pour objet de contrôler les conformités à la politique de sécurité.

* + 1. Validation des prestations

La Cnam est seule habilitée à se prononcer sur l’admission, l’admission avec réfaction, l’ajournement, ou le rejet des prestations.

* + - 1. Livrable non logiciel

Le processus d’admission d’un livrable non logiciel est composé d’une livraison et d’un délai de recevabilité, pendant lequel la Cnam procède aux vérifications. Ce délai de recevabilité est fixé à 1 mois à compter de la date de réception du BLR signé par le Titulaire.

Si une relivraison imputable au Titulaire est nécessaire, le délai précité est reconduit à compter de la date de relivraison. En cas de retard, le retard imputable au Titulaire est égal au nombre de jours calendaires cumulés pour chaque relivraison.

À l’issue des opérations de vérification, la Cnam prend une décision d’admission, d’admission avec réfaction, d’ajournement, ou de rejet conformément aux stipulations du CCAP.

La décision d’admission est matérialisée par la production d’un PV par la Cnam. Ce PV est signé par la Cnam et communiqué pour information au Titulaire.

* + - 1. Livrable logiciel

Le processus d’admission d’un livrable logiciel est composé d’une livraison, d’un délai de recevabilité, d’une vérification d’aptitude (VA), d’une mise en production (MEP) et d’une Vérification de service régulier (VSR).

Le délai de recevabilité est fixé à 1 mois à compter de la date de réception du BLR signé par le Titulaire. Pendant le délai de recevabilité, la Cnam vérifie notamment :

* L’exhaustivité des composants livrés,
* Le cas échéant, que les résultats de qualimétrie sont conformes aux attendus,
* Que les développements respectent les normes, exigences et bonnes pratiques indiquées par la Cnam,
* Que la documentation est à jour des dernières modifications,
* Que les composants sont installables sur l'environnement de la Cnam.

Les éléments à vérifier par la Cnam pendant le délai de recevabilité sont, le cas échéant, précisées dans le PAQ.

Si une relivraison imputable au Titulaire est nécessaire, le délai précité est reconduit à compter de la date de relivraison. En cas de retard, le retard imputable au Titulaire est égal au nombre de jours calendaires cumulés pour chaque relivraison.

À l’issue de la VSR, la Cnam prend une décision d’admission, d’admission avec réfaction, d’ajournement, ou de rejet conformément aux stipulations du CCAP.

La décision est matérialisée par la production d’un PV par la Cnam. Ce PV est signé par la Cnam et communiqué pour information au Titulaire.

Le Titulaire s’engage à planifier et à réaliser les opérations de mise en production hors plage de service, sauf accord de la Cnam (sur tous les environnements).

1. Volet fonctionnel

La solution attendue vise à mettre en place un outil de gestion des campagnes marketing, couvrant l’ensemble du cycle de vie des campagnes : ciblage, conception, exécution, planification et évaluation de la performance. Cette solution doit être interfacée avec le système d’information de la Cnam, notamment avec les applications métier existantes, et permettre la diffusion de messages via différents canaux sortants (emails, SMS, messages vocaux, etc.). Elle doit également proposer des tableaux de bord de suivi de la diffusion, accessibles aux utilisateurs habilités via une interface dédiée.

Le périmètre inclut l’hébergement, l’exploitation, le support et la maintenance de la solution.

Cette diffusion multicanale s’adresse à l’ensemble des publics de l’Assurance Maladie, en particulier les assurés, les professionnels de santé et les employeurs.

Les campagnes marketing de la Cnam se déclinent selon 3 types :

* Campagnes nationales : messages diffusés à grande échelle, définis et validés au niveau national (admin fonctionnel), avec un contenu standardisé et un calendrier imposé.

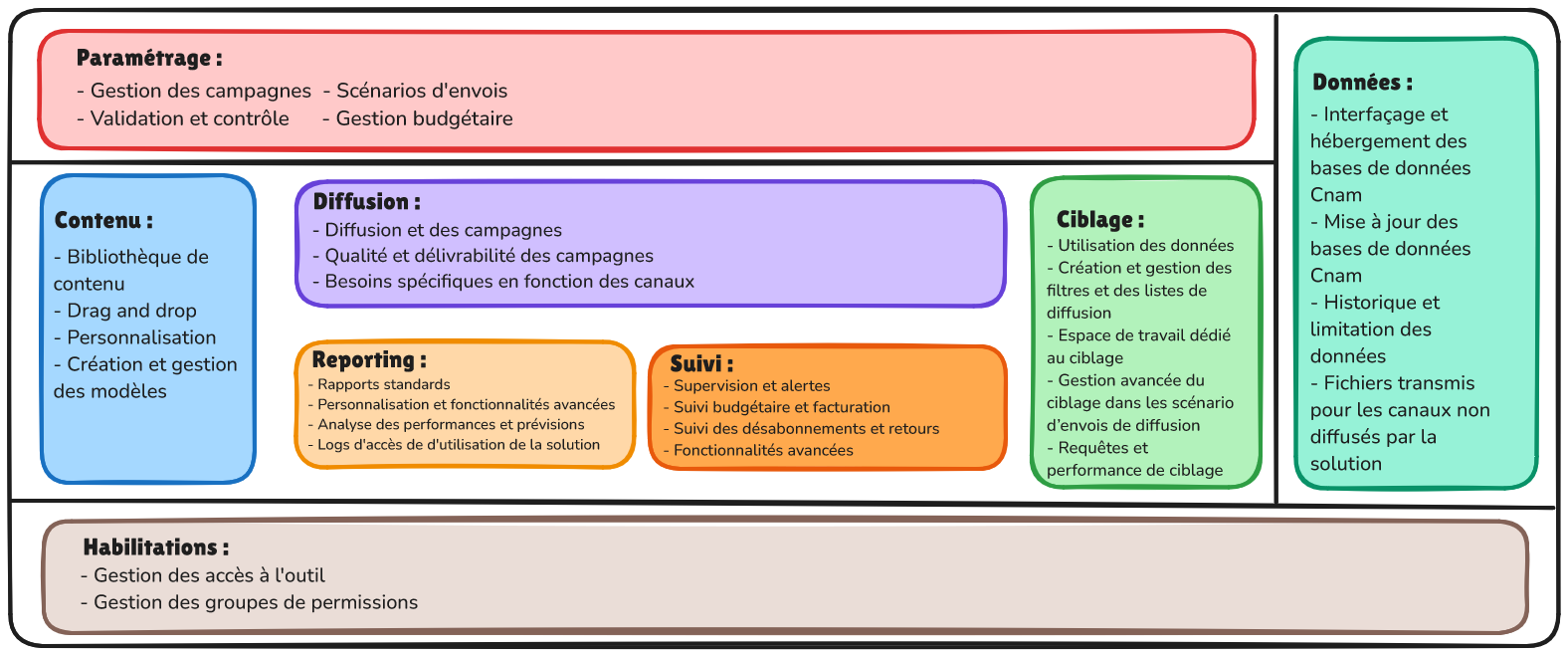
Ces campagnes doivent être exclues des règles de pression relationnelle afin de garantir leur diffusion prioritaire. Elles sont obligatoires. Elles sont créées et paramétrées par la MOAD et envoyées par les CRPO.

* Campagnes « clé en main » : créées de manière centralisée par l’administrateur, avec des contenus prêts à l’emploi. Elles devront pouvoir être modifiées et adaptées localement par un utilisateur opérationnel, tout en respectant une structure prédéfinie. Elles sont optionnelles et choisies à la carte par les organismes. Elles sont créées et paramétrées par la MOAD et envoyées par les CRPO.
* Campagnes « sur mesure » : campagnes entièrement personnalisées, par l’utilisateur opérationnel selon des besoins spécifiques, avec une plus grande liberté sur le ciblage, les canaux et les contenus. Elles sont commandées par les organismes et sont totalement créées par les CRPO.

Elles peuvent être ponctuelles ou récurrentes.

Ces campagnes sont caractérisées par le type de notification en fonction de leur objectif :

* Information : message visant à transmettre une actualité ou un contenu informatif sans action attendue de la part du destinataire.
* Invitation : message incitant le destinataire à participer à un événement ou une démarche.
* Alerte : message à caractère urgent ou prioritaire, nécessitant une attention ou une réaction rapide.
  1. Schéma fonctionnel



* **Paramétrage :**   
  Le paramétrage désigne l’ensemble des configurations disponibles avant le lancement d’une campagne. Il inclut notamment le choix des canaux de diffusion, les horaires d’envoi, les règles de pression relationnelle.
* **Diffusion :**   
  La diffusion correspond à l’envoi effectif des messages de communication (emails, SMS, etc.) vers les destinataires définis.
* **Contenu :**   
  Le contenu regroupe tous les éléments constitutifs d’un message transmis dans le cadre de la campagne (texte, visuels, objets, liens, boutons d’action).
* **Ciblage :**   
  Le ciblage fait référence aux mécanismes de sélection des destinataires d’une campagne. Il repose sur des critères définis par l’utilisateur (données socio-démographiques, comportementales, historiques, etc.).
* **Données :**   
  Les données désignent l’ensemble des informations exploitables dans le cadre de la diffusion des campagnes. Cela inclut notamment les données personnelles, comportementales issues du système d’information ou de la solution. Ces données sont utilisées à des fins de ciblage, de personnalisation et de reporting.
* **Suivi :**   
  Le suivi correspond à l’ensemble des fonctionnalités permettant de superviser et d’analyser le déroulement et l’efficacité des campagnes de communication (suivi en cours de diffusion et retour de diffusion).
* **Reporting :**   
  Le reporting correspond à la production de rapports de performance des campagnes.
* **Habilitation :**   
  Les habilitations concernent la gestion des droits d’accès et des rôles utilisateurs au sein de la plateforme.
  1. Canaux de communication sortants

La diffusion multicanale constitue un axe central de la solution attendue. Elle doit permettre d’adresser, de manière ciblée et personnalisée, l’ensemble des publics de l’Assurance Maladie (assurés, professionnels de santé, employeurs) à travers différents canaux de communication sortants.

Ces canaux incluent, a minima, l’email, le SMS, le message vocal, le courrier et les espaces du compte ameli. Ils pourront être enrichis à terme selon les évolutions des usages et des besoins.

* + 1. Emails

Envoi de messages électroniques aux assurés. Ce canal permet une communication rapide, personnalisée et adaptée à des envois de masse.

* + 1. SMS

Message texte court transmis sur téléphone mobile, utilisé pour des communications simples, directes et à forte visibilité.

* + 1. Messages vocaux

Messages audio transmis par appels téléphoniques automatisés sur les téléphones fixes et mobiles, permettant de délivrer une information de manière orale et accessible.

* + 1. Messages vers le compte ameli

Messages déposés dans l’espace personnel sécurisé des assurés sur le portail ameli. Il convient de distinguer trois canaux de diffusion distincts au sein de l’espace personnel du compte ameli, chacun ayant des finalités et des usages spécifiques :

* + L’espace d’échange (messagerie sécurisée) : utilisé pour des communications interactives avec l’assuré (par exemple, réponses à des demandes, échanges individualisés).
  + L’espace de notification : dédié à l’affichage d’informations importantes à portée administrative ou informative, à caractère souvent unidirectionnel.
  + L’espace de promotion : utilisé pour relayer des campagnes de prévention ou des messages à visée informative ou incitative.

Six types de messages différents sont à prendre en compte :

* Les messages riches, messages pauvres et messages courts, qui devront être conçus directement dans la solution (voir 9.3.2.4).
* Trois autres types de messages, qui ne nécessitent pas de composition graphique ni textuelle dans la solution, mais impliquent tout de même la génération d’un fichier :
  + Les encarts fixes : ils appartiennent à l’espace de promotion du compte ameli et permettent l’affichage d’une bannière.
  + Les encarts pop-up : également intégrés à l’espace de promotion du compte ameli, ils permettent l’affichage d’une fenêtre de type pop-up lors de la connexion au portail assuré.
  + Le dépôt de PDF : il correspond à la dématérialisation du courrier papier en format PDF sur l'espace d'échange de l'Assuré.
    1. Courriers

Messages envoyés par voie postale. La production et l’envoi des courriers sont assurés par les outils internes de la Cnam.

* + 1. Autres Canaux de diffusion envisagés

* Notifications push :

Messages envoyés en temps réel via l’application mobile ameli. Ce canal devra permettre d’informer rapidement les assurés via leur smartphone, avec un format court et engageant.

* Réseaux sociaux :

Communication via des plateformes sociales (telles que Facebook, X/Twitter, Instagram, etc…) dans une logique de sensibilisation, de prévention ou d’information grand public.

* Chatbot SMS :

Système conversationnel interactif par SMS, permettant d’automatiser les échanges avec les assurés pour répondre à des questions, guider dans des démarches ou recueillir des informations.

* RCS (Rich Communication Services) :

Évolution du SMS permettant l’envoi de messages enrichis (images, vidéos, boutons interactifs). Ce canal combine la simplicité du SMS avec des fonctionnalités similaires à celles des applications de messagerie modernes, facilitant la compréhension des messages et l’accès direct aux services de l’Assurance Maladie.

* 1. Contenu

La Cnam souhaite disposer d’un outil permettant la création rapide et homogène de contenus marketing à destination de plusieurs canaux : emails, SMS, messages vocaux et messages destinés au compte ameli. L’interface doit faciliter la conception grâce à des fonctionnalités telles que le glisser-déposer de blocs, la personnalisation des messages selon les cibles, la sauvegarde et la réutilisation de contenus récurrents, ainsi que l’adaptation aux contraintes spécifiques de chaque canal.

* + 1. Bibliothèque de contenu

La bibliothèque de contenu vise à centraliser, organiser et réutiliser les éléments de communication (textes, images, gabarits, etc.) utilisés dans les campagnes. Elle permet de faciliter la création de messages cohérents, de gagner du temps lors de la conception des campagnes, et de garantir l’harmonisation des contenus diffusés sur les différents canaux.

* + - 1. Organisation

La solution doit disposer d’une arborescence permettant de classer les dossiers par niveaux hiérarchiques, afin que l’utilisateur puisse structurer et organiser efficacement les contenus.

Les fichiers doivent pouvoir être organisés selon des catégories définies par l'utilisateur, afin d'assurer une classification et un accès rapide.

Les fichiers présents dans la bibliothèque doivent pouvoir être créés, modifiés et supprimés en toute simplicité en fonction des habilitations, offrant une gestion complète et flexible.

La solution peut inclure un gestionnaire de fichiers permettant de suivre les informations associées à chaque fichier :

* Un identifiant unique géré par la solution.
* Type de contenu
* Libellé
* Thématique
* Une description détaillée
* Date de création.
* Date de dernière modification.
* Date de dernière utilisation.
* Fréquence d'utilisation.
* Le nombre d’utilisations (avec un compteur remis à zéro chaque année).

La solution doit intégrer une fonctionnalité de recherche avancée pour permettre aux utilisateurs de retrouver rapidement des contenus dans la bibliothèque. La solution devra inclure a minima les filtres suivants :

* Recherche par libellé
* Recherche par thématique
* Recherche par date de création, de dernière utilisation, de fréquence d’utilisation
* Recherche par type de contenu (bloc bas de page, fichier audio, etc…)

La solution peut inclure une corbeille dédiée permettant de centraliser et de gérer l’ensemble des éléments supprimés dans l’outil (tels que les images, modèles, contenus, etc.). Une option de suppression définitive manuelle peut être disponible aux utilisateurs habilités, accompagnée d’un message de confirmation afin d’éviter toute suppression irréversible par erreur et de sécuriser les modifications.

* + - 1. Gestion des modèles

La solution doit permettre de stocker des modèles préalablement créés, de manière à ce qu'ils puissent être facilement réutilisés dans différents contextes (ex : campagnes récurrentes, déclinaison).

L'utilisateur doit également pouvoir organiser les modèles (tout canal confondu) en les classant selon des thématiques ou des catégories spécifiques, pour un meilleur repérage.

* + - 1. Gestion des sections ou blocs

L'utilisateur doit pouvoir gérer, organiser et sauvegarder des sections ou blocs spécifiques pour les utiliser dans la création de nouveaux modèles de contenu. Ces blocs peuvent inclure, de manière non exhaustive : en-têtes, bas de page, signatures, logos, bandeaux promotionnels, sections de contact, mentions légales, liens vers les réseaux sociaux, séparateurs visuels, titres, introductions, témoignages, et autres éléments récurrents.

* + - 1. Gestion des fichiers multimédia

La solution doit permettre à l’utilisateur d’importer et stocker différents types de fichiers (images, vidéos, documents, audio, etc.), en garantissant la compatibilité avec les formats standards suivants :

* Images : .jpg, .jpeg, .png, .gif
* Vidéos : .mp4, .mov, .avi
* Documents : .pdf, .docx, .xlsx, .pptx, .txt
* Audio : .mp3, .wav

Dans la bibliothèque de la solution, tous les fichiers doivent être présentés sous forme de vignettes, facilitant leur identification visuelle rapide par l'utilisateur.

Il serait appréciable que l’utilisateur bénéficie des fonctionnalités permettant de modifier les images, telles que le rognage ou le redimensionnement, sans avoir besoin d’un logiciel tiers.

La solution ne doit imposer aucune restriction concernant la taille des fichiers importés, garantissant ainsi la flexibilité pour l’utilisation de fichiers volumineux ou de haute qualité.

* + 1. Création et gestion des modèles
       1. Fonctionnalités communes à tous les canaux

L'utilisateur doit pouvoir créer des modèles de contenu standardisés pour garantir l'uniformité visuelle. Cela inclut la possibilité de sélectionner et personnaliser un modèle existant dans la bibliothèque de contenus ou d’intégrer un modèle externe.

Il doit également pouvoir modifier et supprimer les contenus depuis l’interface.

Il serait appréciable que la solution adapte automatiquement, dès leur insertion dans le message, la taille des éléments (images, vidéos, textes, etc.) en fonction des formats requis par chaque canal, tout en garantissant leur qualité visuelle et technique et en optimisant leur affichage.

La solution doit permettre d’afficher dynamiquement différents éléments du contenu : tels que le texte, les images, les liens, les appels à l’action ou les blocs entiers, en fonction des données des contacts (données déclaratives et données comportementales) et des segments définis, afin de garantir une personnalisation ciblée et pertinente pour chaque audience.

Lors de la création ou de la modification d’un modèle, il serait intéressant que l'utilisateur n’ait accès qu’aux contenus qui correspondent à la population ciblée, garantissant une conception appropriée et ciblée.

Un modèle de contenu peut également être associé à une population en particulier.

La solution doit intégrer un éditeur visuel intuitif, permettant à l’utilisateur de concevoir ou de modifier des contenus de manière fluide, notamment grâce à des actions simples comme le glisser-déposer.

Elle doit offrir un accès à la bibliothèque de contenu pour insérer facilement les blocs prêts à l’emploi dans les contenus via une interface ergonomique.

Elle doit également permettre l’enrichissement des messages par l’ajout d’éléments multimédias (images, miniatures vidéo, logos).

L’utilisateur peut insérer et manipuler directement des blocs de code HTML pour créer ou ajuster des éléments de contenu avancés non pris en charge par les outils standards.

L’utilisateur doit pouvoir glisser-déposer des éléments textuels, des boutons d’appel à l’action, des titres prédéfinis avec différents niveaux de hiérarchie (H1, H2, etc.) et personnaliser les couleurs de l’arrière-plan pour adapter l’esthétique du contenu.

La solution doit permettre d’insérer des champs dynamiques personnalisables directement dans le contenu des messages, via une interface intuitive ou par saisie de balises (ex. : {{Prénom}}, {{Date}}).

Ces champs doivent être utilisés pour la réalisation des Bons à tirer (BAT) afin de vérifier la personnalisation du message avant diffusion.

Préconisations et alertes personnalisées :

L’utilisateur peut bénéficier de recommandations sous forme d’alertes contextuelles, notamment pour :

* Corriger des erreurs potentielles.
* Optimiser le contenu en cours de création.
* Respecter les normes et standards applicables.

La solution peut intégrer un correcteur automatique pour aider l’utilisateur à détecter et corriger les erreurs :

* D’orthographe.
* De grammaire.
* De syntaxe.

L’utilisateur habilité (administrateur fonctionnel) peut avoir la possibilité d’importer et d’utiliser des polices personnalisées pour respecter l’identité visuelle et les chartes graphiques des projets.

Création et reprise des modèles :

L’utilisateur doit avoir la possibilité de :

* Créer un modèle de contenu depuis zéro.
* Partir d’un modèle préexistant pour le modifier et l’adapter à ses besoins spécifiques.

Le module de création de modèles peut offrir des fonctionnalités variées, notamment :

* L’ajout de tableaux.
* L’intégration de comptes à rebours.
* L’utilisation de séparateurs pour structurer les messages.

Accès au code source :

Il est souhaitable que la solution propose un accès complet au code source des messages en cours de création, quel que soit le canal de diffusion, afin de permettre des ajustements précis par les utilisateurs avancés.

Utilisation de l’intelligence artificielle générative :

Il serait appréciable que la solution intègre des fonctionnalités basées sur l’IA générative, permettant :

* De générer automatiquement des contenus textuels (objet et corps du message) à partir de prompts ou de mots-clés.
* De reformuler et améliorer des textes existants via des suggestions pertinentes, sans recours à des données externes.

Ces fonctionnalités doivent alors s’intégrer à l’outil de manière interne et intervenir lors de la conception du contenu du message.

Sauvegarde automatique :

Toutes les modifications apportées au contenu peuvent être enregistrées automatiquement et en temps réel, garantissant ainsi la préservation des données et évitant toute perte accidentelle.

Indicateurs de performance et d’impact environnemental :

Un compteur affichant en temps réel le poids du message serait appréciable afin de permettre un contrôle précis de son impact écologique (ex. : estimation de l’empreinte carbone) et d’optimiser les performances liées à sa délivrabilité.

* + - 1. Email

Aperçu lors de la conception :

La solution doit offrir une fonctionnalité permettant à l'utilisateur de visualiser en temps réel les modifications effectuées sur le contenu des emails, pour un retour immédiat et une meilleure précision dans la conception.

La solution peut intégrer une option permettant de pré-visualiser les emails tels qu’ils apparaîtront sur un navigateur web et sur un appareil mobile, afin de garantir une expérience utilisateur optimale sur tous les supports.

