



MARCHE DE L'OFFICE NATIONAL DES FORÊTS

DIRECTION DU SYSTEME D'INFORMATION

Accord-cadre relatif à la supervision et l'exploitation de la plateforme informatique nationale de l'Office national des forêts, ainsi que l'assistance utilisateurs

APPEL D'OFFRES RESTREINT

passé en application des articles L.2124-2 alinéa 2, R.2161-6 à R.2161-11 et R2142-15 à R2142-18 du Code de la commande publique

Note fonctionnelle – présentation du besoin

Appel à candidature

N°2025-9270-012

Pouvoir adjudicateur

Le pouvoir adjudicateur, l'Office National des Forêts (ONF), est un établissement public à caractère industriel et commercial (EPIC). Il est spécialisé dans la gestion des milieux naturels et tout particulièrement des espaces boisés.

Personne signataire de l'accord-cadre

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

SOMMAIRE

NOTE DE PRÉSENTATION : APPEL À CANDIDATURE	1
1. OBJET ET OBJECTIFS DU MARCHÉ.....	3
1.1. OBJET DES PRESTATIONS.....	3
1.2. OBJECTIF.....	4
2. PRÉSENTATION DE L'ONF	5
2.1. MISSIONS DE L'ONF.	5
2.2. ORGANISATION DE L'ONF.	5
2.3. VALEURS.....	7
2.4. CHIFFRES CLEFS.....	7
2.5. ACTEURS.	8
2.5.1 ORGANISATION DE LA DIRECTION DU SYSTÈME D'INFORMATION DE L'ONF.	8
2.6. LA DIRECTION DES SYSTÈMES D'INFORMATION.	8
2.7. LA DIRECTION COMMERCIALE BOIS ET SERVICES (DCBS).	9
2.8. LA DIRECTION FORÊTS ET RISQUES NATURELS (DFRN).....	9
2.9. LA DIRECTION ECONOMIQUE ET FINANCIÈRE (DEF).....	9
2.10. LA DIRECTION DES RESSOURCES HUMAINES (DRH).	9
3. PRÉSENTATION DES PRESTATIONS.....	10

1. OBJET ET OBJECTIFS DU MARCHÉ

1.1. Objet des prestations.

Le recours à la prestation d'infogérance support a pour objectif une Qualité de Service répondant aux attentes opérationnelles à des coûts unitaires forfaitaires des services informatiques compétitifs et parfaitement maîtrisés.

Les principaux enjeux pour l'ONF de ce marché sont les suivants :

- Améliorer la qualité de service et de traitement pour :
 - Augmenter la valeur des services produits vis-à-vis des clients ;
 - Diminuer le taux de sollicitation des acteurs de l'ONF pour des activités de N2/N3 en favorisant l'autonomie du service rendu par le Titulaire.
- Améliorer les activités d'exploitation autour des infrastructures Linux, middlewares, applicatifs ;
- Améliorer la prise en compte, le traitement et la résolution des demandes et incidents sur les applications ;
- Intégrer le maintien en conditions sécurité comme une activité standard produite par tous les acteurs du Titulaire ;
- Optimiser le circuit et les niveaux de traitement des incidents et services produits dans les entités régionales pour permettre aux informaticiens locaux de se focaliser sur les tâches de niveau 2 et 3 de leurs périmètres :
 - Devenir un « Point d'entrée unique » Naturel des interlocuteurs de l'ONF dans toutes les entités régionales.
- Permettre aux équipes informatiques internes de l'ONF de se concentrer sur les activités à forte valeur ajoutée ;
- Responsabiliser le Titulaire sur des activités plus verticales et de bout en bout pour améliorer le ressenti utilisateur ;
- Industrialiser et automatiser l'exploitation de l'environnement pour diminuer le temps passé sur chaque acte technique ;
- Déployer de nouveaux processus :
 - Processus proactifs (ITIL): Disponibilité/ Capacité / Problème / Niveaux de services / Gestion des demandes ;
 - Processus Support : Gestion de la connaissance, gestion des compétences, gestion de la formation, gestion de la sécurité ;
 - Processus amélioration continue : Plan de progrès avec effet de gain sur la prestation.
- Responsabiliser le(s) Titulaire(s) :
 - Gestion de l'ensemble des demandes de support informatique des utilisateurs sur toute la chaîne, depuis leur prise en charge jusqu'à leur résolution définitive (engagement de résultat) ;
 - Mise en œuvre d'une démarche de transfert de traitement efficiente qui montre une progression des indicateurs de pilotage de la prestation (Taux de traitement en autonomie, qualité du traitement, satisfaction utilisateurs...) ;
 - Proposer des plans de progrès avec retour sur investissement (ROI) ;
 - Favoriser la maîtrise des actes techniques sur le système d'information (moindre recours aux équipes ONF) ;
 - Automatiser les actions unitaires d'exploitation ;
 - Proposer des solutions de Self-Service pour les demandes simples des utilisateurs.

