

Centre National des Œuvres Universitaires et Scolaires

[60 boulevard du lycée - 92170 Vanves]

**MARCHE PUBLIC DE TECHNIQUES DE L'INFORMATION ET DE LA
COMMUNICATION**

CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIERES

**Prestation d'assistance utilisateur, support
technique et accompagnement
opérationnel à l'utilisation du logiciel RenoiRH.**

TABLE DES MATIERES

Table des matières

1.	Présentation du pouvoir adjudicateur.....	2
1.1	Régime juridique et organisation des Crous	2
1.2	Missions des Crous.....	4
2.	Objet du marché	5
3.	CONTEXTE ET OBJECTIFS DU MARCHÉ	5
3.1.	Contexte.....	5
3.2.	Fonctionnement actuel et futur.....	6
4.	Organisation du marché.....	8
4.1.	Missions du marché	8
4.2	Lieux d'exécution du marché	8
5.	définition des besoins et description des attendus.....	8
5.2.	Mission 2 : Assistance et conseil auprès des utilisateurs :.....	10
5.3.	Mission 3 : Prestations complémentaires à bons de commandes.....	13
6.	Engagement de moyens du titulaire.....	14
7.	ENGAGEMENTS DES PARTIES	17
7.1.	Engagements du titulaire	17
7.2.	Engagements du CNOUS	17

1. PRESENTATION DU POUVOIR ADJUDICATEUR

1.1 Régime juridique et organisation des Crous

Le Centre National (Cnous) et les Centres Régionaux des Œuvres Universitaires et Scolaires (Crous) ont été créés par la loi du 16 avril 1955 visant à réorganiser les services d'œuvres sociales en faveur des étudiants :

- Au plan national, le Cnous a pour mission d'aider et d'orienter l'action des Centres Régionaux et d'en contrôler la gestion.
- Au plan régional, les Crous assurent la gestion des services propres à satisfaire les besoins des étudiants et à améliorer les conditions de vie et de travail des étudiants conformément au décret 2016-1042 du 29 juillet 2016 relatif aux missions et à l'organisation des œuvres universitaires.

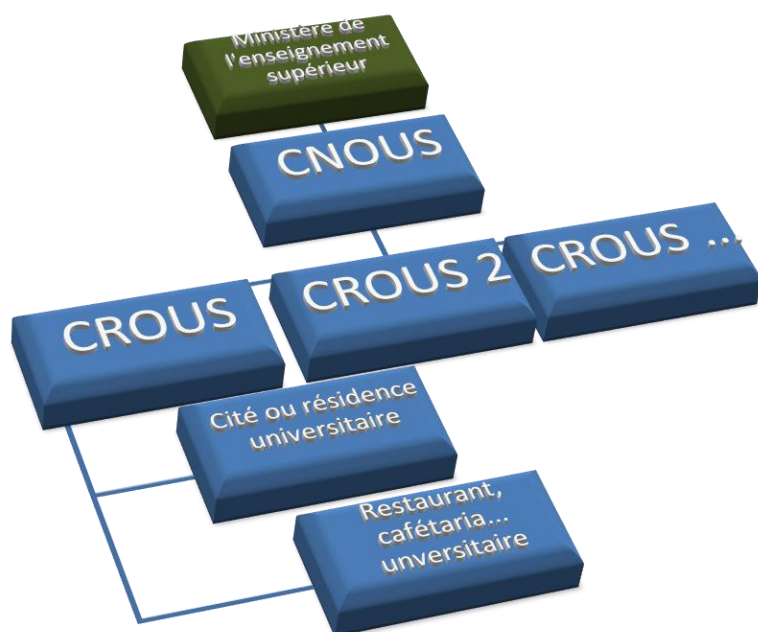
Le réseau des Crous se compose du centre national des œuvres universitaires et scolaires (Cnous) et de 26 centres régionaux des œuvres universitaires et scolaires (Crous), tous établissements publics nationaux à caractère administratif, opérateurs de l'Etat. Il est régi par le décret n°2016-1042 du 29 juillet 2016 relatif aux missions et à l'organisation des œuvres universitaires et soumis aux dispositions du décret GBCP.

Les 26 Crous offrent un ensemble de services à l'étudiant pour faciliter son parcours universitaire et favoriser, dans une démarche sociale, l'égalité des chances.

La mission du réseau consiste à améliorer les conditions de vie et d'études des étudiants au quotidien et à favoriser leur épanouissement et leur parcours vers l'autonomie, à travers l'accompagnement social et financier des étudiants (bourses sur critères sociaux, aides sociales) ; la restauration étudiante ; le logement étudiant ; le développement de la vie de campus, en partenariat avec les universités et autres établissements d'enseignement supérieur.

Leur ambition est d'apporter aux 2,89 millions d'étudiants les mêmes chances d'accès et de réussite dans l'Enseignement supérieur : recherche d'emplois temporaires, vie de campus, accueil des étudiants étrangers, etc. Ils interviennent en relation avec de nombreux partenaires.

Le Cnous et les 26 Crous sont des établissements publics à caractère administratif dotés de la personnalité morale et de l'autonomie financière. Ils sont placés sous la tutelle du ministère de l'Enseignement Supérieur. Ils sont administrés par un conseil d'administration composé de représentants de l'administration, de représentants des personnels, d'élus étudiants et de personnalités extérieures.