La solution peut intégrer un compteur de caractères pour l’objet de l’email, indiquant en temps réel le nombre de caractères saisis, les seuils recommandés pour une bonne lisibilité (ex. : entre 40 et 60 caractères), et alertant l’utilisateur en cas de dépassement. Ce compteur pourra être accompagné d’un code couleur ou d’une prévisualisation multi-supports (desktop, mobile) afin d’optimiser l’impact du contenu.

La solution peut permettre à l'utilisateur de vérifier un aperçu final du contenu des emails, parfaitement fidèle à ce que les destinataires recevront dans leur boite email en se basant sur les principaux fournisseurs de boîte emails en France.

Ce module d’aperçu permet de visualiser le rendu des messages selon les principales boîtes mail du marché français (Gmail, Outlook, Yahoo, Orange, etc.) ainsi que leurs différentes versions (web, mobile, applications).

Conception mobile :   
La solution doit appliquer, par défaut, un affichage responsive adapté aux mobiles.

Il serait appréciable que la solution puisse permettre l’ajout d’éléments qui ne s’adaptent pas automatiquement à la version mobile (boutons, blocs à plusieurs colonnes, etc.), afin de répondre à des besoins de conception spécifiques, tels que la reproduction fidèle d’une maquette marketing.

Il serait appréciable que la solution permette aux utilisateurs de configurer les tailles de police et les titres de la version mobile du message indépendamment de ceux de la version bureau.

Objet et pré-entête :

L'utilisateur doit pouvoir personnaliser l’objet de l’email en fonction des données spécifiques des destinataires.

La solution peut offrir la possibilité d’ajouter une pré-entête aux emails, d’y inclure des balises de personnalisation permettant d’ajouter des informations complémentaires visibles dans l’aperçu des boîtes de réception.

Personnalisation de l'expéditeur :

La solution peut permettre de personnaliser le libellé de l’expéditeur et de l’associer à un modèle de template.

La solution peut permettre de personnaliser la signature incluse dans les emails, afin de refléter l’identité de l’expéditeur ou de l’organisation.

Optimisation anti-spam :

La solution doit afficher de manière claire et détaillée les résultats d’un outil de filtrage anti-spam (ex : SpamAssassin) incluant toutes les informations nécessaires à l’optimisation du message.

L’objet de l’email doit être automatiquement analysé par l’outil de filtrage anti-spam pour garantir sa conformité aux critères anti-spam et améliorer les taux de délivrabilité.

Intégration de contenu HTML :

L’utilisateur doit pouvoir insérer directement du contenu HTML personnalisé dans ses créations et la possibilité d’y modifier le code HTML.

Conditionnement de l’utilisation des blocs :

La solution peut permettre d’ajouter certains blocs, dont l’affichage dépend de l’activation ou de la désactivation de certains paramètres (par exemple, le bloc des mentions légales conditionné à l’option de désabonnement).

* + - 1. A/B Testing

La solution doit intégrer des fonctionnalités avancées de test.

La solution peut permettre de paramétrer des campagnes emails en A/B Testing :

* Permettre à l’utilisateur de choisir :
  + Un indicateur de performance tel que le taux d’ouverture, le taux de clic et ou le taux de réactivité)
  + Le temps alloué au test.
  + Le volume du test.

La solution peut permettre de tester différents objets et contenus, sans aucunce limitation de nombre.

* + - 1. SMS

La solution doit permettre à l'utilisateur de concevoir et personnaliser des messages SMS directement dans l'outil, de manière intuitive, en facilitant leur adaptation au format mobile. L'éditeur doit permettre l’insertion de texte libre, de liens de redirection (trackés), ainsi que de variables de personnalisation (nom, prénom, code, etc.).

Caractères, compatibilité et limites :

La solution doit intégrer une gestion avancée des caractères pour les messages SMS.

Elle doit :

* Détecter automatiquement les caractères spéciaux (notamment les caractères non-GSM) et en assurer la comptabilisation précise, car ceux-ci peuvent impacter la longueur du message et sa compatibilité avec les réseaux mobiles.
* Intégrer un compteur en temps réel, affichant dynamiquement :
  + Le nombre total de caractères saisis
  + Le nombre de SMS générés si le message dépasse la limite d’un seul SMS
  + Le type d'encodage détecté (GSM 7-bit ou Unicode)

Elle peut proposer une fonction de conversion des caractères spéciaux en caractères standards (ASCII), afin d’optimiser la compatibilité avec les contraintes techniques des opérateurs et éviter le basculement en encodage Unicode.

La solution doit également alerter l'utilisateur lorsque la limite d’un SMS (160 caractères en encodage GSM, ou 70 caractères en Unicode) est dépassée, pour éviter un envoi non conforme ou un fractionnement du message en plusieurs segments.

* + - 1. Compte ameli

Certains des messages sont destinés à être diffusés dans le compte ameli des assurés. La solution doit permettre la création, l’édition et la validation de ces contenus, en s’adaptant aux contraintes spécifiques du canal compte ameli.

Types de messages :

La solution doit être en mesure de créer les modèles de message du canal compte ameli :

* Les messages riches : le message riche est consultable dans l’espace d’échange du compte ameli. Le canal message riche doit permettre l’affichage dans le compte assuré d’un contenu type ‘email’. Le message pourra contenir des liens hypertexte, de la personnalisation, des visuels mais pas de pièces jointes et sans notion de priorité. Un avis de dépôt est envoyé systématiquement sur la messagerie personnelle en parallèle de l'affichage du message riche sur l’espace d’échange du compte de l’assuré.
* Les messages pauvres : contenant uniquement du texte sans enrichissement visuel. Ils sont consultables dans l’espace d’échange du compte ameli.
* Les messages courts : contenant du texte et des liens hypertexte sans enrichissement visuel. Le message court est consultable dans l’espace de notification du compte ameli.

Restrictions :

La solution doit limiter le nombre de caractères à 250 pour la création de messages courts, garantissant une concision adaptée au format. La solution doit inclure une validation au moment de la création du contenu empêchant l'utilisateur de saisir plus de 250 caractères et disposer d’un compteur de caractères et d’un blocage de saisie au-delà de la limite.

La solution doit autoriser uniquement la saisie de texte brut pour les messages pauvres et les messages courts, excluant toute possibilité d’ajouter des éléments multimédias.

* + - 1. Messages vocaux

La solution peut permettre à l'utilisateur de concevoir des messages vocaux directement dans l'outil, simplifiant leur gestion et leur personnalisation.

Elle doit permettre de stocker ces messages vocaux ainsi que de reprendre les modèles de messages vocaux déjà existants (environ 300 éléments).

Méthodes de création :

La solution peut permettre de créer du contenu vocal de 2 façons:

* Rédiger un texte qui sera converti en message vocal via une synthèse vocale.
* Télécharger un fichier audio préenregistré (formats requis : .wav, .mp3).

Longueur et format :

Le contenu textuel utilisé pour générer un message vocal ne pourra pas excéder 500 caractères, assurant une longueur adaptée au format audio.

La solution peut afficher un compteur de caractères en temps réel lors de la saisie du texte.

Prévisualisation :

L'utilisateur peut :

* Pré-écouter le message généré.
* Visualiser un aperçu textuel du message avant validation.
* Modifier et relancer la synthèse vocale sans limite tant que le message n'est pas validé.

Scénarios :

La solution peut permettre la création de scénarios de diffusion vocale personnalisés, intégrant différentes logiques de parcours, notamment la gestion ou non de l’option de désabonnement.

La solution peut permettre à l’utilisateur de concevoir des scénarios différenciés, parmi lesquels :

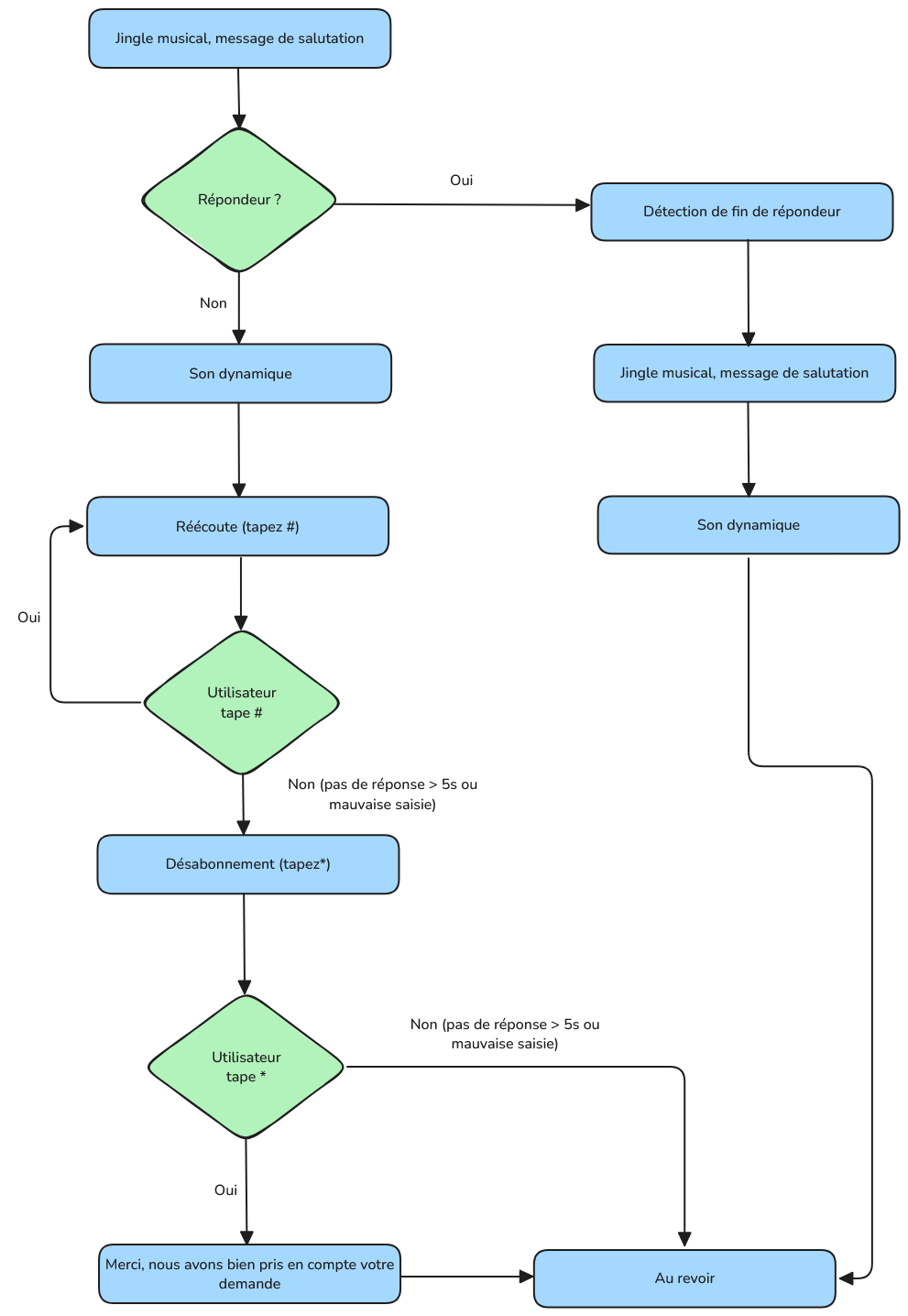
* Des scénarios avec possibilité de désabonnement à la fin du message vocal.
* Des scénarios sans possibilité de désabonnement, notamment dans le cadre de messages à caractère obligatoire (ex. alertes sanitaires, rappels légaux, notifications de service public).

Pour les scénarios avec désabonnement :

* La solution peut permettre d’associer une touche de désinscription.
* Lorsqu’un utilisateur se désabonne via le message vocal :
  + Un message vocal de confirmation du désabonnement peut être immédiatement diffusé.
  + Les informations de désabonnement peuvent être transmises automatiquement au SI de la Cnam.

Le choix de l’intégration ou non du désabonnement peut être possible pour l’utilisateur lors de la conception du scénario.

Exemple de scénario :



Éléments standards :

La solution peut intégrer une gestion des éléments standards des messages vocaux afin d'assurer cohérence, gain de temps et homogénéité dans les campagnes.

La solution peut permettre de définir et figer des éléments vocaux standards, utilisés systématiquement dans les messages vocaux. Ces éléments doivent être proposés automatiquement à chaque création de message.

Les éléments standards peuvent inclure :

* Un jingle d’introduction
* Un message d’accueil
* Un message de fin

Ces éléments peuvent être :

* Enregistrés ou importés au format .mp3 ou .wav,
* Modifiés uniquement par les administrateurs ou profils autorisés,
* Pré-écoutés et affichés dans l'interface de création, avec possibilité de les désactiver ponctuellement pour un message donné (si besoin, selon les droits).

Les composants standards d’un message vocal peuvent être mis en évidence, de manière visuelle et fonctionnelle.

* 1. Ciblage
     1. Données de ciblage

La solution doit être capable de s’appuyer à la fois sur les données de ciblage de la solution et sur des fichiers de ciblage externes au format plat, afin d’élargir les possibilités de segmentation et de personnalisation.

* + - 1. Bases de ciblage

La solution doit permettre d’utiliser une ou plusieurs bases de données comme sources d’information pour le ciblage des campagnes marketing. Ces bases de données, centralisent les données nécessaires à la mise en œuvre des campagnes de communication sortantes.

Deux bases de ciblage principales sont utilisées :

* La base de ciblage Assurés, qui regroupe l’ensemble des données relatives à la population assurés
* La base de ciblage Professionnels de santé, qui contient les données de la population des professionnels de santé

Ces bases de ciblage constituent les référentiels de données à partir desquels les ciblages doivent être réalisés. La solution devra permettre d’exploiter ces bases de ciblage pour définir des segments selon des critères spécifiques (profil, comportement, historique, etc.).

Par ailleurs, la solution doit autoriser un ciblage basé sur les données issues des diffusions précédentes. Il s’agit notamment de pouvoir réutiliser des informations telles que les destinataires d’une précédente campagne, les non-répondants, ou les personnes ayant cliqué ou ouvert un message, afin d'affiner les campagnes futures et d'éviter les sollicitations redondantes.

* + - 1. Données externes

La solution doit permettre l’utilisation de fichiers de ciblage (formats CSV, XLSX), importés manuellement via l’IHM ou en flux automatique (cas d’usages : communications pour l’application carte Vitale et crises sanitaires), comme sources de données pour le ciblage. Ces fichiers doivent provenir de sources externes ou être issus des données internes existantes.

Les données de ces fichiers sont soit :

* reconciliées avec les données des bases de ciblage Assurés et Professionnels de santé afin de confirmer la véracité des données transmises
* non reconciliées pour la population Employeurs, qui ne possède pas de base de ciblage, ainsi que pour les populations Assurés n’étant pas intégrées au Régime Général.
  + - 1. Données de page Web (navigation)

La solution peut pouvoir intégrer et utiliser des données de navigation issues des pages web de l’Assurance Maladie, dans le respect de la réglementation en vigueur (notamment le RGPD), afin d’enrichir le ciblage des campagnes.

Ces données de navigation peuvent inclure, par exemple :

* Les pages visitées (ex. : consultation d’un article sur le dépistage, la vaccination, ou les démarches administratives) ;
* Le temps passé sur certaines pages ;
* Les clics sur des boutons ou liens spécifiques (ex. : téléchargement d’un formulaire, accès à un simulateur, demande de contact) ;
* Le parcours de navigation global ou des événements définis (ex.: inscription à un espace personnel, abandon de parcours).

Ces données comportementales permettent d’identifier les centres d’intérêt ou les intentions des utilisateurs, et ainsi de proposer des messages plus personnalisés et pertinents, dans une logique de communication ciblée et responsable.

* + 1. Création des ciblages
       1. Requêtes simplifiées

La solution doit permettre aux utilisateurs de créer des requêtes de manière intuitive et simplifiée, notamment via une interface graphique de type click & drop ou équivalent. Ce système doit faciliter la sélection de critères sans nécessité de compétence technique, tout en garantissant la clarté des règles de ciblage.

* + - 1. Requêtes avancées

Les utilisateurs disposant de compétences techniques peuvent formuler des requêtes complexes en langage SQL ou tout langage équivalent pris en charge par la solution.

* + - 1. Exportation des résultats de requêtes

Les résultats de requêtes obtenus peuvent être exportables dans différents formats standards, notamment CSV et XLSX, pour permettre leur réutilisation ou leur archivage.

* + - 1. Création et gestion des filtres et des listes de diffusion

La solution doit permettre de créer et de gérer une bibliothèque de filtres réutilisables.

Les utilisateurs doivent avoir la possibilité d’utiliser ces filtres comme segments prédéfinis.

La solution peut permettre la définition de listes de diffusion spécifiques pour les BAT.

Ces listes peuvent être :

* Statiques : Réutilisables à plusieurs reprises sans modification.
* Dynamiques : Ajustées manuellement selon les besoins spécifiques d’une campagne.
  + - 1. Espace de travail dédié au ciblage

La solution doit proposer un espace de travail spécifiquement dédié à la définition et à la gestion des ciblages, distinct de la configuration des scénarios de diffusion des campagnes.

Cet espace doit permettre pour des utilisateurs habilités :

* De construire, modifier et sauvegarder des ciblages de manière autonome ;
* De visualiser les résultats des ciblages, à la fois sous forme quantitative (ex. : ne nombre de personnes ciblées) et qualitative (ex. : répartition selon les critères retenus : âge, situation, typologie, etc.).

Les ciblages définis dans cet espace doivent pouvoir être réutilisés et déployés facilement au sein des scénarios d’envoi toujours par des utilisateurs habilités. La solution doit ainsi permettre l’intégration directe de ces ciblages dans les parcours de diffusion, sans nécessiter de redéfinition manuelle.

* + - 1. Gestion avancée du ciblage dans les scénarios d’envois de diffusion

Dans un scénario d’envoi de diffusion, la solution doit permettre de :

* Séparer différentes cibles en groupes distincts.
* Prioriser certains groupes de cibles par rapport à d’autres.
* Segmenter les cibles en fonction de critères spécifiques afin d’optimiser la diffusion.
  + - 1. Exclusion des contacts non valides et gestion des listes d’exclusion

La solution ne doit pas exclure automatiquement les contacts identifiés comme injoignables (ex. : adresses erronées, hardbounces, etc.) et ne doit pas les placer dans une liste d’exclusion.

Ces contacts doivent être signalés et remontés afin de permettre la mise à jour de notre référentiel de coordonnées (voir 9.7.2.1) .

Le ciblage des envois doit reposer exclusivement sur nos données sources, mises à jour et validées.

La solution ne doit appliquer aucun filtrage automatique ou mécanisme de suppression complémentaire lors des campagnes, en dehors des critères définis à partir de nos propres données sources.

* 1. Paramétrage

Le paramétrage de la solution doit permettre aux utilisateurs habilités de configurer de manière autonome les différents éléments nécessaires à la gestion des campagnes : contenus, canaux, priorités, ciblage, calendriers d’envoi, règles de diffusion, personnalisation des messages.

La solution doit permettre la modification des paramètres d’une campagne à tout moment.

Elle doit permettre la création de campagnes ponctuelles ou récurrentes, avec la possibilité de les réutiliser ultérieurement à l’identique ou en les adaptant selon les besoins.

* + 1. Planification et plages horaires

La solution doit permettre, pour chaque campagne, de définir précisément une date de début, une date de fin, ainsi que des plages horaires d’envoi quotidiennes paramétrables (heure de début et heure de fin) et s'assurer du respect des jours et des heures définis pour l'envoi:

* Application des règles d’envoi :Durant toute la durée de la campagne (entre la date de début et la veille de la date de fin), les règles de temporisation et les plages horaires configurées peuvent être appliquées à l’identique chaque jour tant que l’intégralité des messages n’a pu être envoyée.
* Dernier jour de campagne :Le jour de la date de fin, si des messages restent à envoyer, ils peuvent être diffusés tout au long de la journée, sans appliquer les horaires préalablement définis, mais en respectant les plages d’envoi autorisées par canal.
* Reprogrammation automatique :Si des messages n’ont pas pu être envoyés au-delà du jour de la date de fin, les messages non délivrés ne peuvent plus être envoyés et passer en statut échoué.

A titre d’exemple :

*Début de campagne* : À partir de la date de début, les messages sont envoyés via le canal défini, tout en respectant les plages horaires configurées.

*Fin d’une journée d’envoi* : Si l’heure de fin de la journée est atteinte, les messages non envoyés sont mis en attente jusqu’à l’heure de début du jour suivant.

*Jours suivants* : Les règles d’envoi et de temporisation restent identiques jusqu’à la veille de la date de fin de la campagne.

*Dernier jour de la campagne* : Les messages restants sont envoyés tout au long de cette journée, sans tenir compte des horaires mais en respectant les plages autorisées par canal. Les messages non traités à la fin de cette journée passent en statut échoué.

Cas particulier d’une campagne d’une seule journée :

Si une campagne est planifiée sur une seule journée, les messages sont envoyés en respectant les plages horaires configurées. À la fin de cette journée, les messages non traités passent en statut échoué.

La solution peut également offrir la possibilité de modifier ces plages horaires à la volée, en fonction des besoins opérationnels.

* + 1. Fuseaux horaires

La solution doit permettre l’envoi des campagnes multicanales en tenant compte des différents fuseaux horaires. Cette fonctionnalité est essentielle pour garantir une diffusion cohérente et pertinente des messages, notamment vers les assurés situés dans les DROM-COM (Départements et Régions d’Outre-Mer et Collectivités d’Outre-Mer), dont les horaires peuvent différer significativement de la métropole. La solution doit ainsi assurer que les envois respectent les plages horaires locales définies pour chaque territoire.

* + 1. Fréquence d’envoi

La solution peut permettre de définir une récurrence pour les campagnes nécessitant plusieurs envois, avec la possibilité de sélectionner librement la fréquence (quotidienne, hebdomadaire, mensuelle, etc.) mais peut ne pas imposer de récurrence pour une campagne ponctuelle.