Les principaux objectifs permanents associés pour le(s) futur(s) Titulaire(s) sont les suivants :

- Améliorer la Qualité de Service des activités opérationnelles ; et de gouvernance ;

- S'assurer de la démarche d'amélioration continue pendant la durée de la prestation (automatisation, industrialisation) ;
- Améliorer le taux de résolution des équipes du Titulaire sur le périmètre applicatif ;
- Améliorer les processus interne de l'ONF ;
- Permettre de prendre en compte de manière plus efficace et optimiser le processus de traitement des incidents ou demandes dans les entités de l'ONF ;
- Gagner en souplesse et en réactivité (variabilité quantité et compétences) ;
- Améliorer la prise d'appel et le taux de réponse sans raccrocher et mettre en place du transfert de traitement avec les acteurs ONF et au sein de la prestation pour améliorer l'autonomie du support ;
- Définir, produire, adapter et suivre des indicateurs partagés et adaptés au contexte et aux objectifs ;
- Fluidifier les processus tout en s'attachant à définir et respecter des zones claires de responsabilité de bout en bout par activité d'infogérance ;
- Garantir le maintien à jour de la documentation, des procédures, de la base de connaissance pour assurer la réversibilité.

Le Titulaire devra s'engager à accompagner l'ONF dans les activités de préparation de l'avenir, de maîtrise de l'obsolescence, de maîtrise de la sécurité, d'expertise et d'industrialisation sur les applicatifs et les systèmes dans une démarche d'excellence opérationnelle.

La satisfaction de ces objectifs doit permettre d'apporter une vision stratégique, économique et technique permettant à l'ONF de garantir une capacité d'évolutivité à même de faire face aux nouvelles technologies et aux projets de l'ONF, et d'être force de proposition en termes d'extension de service ou de périmètre grâce à une capacité de communication claire et objectivée.

Cette consultation aura pour objectif de sélectionner le *Titulaire* qui aura la responsabilité de supporter les besoins utilisateurs, exploiter et administrer, les infrastructures, systèmes applicatifs de l'Office national des forêts.

Le *Titulaire* devra s'engager à accompagner l'ONF dans les activités de préparation de l'avenir, de maîtrise de l'obsolescence, de maîtrise de la sécurité, d'expertise et d'industrialisation sur les applicatifs et les systèmes dans une démarche d'excellence opérationnelle.

1.2. Objectif.

L'accord-cadre a pour objet la supervision et l'exploitation de la plateforme informatique nationale de l'Office national des forêts, ainsi que l'assistance utilisateurs.

L'enjeu majeur est d'améliorer l'actuelle Qualité de Service aux utilisateurs, tout en introduisant une plus grande capacité d'adaptation et d'évolution et en libérant les personnels DSI de l'ONF d'une partie des activités de support et d'infrastructure.