Indicateurs nationaux du réseau

- Nombre d'étudiants : 2,89 millions ;
- Nombre d'agents : près de 12 800 agents
- Nombre de boursiers : + de 780 000 boursiers par an ;
- Logement : + de 800 résidences et + de 170 000 logements ;
- Restauration : environ 800 structures et 900 points de vente

Les chiffres clés sont disponibles dans le rapport d'activité du Cnous : [Rapport d'activité 2023 - Site du réseau des Crous](#)

Le réseau des Crous compte environ 12 800 agents répartis sur le territoire national de la manière suivante :

CROUS	Nombre d'agents
Aix-Marseille-Avignon	597
Amiens Picardie	287
Antilles et de la Guyane	143
Bourgogne Franche-Comté	561
Bordeaux Aquitaine	692
Clermont Auvergne	312
Corse	56
Créteil	412
Grenoble Alpes	527
La Réunion-Mayotte	128

Lille Nord Pas-de-Calais	814
Limoges	170
Lorraine	600
Lyon	658
Montpellier Occitanie	615
Nantes Pays de la Loire	645
Nice-Toulon	285
Normandie	659
Orléans-Tours	410
Paris	842
Poitiers	332
Reims	214
Rennes Bretagne	663
Strasbourg	446
Toulouse Occitanie	616
Versailles	738
Crous	165

1.2 Missions des Crous

Les Crous offrent un ensemble de services à l'étudiant pour faciliter son parcours universitaire et favoriser, dans une démarche sociale, l'égalité des chances. Ses missions se répartissent en grands pôles :

- **Les bourses sur critères sociaux** : les Crous assurent la gestion des bourses et autres aides financières accordées aux étudiants. La demande de bourse se fait par le biais de la procédure unique du Dossier social étudiant, procédure en ligne ouverte dès le 15 janvier de chaque année. Par ailleurs, les services sociaux des Crous accueillent, informent et aident 180 000 étudiants chaque année, pour répondre aux difficultés qu'ils rencontrent.
- **Le logement universitaire** : les Crous proposent aux étudiants 175 000 logements en résidences universitaires. Ils adaptent leur offre et leurs tarifs à la diversité des besoins étudiants. Les Crous facilitent également l'accès des étudiants au logement dans le parc privé.
- **La restauration universitaire** est assurée par plus de 801 structures dont plus de 400 restaurants universitaires. Les Crous modernisent leur offre en proposant, outre une restauration équilibrée à prix social, une alimentation diversifiée et de nouveaux espaces polyvalents. Récemment, les Crous ont développé une offre végétarienne quotidienne. Le repas à tarif social est désormais depuis cette rentrée proposée à 1 euro pour les boursiers et 3,30 euros pour les non boursiers.
- **L'animation des campus et le soutien aux initiatives étudiantes** : l'action culturelle est un secteur important pour les Crous, qui gèrent plus d'une cinquantaine de lieux d'animation culturelle, sportive et artistique : théâtres, salles de concerts, galeries d'expositions.

2. OBJET DU MARCHÉ

Le présent marché a pour objet la mise en place d'une prestation d'assistance utilisateur, support technique et accompagnement opérationnel à l'utilisation du logiciel RenoiRH, dont doivent bénéficier les 26 Crous et le Cnous dans le cadre du changement de Système d'Informations des Ressources Humaines (passage du progiciel Pléiades de SOPRA HR Software à RenoiRH à compter du 1^{er} janvier 2026).

Le marché doit permettre notamment :

1. d'accompagner le Cnous à la direction du projet
2. d'assurer une assistance auprès des utilisateurs :
 - 2.1 avec une assistance renforcée de la notification du marché à janvier 2026 dans le cadre du pré-démarrage à l'utilisation de RenoiRH
 - 2.2 une assistance post démarrage à partir de février 2026 jusqu'en septembre 2026 inclus
 - 2.3 une assistance courante à partir d'octobre 2026 jusqu'à la fin du marché
- 3 de proposer aux établissements concernés (Crous/Cnous) des formations ponctuelles

Dans un souci de rationalisation du processus d'achat, un groupement de commandes est constitué conformément aux articles L 2113-6, L 2113-7 et L 2113-8 du code de la commande publique, regroupant différents établissements publics d'enseignement supérieur.

La liste des adhérents est fournie en annexe du CCAP. Le Cnous en assure les missions de coordonnateur du groupement.

3. CONTEXTE ET OBJECTIFS DU MARCHÉ

3.1. Contexte

Le Cnous, établissement tête de réseau, assure la cohérence et le pilotage du réseau, l'expertise de projets, la mutualisation des expériences, l'organisation du dialogue social avec les représentants des personnels et des relations avec les organisations étudiantes, la modernisation de la gestion, l'allocation et l'optimisation des ressources et la restitution des résultats des politiques financées par l'État sur le territoire national.

Le Cnous a notamment pour mission de répartir les moyens alloués par l'Etat aux Crous. En outre, le Cnous anime et pilote le réseau des 26 Crous, en promouvant la mutualisation des bonnes pratiques métiers et réglementaires et en accompagnant ces établissements dans la mise en place d'un système d'information commun.

Le changement de SIRH (RenoiRH) et le passage à la paie à façon, programmés au 1^{er} janvier 2026, vont à la fois faire évoluer les métiers liés à la paie et assurer une organisation plus alignée avec les standards de l'Etat.

Cette double évolution est un projet ambitieux et une opportunité pour le réseau pour amorcer un véritable changement vers une gestion des RH plus intégrée, mais aussi sécuriser les process.

En dehors des services Ressources Humaines - paie, cette évolution va également concerner tous les acteurs des services financiers en charge de l'ordonnancement et du contrôle de la paie ; ordonnateur, contrôle interne et agence comptable.

En termes de comptabilité publique, la paie à façon consiste, pour le directeur régional ou départemental des finances publiques en charge de la paie sans ordonnancement préalable (PSOP), à assurer sur son environnement d'exploitation (service liaison rémunération), selon les modalités techniques générales

utilisées pour la paye des agents de l'État, les travaux mensuels et annuels afférents aux agents rémunérés sur le budget d'un organisme public dont la personnalité juridique est distincte de celle de l'État dans les conditions définies conventionnellement sous la responsabilité personnelle et pécuniaire de l'agent comptable, comptable assignataire des opérations de recettes et de dépenses de la structure précitée.

RenoïRH est un système d'information de gestion des ressources humaines (SIRH) interministériel et mutualisé fondé sur le progiciel HR Access, maintenu et exploité par le Centre interministériel de Services Informatiques relatifs aux Ressources Humaines (CISIRH), service à compétence nationale spécialisé dans la conception d'applications RH adaptées aux professionnels de la fonction RH de la Fonction Publique d'Etat.