* + 1. Gestion des attributs

Les attributs suivants devront pouvoir être créés manuellement depuis l’interface utilisateur, mais également importés de manière manuelle (fichier) ou automatique via un flux de données :

* + - 1. Catégorisation des campagnes et notifications

La solution doit permettre de catégoriser les campagnes selon leur type via un menu déroulant :

* « Nationales »
* « Clé en main »
* « Sur mesure »

La solution doit également permettre d’attribuer un type de notification à chaque campagne en fonction de son objectif via un menu déroulant :

* Information
* Invitation
* Alerte

La solution doit permettre d’attribuer un ou plusieurs champs fonctionnel(s) supplémentaire(s) pour des besoins de transfert des données vers un outil interne Cnam de suivi des communications marketing et métiers de masse.

* + - 1. Rattachement budgétaire

La solution doit permettre de rattacher une campagne à un budget particulier pour produire le bilan budgétaire consolidé (9.8.2.1).

* + - 1. Attribution d’un service demandeur

La solution doit permettre d’attribuer un service demandeur à une campagne. Ce service demandeur représente le service qui a commandé la campagne (Direction de la Cnam, CRAMIF, etc… voir 10.2.3). Cette information est importante afin de n’autoriser l’accès aux résultats de la campagne qu’au commanditaire de celle-ci en plus des CRPO et administrateurs habilités.

La solution doit permettre de configurer un menu déroulant listant tous les demandeurs potentiels.

* + - 1. Priorités d’envoi

Pour une campagne.

La solution doit permettre de sélectionner une priorité pour chaque campagne.

Il doit être possible de prioriser les communications en fonction de niveaux prédéfinis :

Priorité 1 : Alerte sanitaire, Communication urgente du Directeur Général ou autre direction

Priorité 2 : Communication standard

La priorité de la campagne détermine le délai sous lequel elle doit être diffusée (9.6.3).

Pour un canal.

La solution doit permettre de gérer la priorité des canaux pour garantir l’unicité d’un contact avant l’envoi des campagnes.

* + - 1. Motif et sous-motif d’une campagne

Les attributs ‘Motif’ et ‘Sous-motif’ doivent pouvoir être associés à une campagne au moment de sa création.

Ces attributs ne sont pas créés manuellement via l’interface. Leur gestion doit exclusivement s’appuyer sur une alimentation automatique à partir de flux de données externes.

La solution doit donc permettre de consommer ces flux pour maintenir à jour de manière centralisée la liste des motifs et sous-motifs disponibles

* + - 1. Désabonnement

La solution doit proposer le désabonnement activé par défaut pour les campagnes emails et SMS.

L'utilisateur peut désactiver le désabonnement quand il le souhaite.

* + 1. Pression relationnelle

La solution doit permettre la mise en œuvre de règles de pression relationnelle configurables, afin de maîtriser la fréquence des sollicitations adressées aux différents publics. Ces règles doivent pouvoir être caractérisées selon plusieurs critères, notamment :

|  |  |
| --- | --- |
| **Critère** | **Règle / Paramètre** |
| Fréquence maximale | 4 communications sur un mois glissant (tous canaux confondus) 36 communications sur 12 mois glissants (tous canaux confondus) |
| Période de calcul | Période glissante, paramétrable (ex. : 30 jours, 12 mois) |
| Campagnes concernées | * Campagnes « Clé en main » (Email, SMS, Message vocal, Compte ameli – messages courts avec avis de dépôt activé) * Campagnes « Sur mesure » (Email, SMS, Message vocal) * Notifications qualifiées « Information » ou « Invitation » des campagnes clé en main et sur mesure |
| Campagnes exclues | * Campagnes « Nationales » * Notifications qualifiées « Alerte » |
| Critères de configuration | * Type de canal * Typologie de campagne * Qualification de la notification |
| Souplesse de paramétrage | Règles modifiables à la volée dans l’outil (ajustement des seuils, des périodes, etc.) |

* + 1. Bons à Tirer (BAT)

La solution doit permettre d’envoyer des BAT (campagnes tests) avant le lancement des campagnes principales.

La solution doit disposer d’un groupe d’utilisateurs de BAT dans une base de données dédiée (BDD BAT).

Les BAT doivent bénéficier de la fonctionnalité de personnalisation à l’identique des campagnes classiques.

* + 1. Scénarios d’envois

La solution doit permettre la création, la gestion et l’exécution de scénarios d’envois et personnalisés, via différents canaux de communication, en intégrant les éléments suivants :

* Création de parcours multicanaux, permettant l’envoi de messages via email, SMS, messages vocaux, notifications push, etc.
* Scénarios complexes et conditionnels, basés sur les interactions, le comportement des utilisateurs et les différentes étapes du parcours.
* Ciblage via des requêtes simples ou plus complexes comme vu précédemment dans le chapitre 9.4.1 ou charger des données externes (chapitre 9.4.1.2)
* Sélection du contenu d’une diffusion à partir de la bibliothèque de contenu (chapitre 9.3.1).
* Gestion dynamique des canaux, permettant de changer de canal en fonction des réponses ou des actions du client.
* Suivi en temps réel et ajustements dynamiques, avec possibilité de modifier les parcours en fonction des retours des utilisateurs.
* Automatisation et règles de transition entre les étapes du parcours en fonction de critères prédéfinis. Avec possibilité de définir un planning d'exécution du scénario d’envoi, d'attendre que plusieurs tâches lancées en parallèle soient terminées avant de continuer, d’activer une transition en fonction du résultat d'un test, etc…
* Déclenchement automatique d’un scénario via un évènement comme la mise à disposition d’un fichier de ciblage externe. La Cnam a déjà mis en place ce type de scénario dans le cadre de campagnes sanitaires (covid) et de promotion de l’application carte Vitale.
* Validation manuelle ou automatique du workflow avant de lancer une action (chapitre 9.5.11)
* Interface de création de scénarios intuitive et visuelle, accessible aux utilisateurs non techniques.
* Envoi de message d’alerte (email ou autre) à un utilisateur interne en cas d’erreur, de dépassement de seuil, ou pour notifier une étape clé du processus.
* Extraction de données de la plateforme vers un système externe au format .csv.xml, etc…
  + 1. Gestion des rebonds

La solution peut assurer une gestion complète et paramétrable des rebonds, distinguant les soft bounces (rebonds temporaires).

La solution peut détecter automatiquement les soft bounces et classifier les causes (ex : boîte pleine, serveur temporairement indisponible).

Elle peut permettre de configurer un nombre limité de tentatives de renvoi automatique vers les contacts concernés, avec un délai paramétrable entre chaque tentative (ex : 1h, 6h, 24h).

* + 1. Suivi des interactions

Le suivi des interactions (tracking) des destinataires doit être activé automatiquement par défaut via une configuration standardisée intégrée à la solution, assurant la collecte des données indispensables au pilotage et à l’analyse des campagnes.

L’utilisateur doit disposer de la possibilité d’activer ou de désactiver manuellement ce suivi comportemental en fonction des besoins spécifiques de chaque campagne.

* + 1. Gestion Budgétaire

La solution doit intégrer un module ou un espace dédié permettant de créer, suivre et gérer les budgets associés à chaque campagne de communication.

Ce module doit offrir les fonctionnalités suivantes :

Création et attribution des budgets :

Définir un budget par campagne, avec les informations suivantes :

* Libellé de la campagne
* Montant alloué (en € HT ou TTC)
* Canal ou multicanal concerné (email, SMS, message vocal, etc.)
* Type de campagne (nationale, clé en main, sur mesure)
* Temporalité du budget (mensuel, annuel, par période glissante, etc.)
* Statut du budget (proposé, validé, consommé, clôturé)

Suivi budgétaire détaillé :

* Suivi en temps réel de la consommation du budget par campagne ou par canal
* Affichage de la répartition des coûts (ex. : coût à l’envoi, coût de routage, coûts techniques)
* Alertes ou seuils paramétrables (ex. : alerte à 80% de consommation)
* Historique des budgets passés et archivés

Fonctionnalités supplémentaires souhaitables :

* Export des données budgétaires (Excel, PDF, API)
* Visualisation graphique des consommations (barres, jauges, courbes)
* Possibilité de ventiler un budget global sur plusieurs campagnes
* Lien automatique entre campagne planifiée et enveloppe budgétaire attribuée
  + 1. Validation et contrôle
       1. Système de validation intégré

La solution doit inclure un système de validation dans les scénarios d’envois.

La solution peut permettre plusieurs types de validation utilisables dans un même scénario d’envoi :

• Validation de ciblage :

Cette étape assure que les critères de ciblage (segmentation, profils, exclusions, fréquence d’envoi) sont bien définis et conformes aux objectifs de la campagne. Elle vise à prévenir les erreurs de ciblage, éviter la sur-sollicitation ou les envois à des segments non pertinents.

• Validation de contenu :   
Cette phase consiste à vérifier la qualité, la conformité et la cohérence des messages envoyés (email, SMS, etc.).

• Validation d’extraction (diffusion) :

Cette étape consiste à vérifier que les données extraites pour la campagne (segments, listes de contacts, fichiers) sont correctes, complètes et conformes aux critères définis avant la diffusion. Elle garantit que le public ciblé correspond bien à la stratégie marketing et que l’extraction ne contient pas d’erreurs ou doublons.

• Validation de budget :

Cette validation permet de s’assurer que la campagne respecte les contraintes budgétaires fixées. Cela inclut la vérification des coûts estimés liés à l’envoi (coût par contact, par canal, coûts additionnels) et l’approbation du budget alloué avant lancement.

* + - 1. Notifications et accès simplifié pour les valideurs.

Les valideurs (9.10.3) peuvent recevoir des notifications par email pour être alertés qu’une validation est nécessaire.

Ils peuvent également valider sans entrer directement dans le scénario d’envoi.

* 1. Diffusion
     1. Spécificités par canal
        1. Emails

Adresse mail expéditrice

La solution affiche l’adresse mail expéditrice de l’Assurance Maladie pour la diffusion des emails : assurance-maladie@info.ameli.fr

Affichage alternatif

La solution doit inclure la possibilité de générer et de gérer des pages miroir pour les campagnes d’emailing, permettant aux destinataires d'accéder au contenu via un lien dans leur navigateur.

La solution doit inclure une option d’affichage en mode dégradé, garantissant un rendu minimal fonctionnel même en cas de contraintes techniques.

* + - 1. SMS

Numéro d’expédition

La solution reprend le short-code (numéro d'expédition) dédié à l’Assurance Maladie (38663) pour la diffusion des sms (portabilité à effectuer par le Titulaire).

En raison des problématiques de phishing, aucun short-code non dédié à l’Assurance maladie ne peut être utilisé.

* + - 1. Messages vocaux

Numéro appelant

La Solution peut afficher le numéro de téléphone appelant dédié à l’Assurance Maladie. Ce numéro est un numéro court à 4 chiffres (36 46).

Nombre de tentatives d’appels

La solution peut permettre de configurer un nombre limité de tentatives d’appel pour la diffusion des messages vocaux, en fonction du comportement du destinataire.

Les règles suivantes peuvent être appliquées dans ce cas :

* Si l’appel est décroché dès la première tentative, le message est délivré immédiatement et le rapport de diffusion est généré instantanément.
* Si la première tentative échoue (non décroché) :
  + La solution peut effectuer automatiquement deux tentatives supplémentaires, soit un total de trois essais maximum.
  + Ces tentatives peuvent être espacées d’un délai paramétrable de 30 minutes.
  + Le rapport de diffusion ne peut être généré qu’à l’issue de la première tentative réussie (si elle a lieu), ou après la troisième tentative échouée, si aucune n’a abouti.

En conséquence, le délai de génération du rapport de diffusion pourrra varier de quelques secondes à un maximum de 60 minutes, selon le moment où l’appel est effectivement décroché.

* + 1. Planification et horaires

La solution doit permettre de programmer des plages horaires contractuelles spécifiques pour l'envoi des campagnes en fonction des canaux afin de limiter les plages horaires de diffusion sur la journée :

* Emails : entre 8 h et 20 h.
* SMS : entre 7h et 22h
* Messages vocaux : entre 9h et 20h

La solution doit également respecter les plages horaires de diffusion paramétrées dans les scénarios d’envoi.

* + 1. Gestion des priorités et des délais de diffusion

La solution doit respecter des délais de diffusion selon les niveaux de priorité définis :

* Priorité 1 : Diffuser les campagnes urgentes en 15 minutes à 4 heures.
* Priorité 2 : Diffuser les campagnes en moins de 6 heures.
  + 1. Bons à tirer (BAT)

Les BAT (Bons à tirer) doivent être priorisés par rapport aux campagnes classiques.

Il serait préférable que ces envois partent depuis une infrastructure (pool d’IP) distincte de celle des campagnes classiques.

* + 1. Lissage des envois

La solution doit permettre de limiter les volumes d’envoi par heure et par jour lors de la planification des campagnes.

La solution doit intégrer des fonctionnalités avancées de lissage des envois, afin de garantir la maîtrise des volumes diffusés, de préserver la performance technique et de respecter les contraintes réglementaires et organisationnelles.

Elle doit permettre de:

* Définir des quotas d’envoi par unité de temps :  
  La solution doit permettre de configurer un volume maximal de messages à envoyer par minute, heure ou jour, avec la possibilité de différencier ces seuils selon le canal utilisé (email, SMS, vocal…).
* Echelonner des envois sur une plage horaire définie :  
   La diffusion d’une campagne doit être réalisée sur la période précise (ex. : 14h00 – 20h00) paramétrée par l’utilisateur, avec une distribution homogène ou ajustable dans le temps.

La solution doit garantir le respect des plages horaires d’envoi prédéfinies.

* Diffuser en vagues ou tranches paramétrables :  
  La solution doit offrir la possibilité de segmenter la population cible en sous-groupes (ex. : par critère géographique ou métier) et de planifier leur envoi en plusieurs phases distinctes ou par type de notification (alerte, information, invitation).
* Réaliser une montée en charge progressive (ramp-up) :  
  La solution doit proposer un mode d’envoi progressif, permettant une augmentation contrôlée du volume de messages envoyés sur une période donnée.
  + 1. Qualité et délivrabilité des campagnes
       1. Délivrabilité des messages

La solution doit assurer une délivrabilité optimale pour tous les types de messages.

La solution doit afficher de façon transparente la qualité de la délivrabilité, avec des indicateurs précis, incluant :

* Le taux de délivrabilité global
* Le taux de plainte des FAI
* Le taux de délivrabilité par fournisseur d’accès

La solution doit permettre la mise en place des protocoles de sécurité et de certification suivants :

* DMARC, BIMI pour garantir l’authenticité de l’expéditeur.
* DKIM et DMARC reject pour sécuriser les envois.
* CNAME flexible pour gérer les changements réguliers.
* Ne pas utiliser SPF, mais afficher une adresse de retour SMTP avec le domaine de l’éditeur.
  + - 1. Portée des campagnes

La solution doit pouvoir diffuser des messages sur toute la France, y compris dans les DROM-COM.

La solution doit gérer les portabilités de numéros en cas de changement d’opérateur télécom et respecter les standards internationaux pour le format des numéros de téléphone (liste établie par l'Union internationale des télécommunications, dans sa recommandation UIT-T E.1641 et ses annexes qui sont régulièrement mises à jour).

* + - 1. Interruption et contrôle des campagnes

La solution peut permettre, via l’interface utilisateur, d’interrompre puis de reprendre la diffusion des messages, notamment en cas de situation exceptionnelle (par exemple : erreur de ciblage, contenu incorrect ou non validé, incident technique ou décision institutionnelle de dernière minute). Dans ce cas elle peut garantir la traçabilité des actions, permettre de reprendre la diffusion de manière ciblée sans doublon, et s’appuyer sur un mécanisme de validation préalable avant relance.

* 1. Données

La solution doit être en mesure de s’interfacer avec différents types de bases de données, dans le strict respect des exigences réglementaires en matière de protection des données personnelles, notamment celles encadrées par la CNIL.

* + 1. Sources de données
       1. Bases de données

Les principales sources de données à intégrer sont :

* Base de ciblage Bénéficiaires
* Base de ciblage Professionnels de Santé (PS)

D’autres espaces maîtres peuvent être ajoutés au cours de l’exécution selon l’évolution des besoins. La solution ne doit imposer aucune contrainte technique limitant cette extensibilité.

* + - 1. Fichiers sources

Les fichiers de données provenant de la base de données CRM contiennent les motifs et sous-motifs servant à typer les campagnes lors de leur création dans la solution.

Ces données doivent être intégrées à une base de données pour alimenter l’attribut Motifs/Sous-motifs à chaque mise à jour côté Cnam.

Ces données ne sont pas rattachées à un assuré ni à un professionnel de santé (PS) et ne doivent en aucun cas être utilisées comme critère de ciblage.

La solution doit prendre en charge des tables de référence, avec la capacité d’en intégrer au fur et à mesure du marché sans restriction technique.

* + - 1. Utilisation des données

La solution peut également offrir :

* Une visualisation graphique des modèles de données (modèle de tables), pour faciliter leur compréhension et leur gestion ;
* La possibilité pour des utilisateurs experts de réaliser le mappage des données de manière autonome, via une console dédiée, sans intervention d’un intégrateur.
  + 1. Mise à jour des données internes Cnam
       1. Bases de données référentiels

La solution doit s’interfacer avec des bases de données référentiels Cnam permettre leur mise à jour après chaque campagne.

L’objectif est d’assurer la mise à jour des informations relatives aux contacts de ces 2 référentiels :

* IY, le référentiel de coordonnées de la Cnam, désignant un système structuré permettant de stocker et de gérer de manière centralisée les informations de contact (adresse, e-mail, téléphone, etc.) et les préférences des utilisateurs (canaux de communication, consentements, etc.) ;
* BCM, la Base de Contacts Multicanal,. Centralisant l’ensemble des interactions avec les contacts et doit permettre de maintenir un historique client à jour pour les utilisateurs.

Il serait appréciable de pouvoir réaliser une mise à jour en temps réel des bases IY et BCM, notamment en cas de contact immédiat (par exemple, lors d’un appel téléphonique), afin de garantir la réactivité des actions de communication et la cohérence des données.

La BCM est mise à jour uniquement lorsque le type de notification de la campagne est Invitation ou Alerte.

Voici l’ensemble des données nécessaires à la mise à jour de référentiels Cnam :

Base de données IY :

* Identifiant unique d’un retour à tracer
* Identifiant de la diffusion liée
* Date d’envoi
* Date de la diffusion
* Identifiant unique du destinataire (Siret, Référence PS, identifiant Assuré)
* Type de client (Bénéficiaires, Professionnels de Santé, Employeurs, Inconnu)
* Type de Maj : donnée invalide ou désabonnement
* La coordonnée (adresse mail ou numéro de téléphone ou numéro de portable) du client invalide ou concernée par une demande de désabonnement

Base de données BCM :

Uniquement si la mise à jour BCM est demandée (Les BAT ne doivent pas être tracés)

* Identifiant diffusion / campagne
* Dates (début/fin de campagne)
* Canal (Mail, sms, outcall, notif)
* Type de notification (Information, Invitation, Alerte)
* Confidentialité (Non confidentiel, confidentiel médical, confidentiel social)
* Motif
* Sous motifs
* Nature (pour les envois vers le compte ameli et la chaine éditique)
* Libellé de l’opération
  + - 1. Données de pilotage des campagnes

La solution doit permettre la transmission des données de diffusion et de suivi vers un outil de reporting propre à la Cnam

La solution doit être en capacité de transférer au SI Cnam à fréquence régulière les données de campagne :

* + les informations fonctionnelles de cette campagne
  + les informations de diffusion (ex. : messages envoyés, canaux utilisés)
  + les informations de suivi (tracking) (ex. : ouverture, clic, désinscription, réponse, etc.)

Elle peut offrir la possibilité de choisir entre deux modes de remontée des données :

* + En mode delta (uniquement les données mises à jour depuis le dernier envoi)
  + En mode full (transmission de l’ensemble des données disponibles).
    1. Conservation et sécurité des données
       1. Conservation des données

La solution doit garantir la conservation des données suivantes, conformément aux exigences de la CNIL :

* Durée maximale de conservation : Ces données doivent être conservées pendant 13 mois maximum à compter de la collecte ou de l’action (envoi, interaction, etc.).
* Purge ou anonymisation : La solution doit automatiser la suppression ou l’anonymisation des données à l’issue de ce délai.
* Accès sécurisé : L’accès à ces données doit être restreint aux seules personnes habilitées (voir 9.11.3 Gestion des groupes de permissions).
* La solution doit permettre d’extraire les données sauvegardées, dans la limite des 13 mois, pour répondre à des besoins de sécurité ou d’analyse côté Cnam.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Catégorie de données** | **Détails** | **Justification de conservation (CNIL / RGPD)** |
| **Données de diffusion** | - ID de campagne | Traçabilité des actions marketing, preuve d'envoi, contrôle a posteriori |
| - Canal utilisé (email, SMS, etc.) |
| - Contenu envoyé |
| - Date/heure d’envoi |
| **Données de suivi (tracking)** | - Taux d’ouverture pour les emails | Évaluation de l’efficacité des campagnes, respect des droits (désinscription, opposition) |
| - Taux de clics (lien page miroir, désabonnement, etc…) pour les emails |
| - Erreurs de livraison pour tous les canaux |
| - Désinscriptions pour tous les canaux |
| **Données de ciblage** | - Liste des contacts ciblés | Justification du ciblage, contrôle en cas de réclamation, audit |
| - Critères de segmentation |
| - Résultat des filtres |
| **Données de mise à jour (retour SI)** | - Coordonnées mises à jour (IY, BCM) | Synchronisation du SI, exactitude des données (art. 5 du RGPD) |
| - Horodatage de la mise à jour |
| Données de pilotage des campagnes |
| - Données retournées aux systèmes internes |
| **Logs d’accès utilisateurs** | - Identifiant utilisateur | Sécurité, traçabilité, audit (obligation de journalisation) |
| - Date/heure de connexion |
| - Adresse IP (si pertinente) |
| - Type d’action réalisée |
| **Logs d’actions utilisateurs** | - Création/modification de campagnes | Responsabilisation, audit des actions sur données personnelles |
| - Export de fichiers |
| - Suppression de données |
| **Logs techniques / systèmes** | - Journaux d’exécution | Maintenance, débogage, preuves en cas d’incident technique |
| - Erreurs applicatives ou d’intégration |
| - Appels API |
| **Données de refus / opposition** | - Désinscriptions | Preuve de respect des droits des personnes concernées |
| - Refus explicites |
| - Préférences de contact |

* + - 1. Sécurité des données

La solution doit garantir que seules les données strictement nécessaires à la diffusion des messages sont transmises aux tiers impliqués, tels que les fournisseurs d’accès internet (FAI), les opérateurs téléphoniques, et les prestataires de services cloud, en conformité avec le principe de minimisation du RGPD.