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 :

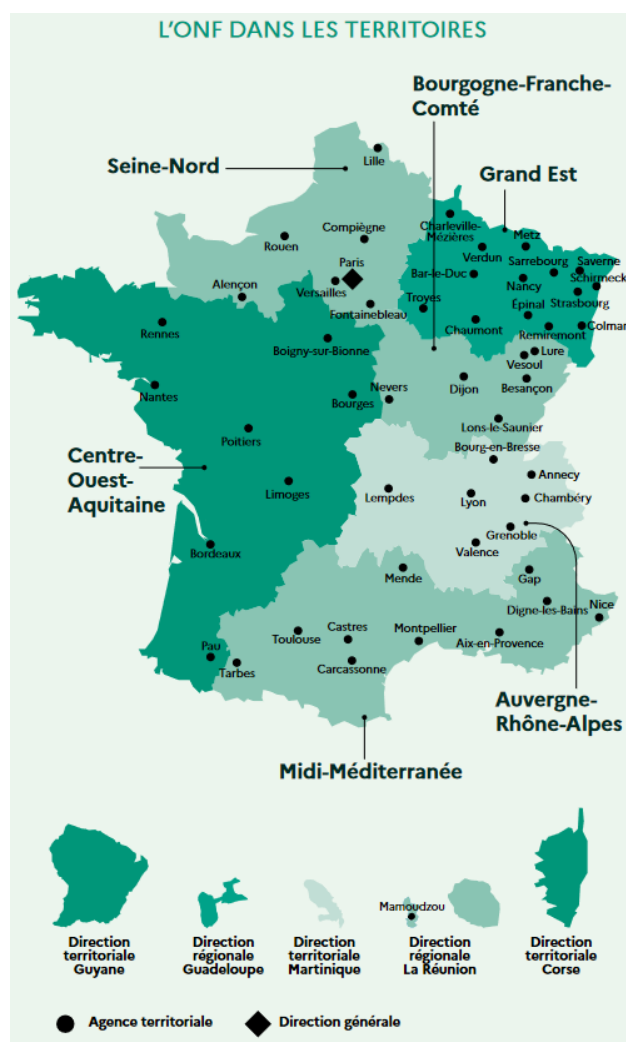
- la gestion durable des forêts,
- la valorisation des espaces naturels et de la ressource en bois,
- la protection de l'environnement,
- l'accueil du public.

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 :

- la direction forêts et risques naturels,
- la direction commerciale bois et services,
- la direction des relations institutionnelles, de l’outre-mer et de la Corse,
- la direction économique et financière,
- la direction des systèmes d’information,
- la direction ressources humaines,
- la direction de la Communication,
- l’inspection Générale,
- l’agence comptable.

