



## MARCHE DE L'OFFICE NATIONAL DES FORÊTS

### DIRECTION DU SYSTEME D'INFORMATION

#### ACCORD-CADRE RELATIF À LA COORDINATION ET PILOTAGE DU MARCHÉ D'INFOGERANCE (CENTRE DE SUPPORT NIVEAU 1)

#### MARCHE A PROCEDURE ADAPTEE

passé en application des articles L.2113-10 et R.2113-1, L.2123-1 et R.2123-1 du Code de la commande publique

#### CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIERES (CCTP)

N°2025-9270-011

#### Objet de la consultation

L'accord-cadre porte sur une prestation de coordination et de pilotage du marché d'infogérance (centre de support niveau 1) de l'Office national des forêts.

L'objectif de la prestation est de reprendre une partie des missions du coordinateur de l'ONF, notamment au niveau du pilotage de la prestation d'infogérance IT.

#### Pouvoir adjudicateur

L'ONF est l'Office national des forêts (ONF), établissement public à caractère industriel et commercial, immatriculé sous le numéro unique d'identification SIREN 662 043 116 Paris RCS dont le siège est situé au 2 bis avenue du Général Leclerc 94700 MAISONS-ALFORT, ci-après désigné l'ONF.

#### Personne signataire de l'accord-cadre

La personne signataire du marché est Madame la Directrice du Système d'Information de l'Office National des Forêts au siège de l'établissement.

## SOMMAIRE

<b>CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIERES .....</b>	<b>1</b>
<b>(CCTP) .....</b>	<b>1</b>
<b>1. OBJET ET OBJECTIFS DU MARCHÉ.....</b>	<b>3</b>
1.1. OBJET DES PRESTATIONS .....	3
<b>2. PRESENTATION DE L'ONF .....</b>	<b>3</b>
2.1. MISSIONS DE L'ONF .....	3
2.2. ORGANISATION DE L'ONF .....	4
2.3. VALEURS.....	5
2.4. CHIFFRES CLEFS.....	5
2.5. ACTEURS .....	6
2.6. LA DIRECTION DES SYSTÈMES D'INFORMATION .....	7
2.7. LA DIRECTION COMMERCIALE BOIS ET SERVICES (DCBS) .....	7
2.8. LA DIRECTION FORÊTS ET RISQUES NATURELS (DFRN).....	7
2.9. LA DIRECTION ECONOMIQUE ET FINANCIÈRE (DEF).....	8
2.10. LA DIRECTION DES RESSOURCES HUMAINES (DRH) .....	8
<b>3. EXIGENCES COMMUNES A L'ENSEMBLE DES PRESTATIONS.....</b>	<b>8</b>
3.1. ENGAGEMENTS DU TITULAIRE.....	8
3.2. ENGAGEMENTS DE L'ONF .....	10
3.3. ACTEURS ET RACI.....	11
3.4. COMITOLOGIE.....	11
3.5. FORME DES NOTIFICATIONS ET INFORMATIONS. ....	12
<b>4. PRESTATIONS ATTENDUES .....</b>	<b>13</b>
4.1. PRESTATIONS DE TYPE 1 : PRISE DE CONNAISSANCE.....	13
4.2. PRESTATIONS DE TYPE 2 – PILOTAGE DES PRESTATIONS D'INFOGÉRANCE. ....	14
4.3. PRESTATION 3 : CONTRÔLE QUALITÉ. ....	15
4.4. PRESTATIONS DE TYPE 4 – PLAN D'AMÉLIORATION ET PLAN DE PROGRÈS .....	15
4.5. PRESTATIONS DE TYPE 5 – CALCUL DES PÉNALITÉS.....	16
4.6. PRESTATION DE TYPE 6 – TOUR DE CONTRÔLE COMPLÉMENTAIRE.....	17
4.7. PRESTATION DE TYPE 7 : RÉVERSIBILITÉ. ....	17

## 1. OBJET ET OBJECTIFS DU MARCHÉ

### 1.1. Objet des prestations

Actuellement, l'office national des forêts a contractualisé avec la société Econocom le marché 2022-9270-011 Marché support N1. Ce contrat, reconduction comprise, se termine le 20 mars 2027.

L'objectif du présent marché est d'accompagner le représentant de l'ONF sur les missions définies ci-dessous, et en lien avec le CCTP du marché susvisé, annexé au présent document.

Le représentant de l'ONF est situé :  
23 bis du boulevard Bonrepos, Toulouse 31000.

Ces services peuvent être rendus sur le site de l'acheteur ou à distance dans les locaux du titulaire.

L'accord-cadre ne fait pas l'objet d'une décomposition en lots juridiques, son objet ne permettant pas l'identification de lots distincts. Il est composé de 7 prestations :

Prestation	Désignation
1	Prise de connaissance du contexte
2	Pilotage des prestations d'infogérance
3	Contrôle qualité
4	Plan d'amélioration et plan de progrès
5	Calcul des pénalités
6	Tour de contrôle temporaire
7	Réversibilité

Ces prestations sont détaillées ci-dessous.

**L'exécution du marché devrait débuter début septembre par l'émission d'un premier bon de commande.**

## 2. PRESENTATION DE L'ONF

### 2.1. Missions de l'ONF

L'Office national des forêts (ONF) est un établissement public à caractère industriel et commercial (EPIC).

Sa mission principale est d'assurer la gestion des forêts publiques qui regroupent 1300 forêts domaniales (appartenant à l'État) et 15 600 forêts de collectivités, soit 25% de la forêt française.

Les territoires confiés à l'Office couvrent près de 11 millions d'hectares (4,6 millions d'hectares en métropole et 6,1 millions en outre-mer) dont un demi-million d'hectares d'espaces non forestiers : dunes, landes, zones de montagne...