La transmission des données ne doit être autorisée qu’aux seuls acteurs ou services directement impliqués dans la diffusion, et ce dans le respect du périmètre fonctionnel strictement nécessaire.

Dans le cadre de la diffusion de messages vers la Cnam, la solution doit intégrer des mécanismes de protection renforcée a minima pour le NIR (Numéro d’Inscription au Répertoire à caractère personnel particulièrement sensibles) et autres données sensibles.

* 1. Interfaçage avec le SI Cnam pour les canaux non diffusés par la solution

Pour les canaux Compte ameli et Éditique, la solution doit transmettre au SI de la Cnam les fichiers qu’elle a préparés en amont, afin que les composants dédiés Cnam en assurent la diffusion.

* + 1. Compte ameli

La solution doit permettre l’envoi de fichiers ou de contenus spécifiques au SI de la Cnam dans le cadre des scénarios d’envoi. Elle doit également permettre la transmission de variables de personnalisation pour les messages adressés au compte ameli.

L’utilisation des outils intégrés au SI Cnam garantit une diffusion sécurisée, personnalisée et tracée des communications dans le compte ameli, assurant ainsi la confidentialité des échanges, la conformité réglementaire.

Format des fichiers à transmettre au compte ameli :

Le fichier doit être en format XML et doit contenir les informations nécessaires au bon traitement du message telles que les dates d’envoi, motifs et sous-motifs, le contenu du message ou le code du modèle, le type de canal et de message, etc…

Pour les messages riches, pauvres et courts il convient d’envoyer le contenu du message (modèle créé dans la solution).

Pour les encarts fixes et pop-up et dépôt de PDF il convient d’envoyer le code du modèle.

L’ensemble des données à transmettre sera à définir sur la base du contrat d’interface.

* + 1. Chaine éditique

La solution doit permettre d’envoyer des fichiers à la chaîne éditique de la Cnam au sein des scénario d’envois. Elle doit également être en mesure de transmettre des variables de personnalisation pour les courriers à destination de la chaîne éditique.

Le canal courrier est principalement mobilisé pour les assurés dont les coordonnées numériques sont incomplètes ou absentes (notamment l’adresse email). L’interfaçage avec la chaîne éditique permet ainsi de garantir la continuité de l’information.

Format des fichiers à transmettre à la chaine éditique :

Le fichier doit être en format XML et doit contenir les informations nécessaires au bon traitement du message telles que les dates d’envoi, motifs et sous-motifs, le numéro de modèle à utiliser, la nature, etc…

L’ensemble des données à transmettre sera à définir sur la base du contrat d’interface.

* 1. Suivi
     1. Supervision et alertes

La solution doit intégrer une fonctionnalité de supervision permettant de contrôler la qualité des campagnes avant leur diffusion effective, et de détecter en amont toute anomalie pouvant compromettre leur bon déroulement et de suivre l’état d’avancement.

* + - 1. Tableau de bord de supervision

La solution doit proposer un tableau de bord dédié permettant l’affichage synthétique de l’état de préparation des campagnes, incluant les statuts : *brouillon*, *prêt*, *en erreur*, *envoyé*.

La solution peut proposer au sein de ce tableau de bord l’affichage de :

* L’indication des étapes validées ou non validées, notamment le ciblage, le contenu, les règles de gestion et la validation métier.
* La visualisation des volumes estimés par segment et par canal de diffusion.

* + - 1. Contrôle qualité et détection d’anomalies

La solution doit permettre :

* Une visualisation globale des campagnes en attente d’envoi, avec identification des éléments bloquants ou incomplets en cas d’anomalie détectée (ciblage vide, erreur de personnalisation, canal non configuré, etc.).
* La détection automatique des erreurs techniques ou fonctionnelles susceptibles d’empêcher la diffusion.
  + Détecter automatiquement toute interruption de traitement.
  + Qualifier l’interruption (technique ou fonctionnelle).
  + En assurer le signalement de manière systématique.

* + - 1. Alertes et notifications préventives

La solution peut permettre le paramétrage de notifications automatiques (email et/ou via le tableau de bord), regroupant les campagnes ou messages présentant des anomalies critiques avant leur envoi.

* + 1. Suivi budgétaire et facturation
       1. Suivi budgétaire

La solution doit proposer un module de gestion budgétaire permettant de piloter précisément les dépenses liées aux campagnes.

La solution devra permettre de définir un budget prévisionnel pour chaque campagne au moment de sa création.

Elle doit également assurer un suivi en temps réel de la consommation budgétaire, en lien avec les actions réellement diffusées (envois effectués, volumes traités, canaux mobilisés, etc.).

Il peut être possible de gérer plusieurs budgets en parallèle, en fonction de critères spécifiques ou de dispositifs institutionnels créés dans la solution, notamment :

* + FNG : Fonds National de Gestion (budget de fonctionnement global des CPAM, piloté nationalement).
  + FNPEIS : Fonds National de Prévention, d’Éducation et d’Information en Santé (utilisé pour des campagnes de prévention ciblées, avec des finalités de santé publique).

La solution peut donc intégrer des mécanismes permettant de ventiler les campagnes selon leur rattachement budgétaire, et de distinguer les dépenses par type de campagne (prévention, information, gestion, etc.), pour un pilotage budgétaire affiné.

À l’issue de chaque campagne, la solution peut être en capacité de produire un bilan budgétaire consolidé, comparant le budget prévisionnel au budget réalisé.

* + - 1. Gestion et visualisation de la facturation liée aux volumes envoyés

Tableau global de suivi des volumes et des coûts :

La solution doit proposer un tableau de synthèse centralisant les données de facturation associées aux volumes de messages diffusés. Ce tableau constitue un point d’entrée unique pour le suivi budgétaire des envois réalisés, tous canaux confondus.

Ce tableau doit afficher les volumes pour les envois vers le compte ameli et la chaine éditique même s’il n’y a pas de coût associé.

Ce tableau, mis à disposition au minimum sur une base mensuelle, doit présenter les volumes consommés et les coûts associés, avec une ventilation possible par campagne ou groupe de campagnes.

Données attendues du tableau de facturation :

Voici les données attendues dans le tableau de facturation :

* Période
* Libellé de campagne
* Type de campagne
* Budget global
* Volume envoyé du canal
* Coût estimé (sauf pour ameli et courriers)
* Coût réel (sauf pour ameli et courriers)
* Total

Filtrage des données :

Le tableau doit inclure des options de filtres permettant de personnaliser l’affichage des données selon les critères suivants :

* La période d’envoi (dates précises ou plages temporelles)
* Le canal de diffusion utilisé (email, SMS, etc.)
* La région de rattachement (CRPO)
* L’organisme concerné (au sens Cnam : CPAM, CGSS, CRAMIF, etc.)
* Le type de campagnes (nationale, clé en main, sur mesure)
* Le libellé de campagne
* Le budget

Sélection multi-organismes :

La solution doit permettre à un utilisateur de sélectionner un ou plusieurs organismes afin de visualiser :

* Soit des données consolidées (par exemple, à l’échelle d’un CRPO ou au niveau national),
* Soit des données comparatives inter-organismes.

Cette capacité à filtrer ou croiser les données par organisme est essentielle dans un contexte de gouvernance régionale ou nationale.

Dans le cadre Cnam, un « organisme » désigne une entité gestionnaire de l’Assurance Maladie : CPAM, CGSS, RMP. Chaque organisme dispose de son propre périmètre d’action, de ses budgets alloués et mène ses propres campagnes de communication. Il est donc indispensable que la solution tienne compte de cette granularité pour permettre un suivi précis, par entité ou de manière consolidée.

Exportation des données de facturation :

L’ensemble des données du tableau de suivi global des volumes et des coûts doit pouvoir être exporté au format Excel en fonction des filtres appliqués.

* + 1. Suivi des retours
       1. Tracking

La solution doit permettre un suivi précis des actions effectuées par les destinataires sur chaque campagne, qu’il s’agisse d’email, de SMS ou de message vocal :

Pour les emails :

* les taux d’ouverture
* les clics sur les liens
* les réponses éventuelles
* les désabonnements
* les taux de délivrabilité
* les statuts de livraison : délivré, en attente, échec (avec code de retour de l’opérateur).

Pour les SMS :

* les taux de délivrabilité
* les clics sur les liens éventuellement intégrés (tracking des URL courtes).
* les réponses (dans les campagnes bidirectionnelles) ou désabonnements
* les statuts de livraison : délivré, en attente, échec (avec code de retour de l’opérateur).

Pour les messages vocaux (messages audio préenregistrés ou synthèse vocale) :

* la confirmation d’écoute (si la solution permet de détecter que le message a été pris en charge par une boîte vocale ou décroché).
* la durée d’écoute (dans certains cas, pour juger de l’intérêt ou de l’engagement).
* l’interruption de la lecture ou raccrochage immédiat.
  + - 1. Délivrabilité et ouvertures

La solution doit fournir des indicateurs précis sur la délivrabilité des messages, c’est-à-dire la capacité des messages à atteindre effectivement les destinataires.

Les principaux indicateurs à suivre comprennent :

* Le taux de délivrabilité : pourcentage de messages acceptés par les serveurs de messagerie (par rapport aux messages envoyés).
* Le taux de rebond : messages non délivrés, distingués entre hard bounces (adresses invalides, non existantes) et soft bounces (boîte pleine, serveur temporairement indisponible).
* Le taux de rejet ou blocage : messages bloqués par les filtres anti-spam ou refusés par le FAI (fournisseur d’accès à Internet).
* Le statut SMTP des envois : codes de retour fournis par les serveurs (ex : 250 OK, 550 user unknown).
  + - 1. Désabonnements

La solution doit fournir des informations sur les désabonnements :

* Date et heure.
* Identifiant du message concerné.
* Raison du désabonnement.

Pour les emails, SMS et messages vocaux, la solution doit avoir la capacité de synchroniser les désabonnements avec une base de données centrale, le référentiel de coordonnées (IY) (voir 9.7.2.1). Ce référentiel assure la cohérence des données à travers différents canaux et systèmes.

Pour les messages vocaux la solution doit être en capacité de récupérer les désabonnements des messages diffusés par une éventuelles solution tierce.

* + - 1. Coordonnées erronées

La solution doit détecter automatiquement les adresses email erronées et numéros de téléphone erronés :

Identifier et afficher les emails non délivrables avec les détails suivants :

* Adresse concernée ou numéro de téléphone concerné.
* Raison de non-délivrabilité pour les emails ou le fait que le numéro soit injoignable.
* Statut.

La solution doit être en mesure de communiquer les adresses incorrectes au SI Cnam pour mise à jour du référentiel des coordonnées IY.

* + - 1. Tableaux de bord

Les données de retours doivent être consolidées dans des tableaux de bord pour analyser la qualité des bases de contacts et l’efficacité de l’infrastructure d’envoi.

Ces tableaux de bord doivent présenter les indicateurs de performance (délivrabilité, rebonds, ouvertures, clics, désabonnements, statuts SMTP), avec un système de filtres dynamiques et la possibilité d’exporter les données au format Excel.

Il doit également permettre une visualisation détaillée des adresses erronées et proposer leur transmission automatisée ou à la demande vers le SI de la Cnam.

La solution peut intégrer une règle de calcul spécifique permettant de distinguer les ouvertures et clics réels de ceux générés automatiquement par les outils, clients de messagerie ou FAI (comme Apple Mail Privacy Protection, serveurs proxy, antivirus, etc.).

Elle peut être en mesure d’identifier les comportements suspects (ex. : ouverture en masse, clics sur tous les liens dans la même seconde) et d'appliquer une logique de filtrage ou de pondération pour restituer des statistiques fiables.

La solution peut également présenter des statistiques différenciées par environnement technique (client mail, système d’exploitation), afin de mettre en évidence les zones d’incertitude ou de surestimation potentielle.

L’objectif est de garantir une interprétation pertinente des performances des campagnes, en tenant compte des biais introduits par les dispositifs de protection et les mécanismes automatiques.

* + 1. Données comportementales
       1. Fiche contact

La solution peut permettre un accès détaillé et structuré aux données comportementales de chaque bénéficiaire via une fiche contact aux utilisateurs habilités. Celle-ci doit inclure, au moins, les éléments suivants :

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Catégorie** | **Type d'information** | **Détail** |
| **1. Informations de base du contact** | Identité | Prénom, nom |
| Coordonnées | Email, téléphone mobile, adresse postale |
| Statut d'abonnement | Statut opt-in / opt-out, canal préféré (email, SMS, push notifications) |
| Source de capture | Formulaire web, événement, import |
| **2. Engagement par canal** | Email | Nombre d'emails reçus, ouverts, cliqués ; taux de réactivité ; liens cliqués (URL trackées) ; plaintes spam ; désabonnements |
| SMS | Statut de livraison, clics sur les liens |
| Messages vocaux | Réception confirmée (répondeur, décroché) |
| Web & App | Pages visitées, clics sur call-to-action |
| **3. Historique des interactions** | Campagnes reçues | Liste des campagnes (nom, type, date), statuts d'interaction (ouvert, cliqué, ignoré, etc.) |
| **4. Consentements et préférences** | Consentement marketing | Consentement RGPD (date, canal, type d'opérations marketing) |

La solution peut fournir une vue complète des informations issues des bases de données (Bases de ciblage assurés et PS), accessibles directement depuis une fiche contact pour les utilisateurs habilités.

Les données ci-dessus sont traitées dans le respect des règles RGPD conformément à l’article 24 du CCAP.

* + - 1. Pression relationnelle

Les utilisateurs peuvent avoir la possibilité de simuler l'impact d'une campagne sur la pression relationnelle.

Mais aussi d’afficher des indicateurs de pression relationnelle :

* Par contact individuel.
* Par campagne ou segment.
  1. Reporting
     1. Rapports standards

Indicateurs clés d'une campagne :

La solution doit fournir un accès aux statistiques essentielles pour chaque campagne, notamment :

* Le nombre total de messages envoyés.
* Le nombre de messages délivrés avec succès.
* Le nombre de messages en échec.
* Le taux d'ouverture des messages.
* Le taux de clics sur les liens inclus dans les messages.
* Le taux de réactivité (interactions combinées, comme clics ou réponses).
* Le taux de désabonnement.
* Le taux de plaintes transmis par les fournisseurs d’accès Internet (FAI).
* Le taux de transfert (messages transmis à d'autres destinataires).

Rapport détaillé des clics :

La solution doit générer un rapport détaillé pour chaque campagne, indiquant :

* Les URLs cliquées.
* Le nombre de clics sur chaque URL, en net (clics uniques) et en brut (clics totaux).

Rapport détaillé des ouvertures :

La solution doit générer un rapport détaillé pour chaque campagne, indiquant :

* Le nombre d’ouvertures, en net (ouvertures uniques) et en brut (overtures totales).
  + 1. Cartes des zones de chaleur

La solution peut permettre de visualiser une carte des zones de chaleur (heatmap) sur les messages emails envoyés, afin d’identifier les zones cliquées ou interactives les plus fréquentes.

* + 1. Gestion des rapports
       1. Sauvegarde des vues de rapports

La solution doit permettre de sauvegarder des vues spécifiques de reporting pour faciliter un accès ultérieur rapide aux analyses courantes.

* + - 1. Rapports personnalisables

Les reportings doivent être adaptables en fonction des canaux de diffusion utilisés (email, SMS, vocal, etc.).

La solution doit proposer des rapports entièrement personnalisables, avec des options d’analyse selon différents axes, notamment :

• La période (date ou plage temporelle).

• La campagne concernée.

• La comparaison entre deux campagnes distinctes.

* + - 1. Export des rapports

Tous les rapports doivent pouvoir être exportés dans les formats suivants :

* .XLXS
* .CSV
  + 1. Analyse des performances et prévisions
       1. Visualisation des performances à travers des graphiques

Graphiques de performance globale :

La solution peut disposer de graphiques permettant de visualiser :

* Les volumes associés aux taux de clics
* Les taux d'ouvertures
* Les taux de réactivités
* Les taux de délivrabilité global
* Le taux de délivrabilité par fournisseur d'accès Internet (FAI) sur une période donnée.

Regroupement des données :

Les graphiques peuvent permettre un regroupement des données par campagne ou par plage temporelle (quotidienne, hebdomadaire, mensuelle).

Tendances selon les jours et horaires :

Les graphiques peuvent afficher les taux de clics en fonction des jours de la semaine et des plages horaires, afin d’identifier les moments les plus efficaces pour les diffusions.

* + - 1. Prévisions et analyses en fonction des campagnes

Estimation des volumes envoyés à l’instant T :

La solution peut fournir une estimation des volumes envoyés à tout moment pour des campagnes en cours, en fonction de leur périodicité notamment pour distinguer les campagnes récurrentes ou ponctuelles.

Prévisionnel des volumes :

La solution peut offrir une estimation des volumes prévisionnels, basée sur :

* Le libellé de la campagne.
* Le volume total prévu.
* La notion de cible (taille et caractéristiques).
* Le public visé.
* Les canaux de diffusion.
* La fréquence de diffusion.

Granularité organisationnelle :

Les prévisions peuvent être capables de fournir une vue détaillée et adaptable des performances des campagnes marketing, avec un niveau de granularité suffisant pour répondre aux besoins spécifiques des différents départements ou entités au sein de la Cnam. Ces prévisions doivent être adaptables à différents niveaux selon les besoins. Les attentes minimales sont les suivantes. Elles peuvent être complétées pendant l’exécution de l’Accord Cadre:

* Par département ou entité :   
  La solution peut permettre de segmenter les prévisions en fonction des différents départements de la Cnam, afin de proposer des analyses spécifiques aux enjeux et objectifs propres à chaque entité.
* Par région ou zone géographique :   
  Étant donné la diversité des bénéficiaires et des actions locales, la solution pourra permettre des prévisions et analyses géolocalisées, afin d’adapter les campagnes en fonction des spécificités régionales.
* Par public :

La solution peut permettre de segmenter les prévisions en fonction des différents publics de la Cnam : bénéficiares, professionnels de santé ou employeurs.

* Par typologie de bénéficiaires :   
  Les prévisions pourront aussi être affinées selon les différents types de bénéficiaires, qu’il s’agisse de travailleurs salariés, de retraités, ou de professions spécifiques, afin de personnaliser les campagnes et d’affiner les stratégies.
* Par type de message ou canal :   
  La solution pourra permettre de distinguer les prévisions et analyses en fonction du type de campagne (Nationale, Clé en main, Sur mesure) et du canal utilisé (email, SMS, message vocal), afin d’optimiser la communication avec chaque catégorie de bénéficiaires.
  1. Habilitations
     1. Nombre de profils utilisateurs

La solution doit permettre la création et la gestion de 1 100 profils utilisateurs dont la très grande majorité n’a des droits d’accès qu’en lecture.

60 utilisateurs seront en capacité de réaliser une campagne et la diffuser dont 40 seront à former.

* + 1. Accès à l'outil

La solution doit être compatible avec le système d’authentification en place à la Cnam, Passeport et Interops, pour assurer l’authentification sécurisée à la plateforme.

* + 1. Gestion des groupes de permissions

La solution doit offrir une gestion fine des accès basée sur des périmètres géographiques, fonctionnels ou définis par des attributs spécifiques.

A titre d’exemples :

Un utilisateur rattaché à une CPAM spécifique ne pourra accéder qu’aux données relatives à cette CPAM

Un utilisateur CRPO ne pourra accéder qu’aux données des CPAM et RMP dont il a la responsabilité. Il ne pourra également envoyer des campagnes que pour ces CPAM et RMP.

Le CRPO national aura des droits étendus. Il pourra être autorisé à envoyer des campagnes pour toutes les CPAM à une population donnée (ex : Professionnels de santé)

La solution doit permettre à un utilisateur de choisir son niveau d'habilitation à chaque connexion dans le cas où il posséderait plusieurs habilitations. Le niveau ou le nom d'habilitation doit être visible sur l’IHM.

La solution doit permettre de contrôler l’accès à certains canaux de communication en fonction des groupes d’utilisateurs. Par exemple :

* Un groupe peut être autorisé à utiliser uniquement le canal email.
* Un groupe peut être autorisé à utiliser uniquement les canaux email et sms.
* Un groupe peut être autorisé à utiliser uniquement le canal compte ameli.
* Un groupe peut être autorisé à utiliser uniquement le canal courrier.

Glossaire :

DORC : Département de l’Optimisation de la Relation Client

CRPO : Centre Régional de Promotion d’Osmose

Les Services demandeurs sont constitués :

* Des directions et/ou départements de la Cnam
* De la CRAMIF (Caisse Régionale de l’Assurance Maladie – Ile de France) qui a pour mission de prévenir les risques professionnels dans les entreprises de la région et de calculer leur taux de cotisations.

Les organismes sont constitués des :

* CPAM
* RMP (Régimes et Mutuelles Partenaires)

Les RMP sont des régimes d’Assurance Maladie qui ont mis en infogérance auprès de la Cnam tout ou partie de leur système de production et/ou de leur système informationnel.

Ils sont constitués de :

* La MGP (Mutuelle Générale de la Police)
* La CAMIEG (Caisse d’Assurance Maladie des Industries Electriques et Gazières)
* La CAVIMAC (Caisse d’Assurance Vieillesse, Invalidité et Maladie des Cultes)
* La CRPCEN (Caisse de Retraite et de Prévoyance des Clercs et Employés de Notaires)
* LMG (La Mutuelle Générale)
* La CANSSM (Caisse Autonome Nationale de Sécurité Sociale dans les Mines)
* La MNH (Mutuelle National Hospitalière)
* Interiale (Mutuelle Santé de la Fonction Publique et des Fonctionnaires)
* L’ENIM (Etablissement National des Invalides de la Marine)
* La CNMSS (Caisse Nationale Militaire de Sécurité Sociale)
* La CPRPF (Caisse de Prévoyance et de Retraite du Personnel Ferroviaire)
* La MGEN (Mutuelle Générale de l’Education Nationale)
* LMDE (La Mutuelle Des Etudiants)
* La MFPS (Mutuelle de la Fonction Publique Santé)

Cette liste n’est pas exhaustive et d’autres RMP pourront être ajoutés à l’avenir selon l’évolution des besoins. La solution ne devra imposer aucune contrainte technique limitant cette liste.