RenoïRH est une solution informatique mutualisée en matière de gestion RH : il comprend les fonctions socles de la gestion administrative et préliquidation de la paie, complétées par la formation continue, la gestion des moyens, de la mobilité, un moteur de calcul des indemnités, la gestion des temps et activités ainsi qu'un portail agent. Il a ainsi pour vocation de couvrir l'ensemble de la zone fonctionnelle RH, de la gestion administrative à la pré-liquidation de la paie, en conformité avec les outils de la Direction Générale des Finances Publiques (DGFIP).

3.2. Fonctionnement actuel et futur

Dans le fonctionnement actuel du réseau des Crous et du Cnous, l'ensemble de la procédure de paie se déroule au sein de chaque établissement (Crous/Cnous). Le calcul de la paie des agents est effectué et saisi par les services des Ressources Humaines de chaque établissement à partir des éléments communiqués par les encadrants de proximité. Les salaires, traitement et accessoires sont contrôlés puis payés après validation par l'agent comptable de chaque établissement avec la liquidation préalable par les services ordonnateurs.

Le support applicatif du SIRH est assuré par une équipe de consultants pilotée par un chef d'équipe et mis à disposition de la Sous-Direction du Numérique du Cnous dans le cadre d'un marché de Tierce Maintenance Applicative avec l'éditeur SOPRA HR Software.

Dans le fonctionnement futur avec RenoïRH, la Maîtrise d'Ouvrage du Cnous est représentée par le responsable SIRH de la Sous-Direction des Ressources Humaines et de la Formation du Cnous. Il sera chargé d'animer la cellule RenoïRH qui effectuera l'assistance aux utilisateurs.

Avec la mise en production de RenoïRH dès septembre 2025, le CISIRH en tant qu'éditeur de logiciel public aura pour rôle de maintenir techniquement et fonctionnellement RenoïRH qu'il met à disposition en mode SAAS aux établissements, de le faire évoluer en fonction des besoins et évolutions réglementaires mais aussi d'accompagner les administrations clientes dans l'intégration de cet outil.

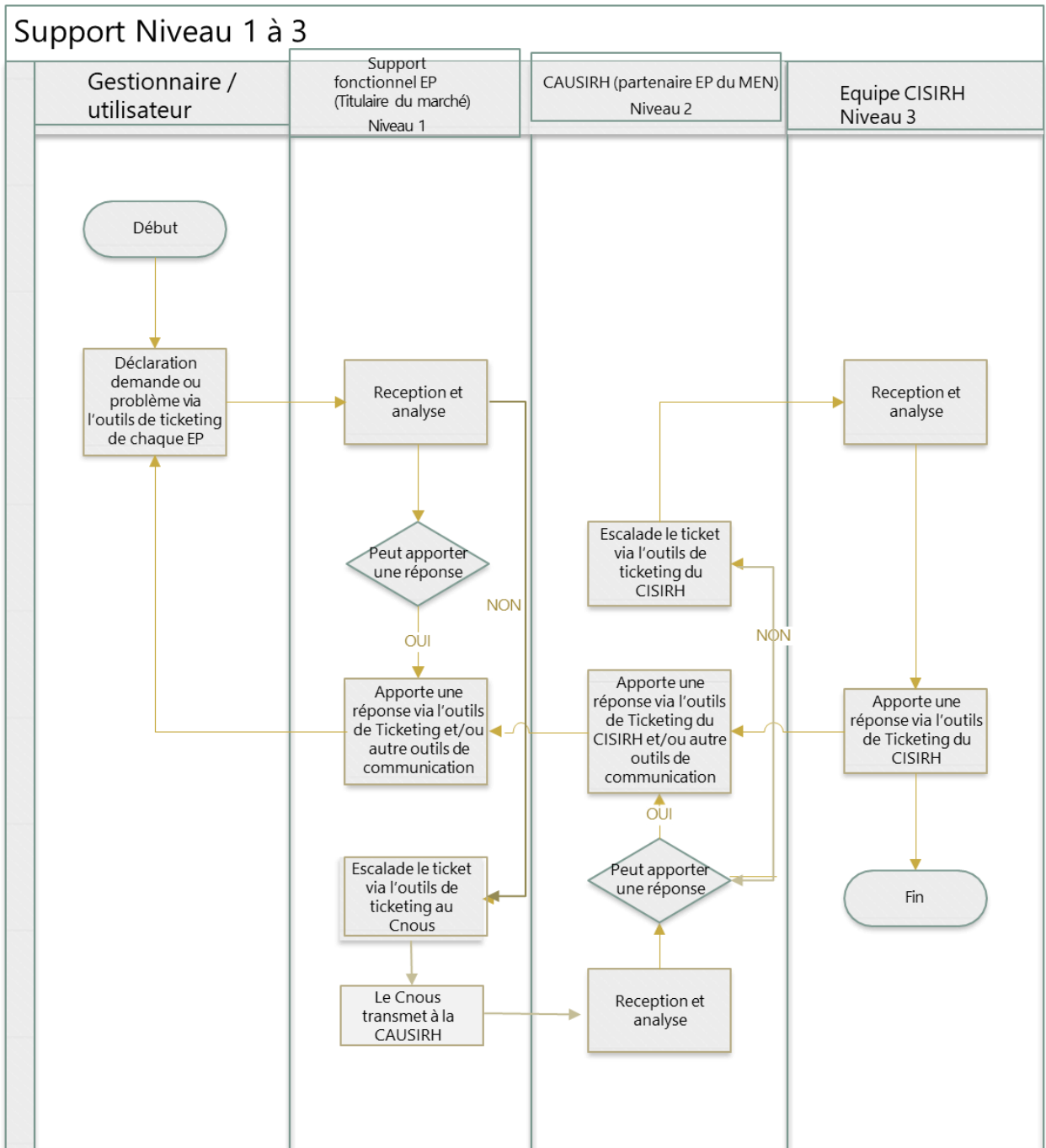
Par ailleurs, dans un schéma de paie à façon, l'exploitation de la paie ne se fait plus en régie (dans les établissements) et est déléguée au services SLR (Services de Liaison de la Rémunération) des Directions Régionales des Finances Publiques avec qui les Crous établiront une convention de prestation de service dédiée. Le SLR assumera alors la charge du calcul de paie, de sa vérification et de toutes les déclarations qui en découlent.