Au quotidien, les missions principales de l'ONF sont :

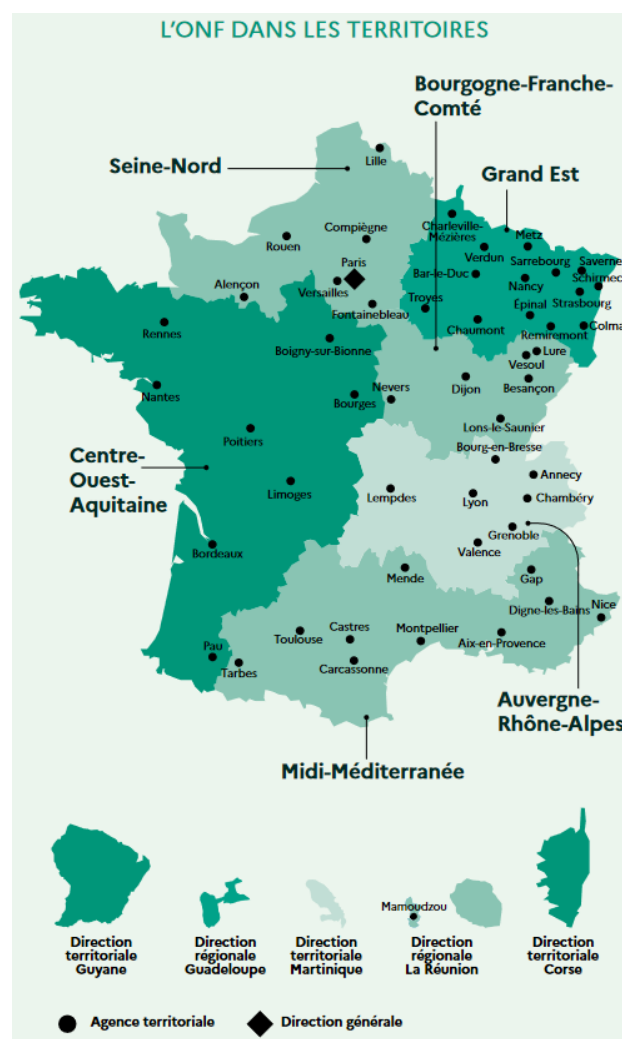
- La gestion durable des forêts,
- La valorisation des espaces naturels et de la ressource en bois,
- La protection de l'environnement,
- L'accueil du public.

L'ONF assure également des missions de service public (prévention et gestion des risques naturels) et propose des produits et des services pour les collectivités et les entreprises.

## 2.2.Organisation de l'ONF

L'ONF est composé de :

- La Direction Générale (DG),
- 9 Directions Territoriales (DT) dont 7 en France continentale,
- 2 Directions Régionales (Guadeloupe et La Réunion) (DR),
- 48 agences territoriales,
- 12 agences spécialisées travaux, études, missions d'intérêt général,
- Près de 300 unités territoriales,
- Des filiales exerçant des activités en France et à l'international, notamment dans le conseil, la production et commercialisation de bois énergie, la logistique.



Le maillage des unités territoriales constitue l'ancrage de l'action de l'ONF dans les territoires. En termes d'organisation territoriale, l'ONF est constitué de 4 niveaux territoriaux qui s'emboîtent :

- Le niveau national,

- Le niveau direction territoriale et le niveau direction régionale (désigné DT/DR),
- Le niveau Agence travaux/études/territoriale (désigné ATX/AET/ATE),
- Le niveau Unité de production/territoriale (désigné UP/UT),
- Les Services fonctionnels Agence (forêt, bois, étude et travaux, affaires générales).

L'Office national des forêts emploie près de 8 000 personnes, dont près de 400 au siège et compte de nombreux métiers aussi divers que complémentaires, répartis sur l'ensemble du territoire français : ouvriers forestiers, techniciens, chargés d'études, directeurs d'agence, fonctions supports en comptabilité, marketing, ressources humaines...

Le siège de l'ONF est organisé ainsi :

- Direction forêts et risques naturels,
- Direction commerciale bois et services,
- Direction des relations institutionnelles, de l'outre-mer et de la Corse,
- Direction économique et financière,
- Direction des systèmes d'information,
- Direction ressources humaines,
- Direction Communication,
- Inspection Générale,
- Agence comptable.

L'ONF est également constitué de directions territoriales et régionales en France métropolitaine et dans les DOM :

- Direction territoriale Auvergne-Rhône-Alpes,
- Direction territoriale Bourgogne-Franche-Comté,
- Direction territoriale Centre-Ouest-Aquitaine,
- Direction territoriale Grand-Est,
- Direction territoriale Seine-Nord,
- Direction territoriale Midi-Méditerranée,
- Direction territoriale Corse,
- Direction régionale La Réunion,
- Direction territoriale Martinique,
- Direction territoriale La Guadeloupe,
- Direction territoriale Guyane.

La tutelle de l'ONF est le ministère de l'agriculture et de la souveraineté alimentaire. Chaque DT/DR est découpée en Agences qui sont elles-mêmes divisées en Unités Territoriales et possède un ensemble de sites en réseau local (LAN) qui lui sont rattachés.

### 2.3.Valeurs

Les valeurs de l'ONF sont les suivantes :

- **Efficacité** : concilier la qualité des prestations réalisées et la performance économique de l'organisation,
- **Ecoute** : la capacité à interagir avec les territoires et construire avec eux une gouvernance partagée,
- **Innovation** : mettre les compétences, les outils, les métiers et leurs évolutions au service des territoires d'aujourd'hui et de demain.

### 2.4.Chiffres clefs

La forêt en France :

- 30% du territoire métropolitain est couvert de forêts (17 millions d'hectares),
- La superficie forestière a doublé en 2 siècles,

- Les 3 départements les plus boisés sont les Landes, le Var et les Vosges,
- 25% des forêts sont publiques (Etat et communes) et gérées par l'ONF et 75% appartiennent à 3,5 millions de propriétaires privés,
- La forêt française possède 137 essences différentes,
- 30% des boisements français sont composés de résineux et 70% de feuillus,
- 24% des surfaces sont occupées par le chêne,
- La forêt lutte contre l'effet de serre : 80 millions de tonnes de CO2 nettes sont séquestrés chaque année par les forêts.