La solution doit permettre de créer différents groupes d’utilisateurs en leur attribuant des droits et permissions adaptés à leurs rôles et responsabilités :

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Droits** | **Administrateur Technique** | **Administrateur Fonctionnel** | **DORC** | **CRPO** | **CRPO National** | **Organismes** | **Services demandeurs** |
| Workflow d'envoi | ✅ Lecture + Création + Suppression + Modification | ✅ Lecture + Création + Suppression + Modification | ✅ Lecture | ✅ Lecture + Création + Suppression + Modification | ✅ Lecture + Création + Suppression + Modification | ❌ | ❌ |
| Gestion des campagnes | ✅ Lecture + Création + Suppression + Modification | ✅ Lecture + Création + Suppression + Modification | ✅ Lecture | ✅ Lecture + Création + Suppression + Modification | ✅ Lecture + Création + Suppression + Modification | ❌ | ❌ |
| Gestion des modèles | ✅ Lecture + Création + Suppression + Modification | ✅ Lecture + Création + Suppression + Modification | ✅ Lecture | ✅ Lecture + Création + Suppression + Modification | ✅ Lecture + Création + Suppression + Modification | ❌ | ❌ |
| Les éléments de contenu | ✅ Lecture + Création + Suppression + Modification | ✅ Lecture + Création + Suppression + Modification | ✅ Lecture | ❌ | ❌ | ❌ | ❌ |
| Ciblage | ✅ Lecture + Création + Suppression + Modification | ✅ Lecture + Création + Suppression + Modification | ✅ Lecture | ✅ Lecture + Création + Suppression + Modification | ✅ Lecture + Création + Suppression + Modification | ❌ | ❌ |
| Ajout d'utilisateurs | ✅ Lecture + Création + Suppression + Modification | ✅ Lecture + Création + Suppression + Modification | ✅ Lecture | ❌ | ❌ | ❌ | ❌ |
| Reporting | ✅ Lecture + Création + Suppression + Modification | ✅ Lecture + Création + Suppression + Modification | ✅ Lecture + Export | ✅ Lecture + Création + Suppression + Modification | ✅ Lecture + Création + Suppression + Modification | ✅ Lecture + Export | ✅ Lecture + Export |
| Règle de typologie (pression relationnelle) | ✅ Lecture + Création + Suppression + Modification | ✅ Lecture + Création + Suppression + Modification | ✅ Lecture | ❌ | ❌ | ❌ | ❌ |
| Champs des tables (BDD) | ✅ Lecture + Création + Suppression + Modification | ✅ Lecture + Création + Suppression + Modification | ✅ Lecture | ❌ | ❌ | ❌ | ❌ |
| Gestion de l'arborescence (les espaces de travail) | ✅ Lecture + Création + Suppression + Modification | ✅ Lecture + Création + Suppression + Modification | ❌ | ❌ | ❌ | ❌ | ❌ |
| Gestion des permissions | ✅ Lecture + Création + Suppression + Modification | ✅ Lecture + Création + Suppression + Modification | ❌ | ✅ Lecture + Création + Suppression + Modification | ✅ Lecture + Création + Suppression + Modification | ❌ | ❌ |
| Import de données | ✅ Lecture + Création + Suppression + Modification | ❌ | ❌ | ❌ | ❌ | ❌ | ❌ |
| Requêtage | ✅ Lecture + Création + Suppression + Modification | ❌ | ❌ | ❌ | ❌ | ❌ | ❌ |
| Workflow technique | ✅ Lecture + Création + Suppression + Modification | ❌ | ❌ | ❌ | ❌ | ❌ | ❌ |
| Paramétrage de l'import automatique | ✅ Oui | ✅ Oui | ❌ | ❌ | ❌ | ❌ | ❌ |
| Réception des alertes d'erreur | ✅ Oui | ✅ Oui | ❌ | ❌ | ❌ | ❌ | ❌ |
| Accès aux logs de connexion et de modification dans l'outil | ✅ Oui | ✅ Oui | ❌ | ❌ | ❌ | ❌ | ❌ |
| **Restrictions** | **Aucune** | **Aucune** | **Aucune** | **Ne peut pas supprimer ce qui a été créé par l'admin / Ne peut interagir qu'avec les éléments de son espace (via les codes de caisse)** | **Ne peut pas supprimer ce qui a été créé par l'admin** | **Ne peut interagir qu'avec les éléments de son espace (via les code de caisse)** | **Ne peut interagir qu'avec les éléments de son espace (via Service demandeur)** |

* 1. Logs d'accès et d'utilisation de la solution

La solution doit intégrer un système de journalisation complet, permettant la consultation et l’exploitation des logs d’usage et des logs de connexion, dans un objectif de traçabilité, de sécurité et d’audit.

* + 1. Logs de connexion

Un journal des connexions doit être disponible, retraçant les accès des utilisateurs à la solution. Ce journal doit inclure, pour chaque session :

* Identifiant, nom et prénom de l’utilisateur,
* Rôle ou profil associé,
* Date et heure de connexion et de déconnexion,
* Adresse IP de connexion,
* Type de terminal et navigateur utilisé,
* Statut de la connexion (réussie ou échouée),
* Motif en cas d’échec (ex. : mot de passe incorrect, compte inactif),
* Nombre de tentatives échouées si pertinent,
* Durée de session.
  + 1. Logs d’usage

La solution doit également enregistrer les actions réalisées par les utilisateurs au sein de l’outil, afin de suivre les modifications apportées aux campagnes et aux objets manipulés. Ces logs doivent comporter, pour chaque action :

* Identité de l’utilisateur (identifiant, nom, prénom),
* Date et heure de l’action,
* Type d’action réalisée (création, modification, suppression, duplication, export, lancement de campagne, test, import, etc.),
* Objet concerné (nom ou identifiant de la campagne, ciblage, message, modèle, etc.),
* Anciennes et nouvelles valeurs si l’action implique une modification,
* Résultat de l’action (succès, échec, erreur technique).
  + 1. Exploitation et accessibilité

Ces journaux doivent être accessibles via une interface dédiée dans la solution, avec des filtres permettant de rechercher par période, utilisateur ou type d’action.

Il serait intéressant que l’ensemble des logs (connexion et usage) puisse être exporté manuellement au format CSV ou XLSX par les administrateurs autorisés.

L’export peut également être automatisé ou intégré au SI de la Cnam via une interface sécurisée, afin de permettre une centralisation des traces à des fins d’analyse, de supervision ou d’archivage.

* 1. Environnements
     1. Hébergement

La Cnam est ouverte aux modalités d’hébergement ci dessous, sous réserve de conformité aux exigences de sécurité du système d’information (voir chapitre 11) :

* Une solution full SaaS ;
* Au titre d’une offre variante : solution hybride SaaS avec composants « on premise »

Tous les environnements décrits dans le CCTP doivent être mis en œuvre également dans l’offre variante.

* + 1. Environnement bac à sable

La solution peut permettre l’importation et l’exportation de contenus, de paramètres de campagnes ou de configurations entre les différents environnements de travail, notamment l’environnement de production, de pré-production et un environnement de type bac à sable.

L’environnement de type bac à sable peut permettre la création de campagnes ou scénarios en conditions réalistes, tout en offrant la possibilité d’exporter et importer les éléments validés vers la production, ou inversement, à des fins de simulation, de test ou d’analyse. Cette capacité vise à garantir la cohérence, la réutilisabilité et la sécurisation des campagnes diffusées.

1. Volet sécurité
3. 1. Obligations du Titulaire

La Cnam met en œuvre une démarche d’Intégration de la Sécurité dans les Projets (ISP).

Cette démarche permet, à partir des besoins formulés par la Cnam, d’identifier les mesures techniques et organisationnelles à mettre en œuvre pour couvrir les risques de sécurité identifiés.

Le Titulaire s’engage formellement à respecter les exigences de sécurité définies dans le présent CCTP et le PAS et à exécuter l’ensemble de ses obligations de résultats et de moyens tout au long de la prestation.

Le Titulaire s’engage, pour tout nouveau développement, sur la qualité du code des logiciels développés sur le respect des normes fixées pour la réversibilité de fin de marché, ainsi que les exigences fonctionnelles de sécurité.

Le Titulaire est responsable du maintien en condition de sécurité du système pendant toute la durée des prestations. Les mécanismes de sécurité mis en œuvre doivent évoluer conformément à l’état de l’art : la découverte de failles dans son système d'information, l'évolution des technologies et des capacités d'attaques doivent être prises en compte.

* 1. Démarche du Plan d’Assurance Sécurité (PAS)

Le PAS comprend l’ensemble des exigences de sécurité liées à l’environnement du Titulaire utilisé dans le cadre de la prestation.

Les exigences de Sécurité du PAS et du CCTP sont renseignées par le titulaire dans son offre.

Lors de la phase de lancement de l’accord-cadre, le Titulaire rédige la version finale du PAS et élabore les dispositifs de sécurité afférents pour respecter les exigences de sécurité.

Pendant toute la durée d’exécution de l’accord-cadre :

* Les dispositifs de sécurité mis en œuvre doivent évoluer conformément à l’état de l’art : la découverte de failles dans un algorithme, un protocole, une implémentation logicielle ou matérielle, ou encore l’évolution des techniques doivent être pris en compte.
* Le Titulaire réalise l’auto-évaluation de conformité aux exigences de sécurité stipulées par la Cnam et suit les indicateurs de sécurité. Il informe la Cnam des risques, des incidents et propose les mises en conformité ayant trait à la sécurité.
* Le PAS peut faire l’objet d’évolution dont les modalités sont précisées dans le document lui-même. Le Titulaire s’engage à mettre à jour le PAS conformément aux directives de la Cnam.

* 1. Exigences de sécurité

Outre les exigences de sécurité du PAS, le Titulaire respecte les exigences spécifiques ci-dessous.

| **N° Exigence** | **Thème** | **Exigences** |
| --- | --- | --- |
| SEC-ACC-01 | **Contrôle d'accès** | **Authentification des utilisateurs CNAM à la solution**  La solution doit être capable de déléguer l’authentification au web SSO de la CNAM, permettant ainsi à un utilisateur d’accéder à la solution de Gestion de Campagnes Marketing en ne procédant qu’à une seule authentification, celle à son poste de travail.  L’application doit être compatible avec la solution SSO de l’Assurance Maladie basée principalement sur les protocoles standards SAML V2, Open ID Connect. |
| SEC-AC-02 | **Solution des gestions des identités des utilisateurs CNAM**  La solution de Gestion de Campagnes Marketing doit pouvoir s’interfacer avec la solution de gestion des identités de la CNAM (One Identity manager).  Pour permettre cet interfaçage, la solution de Gestion de Campagnes Marketing doit disposer d’une API de management des utilisateurs.  Une API REST sera particulièrement appréciée. |
| SEC-ACC-03 | **Authentification des utilisateurs des Régimes Mutuelles Partenaires à la solution**  La solution doit utiliser INTEROPS pour l’authentification des utilisateurs des Régimes Mutuelles Partenaires. |
| SEC-ACC-04 | **Accès aux interfaces de supervision et d’administration par les utilisateurs CNAM**  L’exigence d’authentification des utilisateurs de l’assurance maladie aux interfaces de supervision et d’administration est la même que celle pour les utilisateurs de la solution (Voir exigence SEC-ACC-01). |
| SEC-DIF-01 | **Sécurisation des diffusions mail aux clients finaux** | Les mails émis respectent les méthodes d’authentification en vigueur (DKIM, DMARC, etc.) : le contenu des mails émis, ainsi que les liens associés, doivent être signés, afin que les utilisateurs puissent authentifier que l'émetteur est bien de l'Assurance Maladie : lutte contre les spams. |
| SEC-DIF-02 | **Sécurisation des diffusions mail aux clients finaux** | L’adresse électronique spécifiée dans l’enveloppe « From » protocolaire doit avoir son nom de domaine de l'Assurance Maladie (ex. : info.ameli.fr). |
| SEC-DIF-03 | Les serveurs réalisant des envois doivent vérifier que leurs correspondants acceptent bien la bascule STARTTLS, le cas échéant, passer en chiffré, et dans le pire des cas en clair. |
| SEC-DIF-04 | Pour des raisons de sécurité, les messages de réponses des clients sont envoyés à la Cnam et non chez le Titulaire. |
| SEC-DIF-05 | Le Titulaire doit se conformer et implémenter les bonnes pratiques Sécurité des fonctionnalités de PUSH exigées par les éditeurs des stores et les fournisseurs de frameworks de développement mobiles (Google et Apple). |
| SEC-DIF-06 | Les liens de tracking sont sécurisés via https. |
| SEC-DIF-07 | Les liens de tracking indiquent un domaine de l'assurance maladie (ex. : info.ameli.fr). |
| SEC-DIF-08 | La Cnam ne donne pas délégation à ses domaines / sous-domaine de l'assurance maladie (ex. : info.ameli.fr). |
| SEC-INT-01 | **Interconnexions** | **Interconnexion avec le SI le CNAM et celui du titulaire**  Une connexion de type VPN IPsec sera à privilégier pour la liaison entre le SI du titulaire et celui de la CNAM. |
| SEC-INT-02 | **Interconnexion avec les SI des Régimes Mutuelles Partenaires et celui du titulaire**  Les utilisateurs des Régimes Mutuelles Partenaires (par ex : MGEN) se connecteront à la solution via internet par une connexion chiffrée (par ex : HTTPS) |
| SEC-TRA-01 | **Traçabilité** | **Export des traces d’activité**  Les traces d’activité des utilisateurs générées par la solution doivent pouvoir être exportées vers le système de traces de l’Assurance Maladie. |
| SEC-IA-01 | **IA générative** | Si un module d’IA générative est proposé et que cette fonctionnalité est assuré par un sous-traitant, alors l’exigence « 5.10 GESTION DES TIERS (GDT) » du plan d’assurance sécurité doit être appliquée au titre de ce sous-traitant. |
| SEC-IA-02 | Si un module d’IA générative est proposé, les données saisies par la CNAM ne doivent pas servir à enrichir un modèle d’IA. |
| SEC-IA-03 | La fonctionnalité d’IA générative peut être désactivable par un administrateur de la solution. |
| SEC-HYB-01 | **Variante :**  **Exigences minimales concernant uniquement la solution hybride SaaS et composant « on premise »** | Le composant « On Premise » situé entre l’application SAAS et la base de ciblage doit avoir une fonctionnalité permettant de bloquer les accès à la base de ciblage au-delà d’un seuil modulable de nombre de requête sur une période déterminée. |
| SEC-HYB-02 | Le composant « On Premise » situé entre l’application SAAS et la base de ciblage doit avoir une fonctionnalité permettant de bloquer les accès à la base de ciblage au-delà d’un seuil modulable de nombre de données au sein d’une requête. |
| SEC-HYB-03 | L’authentification entre le composant « On Premise » et l’application SAAS doit être à l’état de l’art de la sécurité. |
| SEC-HYB-04 | La Cnam doit être responsable de l’administration du composant « On Premise » |
| SEC-TRA-02 | **Traçabilité : consultation des traces techniques**  Les traces techniques doivent pouvoir être consultées dans le cadre d’une solution hybride. |

1. Architecture Solution

Le Titulaire doit mettre en œuvre une architecture adaptée aux besoins exprimés et respectant les principes d’architecture solution présentés ci-dessous, notamment en ce qui concerne l’intégration avec le SI de la Cnam.

Le Titulaire présente une solution full SaaS telle précisée ci desous et peut proposer au titre d’une offre variante une solution Hybride telle que précisée ci-dessous :

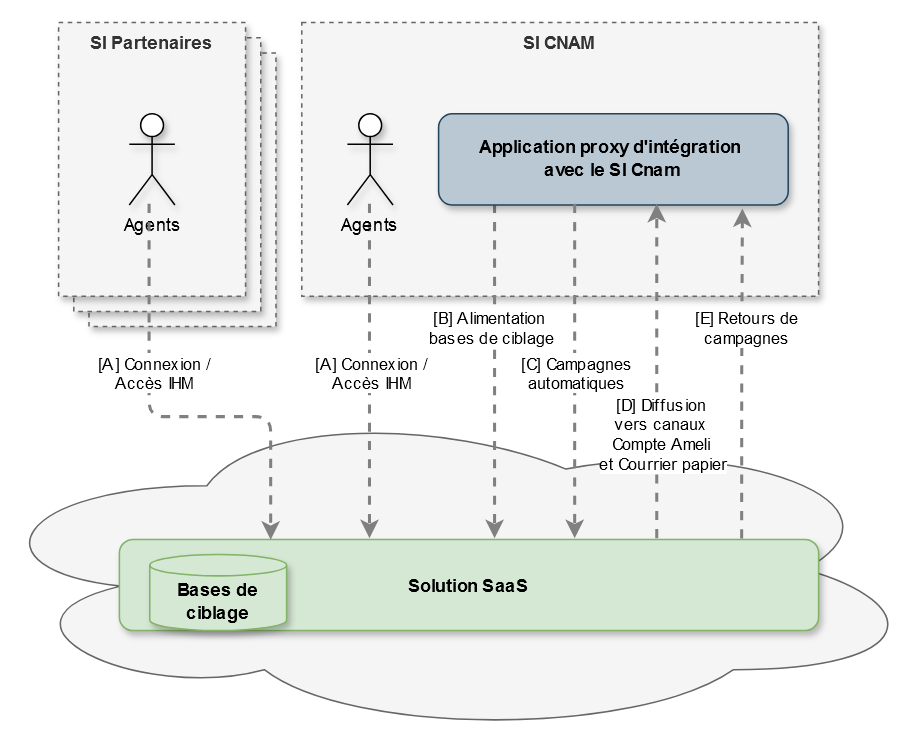
* Solution full SaaS  : les données sur les assurés et PS nécessaires aux ciblages des campagnes sont stockées au sein de la solution SaaS ;
* Solution hybride (Variante) : les données de ciblage sont stockées au sein du SI de la CNAM et la solution SaaS y accède selon une solution à décrire par le titulaire., conformement au chapitre 11.2 du présent CCTP. Les exigences minimales sont décrites dans les chapitres 10.3, 11.3, 12.1 , 12.3, 13.1.

Les flux d’intégrations avec le SI de la CNAM, ainsi que les éventuels composants à déployer au sein du SI de la CNAM dans le cas d’une architecture hybride, doivent être décris dans l’offre du titulaire et formalisés au sein d’un Document d’Architecture Technique.

Dans les deux cas, ce Dossier d’Architecture Technique (DAT), doit décrire en détails pour chacun des flux et composants à intégrer dans le SI CNAM : l’architecture fonctionnelle, architecture solution, architecture technique, ainsi que le volet sécurité.

Pendant la durée d’exécution de l’accord-cadre, le Titulaire actualise, et communique à la Cnam, ledit document avant toute opération d’évolution.

1. 1. Solution full SaaS



Dans cette solution, l’ensemble de l’application est hébergé dans les infrastructures du titulaire, y compris les bases de ciblage (Assurés, PS, Employeurs).

Les interactions entre les agents et la solution :

* [A] Les agents de la Cnam ainsi que des SI partenaires (voir 9.11.3) doivent pouvoir se connecter et s’authentifier à la solution.

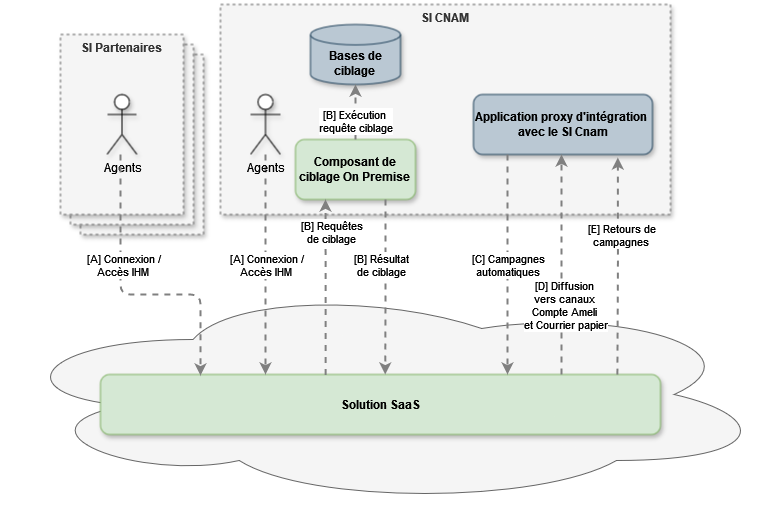
Les agents peuvent mettre à disposition de la solution des fichiers de ciblages effectués en dehors de celle-ci, permettant de déclencher des campagnes de manière manuelles (voir 9.4.1.2)

Les interactions du SI Cnam vers la solution :

* [B] Le SI Cnam met à disposition de la solution les exports de base de données afin d’alimenter :
  + les bases de ciblages de la solution SaaS (Assurés, PS)
  + certaines tables de références (motifs, sous-motifs…)
* [C] Le SI Cnam met à disposition de la solution des fichiers de ciblages effectués en dehors de celle-ci, permettant de déclencher des campagnes de manière automatisées (voir 9.4.1.2)

Les interactions de la solution vers le SI Cnam :

* [D] La solution transmet au SI Cnam les notifications de campagne à destination des canaux de diffusion gérés par la Cnam : les canaux du Compte ameli, le courrier papier.
* [E] La solution transmet à fréquence régulière (toutes les 15 minutes maximum) au SI Cnam les données relatives au suivi de la diffusion des messages sur les canaux pris en charge par la solution (emails, SMS, messages vocaux) : acquittement technique de prise en charge, erreurs de diffusion, données de tracking des messages (émission, réception, ouverture, clic), données de désabonnement.
  1. Variante : Solution hybride SaaS



Dans cette solution, l’application est principalement hébergée dans les infrastructures du titulaire, mais les bases de données de ciblage (Assurés, PS) sont hébergées au sein du SI Cnam.

Un composant on premise appartenant à la solution du titulaire est alors hébergé si nécessaire dans le SI de la Cnam afin d’effectuer le ciblage sur les bases de données du SI Cnam.