Dans un tel contexte, une partie des missions actuellement effectuées par le Cnous pour l'ensemble du réseau seront déléguées au CISIRH :

- maintenance corrective et évolutive du logiciel de paie,
- maintenance de l'infrastructure applicative dédiée au SIRH

Le Cnous exploitera un duplicata de la base SIRH (Socle RH) pour continuer à alimenter tous les services actuellement en production qui y puisent des informations (annuaires du réseau, Before IZLY pour les cartes de restauration des agents du réseau, Système d'Information Décisionnel pour le contrôle de gestion, Outils de requêtage divers tel que Business Objects...) pour maintenir l'urbanisation actuelle du SI Cnous/Crous opérationnelle.

Le Crous, en tant que partenaire, devra se coordonner avec le CISIRH et un prestataire d'assistance utilisateur dont le rôle sera d'assurer l'assistance de premier niveau (cf : schéma suivant) et d'accompagner le réseau dans le suivi de l'exploitation de la paie.



4. ORGANISATION DU MARCHÉ

4.1. Missions du marché

Le marché est organisé autour de 3 missions :

- Mission 1 : Accompagnement à la direction de projet
- Mission 2 : Assistance et conseil auprès des utilisateurs :
 - 2.1. avec une assistance renforcée de la notification du marché à janvier 2026 dans le cadre du pré-démarrage à l'utilisation de RenoIRH
 - 2.2. une assistance post démarrage à partir de février 2026 jusqu'en septembre 2026 inclus
 - 2.3. une assistance courante à partir d'octobre 2026 jusqu'à la fin du marché
- Mission 3 : Prestations complémentaires à bons de commandes :
 - 3.1. prestations de formation (prise en main du logiciel, perfectionnement)
 - 3.2. prestations supplémentaires d'accompagnement au projet

4.2. Lieux d'exécution du marché

Pour les missions 1 et 2 et la prestation 3.2 de la mission 3, les prestations pourront être exécutées :

- En présentiel de préférence dans les locaux du Crous notamment sur la mission 2.1
- En distanciel

Pour les formations (prestation 3.1 de la mission 3), elles peuvent se dérouler sur toute la France, dans les locaux de l'établissement qui passe la commande, excepté pour les Crous ultra-marins et le Crous de Corse. Dans ce dernier cas, les formations seront soit en distanciel soit dans les locaux d'un Crous situé en métropole, conformément aux dispositions indiquées à l'article 5.3 ci-après.

Dans tous les cas, l'adresse de réalisation sera précisée dans le bon de commande.

5. DEFINITION DES BESOINS ET DESCRIPTION DES ATTENDUS

Le Titulaire réalise les prestations dans le cadre des missions listées dans l'article 2 et décrites dans le présent CCTP. Le titulaire exécutera les missions dans les règles de l'art de sa profession, dans les délais prescrits et suivant les décisions du comité de pilotage du marché.

Toutes les demandes d'information entre le titulaire et le réseau des œuvres, question et réponse, se font par écrit, de préférence sous forme d'un message électronique.

5.1. Mission 1 : Accompagnement à la direction de projet

A – Définition de la cellule d'assistance RenoIRH du Crous

La cellule d'assistance RenoIRH du Crous assure l'assistance aux utilisateurs et le suivi du pilotage de l'activité de la cellule. Elle est pilotée et placée sous la responsabilité du responsable SIRH de la Sous-Direction des Ressources Humaines et de la Formation du Crous.

La cellule RenoirRH est chargée de fournir à l'utilisateur, conformément à une procédure d'intervention, les explications et aides nécessaires dont celui-ci a besoin pour utiliser les fonctionnalités du logiciel.

B – Prestations attendues

Le Titulaire désigne un chef d'équipe, en charge du projet et de l'accompagnement du projet auprès des Crous et du Cnous. Il aura notamment pour mission d'assurer la direction et le pilotage de la Cellule RenoirRH, sous la supervision du responsable SIRH de la Sous-Direction des Ressources Humaines et de la Formation du Cnous.

Le chef d'équipe de la Cellule RenoirRH devra assumer les responsabilités suivantes dans le cadre de cet encadrement :

- Pilotage du travail effectué les intervenants extérieurs chargés de l'exécution du présent marché
- Suivi de la continuité et de la qualité du service d'assistance délivré aux utilisateurs
- Gestion et suivi de consommation des missions du présent marché
- Suivi de la cellule et de son niveau de connaissance avec l'organisation de la montée en compétence de chaque membre de la cellule : inscription à session de formations, organisation de séances de transfert de compétences etc.
- Analyse des problèmes rencontrés par les utilisateurs et analyse des problèmes liés à l'utilisation du logiciel, planification et suivi des actions nécessitant une maintenance corrective de la part du CISIRH

Le suivi de cette prestation forfaitaire est estimé à 36 jours sur la durée du marché :

- 1 jour par semaine pendant la première période renforcée de la notification du marché à janvier 2026, soit 20 jours
- 1,5 jour par mois environ pendant la deuxième période de février à septembre 2026, pour un total prévisionnel de 10 jours
- 1 jour par mois pendant la 3ème période d'octobre 2026 à la fin du marché, soit 6 jours.

A ce titre, le Titulaire doit fournir la décomposition du prix global forfaitaire (DPGF) permettant de vérifier la cohérence de l'offre proposée au regard des besoins de suivi de projet attendu.