#### La filière du bois :

- 40% du bois mis sur le marché en France est fourni par l'ONF,
- En 2022, l'ONF a récolté 12,6 millions de m3 de bois (pour la construction, l'ameublement, le bois énergie, le bois d'industrie...),
- La filière bois représente aujourd'hui plus de 400 000 emplois en France.

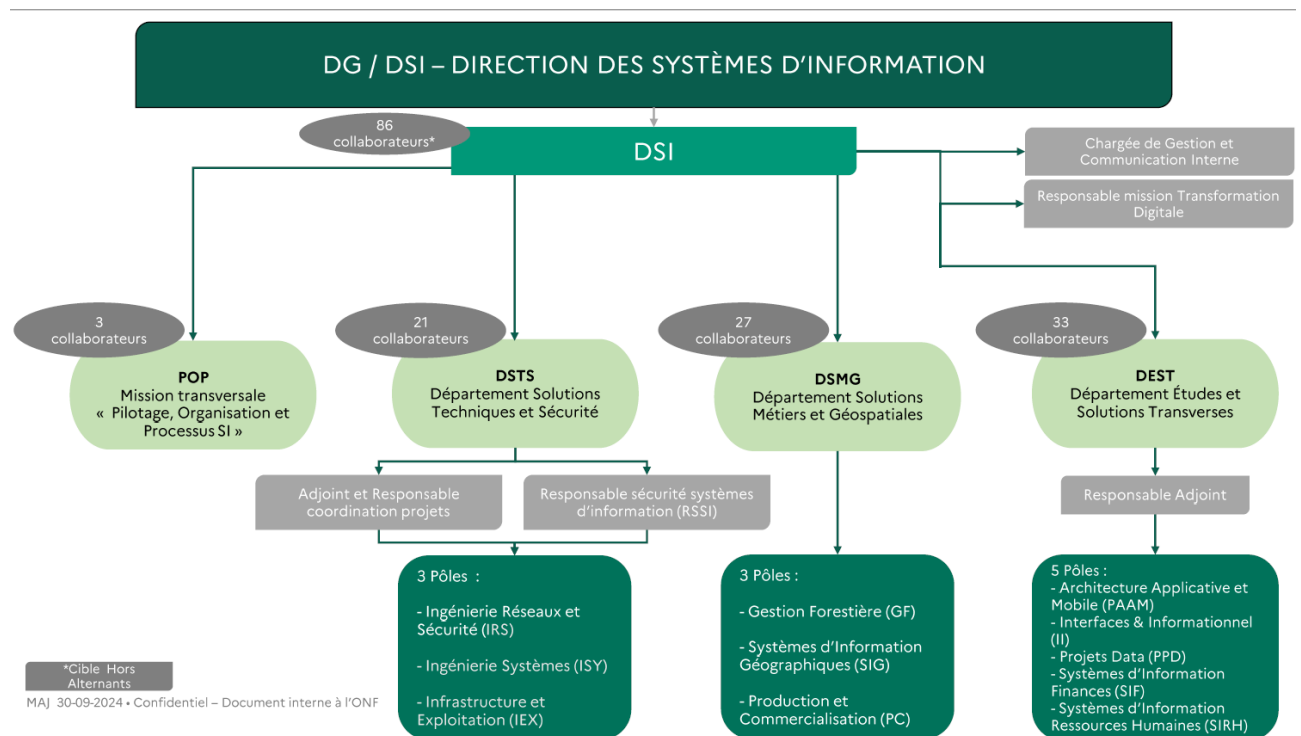
#### L'ONF gère près de 25% des forêts françaises soit près de 11 millions d'hectares :

- 4,6 millions d'hectares en métropole dont 1,7 million d'hectares de forêts domaniales (appartenant à l'Etat) et 2,9 millions d'hectares de communales (appartenant aux collectivités),
- 6,1 millions d'hectares dans les DOM,
- L'ONF a aménagé 20 000 km de sentiers, 8 000 km de pistes cyclables et 4 000 km de pistes équestres dans les forêts publiques,
- Les forêts françaises accueillent plus de 700 millions de visites par an,
- 254 réserves biologiques ont été mises en place par l'ONF en métropole et outre-mer.

## 2.5. Acteurs

### 2.5.1 Organisation de la direction du système d'information de l'ONF.

Les interlocuteurs principaux, qui ont en charge le pilotage, l'exploitation et la maintenance des matériels couverts par le présent marché sont :



## 2.6. La Direction des Systèmes d'Information

Elle répond aux besoins des directions métier. Elle est composée d'environ soixante-dix acteurs pour assurer le pilotage et la mise en œuvre des SI. Elle est structurée en 3 départements et une mission :

- **Le Département Solutions Métiers et Spécialisées (DSMG) :** responsable de l'évolution et de la maintenance du système d'information portant sur les domaines cœur de métier de l'Etablissement, et portant sur les solutions spécialisées (socle technologique et son intégration dans le SI). Il recueille les besoins des directions métiers et les transpose dans le système d'informations en veillant à sa cohérence globale, et à son alignement avec la stratégie de l'établissement. Il participe au déploiement des projets auprès des directions territoriales,
- **Le Département des Etudes et Solutions Transverses (DEST) :** responsable de l'évolution et de la maintenance du système d'information portant sur les métiers fonctions support, et portant sur les fonctions applicatives transverses du SI (socles technologiques transverses et solutions informationnelles). Il recueille les besoins des directions métiers et les transpose dans le système d'informations en veillant à sa cohérence globale, et à son alignement avec la stratégie de l'établissement. Il participe au déploiement des projets auprès des directions territoriales,
- **Le Département Solutions Techniques et Sécurité (DSTS) :** gère et supervise de façon transversale les infrastructures d'accès de l'ONF ainsi que la sécurité informatique des environnements associés (intégrité-confidentialité- disponibilité),
- **La mission Organisation, Processus, et Pilotage SI :** en charge de missions d'organisation, d'harmonisation et de pilotage de processus transverses à la Direction.