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

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

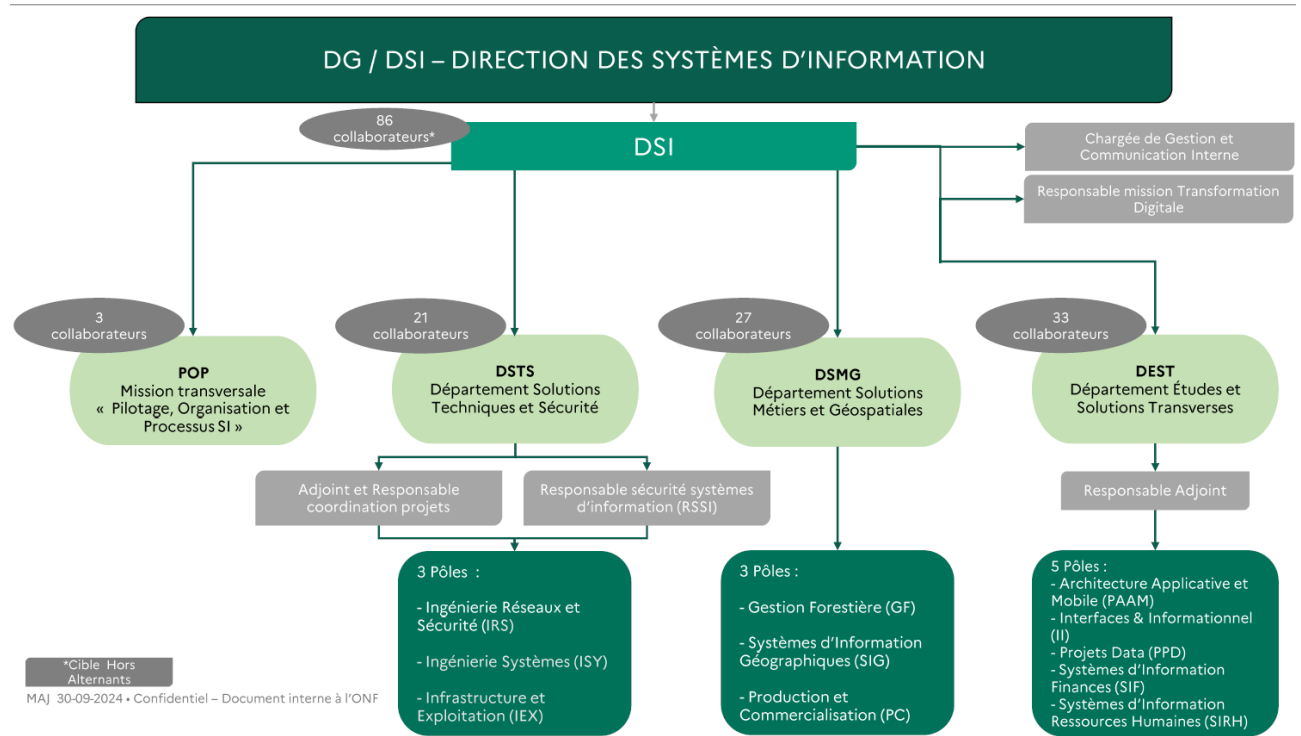
- 4,6 millions d'hectares en métropole dont 1,7 million d'hectares de forêts domaniales (appartenant à l'Etat) et 2,9 millions d'hectares de communales (appartenant aux collectivités),
- 6,1 millions d'hectares dans les DOM,
- L'ONF a aménagé 20 000 km de sentiers, 8 000 km de pistes cyclables et 4 000 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 Spatialisées (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 spatialisées (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 transverse 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. Présentation des prestations.

L'ONF a décidé d'allotir le marché comme suit :

Lot 1 : centre d'appels multi-activités

Lot 2 : supervision, Exploitation et Administration

Lot 3 : contrôle qualité

Chaque soumissionnaire pourra remettre une offre sur un ou plusieurs lots.

Pour autant, le soumissionnaire devra indiquer dans son offre un ordre de priorité. En effet, un même soumissionnaire ne pourra se voir attribuer la totalité des lots : il pourra soit être attributaires des lots 1 et/ou 2 soit du lot 3.

L'attributaire du lot 3 sera donc différent de l'attributaire des lots 1 et/ou 2.

L'accord-cadre porte sur les huit prestations désignées ci-après, et réparties selon les différents lots :

Prestation	Lot
Prestations de type 1 : Initialisation et acquisition	Lots 1, 2 et 3
Prestations de type 2 : Centre d'appels multi-activités	Lot 1
Prestations de type 3 : administration, exploitation et supervision	Lot 2
Prestations de type 4 : Support et exploitation à la demande	Lot 2
Prestations de type 5 : Contrôle Qualité et pilotage	Lot 3
Prestation de type 6 : TMA sur l'outil ITSM (Easyvista)	Lot 1 : prestation supplémentaire éventuelle non obligatoire (voir en dessous) Lot 2 : prestation supplémentaire éventuelle obligatoire (voir en dessous)
Prestation de type 7 : projets en mode niveau technique d'expertise	Lot 2
Prestation de type 8 : réversibilité	Lots 1, 2 et 3

Il n'est pas prévu de décomposition en tranches. Les variantes ne sont pas autorisées.