Le Titulaire est engagé tout au long de l'exécution du marché par les CV produits en annexe de sa réponse concernant les chefs d'équipe pouvant être amenés à accompagner la cellule d'assistance.

Pour ces prestations de pilotage, le Titulaire nomme un chef d'équipe qui aura vocation à être l'interlocuteur unique du Cnous pour toute question relative au suivi du projet. Celui-ci doit être en mesure de répondre efficacement à toute demande du Cnous concernant l'exécution des prestations comprises dans le projet ainsi que sur la facturation des prestations et la révision des prix.

Le Cnous définit les différentes instances et périodicités du suivi en fonction des chantiers en cours desquelles le Titulaire est convié. Le Titulaire en assure la préparation avec le CNOUS ainsi que la rédaction des comptes rendus conformément à l'article 7.4 du CCAP.

C - Pilotage du projet par le Titulaire

Le pilotage de projet est assuré entre les deux parties par l'articulation des comités suivants, par ordre croissant de niveau d'arbitrage :

- Un point de suivi de projet hebdomadaire durant la 1^{ère} phase renforcée 2.1, et un point de suivi mensuel durant la 2^{ème} phase 2.2 et 2.3 (COSUI)

- Un comité de projet, trimestriel (COPROJ)
- Un bilan fin de marché lors d'un comité de suivi de marché (CSM)
- À tout atelier fonctionnel ou technique nécessitant sa présence
- Une journée des utilisateurs quadrimestrielle

Chaque comité ou réunion de suivi devra faire l'objet d'un compte rendu de réunion rédigé par le titulaire. Il est précisé que l'organisation des réunions est quant à elle à la charge du Pouvoir Adjudicateur.

Le Titulaire s'engage à produire un rapport d'intervention pour chaque journée de direction de projet valant service fait.

Les comités sont définis comme suit :

- Le **Comité de Suivi (CoSui)**, de fréquence hebdomadaire durant la 1^{ère} phase renforcée 2.1 puis mensuel durant la 2^{ème} phase,, durant lequel les sujets en cours d'analyse, de traitement sont discutés en vue de leur bonne réalisation. Un compte rendu est rédigé par le Titulaire et remis pour approbation sous 2 jours ouvrés. En l'absence de remarques dans les 3 jours ouvrés suivants, ce compte rendu est considéré comme approuvé
- Le **Comité de Projet (CoProj)**, de périodicité trimestrielle, durant lequel le Cnous échange avec le Titulaire, représenté par le chef d'équipe, la direction générale et toute personne concernée par un des sujets à l'ordre du jour, sur les alertes projets, le suivi des évolutions ou corrections transmises au CISIRH, du suivi du planning et de la facturation des différents projets. Un compte rendu est rédigé par le Titulaire et remis pour approbation au groupe projet et aux participants dans un délai de 5 jours ouvrés après la réunion. En l'absence de remarques dans les 7 jours ouvrés suivants, ce compte rendu est considéré comme approuvé. Après approbation, ce compte rendu a un caractère contractuel des engagements pris en commun pour la feuille de route produit.
- Le **Comité de Suivi de Marché (CSM)**, réuni au moins une fois par an, entre le Cnous et le Titulaire, durant lequel est produit un bilan du marché devant contrôler et valider le respect des clauses du marché sur l'année écoulée. La rédaction d'un compte-rendu du CSM, à la charge du chef de projet du Titulaire, est produit dans les 10 jours ouvrés. Ce compte-rendu est validé ou amendé au maximum dans les 10 jours ouvrés suivants par le CNOUS. À défaut de réponse, le compte-rendu est réputé validé.

D - Moyens mis en œuvre par le Cnous

Le CNOUS s'engage à mettre en œuvre les moyens suivants :

- Un interlocuteur pour les questions de suivi de projets, de pilotage, de suivi administratif et financier et de mise en relation des différents interlocuteurs ;
- Une salle de réunion avec tout équipement nécessaire pour les réunions sur site ;
- Une salle virtuelle (type Teams, GoToMeeting ou autre) pour les réunions en visio conférence.

5.2. Mission 2 : Assistance et conseil auprès des utilisateurs :

A - Définition de l'assistance aux Crous et Cnous, en tant qu'utilisateurs

La prestation est forfaitaire et annuelle sur la durée du marché et se traduit par la mise à disposition d'intervenants expert sur le métier de traitement de la paie et maîtrisant l'utilisation du logiciel RenoiRH.

Les intervenants doivent posséder une bonne connaissance applicative de RenoiRH modèle public : architecture fonctionnelle, référentiel et processus normés issus du noyau RH FPE et module métier spécifique (Gestion administrative, préliquidation, cycles de travail, gestion de congés, Gaudi, formation, entretiens professionnels et self-service).

Ils doivent posséder une bonne connaissance de la gestion des carrières de la fonction publique d'Etat.

Ils doivent savoir lire et contrôler les différents états (et notamment une bande gest) et être en mesure d'identifier les anomalies et d'y apporter des solutions. Ils doivent savoir traiter les retours TG correctifs et annulations chargés dans RenoiRH avec les fichiers retours post paie.

Le Titulaire est engagé tout au long de l'exécution du marché par les CV produits en annexe de sa réponse concernant les chefs d'équipe pouvant être amenés à accompagner la cellule d'assistance.

Les profils seniors doivent avoir plus de 2 ans d'expérience dans un domaine précis, les profils expert entre 1 et 2 ans d'expérience dans un domaine précis et les profils junior ont une année d'expérience.

Le chef d'équipe désigné dans la mission 1 peut aussi faire partir des intervenants de la mission 2. Dans ce cas, il veillera à consacrer le temps imparti à la direction du projet.

La planification de la prestation doit être proposée trimestriellement avec possibilité d'une actualisation trimestrielle validée en comité de projet selon les besoins ou difficultés rencontrées.

Il sera privilégié dans l'accompagnement les périodes de fortes activités, notamment avant la validation des bandes GEST1 et GEST2, etc...