## 2.7. La Direction Commerciale Bois et Services (DCBS)

Elle pilote la stratégie commerciale bois et le développement des ventes de bois façonné par contrats d'approvisionnement, la réalisation des travaux en forêt communale et la réponse à des marchés de travaux et services sur les métiers de l'ONF.

Elle participe à la définition de la stratégie travaux et de la stratégie études et suit leur mise en œuvre. Elle définit et pilote la politique de l'établissement pour ses activités concurrentielles, ainsi que la politique nécessaire au développement de la performance de ses structures de production spécialisées (agences travaux, bureaux d'études).

## 2.8. La Direction Forêts et Risques Naturels (DFRN)

Elle regroupe les activités de gestion durable des forêts publiques et des espaces associés. Elle pilote l'élaboration des aménagements forestiers et s'assure de leur bonne mise en œuvre. Elle définit et pilote la mise en œuvre des stratégies et des actions relatives aux politiques de l'État dans les domaines du foncier non bâti, de la sylviculture, de la récolte de bois, de la chasse, de la biodiversité, de l'accueil du public et de la prévention des risques naturels. Elle assure la coordination et le suivi des missions nationales d'intérêt général (MIG) confiées par l'État à l'établissement.

En lien avec les autres directions centrales et les territoires, la DFRN a la charge du pilotage de l'ensemble des volets d'adaptation des forêts publiques au changement climatique, en déclinaison de la feuille de route pour l'adaptation des forêts françaises au changement climatique élaborée par le ministère en charge des forêts.

Elle coordonne et appuie les directions territoriales et les agences pour conforter la place de la forêt dans les politiques territoriales de développement durable mises en œuvre par les collectivités et par les acteurs des territoires, tout particulièrement dans le domaine des fonctions sociales et des services écosystémiques rendus par la forêt publique. Elle pilote et

met en œuvre la politique de recherche et développement de l'ONF. Elle anime et assure le secrétariat du Comité scientifique.

### **2.9. La Direction Economique et Financière (DEF)**

Elle est responsable de la prospective économique, de la politique financière, budgétaire et de contrôle de gestion de l'établissement, de la stratégie achat et de la valorisation du patrimoine foncier, de l'optimisation des patrimoines mobiliers et immobiliers, ainsi que du pilotage des moyens généraux. Elle pilote de manière coordonnée la fonction financière auprès de l'ensemble des services territoriaux et assure la production normative transverse.

Elle pilote et anime l'ensemble des réseaux fonctionnels au sein des services territoriaux et garantit la diffusion de l'information budgétaire et financière, ainsi que la formation des acteurs impliqués dans les processus financiers. A ce titre, elle développe des actions de maîtrise des risques et de contrôle des processus financiers.

Elle assure le pilotage, en lien avec l'agence comptable principale, de la trésorerie et des relations avec les partenaires bancaires.

### **2.10. La Direction des Ressources Humaines (DRH)**

Elle définit et anime l'ensemble de la politique des ressources humaines de l'Etablissement et pilote sa mise en œuvre dans les territoires. Elle pilote l'emploi et les relations sociales au sein de l'établissement et conduit les négociations sociales nationales. Elle s'assure de la cohérence du fonctionnement des instances de représentation des personnels DT/DR/DG. Elle s'occupe également de la politique en faveur de l'égalité professionnelle et de lutte contre les discriminations.

## **3. EXIGENCES COMMUNES A L'ENSEMBLE DES PRESTATIONS**

### **3.1. Engagements du titulaire**

#### **3.1.1 Gestion des ressources**

Le présent article est rédigé par dérogation à l'article 3.4.3 du CCAG PI.

Facteurs de succès majeur dans un marché de ce type, les ressources clés du dispositif proposé par le Titulaire ont une réelle expérience de projet de pilotage.

#### **a) Chef de projet : AMO.**

Dans les huit jours calendaires suivant la notification du marché et avant tout début d'exécution, le chef de projet, proposé dans l'offre du titulaire, prend contact avec l'ONF.

En cas d'empêchement temporaire du chef de projet du Titulaire durant la durée du marché, le Titulaire désigne un remplaçant chargé d'assurer son intérim. En aucun cas, cet intérim ne peut avoir une durée supérieure à quatre semaines consécutives ou non.

Sauf cas de force majeure, en cas de changement du chef de projet du Titulaire, le Titulaire en informe l'ONF avant la cessation de fonction, avec un préavis de 2 mois. Le Titulaire dispose alors d'un délai de 15 jours calendaires à compter de ce préavis pour proposer un nouveau chef de projet, et l'ONF d'un délai de huit jours calendaires pour accepter ou refuser cette personne (défauts de compétences, qualifications, expériences...). En tout état de cause, le Titulaire doit prévoir à ses frais une période de recouvrement d'une durée minimale de 8 jours ouvrés, et prend notamment en charge les nécessités de prise de connaissances et de formations requises.



Quel que soit le cas de figure, le nouveau chef de projet doit avoir un curriculum vitae équivalent ou supérieur à celui présenté dans l'offre du titulaire.

b) Autre personnel de l'équipe du Titulaire

Le Titulaire décrit les profils qu'il s'engage à positionner sur les différentes prestations. Le Titulaire du marché présente à l'ONF la composition de l'équipe qui est chargée de mener à bien les prestations faisant l'objet du présent marché, sous la responsabilité du chef de projet, en s'assurant de la conformité de leurs profils à ses engagements, et à ceux qui ont été présentés dans son offre.

Toute modification apportée à la structure de l'équipe tant sur le nombre ou les noms des participants, que sur leur degré de participation au marché doit faire l'objet d'une information préalable de l'ONF.

Les changements et les désaccords ne pourront en aucun cas faire l'objet d'une remise en cause du calendrier des prestations prévues au marché.