Les interactions entre les agents et la solution :

* [A] Les agents de la Cnam ainsi que des SI partenaires (voir 9.11.3) doivent pouvoir se connecter et s’authentifier à la solution.

Les agents peuvent mettre à disposition de la solution des fichiers de ciblages effectués en dehors de celle-ci, permettant de déclencher des campagnes de manière manuelles (voir 9.4.1.2)

Les interactions du SI Cnam vers la solution :

* [C] Le SI Cnam met à disposition de la solution des fichiers de ciblages effectués en dehors de celle-ci, permettant de déclencher des campagnes de manière automatisées (voir 9.4.1.2)

Les interactions de la solution vers le SI Cnam :

* Afin d’accéder aux bases de données de ciblages, la solution SaaS a possibilité de :
  + [B] solliciter son composant on premise pour exécuter ses ciblages sur les bases de données de la Cnam ;
* [D] La solution transmet au SI Cnam les notifications de campagne à destination des canaux de diffusion gérés par la Cnam : les canaux du Compte ameli, le courrier papier.
* [E] La solution transmet à fréquence régulière (toutes les 15 minutes maximum) au SI Cnam les données relatives au suivi de la diffusion des messages sur les canaux pris en charge par la solution (emails, SMS, messages vocaux) : acquittement technique de prise en charge, erreurs de diffusion, données de tracking des messages (émission, réception, ouverture, clic), données de désabonnement.
  1. Exigences d’intégration

|  |  |
| --- | --- |
| N° exigence | Exigence |
| SOL-INT-1 | L'envoi des données vers le SI CNAM doivent être effectué en mode « Push ».  Selon le flux d'échange, le SI CNAM expose à la Solution les interfaces techniques nécessaires (SFTP, Web Service, etc.) |
| SOL-INT-2 | Le titulaire décrit les modalités d'import (format, protocole, full/delta, sécurisation) de la base de données de ciblage dans sa solution. |
| SOL-INT-3 | L'encodage des caractères dans les flux d'échanges automatisés (fichiers, web services, messages, etc.) entre le SI CNAM et la Solution doit être en UTF8. |
| SOL-INT-4 | Les formats des fichiers d'échanges doivent respecter des standards ouverts du marché (non propriétaires) : XML, JSON, CSV. |
| SOL-INT-5 | La Solution doit sauvegarder les flux émis à destination du SI CNAM pour être rejoués sur demande. La durée de conservation (quelques jours) est à définir en atelier de spécifications fonctionnelles et techniques. |
| Exigence minimale uniquement pour la variante  SOL-INT-6 | Dans le cas d’une solution hybride SaaS (Variante), le titulaire décrit les interactions entre sa solution SaaS et son ou ses composant(s) on premise, ainsi que les interactions de son ou ses composant(s) on premise entre eux et avec la base de données de ciblage hébergée dans le SI CNAM. |

1. Volet technique
2. 1. Généralités

| N° exigence | Exigence |
| --- | --- |
| TEC-GEN-1 | **Hébergement**  La Solution doit être hébergée, par le Titulaire, en mode SaaS. |
| Exigence minimale pour la variante | Au titre de l’offre variante en mode Hybride, l’exigence minimale est que seul le ciblage est effectué dans le SI Cnam. |
|  | Dans les deux cas, la Cnam souhaite une localisation géographique de l’hébergement et de l’infogérance en UE et EEE. Cependant, pour rappel, la Cnam se conforme et reste soumise à la réglementation RGPD.  Dans le cas où le Titulaire propose dans son offre un hébergement des données dans un pays considéré "adéquat" au sens du RGPD et que cette décision d’adéquation est annulée, il appartient au Titulaire de se mettre en conformité avec la réglementation RGPD, sans surcoût pour la Cnam. |

* 1. Intégration et interfaçage

L’Assurance Maladie dispose de son propre réseau interne RAMAGE (Réseau de l’Assurance Maladie du régime Général), reliant la Caisse Nationale, les 106 Caisses Primaires en métropole et en outre-mer, les centres informatiques et les autres organismes de l’Assurance Maladie (ERSM, UGECAM, RMP…).

Le réseau RAMAGE possède 2 datacenters de production informatique : le CSH SUD à Toulouse et le CSH GE à Strasbourg. Ces 2 centres disposent chacun d’un accès à Internet.

L’interconnexion, entre la Cnam et le Titulaire sert essentiellement :

* A fournir les services applicatifs de production et hors production via l’interconnexion avec le SI de la Cnam (échanges de fichiers, de messages Transactionnels).
* A l’accès aux environnements hors production dès que nécessaire (représentativité nécessaire pour les tests de bout en bout).
* Au partage des outils nécessaires à la gestion des incidents, des problèmes, des anomalies et au partage des états des services de la solution mise en place par le titulaire.

Cette solution réseau est à la charge du Titulaire et sont notamment inclus dans sa prestation pendant la durée du marché sans faire l’objet d’une facturation particulière :

* La mise en place des interconnexions réseaux,
* Leur gestion technique conjointe avec les experts de la Cnam,
* Leurs évolutions,
* La résolution des dysfonctionnements éventuels.

Le Titulaire établit puis maintient, en la mettant à jour lors de toute évolution des services, une matrice exhaustive des flux pendant toute la durée de la prestation.

Afin que la Cnam puisse construire sa politique de filtrage et de NAT (Network Address Translation) au niveau de ses équipements périmétriques, le Titulaire fournit de manière exhaustive l’ensemble des informations (adresses IP, protocoles et ports).

Quelle que soit l’organisation du Titulaire concernant sa gestion de la solution réseau d’interconnexion (sous-traitance partielle, totale, aucune, …) il a à sa disposition :

* L’expertise nécessaire au dialogue avec les experts réseau de la Cnam (évolutions, troubleshooting).
* Les moyens (techniques, contractuels…) d’intervention rapide en cas de dysfonctionnement ou d’évolution urgente.
* Un suivi des interconnexions réseau publiant des indicateurs de reporting opérationnels (sur la nature des flux, la volumétrie des échanges, le nombre d’incidents, …).
* Un moyen pour partager en temps réel les indicateurs précédents avec les équipes de la Cnam.

Le Titulaire désigne un contact technique en charge de la réalisation des interconnexions réseaux et du maintien en conditions opérationnelles du service. Il précisera également dans sa réponse les informations permettant l’ouverture et le suivi des incidents et des demandes relatives aux interconnexions réseaux, notamment :

* La description du processus de traitement des incidents et des demandes,
* La procédure d’ouverture d’un ticket d’incident ou d’une demande et les informations à fournir par la Cnam (n° d’appel, n° client, …),
* La procédure d’escalade.

Ces informations sont consignées dans le Plan d’Assurance Qualité (PAQ) établi entre la Cnam et le Titulaire.

| N° exigence | Thème | Exigences |
| --- | --- | --- |
| TEC-INT-1 | **Matrice des flux** | **Matrice de flux**  Une matrice des flux d’échanges avec le SI CNAM (protocole, sécurisation, volumes, description), est fournie dans l’offre du Titulaire accompagnée d’un schéma. |
| TEC-INT-2 | **Architecture générale d’interconnexion et d’accès à la Solution SaaS** | Le Titulaire énumère les différents dispositifs d’interconnexion (VPN IPSec, MPLS, …) qu’il est en mesure de proposer et qu’il juge en adéquation avec les engagements de services requis dans le cadre de ce CCTP, notamment concernant :   * Les taux de disponibilité mensuel des services. * Les temps de réponse.   Pour chacun des dispositifs précédents, le Titulaire décrit les mécanismes proposés pour garantir le respect des performances et du niveau de disponibilité attendus, les SLA associés.  L’interconnexion avec la Cnam au moyen d’un ou plusieurs tunnels VPN IPSec à travers Internet se fait au minimum avec les caractéristiques techniques suivantes :   |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | | IKE Phase 1 | | | | | | Crypto | Hash | NAT-T | Diffie Hellman | Key Lifetime | | ae256 | sha-256 | Non | Group20 | 86 400 secs | | IKE Phase 2 | | | | | | Crypto | Hash | PFS | Diffie Hellman | Key Lifetime | | ae256 | sha-256 | Oui | Group20 | 3 600 secs |   le Titualire doit être conforme à ce standard, et doit le préciser dans son offre.  Le Titulaire doit mettre en place un processus de translation d’adresses NAT pour toutes les applications proposées par le Titulaire accessibles depuis la Cnam |
| TEC-INT-3 |  | **Échanges de fichiers.**  Les échanges de ce type doivent s’inscrire dans le cadre de la Solution prévue à la Cnam, basée sur le principe d’un SAS de dépôt et de réception :   * Mode Asynchrone. * Protocoles : Pesit SSL ou SFTP en mode certificat (pas de user / password). * Les tailles limites standard des fichiers sont de PESIT/500Mo, SFTP/200Mo ; la volumétrie quotidienne est limitée à 2Go/24h. * Les fichiers envoyés/reçus doivent être dans un format compressé avec crc intégré (.zip de préférence)   Le système du Titulaire vient déposer ou récupérer les flux fichiers auprès du système de la Cnam. Le Titulaire peut proposer un Sftp sur sa plateforme pour accueillir des flux fichiers déposés par la Cnam, sous réserve que celui-ci soit en accès 24/24 7/7. |
| TEC-INT-4 | **Flux applicatifs SI CNAM vers la Solution** | **Services Web SOAP. CNAM client.**  Les échanges de ce type à destination du Titulaire doivent s’inscrire dans le cadre de la Solution prévue à la Cnam :   * Mode synchrone. * Sans état (stateless). * Les flux s’échangent dans un canal TLS 1.2 minimum. * Les services exposés par le Titulaire le sont en SOAP 1.2 (over HTTPS). * La Solution doit permettre de valider le format d'appel du service (WSDL). * Les méthodes d’authentification mises en œuvre sont :   + WS-Security. Soap Extension (Basic/Digest)   + Certificat client X509.   + Open ID Connect |
| TEC-INT-5 |  | **Services Web REST. Cnam client.**  Les éventuels échanges de ce type à destination du Titulaire doivent s’inscrire dans le cadre de la Solution prévue à la Cnam:   * Mode synchrone. * Sans état (stateless). * Les flux s’échangent dans un canal TLS 1.2 minimum. * Les méthodes d’authentifications mises en œuvre sont :   + Basic/Digest (HTTP 401)   + Certificat client X509   + API Key   + Open ID Connect |
| TEC-INT-6 | **Flux applicatifs Solution vers Si Cnam** | **Services Web REST. Cnam fournisseur.**  Les éventuels échanges de ce type en provenance du Titulaire doivent s’inscrire dans le cadre de la Solution prévue à la Cnam :   * Mode synchrone. * Sans état (stateless). * Les flux s’échangent dans un canal TLS 1.2 minimum * Les méthodes d’authentifications mises en œuvre sont :   + Jeton JWT x5t#sha256 |
| TEC-INT-7 |  | **Échanges de fichiers.**  Les échanges de ce type doivent s’inscrire dans le cadre de la Solution prévue à la Cnam, basée sur le principe d’un SAS de dépôt et de réception :   * Mode Asynchrone. * Protocoles : Pesit SSL ou SFTP en mode certificat (pas de user / password). * Les tailles limites standard des fichiers sont de PESIT/500Mo, SFTP/200Mo ; la volumétrie quotidienne est limitée à 2Go/24h. * Les fichiers envoyés/reçus doivent être dans un format compressé avec crc intégré (.zip de préférence)   Le système du Titulaire vient déposer ou récupérer les flux fichiers auprès du système de la Cnam. Le Titulaire peut proposer un Sftp sur sa plateforme pour accueillir des flux fichiers déposés par la Cnam, sous réserve que celui-ci soit en accès 24/24 7/7. |

* 1. Compatibilité de la Solution avec les équipements informatiques

| N° exigence | Thème | Exigences |
| --- | --- | --- |
| TEC-CMP-1 | Navigateurs web des postes agents (PMF) | Les IHM mises à disposition des agents doivent être compatibles avec les navigateurs Firefox et Microsoft Edge Chromium.  A titre indicatif, à date de publication de cet accord-cadre, les versions en vigueur sont :   * Firefox 115.16 ESR 32bits (en cours de migration vers la version 128) * Firefox 128.7 ESR version 64 bits * Microsoft Edge Chromium 134. Version 64 bits   Concernant Firefox nous réalisons en général deux mises à jour par an, pour Microsoft Edge, les mises à jour se font via WSUS avec un mois de décalage.  Le Titulaire assure la compatibilité de la Solution avec le socle technologique de l’Assurance Maladie et ses futures évolutions, pendant toute la durée d’exécution de l’accord-cadre, sans surcoût pour la Cnam. |
| Exigence minimale uniquement pour la variante  TEC-CMP-2 | **Système d'exploitation serveur** | La Cnam utilise actuellement à minima AIX 7.3 et RHEL9.  Le titulaire doit proposer des solutions compatibles avec l’écosystème technique de la Cnam dans le cas d’une solution SaaS hybride avec composant On Premise (variante). |
| Exigence minimale uniquement pour la variante  TEC-CMP-3 | **Système de Gestion de Base de Données** | **Solution de stockage en cas SaaS hybride avec composant On Premise (variante)**  Le Titulaire liste les différentes bases de données utilisées. Pour chacune, il décrit :   * Le nom du produit (ex : POSTGRESQL, ORACLE, File system …) * l’usage adressé (ex : stockage de données, stockage de documents, indexation/recherche, consultation, archivage …)   Les versions acceptées dans le SI Cnam sont :   * POSTGRESQL : versions 13 et 17 * ORACLE : versions 19 ou 23 |

* 1. Description des environnements

Le Titulaire est chargé de fournir tous les environnements décrits ci-dessous nécessaires pour le bon déroulement du maintien en condition opérationnelle des services hébergés par le Titulaire, accessibles par l’ensemble des utilisateurs.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| N° exigence | Thème | Exigences |
| TEC-ENV-1 | **Gestion des environnements** | Pour sécuriser la production, l’Assurance Maladie doit disposer de plusieurs environnements qui sont totalement isolés les uns des autres. |
| TEC-ENV-2 | **Les différents types d’environnements** | **Environnement de recette Fabricant :**   * Accès : réseau Cnam et le réseau partenaire * Interconnexion : Bouchonnés * Type : Hors production   Cet environnement est utilisé pour effectuer la recette fabricant déléguée au Titulaire. Il doit avoir tout au long du marché un environnement de recette sanctuarisé pour permettre les tests fonctionnels incluant les jeux de données.  Cet environnement doit être accessible par la Cnam s’il s’avère nécessaire de participer à la recette.  Le Titulaire doit utiliser un outillage pour la gestion des tests et fournirr les rapports de tests associés.  L’environnement de recette fabricant contient des données fictives. |
| **Environnement de recette fonctionnelle :**   * Accès : réseau Cnam et le réseau partenaire * Interconnexion : Bouchonnés * Type : Hors production   Cet environnement est utilisé pour effectuer la recette fonctionnelle déléguée au Centre de Recette Cnam. Il doit avoir tout au long du marché un environnement de recette sanctuarisé pour permettre les tests fonctionnels incluant les jeux de données.  Cet environnement doit être accessible par la Cnam.  L’environnement de recette fonctionnelle contient des données fictives. |
| TEC-ENV-2 | **Les différents types d’environnements** | **Environnement de pré-production :**   * Accès : Réseau Cnam et Hors réseau Cnam * Interconnexion : bouchonnés * Type : Hors production   Cet environnement est utilisé pour effectuer la recette de pre-production avant la mise en production déléguée aux acteurs métiers.  L’environnement de pré-production doit permettre de reproduire un incident dans les conditions identiques à l’environnement de production, de réaliser les benchmarks, audits (sécurité, RGPD, RGI, RGS, RG2A,…), des tests en conditions réelles comme par exemple valider une modification de paramétrage par un administrateur fonctionnel avant application en production, ou encore de répéter des opérations de mise à jour des composants techniques ou applicatifs avant leur mise en œuvre en production.  Le Titulaire doit mettre à disposition cet environnement pour permettre aux environnements de pré-production de la Cnam de s’interfacer. |
| **Environnement dit « Bac à sable »:**   * Accès : Réseau Cnam et Hors réseau Cnam * Interconnexion : Bouchonnés * Type : Hors production   L’environnement dit « Bac à sable » doit permettre aux équipes Cnam d’effectuer des tests, des simulations de campagnes. Dans le chapitre fonctionnel, des cas d’usage sont décrits (9.13.2).  Les jeux de données sont issus des données de production, dépersonnalisées, issues de la reprise des données avant la 1ere mise en production. |
| **Environnement de production :**   * Accès : Réseau Cnam et Hors réseau Cnam * Interconnexion : SI-Cnam * Type : Production   L’environnement de production est accessible aux utilisateurs habilités. Il contient des données réelles. |
| TEC-ENV-3 | **Bouchons** | Les 4 environnements hors production (Recette Fabricant, Recette fonctionnelle, pré-production et Bac à sable) doivent être bouchonnés pour éviter les diffusions vers des emails réels et pour limiter le nombre de diffusions pour des campagnes volumineuses.  Le développement des bouchons est à la charge du Titulaire. L’analyse du développement des bouchons est effectuée lors des ateliers. |
| TEC-ENV-4 | **Déploiement** | Le Titulaire s’engage à présenter et à mettre en place un processus industrialisé et automatisé pour la mise à jour des différents environnements, notamment tous les éléments de paramétrage (Retour arrière, déploiement évolution, correctif) afin de limiter au maximum leur indisponibilité ainsi que fiabiliser et automatiser les tâches répétitives. |

* 1. Exigences de Supervision et Métrologie

Le Titulaire s’engage à mettre en place les moyens nécessaires pour superviser dans sa globalité l’ensemble des services hébergés (flux compris). Les mécanismes de remontée d’information seront précisés dans le Plan d’Assurance Qualité.

| N° exigence | Thème | Exigences |
| --- | --- | --- |
| TEC-SUP-1 | **Outil de supervision** | Le Titulaire doit présenter l’outil de supervision qu’il utilise. Des propositions de supervision réseaux, process, composants, ressources, services, tests de vie et scenarii fonctionnels ("expérience utilisateur") doivent être implémentés et exécutés pour garantir la qualité de service de l'application.  En particulier, la liste des éléments de configuration, processus ou services à surveiller devra être fournie et documentée (méthode d'accès). |
| TEC-SUP-2 | Le Titulaire s’engage à présenter et à mettre en place des mécanismes de détection et de remontées des Non-Evénements, permettant d’alerter sur une absence de Flux ou une absence d’activité prolongée.  Les critères et seuils appliqués sont soumis à la Cnam et validés avec elle.  Les mécanismes de remontées d’informations sont précisés dans le PAQ. |
| TEC-SUP-3 | Le Titulaire doivent fournir des rapports périodiques sur les exigences de performance et de disponibilité :   * Temps de réponse (réseau et services applicatifs) * Traitements d’interfaces (chargement, échanges, volumes) * Traitements internes (états, durées, volumes) * Supervision de l’état de l’infrastructure, des composants socle technique, des composants applicatifs.   La périodicité de ces rapports, pouvant aller jusqu’à du temps réel, est définie avec la Cnam au démarrage de la prestation de généralisation.  Des exemples de rapports sont définis dans l’offre du Titulaire. |
| TEC-SUP-4 | **Outil de supervision** | Le Titulaire met à disposition les indicateurs reflétant l’état de disponibilité des services, des performances et le volume de diffusions détaillées (ex. : Type de canal, type de communication) sous Forme de Tableaux de Bord. Pour permettre de suivre l'utilisation de la Solution par rapport à sa capacité, des seuils d'alerte et critiques sur les volumétries et les débits sont mis en œuvre.  Ces indicateurs doivent permettre d’apprécier l’état des services du point de vue utilisateur final, et ce, au travers de toutes les briques traversées (qu’elles soient sous la responsabilité du Titulaire de l’accord-cadre ou non). |
| TEC-SUP-5 | Tout dysfonctionnement détecté par l’outil de supervision déclenchera le processus de gestion des incidents. Le processus de Gestion des Incidents doit être détaillé dans le Plan d’Assurance Qualité à la charge du Titulaire. |

* 1. Exigences de Disponibilité

La disponibilité est la capacité des services à remplir leurs fonctions sur une plage déterminée. Cet indicateur met en évidence les nombres d’heures d’interruption mensuelle hors créneau de maintenance planifiée.

Une fonction est considérée comme indisponible lorsque l'usage du service est impossible du fait du défaut de fonctionnement d'une fourniture ou d'un service sous la responsabilité du Titulaire ou lorsque les temps de réponse dépassent les temps de réponse acceptables.

Sont inclus dans les indisponibilités constatées sur la période considérée :

* les indisponibilités des fonctions critiques d’un système, qui sont comptabilisées avec un coefficient de 100% ;
* La liste des fonctions critiques est consignée dans le Plan d’Assurance Qualité (PAQ) établi entre la Cnam et le Titulaire.

Le taux de disponibilité se définit comme le pourcentage de temps où le service est opérationnel. Il est calculé chaque mois de la manière suivante : (Temps total de la plage de service - Temps d’indisponibilité) / Temps total de la plage de service

Le début de l’indisponibilité est le début effectif de l’arrêt, remonté via une alerte des sondes à la console de supervision, ou à défaut selon le relevé dans les fichiers des traces techniques du service. La fin de l’indisponibilité est la fin effective de l’incident, et donc le retour à une situation nominale pour les utilisateurs, constatée par les sondes applicatives (ou mécanisme équivalent) et communiquée par le Titulaire à la Cnam.

La Cnam reçoit une communication immédiate pour toute indisponibilité totale ou partielle constatée du ou des services au début et à la fin de l’incident (Mail, SMS, et ouverture d’un ticket dans l’outil de ticketing pour suivi…).

Dans ce cas, le Titulaire doit respecter le processus de gestion d’incident tel que défini dans le PAQ en vigueur.

Le Titulaire s’engage à mettre en place les moyens nécessaires pour assurer la disponibilité de la solution dans sa globalité l’ensemble des services hébergés (flux compris). Les mécanismes de remontée d’information sont précisés dans le Plan d’Assurance Qualité en vigueur.