Sur le reste de l'année, l'accompagnement sera lissé sur chaque mois en fonction des besoins identifiés par le CNOUS

L'assistance de premier niveau (ou accompagnement) consiste à fournir à l'utilisateur, conformément à une procédure d'intervention, les explications et aides nécessaires dont celui-ci a besoin pour utiliser les fonctionnalités du logiciel.

Le titulaire doit être en mesure d'assister les établissements dans l'utilisation de l'application RenoiRH de façon explicite et pédagogique, d'expliquer la transcription d'une fonctionnalité dans RenoiRH et d'assurer un support Hotline (via l'outil de ticketing du réseau, support téléphonique/Teams si nécessaire) disponible du lundi au vendredi de 9h à 19h (horaires métropole), sauf jours fériés.

Les intervenants mis à disposition par le prestataire doivent impérativement avoir une très bonne connaissance du logiciel afin d'être en mesure d'assurer une mission d'assistance utilisateur efficace.

En lien avec le Cnous et sous la supervision du chef d'équipe, ils doivent analyser les demandes, difficultés ou problèmes rencontrés par les utilisateurs pour permettre l'exploitation du logiciel RenoiRH, selon les procédures en vigueur dans les Crous et au Cnous et assister le Cnous dans la mise à jour de la documentation utilisateur du logiciel.

Ils doivent avoir une parfaite connaissance du logiciel pour :

- qualifier les demandes des établissements,
- les spécifier le cas échéant au Cnous afin que ce dernier puisse transmettre au CAUSIRH et au CISIRH,
- déceler les bugs pouvant bloquer l'exploitation du logiciel,
- orienter les utilisateurs vers de la documentation fonctionnelle.
- pouvoir effectuer un transfert de compétences des équipes du Titulaire aux agents du réseau,
- suivre les évolutions réglementaires du métier

- mettre à jour la documentation utilisateur le cas échéant

Cette prestation d'assistance à l'utilisateur ne devra pas se substituer aux formations qui sont nécessaires à l'optimisation du niveau de compétence de l'utilisateur.

De la même manière, l'assistance de premier niveau n'a pas vocation à se substituer aux établissements sur des prestations de paramétrage ou de saisie des informations fonctionnelles.

B - Dimensionnement de l'assistance selon les phases du projet.

On distingue 3 grandes phases devant rythmer l'exécution du présent marché dans le cadre de la mission 2 d'assistance aux Crous et au Cnous

Assistance renforcée en pré-démarrage (UO 2.1)

Cette prestation couvre la période qui précède la mise en œuvre du nouveau SIRH soit de la notification du marché jusqu'au 31 janvier 2026. Elle vise en priorité à accompagner les agents métiers dans la conduite de changement et la mise en place du cadre de travail adapté pour l'appropriation du nouvel outil et le traitement de la paie de janvier 2026 et février 2026. Il est attendu des profils sénior (plus de 2 ans d'expérience sur le domaine de l'assistance sur logiciel SIRH Paie) ou a minima expert (entre 1 et 2 ans d'expérience) sur cette période.

La prestation est estimée à 300 jours/homme sur cette période.

Assistance post-démarrage (UO 2.2)

Cette prestation couvre la période du 1^{er} février 2026 au 31 octobre 2026. Elle vise à accompagner les agents dans la prise en main de l'outil au quotidien. A ce stade, les agents sont réputés avoir acquis les bases nécessaires pour comprendre le fonctionnement de l'outil, mais restent susceptibles d'un accompagnement régulier dans le traitement des difficultés. Il est attendu au moins un profil sénior (plus de 2 ans d'expérience sur le domaine de l'assistance sur logiciel SIRH Paie) a minima ou deux experts (entre 1 et 2 ans d'expérience) sur cette période.

La prestation est estimée à 400 jours/homme sur cette période.

Assistance courante aux utilisateurs (UO 2.3)

La prestation couvre la période du 1^{er} novembre 2026 à la fin du marché. Elle consiste en un accompagnement plus discret au fur et à mesure de la montée en compétences des agents. Il est envisagé de faire monter en compétence les Crous dans l'assistance utilisateur, c'est la raison pour laquelle il est prévu une diminution des effectifs du titulaire sur cette période. Néanmoins dans le cas où les Crous ne rentreraient pas dans l'assistance utilisateur la mission 3.2 ci-après viendrait compléter l'assistance courante afin de garantir le niveau d'assistance souhaité.

Il est attendu au moins un profil expert (entre 1 et 2 ans d'expérience) a minima sur cette période.

La prestation est estimée à 140 jours/homme sur cette période.

5.3. Mission 3 : Prestations complémentaires à bons de commandes

A - Prestations de formations (UO 3.1)

La prestation 3.1 doit permettre la réalisation de prestations de formation sur demande d'un ou plusieurs établissements (Crous / Cnous). Si plusieurs établissements sont intéressés, la formation pourra être mutualisée entre Crous qui se répartiront le coût en fonction du nombre de stagiaires, cela n'impacte pas la prestation du Titulaire ni les conditions de sa réalisation. Il est précisé que les formations ne portent que sur l'utilisation du logiciel et ne peuvent en aucun cas porter sur l'aspect réglementaire du métier, elles doivent répondre aux attentes fonctionnelles et métiers.

L'ensemble de la logistique opérationnelle de la formation est assuré par les services formation des établissements du réseau, qui s'engagent à fournir :

- des lieux de formation aménagés pour le présentiel ou des accès en visioconférence pour les formations à distance
- une base RenoiRH dédiée à la formation
- les équipements utiles à la bonne réalisation de la formation
- La charte graphique pour les supports de formation.

Le Titulaire s'engage à présenter les supports de formation au CNOUS pour validation avant la formation et à ce que les formations soient réalisées à la demande du Cnous ou des Crous. Il sera relu éventuellement par des formateurs experts désignés par le CNOUS. Tous les supports produits par le titulaire et validés par le Cnous sont la propriété du CNOUS et du Crous concerné.