Pour tout remplacement de personnel, le Titulaire assure et prend en charge les nécessités de prise de connaissances et formations requises d'une durée minimale de 8 jours ouvrés.

### 3.1.2 Maîtrise des coûts

Le Titulaire doit gérer le marché en mettant en œuvre des processus permettant de :

- Maîtriser et contrôler les demandes issues des Directions / utilisateurs avec l'ONF dans le respect des plannings des bons de commande.
- Faire des préconisations, si nécessaire et rechercher avec les parties prenantes, les solutions les plus adaptées au contexte pour réaliser des économies d'échelle,
- Optimiser les procédures internes et externes dans le but de réduire les coûts de pilotage et en améliorer l'efficacité,
- Donner une vision « temps réel » de la réalisation des prestations du marché.

### 3.1.3 Engagement de pilotage des prestations du marché

Les activités de Pilotage sont de la responsabilité du Chef de Projet marché du Titulaire, parmi lesquelles :

- la fourniture du Plan Qualité et du plan assurance sécurité mis à jour,
- le reporting des prestations en termes notamment de coordination et de pilotage,
- le management de ses équipes,
- la gestion des événements et des risques,
- la maîtrise de la Qualité avec fourniture des indicateurs,
- la traçabilité et suivi des incidents de prestation,
- la cotations et devis ;
- la comitologie : élaboration des ordres du jour et des supports et envoi à l'ONF avant les réunions, animation des réunions, rédaction et diffusion des comptes-rendus,
- réduire les coûts de pilotage et améliorer l'efficacité,
- Suivi de l'avancement des travaux.

**Les prestations de pilotage sont incluses dans chacune des unités d'œuvres fixées dans le présent document.**

### 3.1.4 Engagements de collaboration

Le Titulaire s'engage vis-à-vis de l'ONF sur tous les points clés du présent document, à savoir :

- Exécuter l'intégralité des prestations décrites dans ce CCTP, conformément au CCAP et à l'acte d'engagement du Titulaire pendant toute la durée du marché.
- Mettre en place des équipes ayant les compétences techniques requises et les qualités humaines nécessaires avec pour la majorité une expérience de prestations d'assistance à maîtrise d'ouvrage dans ce type de missions.
- Maintenir les compétences techniques et fonctionnelles des équipes afin d'assurer la pérennité et la réversibilité des applications, assurer le suivi et l'encadrement de ses propres collaborateurs.

- Mettre en œuvre les moyens nécessaires afin de respecter les dispositions des plans assurance qualité et sécurité décrites dans la dernière version validée.
- Respecter les prix et les unités de mesure énoncés dans l'acte d'engagement.
- Respecter les délais impartis aux bons de commande s'y référant, sauf dérogation prononcée par l'ONF.
- Respecter les engagements pris.
- Assurer un nombre suffisant de ressources formées pour prendre en charge les demandes de l'ONF. Une visibilité sur un trimestre pourra être exigé de la part du titulaire.
- En cas d'absence des équipes habituelles du titulaire, un back up devra être assuré.

## 3.2.Engagements de l'ONF

### 3.2.1 Chef de projet de la prestation

Dans les huit jours calendaires suivant la notification du marché, l'ONF désigne un correspondant opérationnel principal du marché, le responsable de marché, basé sur le site de Toulouse, pour suivre le déroulement des prestations ; il est l'interlocuteur principal du Titulaire.

### 3.2.2 Engagements de collaboration

Pour la réussite des prestations attendues, l'ONF s'engage à assurer une collaboration active avec le Titulaire afin de lui permettre d'exécuter l'ensemble des prestations dont il a la charge dans de bonnes conditions et en respectant ses engagements de résultats et niveaux de service.

L'ONF s'engage, tout particulièrement à respecter les conditions suivantes :

- Répondre aux demandes d'informations complémentaires du Titulaire par écrit dans les délais prévus,
- Informer le Titulaire de toutes les évolutions pouvant influencer les prestations du marché : modification de la configuration, changement du périmètre, modification d'organisation, changement de plannings, etc.
- Ne pas entreprendre d'opérations qui, directement ou indirectement, bloqueraient ou ralentiraient les prestations sans en avoir averti et obtenu au préalable l'accord du Titulaire. Ces opérations concernent les dispositions organisationnelles et techniques prévues dans les documents contractuels.

### 3.2.3 Validation des prestations

Les prestations sont validées selon les dispositions suivantes :

- Prestation de type 1 prise de connaissance : à réception des livrables essentiellement documentaires

Le paiement de la prise en main s'effectuera à 100% à terme échu après réception des livrables et validation du service fait.

- Prestation de type 2 pilotage des prestations d'infogérance : le paiement s'effectuera à terme échu, par acompte trimestriel, après validation du service fait et mise à jour des livrables documentaires.
- Prestation de type 3 contrôle qualité : le paiement s'effectuera à terme échu, par acompte trimestriel, après validation du service fait et mise à jour des livrables documentaires.
- Prestation de type 4 plan d'amélioration et plan de progrès : le paiement s'effectuera à terme échu, par acompte trimestriel, après validation du service fait et mise à jour des livrables documentaires.
- Prestation de type 5 calcul des pénalités : le paiement s'effectuera à terme échu, par acompte trimestriel, après validation du service fait et mise à jour des livrables documentaires.
- Prestation de type 6 tour de contrôle temporaire : le paiement s'effectuera à terme échu, par acompte trimestriel, après validation du service fait et mise à jour des livrables documentaires.

- Prestation de type 7 réversibilité : réception à exécution des prestations et ou livrable documentaire, 100% à terme échu.

En cas de trimestre incomplet, les montants indiqués au BPU seront proratisés.