Lot 1 : centre d'appels multi-activités

Il est généralement le 1er point de contact avec l'utilisateur. Il est en charge de l'accueil utilisateur, de la qualification et de l'enregistrement des sollicitations et du traitement d'un incident connu, documenté avec une procédure ou un mode opératoire de résolution simple.

Il est le point de contact unique pour les utilisateurs qui rencontrent des problèmes ou ont des questions concernant leur système d'information. Il est responsable de la gestion de l'ensemble des sollicitations, des tickets associés, du support utilisateur, et de l'escalade des incidents. Il gère aussi la communication vers l'utilisateur.

Lot 2 : supervision, Exploitation et Administration

Concerne la gestion et la maintenance des systèmes et des infrastructures. Cela inclut la configuration des serveurs, des réseaux, la gestion des bases de données, et la mise en œuvre des politiques de sécurité, soit l'ensemble des activités nécessaires pour assurer le bon fonctionnement du système d'information. Cela inclut la gestion des opérations quotidiennes, la maintenance préventive et corrective, et la gestion des incidents.

Il intervient généralement en escalade du support N1 dans le traitement d'un incident connu sans procédure de résolution ou nécessitant l'application d'une procédure de résolution complexe OU dans le traitement d'un incident non connu avec investigation et création d'une procédure de résolution.

Il peut intervenir sur événement en lien avec la supervision qu'il a mis en place pour surveiller efficacement en temps réel les systèmes, infrastructures, services et applications du SI pour détecter et signaler les anomalies, suite à l'interruption ou à la dégradation de performance de stabilité d'un service ainsi que pour la gestion d'alertes.

Ils peuvent s'appuyer sur une base arrière d'experts à la connaissance approfondie et à la compétence technique dans des domaines spécifiques du système d'information. Les experts sont souvent sollicités pour résoudre des problèmes complexes, fournir des conseils techniques, et participer à des projets de transformation.

Pour ce qui est de la prestation 6 « TMA sur l'outil ITSM Easyvista », l'outil Easyvista est utilisé dans les prestations de support permettant entre autres la gestion des incidents, des demandes, des problèmes, de la qualité de services entre autres avec la présence de catalogue de services et d'incidents. Afin de clarifier les attentes et d'assurer un bon niveau de service et de qualité des prestations dans le cadre du présent marché, la prestation 6 de gestion de l'outil ITSM est ajouté en tant que prestation supplémentaire éventuelle (PSE) :

- Sur le lot 1, en tant que PSE non obligatoire : le soumissionnaire décidera de chiffrer ou non cette PSE. La PSE ne sera pas prise en compte dans le choix de l'attributaire du lot 1. Un soumissionnaire sur le lot 1 peut donc remettre une offre sans chiffrer la PSE.
- Sur le lot 2, la PSE est obligatoirement à chiffrer : toute offre sans le chiffrage de la PSE sera donc considérée comme irrégulière et rejetée. L'ONF procédera alors à deux analyses : l'une prenant en compte la PSE, l'autre sans sa prise en compte. L'ONF décidera de lever ou non la PSE.

Lot 3 : contrôle qualité et pilotage

- Garantir le traitement de bout en bout des dossiers à travers la maîtrise des engagements contractuels
- Veiller au respect des référentiels, processus, règles et bonnes pratiques du client
- Se doter de l'expertise et des compétences nécessaires afin :
 - * D'assurer un contrôle et une gestion fluide des périmètres confiés
 - * D'être un dispositif d'appui au pilotage et d'aide à la décision
- Développer l'amélioration continue des services en appui du client
- Analyser les volumes et tendances des incidents et demandes de services traités
- Analyser les incidents récurrents puis ouverture et suivi des problèmes le cas échéant
- Détecter les nouveaux besoins (usages et livrables : documents, scripts...) à produire en lien avec les analyses effectuées
- Contribuer à la capitalisation de la connaissance et garantir la cohérence documentaire (documentation du client et contenus utilisateurs)