Les prestations concernées pourront être réalisées selon plusieurs modalités, avec une animation en binôme avec un formateur expert Crous :

- en présentiel pour des sessions à définir, organisées en région ou au Cnous (à Vanves ou à Tours), avec des sessions de 12 participants maximum.
- à distance, idéalement sur des ½ journées, pour des groupes de 10 participants maximum.

Le Titulaire s'engage à :

- proposer un formateur ayant les connaissances nécessaires au bon déroulé de la prestation de formation et de la RH,
- garantir la mise à jour des supports de formation et leur mise à disposition à l'issue de la formation
- à présenter le support de formation au CNOUS pour validation avant la formation.

Dans le cadre du BPU, le titulaire propose une tarification adaptée aux modalités de formation dans les conditions suivantes :

- préparation de formations en présentiel ou à distance : tarification à la journée en présentiel en région ou en visio.
- animation de sessions en présentiel : tarification à la journée d'intervention comprenant les frais de mission du formateur (France métropolitaine)
- animation de sessions à distance : tarification à la journée

L'établissement concerné adresse sa demande de formation au Titulaire en indiquant le contexte et les attendus de son besoin, le nombre estimé de stagiaires ainsi que la date souhaitée d'intervention. Le Titulaire adresse dans un délai de 10 jours ouvrés au Cnous et à l'établissement demandeur une proposition technique comprenant l'ordre du jour de la formation le déroulé de la formation et les exemples de livrables. La validation de la proposition technique se traduit par l'émission du bon de commande, établi sur la base des prix indiqués au BPU.

B- Prestations d'accompagnement au projet (UO 3.2)

La prestation 3.2 vise à compléter, le cas échéant, le dispositif d'accompagnement prévu dans la mission 2.

Les prestations d'assistance à maîtrise d'ouvrage permettent d'avoir un accompagnement du Titulaire sur l'ensemble des missions couvertes par la mission 2, quel que soit la phase du projet.

Ces prestations se dérouleront dans les locaux du Cnous ou à distance par système de visio-conférence. Ces prestations à bons de commande seront facturées en fonction de la ligne au bordereau des prix unitaires correspondante.

Les prestations devront faire l'objet d'un bon de commande du Cnous sur devis préalable selon BPU du Titulaire minimum 15 jours ouvrés avant les interventions.

Le Titulaire s'engage à mettre à disposition un intervenant qualifié maîtrisant les aspect fonctionnels ou applicatifs selon l'objet de la prestation à maîtrise d'ouvrage et connaissant l'organisation fonctionnelle du Cnous et des Crous.

6. ENGAGEMENT DE MOYENS DU TITULAIRE

6.1. Engagements de moyens

La composition de la cellule RenoiRH est fixe mais pourra évoluer à la hausse comme à la baisse autour de la composition de base décrite ci-après. Ces évolutions feront suite à un ordre de service émis par le CNOUS.

L'activité de la cellule RenoiRH, décrites en unités d'œuvre, sera répartie de la façon suivante :

- Mission 1 : Accompagnement à la direction de projet
- Mission 2 : Assistance et conseil auprès des utilisateurs :
 - 2.1. avec une assistance renforcée de la notification du marché à janvier 2026 dans le cadre du pré-démarrage à l'utilisation de RenoiRH
 - 2.2. une assistance post démarrage à partir de février 2026 jusqu'en septembre 2026 inclus
 - 2.3. une assistance courante à partir d'octobre 2026 jusqu'à la fin du marché
- Mission 3 : Prestations complémentaires à bons de commandes :
 - 3.1. prestations de formation (prise en main du logiciel, perfectionnement)
 - 3.2. prestations supplémentaires d'accompagnement au projet

Durant toute la durée du marché, le titulaire s'engage à mettre les moyens humains nécessaire à la bonne réalisation du marché conformément aux besoins exprimés ci-dessus et à la réalité du terrain.

Les intervenants doivent avoir une bonne connaissance du progiciel RenoiRH, ainsi que de la réglementation de la paie et de la fonction publique d'Etat. Pour ce point, le Titulaire s'assurera de la formation préalable des intervenants extérieurs. A l'arrivée d'un nouvel intervenant au sein de la cellule RenoiRH, un transfert de compétences sur le contexte du réseau des œuvres (son organisation, ses compétences...) sera organisé par le chef d'équipe.

Les intervenants doivent être autonomes, réactifs et savoir collaborer en équipe sous les directives des correspondants du Cnous.

6.2. Prise en charge de l'assistance aux utilisateurs

Le Crous dispose d'une cellule d'assistance nationale qui traite les demandes des 27 établissements représentés par un ou plusieurs référents fonctionnels et métiers. A ce titre, le réseau des Crous travaille sur un logiciel de déclaration d'incidents et de demandes de services (Tickit).

Le Titulaire doit donc fournir une assistance de niveau 1 non traitable par les utilisateurs de chaque établissement.

Les anomalies, ou demandes d'assistance sont déclarées sur le portail d'incidents (Tickit) du Crous. Chaque demande porte un numéro unique d'enregistrement et de suivi. Le Titulaire accuse réception des demandes d'incident et s'engage à qualifier les déclarations (selon l'impact et l'urgence de la demande) dans un délai de 8 heures ouvrés maximum. Il devra en faire le diagnostic et fournir toutes indications possibles pour apporter une réponse à l'utilisateur. Les indications seront fournies via le portail support du Crous. Les indications peuvent être complétées le cas échéant par un appel téléphonique ou en visio-conférence. Dans ce dernier cas les réponses seront obligatoirement confirmées via le portail support client dans un délai de 24 heures.

Les conditions et délais d'interventions sont contractuels.

6.3. Délais d'intervention et de traitements des incidents

A – Définition des incidents

Les intervenants s'engagent à respecter les SLA ci-dessous en fonction de l'impact et de l'urgence du ticket demandé par les utilisateurs.