### 3.3. Acteurs et RACI

#### Matrice des rôles et responsabilités :

Activités / Profils	ONF	Titulaire	Econocom
<b>Pilotage de la prestation d'infogérance</b>	A	R	CI
Suivi des indicateurs	A	R	CI
Comité de pilotage	A	R	CI
Reporting	A	R	CI
<b>Contrôle qualité</b>	A	R	CI
Analyse des données et des tickets	A	R	CI
Age de l'encours et gestion des relances	A	R	CI
Audit des processus	A	R	CI
Tableaux de bords et contrôles	A	R	CI
<b>Plan d'amélioration et plan de progrès</b>	A	R	CI
Construction du plan	A	R	CI
Suivi du plan de progrès	A	R	CI
Proposition d'amélioration	A	R	CI
Garantir les échéances/délais	A	R	CI
<b>Calcul des pénalités</b>	A	R	CI
Outil de calcul	A	R	CI
Validation des pénalités	A	R	CI
<b>Tour de contrôle complémentaire</b>	A	R	CI
Mettre en place une tour de contrôle complémentaire	A	R	CI
Mettre en oeuvre les tableaux de bords et les recommandations	A	R	CI

### 3.4. Comitologie

#### 3.4.1 Comité de suivi opérationnel :

<b>Objectif</b>	Suivi opérationnel des différentes missions et leurs états d'avancement
<b>Fréquence/Durée</b>	Bimensuel / 1h30
<b>Lieu</b>	Salle de réunion à l'ONF sur son site de Toulouse privilégié (à défaut Teams)
<b>Ordre du jour</b>	Avancement des sujets Points à arbitrer et solutions proposées sur les problématiques soulevées sur les précédents comités. Suivi des risques Suivi du planning
<b>Organisateur</b>	Chef de projet du titulaire
<b>Participants</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Le Chef de projet du titulaire</li> <li>• Le représentant ONF</li> </ul>

<b>Livrables</b>	<p>Compte rendu rédigé par le chef de projet du titulaire et transmis à l'ONF sous 2 jours ouvrés, incluant si besoin plan d'actions.</p> <p>Le titulaire transmettra le support de la réunion et l'ordre du jour associé dans les 2 jours ouvrés précédant la réunion. Tout support débutera obligatoirement par les problématiques / questions ajoutées par l'ONF ou qui n'auront pas été solutionnées lors du dernier comité.</p>
------------------	--

Son rôle est de faire un point formel sur l'avancement des différents chantiers, sur les problématiques techniques, fonctionnelles et organisationnelles rencontrées :

- Suivi opérationnel en respectant les coûts /délais et qualité,
- Identification et remontée des risques et points à arbitrer,
- Validation des documents : Compte rendus, point intermédiaires, livrables ...

### 3.4.2 Comité de pilotage du marché 2022-9270-011 Marché support N1 avec Econocom.

<b>Objectif</b>	Préparer et participer activement aux comités de pilotage (à minima 1 fois par mois) qui seront animés par l'infogérant pour discuter des performances, des problèmes rencontrés et des actions correctives.
<b>Fréquence/Durée</b>	Se référer au CCTP.
<b>Lieu</b>	Salle de réunion à l'ONF sur son site de Toulouse privilégié (à défaut Teams)
<b>Ordre du jour</b>	Se référer au CCTP.
<b>Organisateur</b>	Chef de projet du titulaire
<b>Participants</b>	Participation : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Titulaire</li> <li>• Représentant de l'ONF</li> <li>• Représentants d'Econocom.</li> </ul>
<b>Livrables.</b>	Suivi des actions décidées et/ou en cours, vérification des activités initiées. Vérification des comptes rendus rédigés par Econocom suite aux comités de pilotage. Analyse et préconisations.

### 3.5. Forme des notifications et informations.

Conformément à l'article 3 du CCAG PI, la notification des décisions, observations ou informations qui font courir un délai est faite par tout moyen matériel ou dématérialisé permettant de déterminer de façon certaine la date et, le cas échéant, l'heure de sa réception. Cette notification peut être faite par le biais du profil d'acheteur ou à l'adresse postale ou électronique des parties mentionnée dans les documents particuliers du marché ou, à défaut, à leur siège social, sauf si ces documents leur font obligation de domicile en un autre lieu.

En cas de groupement, la notification se fait au mandataire pour l'ensemble du groupement. La date et, le cas échéant, l'heure de réception mentionnées sur un récépissé sont considérées comme celles de la notification.

Lorsque la notification est effectuée par le biais du profil d'acheteur, les parties sont réputées avoir reçu cette notification à la date de la première consultation du document qui leur a ainsi été adressé, certifiée par l'accusé de réception délivré par l'application informatique, **ou, à défaut de consultation dans un délai de huit jours calendaires à compter de la date de mise à disposition du document sur le profil d'acheteur, à l'issue de ce délai.**

## 4. PRESTATIONS ATTENDUES

### 4.1. Prestations de type 1 : prise de connaissance.

Ce type de prestation est réglé à partir du prix unitaire figurant à l'annexe de l'acte d'engagement et sur la base des unités d'œuvre décrites dans le présent CCTP.

Toutes les unités d'œuvre des prestations de type 1 incluent les activités de pilotage telles que décrites dans le CCTP.

La prise de connaissance ne pourra excéder 15 jours calendaires suivant la notification du marché.

Les documents mis à disposition du titulaire de marché seront a minima l'ensemble des comptes rendus des précédents comités de pilotage.

#### 4.1.1 Description de la prestation.

Cette étape consiste à initier et mettre en œuvre les modalités de pilotage et de réalisation des prestations du marché. On y définit notamment les procédures de fonctionnement et de communication entre les équipes du Titulaire et de l'ONF.

Cette étape, permet au Titulaire :

- d'identifier et organiser les ressources nécessaires en qualité et en quantité,
- de mettre en place les équipes et définir le rôle de chaque membre ainsi que les relations avec les interlocuteurs de l'ONF,
- de mettre en place une structure de pilotage du projet pour rapidement arbitrer, valider et décider les orientations majeures,
- de confirmer les modalités de déroulement des prestations (planning des différents comités, disponibilités des intervenants, ...),
- de définir et dimensionner les différents environnements de travail,
- de prendre en compte les environnements techniques de travail, et les différents outils, y compris de pilotage,
- de finaliser le plan qualité, validé par l'ONF,
- d'identifier les facteurs clés de succès, les risques et décider des actions à mener,
- de prendre connaissance de la fiche financière rédigée par l'ONF et rappelant les points importants du marché (facturation, type de prix...).