Le Titulaire met à disposition de la Cnam les indicateurs reflétant l’état de disponibilité des services, des performances et le volume d’activité. Les indicateurs et la fréquence seront précisés dans le Plan d’Assurance Qualité.

Les utilisateurs du système doivent être informés des indisponibilités programmées et constatées par un message approprié, le contenu du message doit être validé par la Cnam :

* pour une indisponibilité programmée, le délai minimal de prévenance exigé est de 15 jours calendaires avant l’interruption programmée. Cette indisponibilité doit être validée par la Cnam dans un délai de 15 jours.
* pour une indisponibilité constatée de tout ou partie des services, la Cnam doit être prévenue dans un délai de 15 minutes suivant le début d’interruption.

Conformément aux exigences de Maintenabilité exprimées au chapitre 13, toute indisponibilité, programmée ou non, est décomptée, dès lors ou elle intervient durant une plage de service.

En cas d’indisponibilité avérée, le Titulaire s’engage à produire systématiquement un Rapport d’Incident.

Ce dernier doit comporter :

* Numéro d’incident/d’anomalie
* Date et heure de début / détection / Résolution
* Cause / Origine
* Impact
* Actions de résolution / correction
* Plan d’actions ou axe d’amélioration

Si ces niveaux d’exigence ne sont pas atteints, la Cnam est en droit d’appliquer les pénalités définies au CCAP.

| N° exigence | Thème | Exigences |
| --- | --- | --- |
| TEC-DIS-1 | **Disponibilité des environnements Hors Production** | Horaires d'ouverture et disponibilité :  Accès utilisateurs : 7h-20h du lundi au vendredi  Sur Demande de la Cnam, le Titulaire s’engage à pouvoir rafraichir l’environnement à une date et pour un jeu de données identifié, dans un délai de 2 jours ouvrés.  Le Titulaire doit garantir un taux de disponibilité de 95% |
| TEC-DIS-2 | **Disponibilité de l’environnement de production** | |  |  | | --- | --- | | Disponibilité | A titre indicatif : Durée maximale cumulée d'indisponibilité par mois | | 97,8% 7h à 20h sur 5j/7 lun-ven | 4,25 h |   Heures ouvrées : 7h - 20h pour la France métropolitaine et DROM-COM (Voir 9.5.2) |

* 1. Exigences de continuité

Un plan de continuité des services est établi et maintenu par le Titulaire tout au long du marché, pour assurer les disponibilités exigées des différents environnements du service et des interfaces externes associées.

Ce plan répond aux objectifs de disponibilité et d’intégrité demandés par la Cnam en termes de Durée d'Indisponibilité Maximale Admissible (DIMA) et de Perte de Données Maximale Admissible (PDMA).

| N° exigence | Thème | Exigences |
| --- | --- | --- |
| TEC-CON-1 | **Généralités** | Des périodes de maintenance peuvent avoir lieu de manière planifiée après accord de la Cnam. |
| TEC-CON-2 | En cas de sinistre, et en complément des engagements de Disponibilité de services exprimés, le Titulaire s’engage à assurer une perte de données maximale admissible (PDMA) égale à 24 h, et une Durée d'Indisponibilité Maximale Admissible (DIMA) inférieure ou égale à 48 h. |
| TEC-CON-3 | **Sauvegarde et restauration** | Le Titulaire doit proposer des mécanismes de sauvegarde des données sur un site de secours, qui est différent du site nominal |
| TEC-CON-4 | Le Titulaire s’engage à réaliser régulièrement des Tests de restaurations visant à confirmer le bon fonctionnement des sauvegardes réalisées. En cas d’audit, le Titulaire doit être en mesure de fournir les traces et PV des tests de Restauration réalisés.  Ces éléments doivent être détaillés dans le Plan d’Assurance Qualité (ou dans une annexe constituant ce dernier /ex : Annexe relative au Plan de Continuité de Services) |
| TEC-CON-5 | Le Titulaire doit garantir sous scellé informatique la bonne exécution des sauvegardes. Il s’engage à faire réaliser l’opération par une société extérieure indépendante, au moins 1 fois par an, dont 1 fois lors de Mise en Production. |

* 1. Exigences de Performance

Les indicateurs de temps de réponse sont calculés quotidiennement avec une granularité du quart d’heure pour une vérification régulière. Ces indicateurs doivent être consolidés et mis à disposition de façon mensuelle à la Cnam, afin de vérifier le respect des objectifs de performance.

En cas de non-respect des exigences calculées mensuellement, la Cnam peut appliquer les pénalités définies au CCAP.

Les temps de réponse sont calculés au niveau de l’IHM et comprennent l’ensemble des temps de réponse (réseau, machine, interface) tel que le l’utilisateur final le perçoit.

Le Titulaire a la responsabilité de mener des tests de performances pour s’assurer qu’une nouvelle version répond aux exigences demandées

| N° exigence | Thème | Exigences |
| --- | --- | --- |
| TEC-PER-1 | **Généralités** | La Solution doit garantir les délais d'acheminement de chaque type de communication. Un pic de volumétrie sur un type de communication ne doit pas avoir d'incidence sur le délai d'acheminement des autres types de communication.  Les mécanismes et l'architecture permettant de garantir cette exigence sont détaillés dans l’offre du Titulaire. |
| TEC-PER-2 | La fluidité de la navigation dans la Solution et la rapidité d’accès aux données est indispensable.  La Solution doit respecter les temps de réponse suivants (Type / Environnements / Temps de réponse (hors appel aux SI externes) :   * Navigation / Tous / Inférieur à 1 seconde dans 95% des cas et Inférieur à 3 secondes dans les 5% restants * Requêtes standard (Web Services) / Tous / Inférieur à 1 seconde dans 95% des cas Inférieur à 3 secondes dans les 5% restants. |
| TEC-PER-3 | La Solution doit prendre en compte la chauffe des IP pour atteindre les exigences de performance de diffusion. Le processus de montée en charge, précisant la durée sur laquelle le Titulaire s'engage contractuellement, est défini dans son offre. |
| TEC-PER-4 | **Performance des communications** | La Solution doit diffuser 8 millions d'emails standard en moins de 4 heures |
| TEC-PER-5 | La Solution doit diffuser 2,16 millions de sms standard en moins de 4 heures => 150 par seconde |
| TEC-PER-6 | La Solution doit diffuser 48 000 messages vocaux standard en moins de 4 heures => 200 par minute |
| TEC-PER-7 | La Solution doit diffuser 2 millions de notifications push standard en moins de 4 heures => 140 par seconde |
| TEC-PER-8 | **Surveillance temps de réponse de la Solution proposée par le Titulaire** | La Cnam reçoit une « alerte/communication » en cas de dépassement du temps de réponse de la solution proposée pendant une période supérieure à 1/2 heure.  Ce dépassement implique l’ouverture d’un incident bloquant (côté Titulaire mais également à destination de la Cnam pour information). |
| TEC-PER-9 | Les sondes de mesure de performances proposées par le Titulaire doivent respecter les exigences fonctionnelles de sécurité pour les systèmes en production, cependant elles ne doivent pas générer des traces fonctionnelles ni être comptabilisées dans la volumétrie d’activité. Les sondes de performance sont destinées à tous les environnements. |

L’exécution simultanée de plusieurs ciblages ne doit entrainer aucune dégradation significative des performances.

* 1. Exigences de Volumétrie

|  |  |
| --- | --- |
| **Volumétrie de contacts prévisionnelle** | |
| Assurés | 66,2 millions |
| Professionnels de santé | 523 341 |
| Employeurs | 2,5 millions qui pourrait évoluer vers 4,5 millions |

|  |  |
| --- | --- |
| **Volumétrie de communications prévisionnelle par an** | |
| Emails | 1,84 milliards |
| SMS | 44,4 millions |
| Messages vocaux | 4,8 millions |
| Notifications push | 530,3 millions |
| Compte ameli | 223 millions |
| Courriers | 27 millions |

Ces données de volumétrie sont données à titre indicatif, et ne sont pas contractuelles.

1. Support et maintenance de la Solution
2. 1. Support de la Solution

Le support se fait exclusivement en langue française. Il est assuré par le Titulaire les jours ouvrés, du lundi au vendredi, hors jours fériés, de 8h à 19h (heure France métropolitaine), soit par défaut une plage horaire de 11h00 de travail effectif par jour ouvré.

Cette prestation couvre l'assistance, par un technicien du Titulaire, à un utilisateur pour l'aider à résoudre un problème logiciel rencontré ou simplement pour lui donner une information dont il a besoin.

Trois niveaux de support :

* **Niveau 1** : Prise d'appel, enregistrement diagnostic et conseil pour la résolution des problèmes les plus courants.
* **Niveau 2** : Il s’agit du prolongement du niveau 1. L’intervenant doit diagnostiquer la panne (si le niveau 1 ne l’a pas déjà fait). Il est à même de guider l’utilisateur par mail ou par téléphone pour la résolution complexe du problème.
* **Niveau 3** : Il s’agit du prolongement du niveau 2. Les équipes interviennent en support d'expertise pour les demandes non résolues aux niveaux 1 et 2.

Le niveau 1 du support est assuré par la Cnam via l’outil PSN ( Portail de Support National).

Sur le périmètre Hébergement et Exploitation, le Titulaire assure les niveaux 2, et 3.

Sur le périmètre applicatif, métier et technique, le Titulaire assure le support niveau 3 en apportant soutien et assistance au niveau de support opéré par la Cnam ou tout tiers désigné par lui.

En cas d’incident (coupure d’un accès ou constat d’une dégradation du service), le Titulaire :

* Prévient la Cnam, dès la survenance de l’incident ;
* Ouvre de manière proactive une fiche de signalement de production (FSP) ;
* Procède à la résolution de l’incident, dans les délais impartis.

Le cas échéant, ou sur demande explicite de la Cnam, le Titulaire déclenche les procédures d’escalade adéquates.

L’organisation mise en œuvre par le Titulaire pour assurer le support est décrite dans son offre. Elle détaille notamment les différents niveaux de support sur lesquels le Titulaire s’appuie et les grilles d’escalade technique et managériale.

***Spécificité liée à la variante : exigence minimale***

Au titre de la solution hybride présentée en variante, la résolution de l’incident se fait en collaboration entre la Cnam et le Titulaire du fait de l’hébergement de la base de ciblage dans le SI Cnam.

Niveaux de service attendus

Il existe 3 types d’incidents, en fonction de leur niveau de gravité :

* Incident bloquant : incident provoquant la perte totale du service en production ou une anomalie de fonctionnement rendant impossible l’utilisation en production d’un composant de la Solution ou d’une fonctionnalité critique. L'incident peut présenter aussi une ou plusieurs des caractéristiques suivantes :
  + L’application doit être arrêtée, car une fonctionnalité́ est inutilisable, les données ne peuvent pas être sécurisées, sauvegardées, etc.
  + Des utilisateurs ne peuvent pas accéder au système.

Il peut également s’agir de la détection d’une vulnérabilité jugée critique par la Cnam.

* Incident grave : Il s’agit de tout incident ou anomalie de fonctionnement restreignant l’utilisation en production d’un composant de la Solution ou d’une fonctionnalité critique pour une partie seulement.

L’incident peut présenter aussi une ou plusieurs des caractéristiques suivantes :

* + Une erreur logicielle interne provoquant la panne du système.
  + Des performances dégradées (ne respectant pas les exigences de performance).
  + Certaines fonctionnalités ne sont pas disponibles, toutefois, le système peut continuer à fonctionner de manière restreinte.

Il peut également s’agir de la détection d’une vulnérabilité jugée élevée par la Cnam.

* Incident gênant : Il s’agit de tout incident mineur ou anomalie mineure de fonctionnement permettant toutefois l’utilisation complète en production du logiciel dans l’ensemble de ses fonctionnalités.

En cas de désaccord entre la Cnam et le Titulaire sur la qualification de l’incident, il est retenu la qualification proposée finalement par la Cnam après échanges avec le Titulaire.

Délais de traitement d’un incident :

Le Titulaire doit traiter les incidents en respectant les délais définis ci-après. Ces délais s’entendent en heures et jours ouvrés, dans la plage horaire définie (du lundi au vendredi, hors jours fériés, de 8h à̀ 19h (heure France hexagonale)) et ont comme point de départ l’heure d’ouverture du ticket dans l’outil de gestion des incidents (voir description de l’outil en 8.3.3.2).

Lorsque les délais définis ci-après ne sont pas respectés, du fait du Titulaire, celui-ci encourt, sans mise en demeure préalable, une pénalité calculée conformément aux stipulations du CCAP.

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Prise en compte | Diagnostic | Contournement | Résolution | Rattrapage/ correction  données |
| Bloquant | 15mn | 1h | 4h | 8h | 24h |
| Grave | 30mn | 6 h | 16h | 48h | 96h |
| Gênant | 4h | 5j | 10j | 20j | 30j |

Exemple n°1 :

* Un incident bloquant est déclaré le lundi 17 juillet à 11h00 :
  + L’incident doit être pris en compte, au plus tard, le lundi 17 juillet à 11h15
    - Soit 15mn ouvrées = du lundi 11h au lundi 11h15
  + Le diagnostic doit être fait, au plus tard, le lundi 17 juillet à 12h00
    - Soit 1 heure ouvrée = du lundi 11h au lundi 12h
  + La solution de contournement doit être mise en œuvre et opérante, au plus tard, le lundi 17 juillet à 15h
    - Soit 4 heures ouvrées = du lundi 11h au lundi 15h
  + La résolution doit être effective, au plus tard, le lundi 17 juillet à 19h
    - Soit 8 heures ouvrées = du lundi 11h au lundi 19h
  + Si nécessaire, le rattrapage/correction doit être livré, au plus tard, le mercredi 19 juillet à 13h
    - Soit 24h ouvrées = 8h ouvrées du lundi 11h au lundi 19h

+ 11 h ouvrées du mardi 8h au mardi 19h

+ 5h ouvrées du mercredi 8h au mercredi 13h.

Exemple n°2 :

* Un incident gênant est déclaré le lundi 17 juillet à 11h00 :
  + L’incident doit être pris en compte, au plus tard, le lundi 17 juillet à 15h
    - Soit 4 heures ouvrées = du lundi 11h au lundi 15h
  + Le diagnostic doit être fait, au plus tard, le lundi 24 juillet à 11h00
    - Soit 5 jours ouvrés = du lundi 17 juillet à 11h au lundi 24 juillet à 11h
  + La solution de contournement doit être mise en œuvre et opérante, au plus tard, le lundi 31 juillet à 11h
    - Soit 10 jours ouvrés = du lundi 17 juillet 11h au lundi 31 juillet 11h
  + La résolution doit être effective, au plus tard, le lundi 14 août à 11h
    - Soit 20 jours ouvrés = du lundi 17 juillet 11h au lundi 14 août 11h
  + La correction doit être livrée, au plus tard, le mercredi 29 août à 11h
    - Soit 30 jours ouvrés = du lundi 17 juillet 11h au mardi 29 août 11h (le mardi 15 août étant férié il est neutralisé)

Il est précisé ce qui suit :

* Cas d’un incident bloquant ou grave :
  + En cas d’application d’une solution de contournement, la correction définitive est livrée dans une version spécifique ou dans le prochain cycle normal de maintenance (décision Cnam).
* Cas d’une anomalie gênante :
  + La correction définitive est livrée dans le prochain cycle normal de maintenance.

Les moyens de communication et les outils entre les utilisateurs de la solution et le Titulaire sont finalisés au démarrage de la prestation de généralisation.

Néanmoins, le Titulaire doit offrir plusieurs moyens de contact du support :

* Outil de gestion des tickets (ClearQuest)
* Mails
* Téléphone

Quelle que soit l’interface, le Titulaire doit émettre en retour un accusé de réception électronique indiquant la bonne prise en compte de l’incident ou de la demande.

Gestion des incidents

En tant que centre de support, le Titulaire veille au bon renseignement des tickets d’incident (ou anomalie) :

* L’identification du ou des sites concernés, l’identification de l’utilisateur ou de la ligne concernée ;
* Une capture d’écran pour une IHM ;
* Les références du ticket d’incident ;
* La cause du dysfonctionnement ;
* La date et heure du début du dysfonctionnement ;
* La date et heure de la fin du dysfonctionnement ;
* La durée totale de dysfonctionnement ;
* Le niveau de gravité de l’incident ;
* La description à l’ouverture du ticket ;
* La responsabilité de l’incident ;
* L’historique des interventions relatives à l’incident.

Le Titulaire a la responsabilité de réaliser le diagnostic initial et le pilotage de la gestion de l’incident jusqu’à sa résolution.

* 1. Maintenance préventive et corrective de la Solution

La maintenance a pour objectif le maintien en conditions opérationnelles (MCO) pendant toute la durée d’exécution de l’accord-cadre.

Le Titulaire met à jour les documents de référence de la Solution déployée (PAS, dossier d’architecture technique, Spécifications Fonctionnelles, Détaillées du paramétrage, etc.).

Le Titulaire est responsable de tous les logiciels et interfaces développés ou mis en œuvre, il prend à sa charge leur maintenance corrective dans le cadre des prestations de maintien en condition opérationnelles des services.

Le Titulaire prend en charge les actions et activités décrites ci-dessous et précisées, le cas échéant, dans le Plan d’Assurance Qualité (PAQ).

Le Titulaire s’engage à planifier et réaliser les opérations de maintenance (par exemple pour des réorganisations, modifications de paramètres des bases de données, modifications de la répartition du stockage physique…) en respectant un délai de prévenance établi avec la Cnam de 15 jours calendaires (détaillé dans le Plan d’Assurance Qualité). Ce délai peut être adapté en fonction du niveau d’urgence de la maintenance à opérer, mais toujours avec communication et validation préalable par le Cnam du créneau envisagé

Le Titulaire s’engage à souscrire tous les contrats de maintenance logicielle et matérielle jugés nécessaires pour garantir les niveaux de services demandés.

Ces contrats doivent être souscrits auprès des constructeurs et/ou éditeurs et renouvelés chaque année.

Maintenance préventive

Les modalités de maintenance préventive nécessaires au Maintien en Conditions Opérationnelles (MCO) de l’ensemble des infrastructures et des services, mises en œuvre par le Titulaire, dans le cadre du présent accord-cadre, sont décrites dans son offre.

Le Titulaire met régulièrement à jour ses équipements et applique les patchs correctifs de bugs et failles de sécurité connus, sans surcoût pour la Cnam.

Au titre de la maintenance préventive, le Titulaire est en charge de :

* l’identification des évolutions nécessaires concernant l’architecture fonctionnelle, applicative et technique. Cette démarche vise à réduire les risques de dégradation des performances du système en regard d’une montée significative des volumétries (données, nombre d’utilisateurs, etc.).
* l’identification des actions proactives et réactives d'amélioration des systèmes (optimisation des serveurs, mise à jour de sécurité, augmentation des ressources systèmes…)
* l’identification des actions nécessaires en vue de rendre conforme la solution à la réglementation en vigueur, y compris des évolutions concernant les exigences de la CNIL ou en lien avec les référentiels d’interopérabilités nationaux ;
* l’identification des risques et de l’étude des améliorations à apporter à l’application (application, base de données, architecture, retour des analyses des tickets utilisateurs…) afin de maintenir le niveau de service conforme aux exigences ou de prévenir des risques de dégradation des performances ;
* l’identification et l’analyse des impacts sur l’application de la réalisation ou non des opérations de maintenance préventive (impact de l’absence de travaux de maintenance préventive, composants impactés par les opérations de maintenance,…) ;
* la définition de plans d’actions nécessaires au maintien de la qualité de service et à la réduction les coûts de la maintenance corrective

Maintenance corrective

Le Titulaire réalise une supervision proactive des infrastructures de transport et des équipements d’extrémité (EAS). Les ressources et les moyens utilisés par le Titulaire pour assurer cette supervision sont décrits dans son offre.

Il s'assure par une recette que la solution paramétrée et personnalisée pour la Cnam fonctionne après l'application des mises à jour (Tests de non régression).

Maintenance évolutive

Le Titulaire assure la maintenance évolutive standard de la solution prévue dans le cadre de sa roadmap éditeur. A ce titre, il fournit l’ensemble des mises à jour et nouvelles versions y compris majeures de la solution.

Il s'assure par une recette que la solution paramétrée et personnalisée pour la Cnam fonctionne après l'application des mises à jour (Tests de non régression).

* 1. Opérations programmées

Toute intervention sur l’infrastructure ou les équipements se trouvant sous la responsabilité du Titulaire et pouvant impacter le service doit faire l’objet de l’envoi d’un avis d’intervention à la Cnam au minimum 7 jours ouvrés avant la date de cette intervention. Le Titulaire doit préciser *a minima* :

* Les dates et horaires de l’intervention
* La raison de l’intervention
* Les risques associés et les actions prises pour les réduire

Sauf accord préalable écrit de la Cnam, ces interventions planifiées doivent être effectuées entre 22h et 6h (Horaire France Métropolitaine).

Cette règle s’applique pour toute intervention, qu’elle soit à l’initiative du Titulaire ou qu’elle fasse suite à une demande d’évolution ou de modification. Dans ce dernier cas, les opérations programmées en Heure Non Ouvrée ne feront pas l’objet d’une facturation supplémentaire.

En cas de non-respect, toute indisponibilité sera répercutée sur les indicateurs de disponibilité prévus à l’accord-cadre avec application des pénalités définies au CCAP, en cas de non-respect des seuils.

1. Réversibilité

Dans le cadre du processus de réversibilité, le Titulaire fournit au Repreneur toute l'assistance et les informations nécessaires et utiles à la restitution de la connaissance et de la responsabilité opérationnelle.

Au cours de la période de réversibilité, le Titulaire assure les activités qui lui sont attribuées dans le cadre de la transition avec les équipes du Repreneur.

Le Titulaire s’engage à inclure une clause de réversibilité dans les dispositifs contractuels le liant aux sous-traitants à qui il délègue une partie des éléments inclus aux périmètres de réversibilité susvisés.

Afin de faciliter toute action de Réversibilité auprès de tout repreneur, le Titulaire s’engage à s’appuyer tout au long de la prestation sur des outils standards et à jour, dans le cadre des activités citées ci-dessus relatives aux environnements logiciels préalablement définis.