Impact / urgence	Basse	Moyenne	Elevée
Bas	Bas (priorité 3)	Bas (priorité 3)	Modéré (Priorité 2)
Moyen	Bas (priorité 3)	Modéré Modéré (Priorité 2)	Elevée/Critique (Priorité 1)
Elevé	Modéré Modéré (Priorité 2)	Elevée/Critique (Priorité 1)	Elevée/Critique (Priorité 1)

Il est distingué trois typologies de priorités :

Niveau de priorité	Exemple	Prise en charge (GTI)	Délai cible de résolution (GTR)
Critique (P1)	Blocage total de la préparation de la paie par entité et par mouvement.	≤ 1h ouvrée	≤ 4h ouvrées
Modéré(P2)	Fonction clé inaccessible, impact important ou problème affectant la rémunération principale (= brut= montant soumis	≤ 4h ouvrées	≤ 1,5 jour ouvré

	à cotisation et /ou à imposition) de l'agent		
Bas (P3)	Autres cas	≤ 8h ouvrées	≤ 2,5 jours ouvrés

B – Délais d'intervention et de résolution des incidents

On distinguera **les délais de garantie de temps d'intervention (GTI)** et de **garantie de temps de résolution (GTR)**.

La GTI est le délai contractuel durant lequel le Titulaire doit avoir **débuté son intervention** en vue de d'apporter une solution à l'utilisateur.

La GTR est le délai contractuel durant lequel le prestataire doit apporter une solution à l'utilisateur après le début de son intervention.

Le Titulaire doit respecter les délais maximum de traitements selon la grille ci-dessus par niveau de gravité de la demande d'intervention.

Si le Titulaire ne peut résoudre les problèmes constatés dans les délais impartis, il s'engage à spécifier précisément l'anomalie au Cnous afin que ce dernier puisse transmettre l'incident au support de niveau 2 (CausiRH).

Tout dépassement de délai (GTI et GTR) entraînera des pénalités telles que définies dans l'article 13.3 du CCAP.

Pour les incidents de gravité critique, 100% des signalements ouverts doivent être traités dans les délais.

Pour les incidents de gravité modérée, 95% des signalements ouverts doivent être traités dans les délais.

Indicateur de performance (KPI) Objectif mensuel

Délai moyen de prise en charge ≤ 2 heures ouvrées

Tickets résolus dans les délais ≥ 90 %

Taux de satisfaction post-ticket ≥ 90 %

Nombre moyen de réouvertures ≤ 5 %

Des pénalités ou des **plans d'amélioration** peuvent être exigés du titulaire si :

- Les KPI sont non conformes sur 2 mois consécutifs
- Des retours récurrents d'insatisfaction sont observés

L'indicateur correspondant est calculé sur la base d'une moyenne mensuelle. Un bilan mensuel à M-1 sera réalisé par le Titulaire pour contrôler le respect des engagements. Ce bilan sera fourni au Cnous à chaque 1ère réunion visée au 2^{ème} alinéa du point C du 5.1 ci-dessus de suivi de projet en début de mois. Le non-respect de ces délais est susceptible d'entraîner l'application des pénalités prévues à l'article 13 du CCAP.

Tout dossier d'incident non résolu devra rester ouvert et consultable sur le logiciel de support du Cnous, le délai GTR continuant à courir.

Le Titulaire enregistrera la clôture de tout incident sur le portail support après vérification et correction constatée par le Cnous ou le Crous concerné.

6.4. Suivi de la mission d'assistance aux utilisateurs

Dans le cadre du suivi de la mission 2, le Titulaire s'engage à effectuer des points visés au 2^{ème} alinéa du point C du 5.1 ci-dessus avec le Cnous.

Le décompte établi, en fin de chaque mois, du nombre de tickets référencés dans l'outil de déclaration d'incidents (Tick'IT) devra indiquer :

- Le nombre de tickets reçus dans le mois et en cumul
- La répartition des tickets par degré de priorité
- La répartition des tickets par statut de traitement (ouvert, pris en charge, en attente de précision, résolu, clôturé, escaladé...)

Ce décompte mensuel devra être validé par le Cnous pour service fait.

Le Titulaire s'engage à réaliser un suivi des dossiers non clôturés de façon hebdomadaire avec production d'indicateurs et d'un tableau de suivi.

7. ENGAGEMENTS DES PARTIES

7.1. Engagements du titulaire

Le Titulaire s'engage à :

- Exécuter ses prestations en conformité avec les règles de l'art de sa profession et dans le respect des dispositions du présent marché ;
- Assurer la continuité et la capitalisation des compétences et des connaissances de ses intervenants ;
- Prévenir le Pouvoir adjudicateur de tout événement et/ou fait de nature à mettre en danger l'exécution de la prestation objet du présent contrat ;
- Traiter tous les points pour lesquels le Pouvoir adjudicateur a formulé des remarques, dans les conditions et délais prévus par le présent CCTP ;
- Proposer au Pouvoir adjudicateur toute amélioration qui se traduirait soit par une diminution du coût soit par une augmentation de la qualité ;
- Respecter le règlement intérieur du Cnous et la charte informatique que les différents intervenants devront signer.

7.2. Engagements du CNOUS

Le CNOUS s'engage à mettre en œuvre les moyens suivants

- Un accès aux locaux de 9h à 19 h, du lundi au vendredi, hors jours fériés
- Un équipement informatique et accès au réseau permettant de garantir les missions des intervenants externes. Cet engagement englobe également les moyens nécessaires à la mise en place d'un dispositif de prestation à distance quand il est autorisé par le Cnous et le chef d'équipe du titulaire,
- Un outil de gestion des demandes d'assistance des différents Crous et du Cnous (Tick'it),
- Les conditions de sécurité et sanitaires satisfaisantes au bon déroulement de la prestation.

Le responsable du SIRH du Crous pour mission de :

- veiller à la bonne marche de la cellule RenoIRH en collaboration avec le chef d'équipe du titulaire,
- s'assurer de la bonne exécution du présent marché.