Le titulaire travaille en collaboration avec l'ONF pour recueillir les informations projet utiles à l'exécution de ses prestations, organiser la montée en compétences de ses collaborateurs et le bon déroulement des tâches qui lui sont allouées.

Cette phase de démarrage et d'initialisation du marché doit être prise en compte dans le plan de charge du titulaire comme un véritable projet. Une attention particulière doit être portée par le titulaire sur cette phase.

- Après accord avec l'ONF, le titulaire met en place l'organisation, les équipes et les moyens nécessaires au déroulement du présent marché afin d'être autonome. L'ensemble de l'organisation permettant d'atteindre cet objectif doit être opérationnel dans le délai prévu.
- Dans les 15 jours suivant la notification du marché, le titulaire propose :
  - ▶ Une première version aboutie de son Plan Qualité Projet (PQP), contenant notamment la méthodologie de pilotage. Il doit servir de référence pendant la durée totale d'exécution du marché et devra être mis à jour aussi régulièrement que nécessaire, et à la demande de l'ONF.
  - ▶ Les templates des tableaux de bord de suivi et les outils de pilotage qui seront partagés avec l'ONF.

Pour toute la durée du marché, le titulaire est responsable de la montée en compétences des intervenants qu'il intègre à son équipe, ainsi que du transfert de compétences à l'équipe projet de l'ONF sur les méthodes et outils préconisés dans le cadre du présent marché.

#### 4.1.2 Liste des unités d'œuvre

L'unité d'œuvre de cette prestation comprend la totalité des tâches et moyens et fournitures nécessaires pour permettre au Titulaire de se mettre en situation d'exécuter toutes les prestations du marché.

L'ONF commandera une seule unité d'œuvre de cette prestation pendant toute la durée du marché.

Référence de l'UO	Prestation	Métrique
P1-INITIALISATION	Prestation d'initialisation du marché	Sa durée est de 1 mois maximum à compter de la date de notification du marché.

#### 4.1.3 Livrables attendus

Les livrables associés sont les suivants :

- Le Plan d'assurance qualité finalisé, devant intégrer la démarche par grande typologie de prestation, l'organisation et les équipes avec la nomination des responsables, le calendrier global d'intervention, etc... ;
- La validation du plan de réversibilité transmis dans son offre.

Cette phase ne pourra être validée qu'à compter de la réception et de la validation des livrables par l'ONF.

### 4.2.Prestations de type 2 – Pilotage des prestations d'infogérance.

#### 4.2.1 Description de la prestation.

Cette prestation consiste à :

- suivre des Indicateurs : en s'appuyant sur les indicateurs définis contractuellement dans le marché 2022-9270-011 Marché support N1 dont Econocom est le titulaire, le titulaire du présent marché devra mettre en place et suivre des tableaux de bord de pilotage pour monitorer les performances de la prestation.
- Assister aux comités de Pilotage du marché ci-dessus mentionné : participer activement aux comités de pilotage pour discuter des performances, des problèmes rencontrés et des actions correctives.
- Assurer un reporting : fournir des rapports réguliers sur l'état de la prestation, incluant des analyses des échantillonnages effectués.

#### 4.2.2 Liste des unités d'œuvre

L'unité d'œuvre de cette prestation comprend la totalité des tâches et moyens et fournitures nécessaires pour permettre au Titulaire de se mettre en situation d'exécuter toutes les prestations du marché. Dans tous les cas, les charges de pilotage opérationnel et contractuel sont incluses.

Référence de l'UO	Prestation
P2-PILOTAGE-PI	Pilotage des prestations d'infogérance

### 4.2.3 Livrables attendus

Les livrables associés sont les suivants :

- Le reporting et les tableaux de Bord : Rapports réguliers et tableaux de bord de pilotage.

### 4.3.Prestation 3 : contrôle qualité.

L'unité d'œuvre de cette prestation comprend la totalité des tâches et moyens et fournitures nécessaires pour permettre au Titulaire de se mettre en situation d'exécuter toutes les prestations du marché.

#### 4.3.1 Description de la prestation.

Cette prestation consiste à

- Vérifier des Tickets : Assurer que les tickets sont correctement remplis et que les processus sont respectés.
- Âge de l'encours et gestion des relances : Vérifier qu'il n'y a pas de ticket orphelin ou laisse à l'abandon, et que les relances sont bien effectuées.
- Auditer des Processus : Déterminer si les processus doivent être adaptés à la pratique ou vice versa.
- Revue des indicateurs : proposer des adaptations au niveau des indicateurs (type, mode de calcul, fréquence, etc.) pour que ce soient les indicateurs les plus pertinents à suivre et à pénaliser en lien avec la qualité de services attendue et les enjeux de l'établissement.

#### 4.3.2 Liste des unités d'œuvre

Les charges de pilotage opérationnel et contractuel sont incluses.

Référence de l'UO	Prestation
P3-CONTROLE QUALITE	Contrôle qualité

### 4.3.3 Livrables attendus

Les livrables associés sont les suivants :

- Suivi et gestion des tickets, avec retour en comité de suivi.

### 4.4.Prestations de type 4 – plan d'amélioration et plan de progrès

L'unité d'œuvre de cette prestation comprend la totalité des tâches et moyens et fournitures nécessaires pour permettre au Titulaire de se mettre en situation d'exécuter toutes les prestations du marché.

#### 4.4.1 Description de la prestation

La prestation aura pour objet de :

- Construction du Plan : assister à la construction et à la définition de l'exécution opérationnelle du plan de progrès.
- Suivre le plan de progrès : piloter le suivi et la mise en œuvre du plan de progrès pour améliorer la qualité de service.