Le Titulaire s’engage à collaborer loyalement avec les équipes de la Cnam ou du / des tiers qui assurent la reprise du Service. Un responsable unique du projet de réversibilité est désigné au sein des équipes du Titulaire comme interlocuteur privilégié de la Cnam et éventuellement du ou des tiers assurant la reprise des services

La réversibilité est organisée en 2 phases :

* la première phase de préparation de la réversibilité vise à mettre à jour le plan de réversibilité et à planifier l’exécution de la réversibilité, en lien avec le Repreneur. Sa durée est de 2 mois.

Durant cette période, le Titulaire met à jour les plans de réversibilité des services et construit un plan de réversibilité global précisant :

* Les outils, les normes et standards définis par le Titulaire, et contrôlés par la Cnam, pour l’exécution de la réversibilité ;
* Les phasages et planning détaillé des opérations de réversibilité.
* Le détail des informations transférées (nature, format, support, etc.).
* La documentation (notamment relative au paramétrage de la Solution et à son intégration dans le SI de la Cnam).
* Les spécificités techniques, fonctionnelles, organisationnelles qui pourraient représenter une entrave au regard de la réversibilité.
* La nature des actions attendues de la part de la Cnam (validation de documents, de jeux de données, etc.).
* Les indicateurs liés à la prestation.
* la seconde phase vise à exécuter la réversibilité. A l’issue de cette phase, le Repreneur reprend de manière opérationnelle les services et est responsable de la qualité de service. Sa durée est de 2 mois.

Durant cette période, les travaux attendus du Titulaire dans le cadre de l’exécution de la réversibilité proprement dite recouvrent :

* la conduite, l’organisation et la planification du projet de réversibilité, sur son périmètre de responsabilité,
* la fourniture de toute la documentation nécessaire pour la reprise de l’exploitation et de la maintenance des différents composants concernés par la réversibilité
* toute la documentation produite, ainsi que tous les objets techniques nécessaires à la compréhension, à la réalisation, à l’hébergement, à l’exploitation et à la maintenance du système,
* les plans de tests et les jeux de données associés (en format intégrable par un autre logiciel de recette),

Le Titulaire doit restituer l’ensemble des données dans un format exploitable par la Cnam ou toute tierce partie désignée par ses soins. Il fournit également les codes sources applicatifs ainsi que leur documentation appartenant à la Cnam.

Après accord de la Cnam, le Titulaire détruit tous fichiers manuels ou informatisés stockant les informations de la Cnam, à l’aide d’outils d’effacement des données conformes à l’état de l’art. Un rapport de destruction est transmis à Cnam à l’issue de l’opération.

Durant la phase de réversibilité, le service est assuré par le Titulaire selon les conditions, modalités et niveaux de services définis au marché. Durant cette période, le Titulaire ne peut en aucune façon modifier ou réduire ses prestations et ses obligations.

Un reporting opérationnel est spécifiquement réalisé, par le Titulaire, tous les 15 jours. Il vise *a minima* à donner à la Cnam la visibilité nécessaire sur :

* Le déroulement des étapes de réversibilité convenues.
* Le processus de transfert à la Cnam, ou à un tiers désigné par elle, des informations et documentations concernant le contexte fonctionnel et technique pris en charge dans le cadre de l’accord-cadre.
* Les risques (et leurs degrés de maîtrise) en lien avec le processus de transfert.

Le Titulaire fournit, *a minima*, les livrables suivants :

* Plan de réversibilité
* Données
* Tableau de suivi des indicateurs
* Rapport de destruction des données.

1. Mise en œuvre

Pour l’ensemble des prestations attendues et décrites dans le présent chapitre, le Titulaire respecte les éléments de contexte, les processus opérationnels et les exigences définis dans le présent CCTP et précisés, le cas échéant, dans le PAQ et dans son offre.

2. 1. Planning projet

Le planning envisagé par la Cnam est le suivant :

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Phases** | **Début** | **Durée** |
| F1 - Lancement de l’accord-cadre | T0 | 3 mois |
| F2 - Mise en œuvre de la Solution | T0 | 16 mois |
| F3 - Mise en production de la Solution en vue de l’ouverture de service  F4 – Diffusion des messages | T0 + 16 mois | Jusqu’à l’échéance de l’accord- cadre |

T0 représente la date de notification de l’accord-cadre. La mise en production doit intervenir au plus tard à T0+16 mois.

A partir du T0+16 mois, il est prévu une montée en charge progressive des diffusions sur cette nouvelle solution à cadrer lors des ateliers de la phase de lancement.

Le planning projet est précisé et explicité dans l’offre du Titulaire.

* 1. F1 - Lancement de l’accord-cadre
     1. Objet

Le Titulaire s’approprie et prend en compte l’ensemble des composantes du projet : processus, objectifs, périmètre du projet, rôles et responsabilités des différents contributeurs du projet, modalités et conditions d’exécution notamment en matière de sécurité, etc.

Le Titulaire conduit tout atelier permettant de préciser, le cas échéant, les besoins techniques et fonctionnels définis dans le présent CCTP.

Lors de cette phase, le Titulaire :

* Organise la réunion de lancement (kick off), au maximum à T0 + 4 semaines, réalise les supports de la réunion et y présente notamment la méthodologie des ateliers de conception : objectifs, approche collaborative, respect du standard progiciel, principes de fonctionnement des ateliers, étapes de validation, etc.
* Finalise le PAQ en intégrant l’ensemble des dispositions organisationnelles, environnementales, documentaires, de gestion de la qualité et gestion de l’outillage*.*

Ce document intègre *a minima* :

* + Le planning détaillé de la fabrication de la Solution, incluant les ateliers, les activités, les entrants et les ressources Assurance Maladie nécessaires.
  + La matrice RACI des responsabilités des différents intervenants (Titulaire, équipes Cnam).
  + Le plan de charge prévisionnel pour le Titulaire et les équipes Cnam.
  + Le circuit d’information / communication entre acteurs du projet

Le PAQ est validé par la Cnam. Celui-ci peut être mis à jour et validé, en cours d’exécution de l’accord-cadre, lors du CPM.

* Finalise le Plan d’Assurance Sécurité (PAS). Le PAS est validé par les équipes sécurité de la Cnam.
* Initialise les instances de pilotage du projet, le tableau de suivi des risques projets et les indicateurs tels que décrits dans le PAQ.

Le Titulaire fournit, *a minima*, les livrables suivants dans cette phase de lancement de l’accord cadre :

* Plan d’Assurance Qualité (PAQ) finalisé et validé par la Cnam.
* Plan d’Assurance sécurité (PAS) finalisé et validé par la Cnam.
* Comptes rendus et supports des présentations, réunions et ateliers, dans un délai de 5 jours ouvrés après leur tenue. L’équipe projet de la Cnam valide ou fait part de ses commentaires dans un délai de 5 jours ouvrés après réception.
* Tableau de suivi des risques projet et indicateurs.
  + 1. Point de départ et durée des prestations

Les prestations démarrent à la date de notification de l’accord-cadre (T0).

Leur durée est fixée à 3 mois.

La Cnam notifie au titulaire un PV marquant la fin et la bonne exécution de cette prestation de cette prestation à la livraison et la validation de tous les livrables.

* 1. F2 - Mise en œuvre de la Solution
     1. Objet

Le Titulaire met en place les prérequis nécessaires, conçoit, réalise, teste et met à disposition :

* La Solution Outil de Gestion de Campagnes Marketing interfacée avec le SI Cnam pour la conception et gestion de campagnes Marketing, les types de communication standard : email, sms, Messages vocaux, Notification Push Smartphone, Courriers et Echanges avec le compte assuré.
* La mise à disposition de la solution par une interface accessible par les profils habilités, incluant l’ensemble des exigences du présent CCTP.

Le pilotage de la mise en œuvre de la Solution est inclus dans la prestation. De même, l’hébergement et l’exploitation nécessaire avant la mise en production de la Solution sont également inclus dans la prestation.

* + 1. Mise en place des environnements

Le Titulaire met en place tous les environnements nécessaires au bon déroulement du projet, dont les 5 environnements décrits dans le présent CCTP, et il maintient en condition opérationnelle les services hébergés par lui-même.

* + 1. Mise en œuvre des interconnexions

Cette prestation a pour objectif de mettre en place les interconnexions et les paramétrages réseau nécessaires à :

* L’échange de flux applicatifs entre la Solution et Système d’information de la Cnam, pour tous les environnements définis.
* L’accès aux outils de gestion de projet Cnam par le Titulaire (notamment ClearQuest).

Cette prestation a aussi pour objet de transmettre aux équipes de la Cnam tous les éléments techniques, de sécurité, et de maintenance relatifs :

* Aux échanges de données pour les flux applicatifs
* Aux éventuels composants techniques déployés et à leurs paramétrages
* Aux accès aux outils de la Cnam (ClearQuest).

Le Titulaire :

* Configure les passerelles VPN conformément aux instructions données par la Cnam. Les plans IP d'interconnexion sont imposés par la Cnam.
* Se coordonne avec les équipes de la Cnam et met en œuvre les interconnexions pour chacun des environnements.
* Met à jour le dossier d’architecture

Le Titulaire fournit, *a minima*, les livrables suivants :

* La matrice des interconnexions
* Le dossier d’architecture
* Le dossier d’exploitation
  + 1. Mise à disposition de la Solution de Gestion de Campagnes Marketing interfacée avec le SI Cnam

Cette prestation a pour objectif de :

* Concevoir et réaliser le composant de Gestion de Campagnes Marketing interfacée avec le SI Cnam d’un point de vue fonctionnel et technique en prenant en compte l’ensemble des exigences du présent CCTP.
* Mettre en œuvre les interfaces avec le SI Cnam en prenant en prenant en compte l’ensemble des exigences du présent CCTP.
* Effectuer la reprise de données : fichiers médias liés aux messages vocaux existants (environ 300 éléments).
* Assurer la mise en production.

Cette prestation se clôture au prononcé, par la Cnam, de la fin de la VSR, d’une durée de 3 mois.

Le Titulaire :

* Organise et anime les ateliers de conception générale et détaillée
* Rédige les spécifications fonctionnelles et techniques générales
* Rédige les spécifications fonctionnelles et techniques détaillées
* Réalise les ateliers de conception générale et détaillée des interfaces
* Rédige les spécifications fonctionnelles et techniques générales et détaillées pour les interfaces
* Réalise le développement et/ou le paramétrage du composant
* Met en œuvre et développe, le cas échéant, les intégrations et interfaçages avec la Solution
* Réalise les tests unitaires
* Rédige et définit la méthodologie de reprise des données
* Exécute la reprise des données
* Définit la stratégie de recette fabricant et les cas de test
* Réalise la Recette FABricant Test Système (RFAB TS - tel que décrit dans la DNR).
* Met à disposition la Solution dans l’environnement d’intégration et réalise, en lien avec les équipes de la Cnam, la Recette FABricant Test d’Intégration Système (RFAB TIS tel que décrit dans la DNR).
* Met à disposition la Solution dans l’environnement de qualification et assure la préparation, le support et l’accompagnement de la Cnam pendant les phases de Recette Fonctionnelle (RF - tel que décrit dans la DNR) dont la durée est estimée à 4 mois par la Cnam.
* Met à disposition la Solution dans l’environnement de préproduction, pour permettre la Recette Pré-Production de la Cnam, dont la durée est estimée à 1 mois par la Cnam.
* Assure la préparation, le support et l’accompagnement de la Cnam pendant les phases de Recette Pré-Production (RPP - tel que décrit dans la DNR).
* Met à disposition la Solution dans l’environnement de « Bac à sable », pour permettre aux utilisateurs d’utiliser l’outil à des fins de formations, de démonstration et d’essai.
* Effectue des benchs de performance en pré-production sur des données réelles anonymisées et fournit le rapport à la Cnam.
* Assure la mise en production de la Solution en vue de l’ouverture de service.

Le Titulaire fournit, *a minima*, les livrables suivants :

* Les spécifications fonctionnelles générales (SFG) et techniques (STG) de la Solution.
* Les spécifications fonctionnelles détaillées (SFD) et techniques (STD) de la Solution.
* Les spécifications fonctionnelles générales (SFG) et techniques (STG) pour les interfaces
* Les spécifications fonctionnelles détaillées (SFD) et techniques (STD) pour les interfaces
* Les comptes rendus de réunions et d’ateliers
* Les contrats d’interfaces
* Les éléments à intégrer dans les dossiers d’architecture Solution et technique de la Cnam
* Les éléments du dossier d’exploitation impactant le SI Cnam et plus particulièrement les procédures de retour arrière.
* Les contributions au PTO (Plan de Test Organisationnel) tel que décrit dans la DNR.
* Les comptes rendus Recette Fabricant « Test Système » et Recette Fabricant « Test d’Intégration Système » ainsi que le cahier de recette avec le détail des tests effectués (résultats, copies d’écrans attestant des tests, etc.)
* Le rapport Tests de performance
  + 1. Formation et accompagnement

Cette prestation a pour objectif de :

* De permettre à l’équipe Métiers (MOA, MOAD, CRPO…) de monter en compétences sur la solution (utilisation, paramétrages, administration de la solution…)
* De proposer un accompagnement des équipes Cnam lors de la mise en place des campagnes et des paramétrages nécessaires.

L’organisation de cette prestation :

* Les formations sont animées par l’éditeur de la solution ou par un formateur expert proposé par le Titulaire.
* Les formations sont organisées au format présentiel avec la possibilité de compléter la session avec des contenus digitaux ou du e-learning pour enrichir l’expérience apprenant. Les lieux des formations sont définis lors de la phase de lancement (locaux de la Cnam ou du titulaire)
* Les formations peuvent accueillir au maximum 8 personnes. Le nombre d’utilisateurs à former a été précisé dans le chapitre 9.11.1.
* La durée des formations doit être proposée sur une durée adaptée, n’excédant pas une durée de 4 jours consécutifs.
* Les formations doivent être constituées de cours théorique et de mise en pratique.
* La proposition de dispositifs pédagogiques innovants serait un plus.

Lors de cette prestation,

* Le Titulaire s’assure de l’expertise du formateur sur l’outil.
* Le Titulaire s’assure du bon déroulement de la session de formation.
* Le Titulaire met à disposition 1 mois avant le démarrage de la formation, la description de la formation ainsi que le déroulé pédagogique détaillé de la formation.
* Après validation du programme, le Titulaire s’engage à proposer la session de formation avant la mise en production de la solution.

Le Titulaire fournit, *a minima*, les livrables suivants :

* Profil et/ou références du formateur
* Lieu d’organisation de la formation
* La fiche descriptive de la formation (Objectifs pédagogiques/ Public visé/Prérequis/Programme/Durée)
* Déroulé pédagogique détaillé + ressources pédagogiques complémentaires si proposées.
* Support de cours
* Feuille d’émargement signée et questionnaire de satisfaction.
  + 1. Point de départ et durée des prestations

Les prestations démarrent à la date de notification de l’accord-cadre (T0).

Les prestations doivent impérativement être terminées, et avoir fait l’objet d’une admission par la Cnam, à T0 + 16 mois.

La Cnam émet un PV lors de Mise de Production de la solution à l’issue de la durée de la F2.

* 1. F3 - Run
     1. Objet

Cette prestation a pour objectif :

* L’hébergement et l’exploitation de la Solution
* Le support et la maintenance de la Solution. (cf §12).

Le pilotage du Run est inclus dans la prestation.

Le Titulaire :

* Fournit les infrastructures nécessaires à l'hébergement et au fonctionnement de la Solution en production.
* Assure l'exploitation et l'administration de la Solution, en respectant les niveaux de services (SLA) précisés dans le CCTP.
* Construit et réalise un suivi des indicateurs de services (SLA) décrits dans le PAQ.
* Met en œuvre les prestations de maintien en conditions opérationnelles conformément aux exigences et travaux correspondants.
* Assure la maintenance corrective, préventive, réglementaire et évolutive standard dans le cadre du maintien en condition opérationnelles de la Solution.
* A un devoir de conseil et d'accompagnement vis-à-vis de la Cnam. A ce titre :
  + Il fournit toutes les informations nécessaires pour que la Cnam puisse prendre des décisions éclairées en matière de choix techniques, fonctionnels et organisationnels.
  + Il assiste la Cnam dans la mise en œuvre des bonnes pratiques à respecter pour augmenter ou maintenir le taux de délivrabilité des messages.
* Est l’interlocuteur des différents opérateurs et/ou prestataires intervenant dans la diffusion pour maintenir ses engagements auprès de la Cnam.

Le Titulaire fournit, *a minima*, les livrables suivants, selon la périodicité définie dans le PAQ :

* Tableaux de bords de suivi des indicateurs
* Plannings de maintenance
* Bilan de la mise en œuvre des corrections/évolutions, dont la recette associée
  + 1. Point de départ et durée des prestations

Les prestations démarrent après la notification du PV de Mise en production de la Solution de Gestion de Campagne Marketing interfacée avec le SI Cnam et durent jusqu’à l’échéance de l’accord-cadre.

* 1. F4 - Diffusion des messages
     1. Objet

Cette prestation a pour objectif la diffusion des messages conformément aux exigences décrites dans le présent CCTP :

Sur les canaux :

* Emails
* Sms,
* Messages vocaux sur téléphones fixes et mobiles,
* Notifications push smartphone.

Les coûts de diffusion sont dégressifs en fonction de la volumétrie par canal et par type de communication. Il est précisé que le volume de diffusion est progressif pendant toute la durée d'exécution de l'accord-cadre. Il n'y a pas de remise à zéro en début d'année civile.

* + 1. Point de départ et durée des prestations

Les prestations démarrent après la notification du PV de Mise en Production de la Solution de Gestion de Campagnes Marketing interfacée avec le SI Cnam et durent jusqu’à l’échéance de l’accord-cadre.

* 1. F5 - Réversibilité
     1. Objet

La réversibilité désigne l’opération par laquelle le Titulaire restitue à la Cnam, ou à un tiers désigné par elle, l’ensemble des éléments (informations, documentations, connaissances, données, etc.) permettant la continuité de service avec une nouvelle Solution qui viendrait à être mise en œuvre par la Cnam, au terme de l’accord-cadre, quel que soit la cause de ce terme.

Cette phase de réversibilité est décrite dans le Chapitre 14.

* + 1. Point de départ et durée des prestations

Les prestations démarrent à la date précisée dans la décision d’affermissement par la Cnam au Titulaire.

La durée de cette prestation ne doit pas excéder 4 mois (2+2) comme indiqué au chapitre 14 du présent CCTP.

1. Catalogue d’unités d’œuvre (UO)

Le catalogue d'unités d’œuvre (UO), annexé au présent CCTP (cf A01), décrit les prestations pouvant être commandées pendant toute la durée d'exécution de l'accord-cadre.

L’ensemble des frais du Titulaire est inclus dans le prix des unités d'œuvre indiquées en annexe de l’acte d’engagement. **Le prix comprend les coûts de pilotage des prestations à bons de commande** et les dépenses de toute nature inhérentes à l’exécution des prestations, dont notamment les frais d'hébergement, de déplacement, de logistique. Le Titulaire n’est fondé à réclamer aucun supplément de prix du fait d'une erreur d'évaluation de sa part sur la charge de travail ou les moyens de nature nécessaires à l'exécution des prestations.

Les conditions d’établissement des bons de commande sont décrites dans le CCAP.

1. Annexes 
   1. Glossaire

| Sigle / abréviation | Définition |
| --- | --- |
| BL | Bon de Livraison |
| CARSAT | Caisses D’assurance Retraite Et De La Santé Au Travail |
| CCTP | Cahier Des Clauses Techniques Particulières |
| CICOA | Centre Informatique du Centre Ouest Atlantique |
| CNAM | Caisse Nationale d’assurance maladie |
| CPAM | Caisses Primaires D’assurance Maladie |
| CPM | Comité de Pilotage Marché |
| CPM | Comité de Pilotage |
| CR | Compte-rendu |
| CRPO | Centre Régional de Promotion d’Osmose |
| CSM | Centre de Service Métier |
| CSP | Comité de Suivi de Projet et Activités Hebdomadaire |
| DAT | Dossier d’architecture technique |
| DC2R | Département Contrôle Régulation Recette |
| DDISE | Département du développement et intégration de solutions externes |
| DP | Directeur de Projet |
| DORC | Département de l’Optimisation de la Relation Client |
| DOSC | Direction des Opérations et du Service Clients |
| DDEV | Direction du Développement |
| DRCM | Direction de la Relation Clients et du Marketing |
| DROM-COM | Départements et Régions d'Outre-mer et Collectivités d'Outre-Mer |
| DEX | Dossier d’exploitation |
| FAI | Fournisseur d'Accès à Internet |
| ISP | Intégration de la Sécurité dans le Projet |
| MOA | Maîtrise d’Ouvrage |
| MOE | Maîtrise d’Œuvre |
| NC | Non conformités |
| ODJ | Ordre du Jour |
| PA | Plan d’Actions |
| PAQ | Plan d’Assurance Qualité |
| PAS | Plan d’Assurance Sécurité |
| PGCL | Plan de gestion de configuration logiciel |
| PGM1 | Programme 1 : organisation intégrée permettant la gestion du programme portail assuré et des outils de gestion multicanal de la relation clients |
| PV | Procès-Verbal (de Recette par exemple) |
| SFD | Spécifications Fonctionnelles Détaillées |
| SFG | Spécifications Fonctionnelles Générales |
| STG | Spécifications Techniques Générales |
| SI | Système d’Information |
| SLM | Section locale mutualiste |
| ST | Spécifications Techniques |
| TIS | Tests Intégration Système |
| TMA | Tierce Maintenance Applicative |
| TU | Tests Unitaires |
| VA | Vérification d’aptitude |
| VSR | Vérification de service régulier |

* 1. Documents

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| N° | Libellé |  |
| 01 | Catalogue d’UO | A01-Cnam-Catalogue\_Unités\_d'œuvre.docx |
| 02 | Présentation et Workflows ClearQuest | A02-Cnam-ClearQuest.zip |
| 03 | Jalons et Livrable Projet Cnam | A03-Cycle de vie d’un projet- Jalons et Livrables.pdf |
| 04 | DNR Démarche Nationale de Recette | A04-DNR Démarche Nationale de Recette.zip |
| 05 | PAQ exemple | A05-Sommaire du PAQ.docx |
| 06 | Organisation du projet OSMOSE | A06 - Organisation du projet OSMOSE |