- Propositions d'Amélioration : identifier et proposer des actions concrètes pour améliorer la prestation.
- Garantir les échéances/délais : par soucis d'efficacité, être garant du respect des échéances (qui lui incombent) ou de rappeler ces dernières en cas de manquement (si dû à une autre partie prenante)

#### 4.4.2 Liste des unités d'œuvre

Référence de l'UO	Prestation
P4-PLAN-PROGRES	Suivi plans d'amélioration et de progrès

#### 4.4.3 Livrables attendus

Les livrables associés sont les suivants :

- Plan de Progrès : Suivi et mise en œuvre du plan de progrès, intégrant des axes d'amélioration.
- Constitution progressive d'un Dossier complet contenant les analyses, recommandations et éléments à modifier du CCTP. Le dossier complet sera à transmettre durant la réversibilité.

### 4.5. Prestations de type 5 – calcul des pénalités

L'unité d'œuvre de cette prestation comprend la totalité des tâches et moyens et fournitures nécessaires pour permettre au Titulaire de se mettre en situation d'exécuter toutes les prestations du marché.

#### 4.5.1 Description de la prestation.

- Outil de Calcul : Fournir un outil Excel pour automatiser le calcul des pénalités après saisie des paramètres nécessaires.
- Validation des Pénalités : Assurer que le montant des pénalités proposé est juste et conforme aux engagements contractuels.

#### 4.5.2 Unité d'œuvre.

Référence de l'UO	Prestation
P5-CALCUL-PENALITES	Suivi et calcul pénalités

#### 4.5.3 Livrables.

Est attendu comme livrable :

- Outil de Calcul des Pénalités : Un outil Excel pour le calcul des pénalités.



#### 4.6.Prestation de type 6 – tour de contrôle complémentaire.

##### 4.6.1 Description de la prestation.

La prestation a pour de :

- Contrôler la Prestation du marché Econocom : Opérer en tant que tour de contrôle temporaire pour vérifier la qualité de la prestation délivrée par l'infogérant.
- Emettre des Tableaux de Bord : Mettre en œuvre des tableaux de bord de pilotage pour monitorer la qualité de la prestation et les recommandations qui en découlent.

##### 4.6.2 Liste des unités d'œuvre

L'unité d'œuvre de cette prestation comprend la totalité des tâches et moyens nécessaires en lien avec ce rôle.

Référence de l'UO	Prestation
P6 tour de contrôle complémentaire	Tour de contrôle complémentaire

##### 4.6.3 Livrables attendus

Quel que soit le type de réversibilité, le Titulaire remet, pour cette restitution à l'ONF, l'ensemble des éléments qui lui auront été nécessaires pour assurer sa prestation et les documents contractuels du marché avec les éléments suivants, à jour :

- **Reporting et Tableaux de Bord** : Rapports réguliers et tableaux de bord de pilotage.
- **Recommandations et préconisations** : proposer de manière documentée/argumentée les recommandations et préconisations pour améliorer la qualité de service rendu, des potentiels manquements ou tout axe d'améliorations.

#### 4.7.Prestation de type 7 : réversibilité.

Toutes les unités d'œuvre des prestations de type 7 incluent les activités de pilotage telles que décrites dans le CCTP.

Cette prestation ne sera commandée qu'une seule fois.

##### 4.7.1 Description de la prestation

Le Titulaire organise des réunions de présentation et de formation auprès des agents de l'ONF ou d'un prestataire désigné, suivant un calendrier défini conjointement lors de l'élaboration du plan de réversibilité. Ces réunions de présentation et/ou formations définies de façon détaillée dans l'offre du Titulaire concernent au maximum une vingtaine de personnes.

Le Titulaire fournira également une étude et des préconisations pour assurer le bon niveau de livrables côté ONF, en vue d'optimiser le pilotage de la transition du prochain marché et de la réversibilité.

Le Titulaire livre également la totalité des informations présentes dans la base de suivi des prestations pour le marché. Par ailleurs, le Titulaire remet à l'ONF l'ensemble des tableaux de bord de suivi de l'activité des prestations.

En fin de marché, la « réversibilité globale est réputée définitive lorsqu'elle intervient après l'admission des derniers livrables. Toute intervention avant restitution définitive implique pour le Titulaire la relivraison partielle de la « restitution » de l'application corrigée.

#### 4.7.2 Liste des unités d'œuvre

Si cette prestation est nécessaire, il sera commandé par l'ONF une seule unité d'œuvre pour la totalité de la réversibilité.

Référence de l'UO	Prestation
P7REVERSIBILITE GLOBALE	Réversibilité

#### 4.7.3 La durée de la prestation

La phase de réversibilité globale standard débute d'un commun accord 1 mois avant la fin du marché, ou à tout moment si l'ONF en fait la demande.

#### 4.7.4 Validation d'une prestation de la réversibilité :

Le suivi de la prestation de réversibilité s'effectuera conformément au Plan Qualité Projet.

Il devra être validé globalement, à la fin de la prestation, que le processus s'est bien déroulé, à savoir que :

- les spécifications prévues ci avant ont bien été réalisées,
- la documentation identifiée a bien été présentée et localisée, mise à jour et mise aux normes de La DSI selon les engagements pris par le Titulaire dans le présent marché,
- le Titulaire s'est rendu disponible pour accompagner l'équipe de reprise,

#### 4.7.5 Livrables attendus

Le Titulaire remet, pour cette restitution à l'ONF, l'ensemble des éléments qui lui auront été nécessaires pour assurer sa prestation et les documents contractuels du marché avec les éléments suivants, à jour :

- Dossier complet contenant les analyses, recommandations et éléments à modifier du CCTP.
- Rapport d'étude et liste de préconisations permettant de faciliter et d'optimiser la transition du prochain marché au niveau de l'ONF
- Ensemble des outils de suivi et tableaux de bords mis en place durant le marché.