



**PREMIER  
MINISTRE**

*Liberté  
Égalité  
Fraternité*

## **CADRE DE RÉPONSE TECHNIQUE**

### **Procédure n°24\_BAM\_055 relative aux prestations d'accompagnement au support des produits FranceConnect, FranceConnect+ et de leurs produits dérivés**

---

*Le présent document constitue le cadre que le soumissionnaire est invité à respecter pour la présentation de son offre technique et commerciale.*

*Il est impératif que ce cadre de réponse soit strictement suivi, tant dans sa structure que dans l'enchaînement des paragraphes. Aucune modification de l'organisation du document n'est autorisée : les paragraphes ne doivent ni être ajoutés, supprimés, ni réorganisés.*

*Chaque item pourra être complété par tout document ou élément que le soumissionnaire jugera utile à la bonne compréhension de son offre. Les réponses doivent être détaillées, précises et adaptées, en évitant les contenus génériques ou à visée purement commerciale.*

---

## **Sommaire**

SECTION 1 – Compréhension des enjeux et des besoins (sous-critère 2.1) .....	3
Section 2 – Méthodologie et moyens pour répondre au besoin (sous-critère 2.2).....	4
SECTION 3 – qualité des profils et organisation (sous-critère 2.3).....	5
SECTION 4 – Processus d'intégration des collaborateurs (sous-critère 2.4).....	5
SECTION 5 – Expertise et compétence sur des projets similaires (sous-critère 2.5) .....	6

Afin de faciliter les échanges liés à la passation du marché, merci d'indiquer ci-dessous les coordonnées de la personne à contacter au sein de votre structure :

**Nom :**

**Prénom :**

**Fonction :**

**Téléphone :**

**Adresse e-mail :**

### **SECTION 1 – Compréhension des enjeux et des besoins (sous-critère 1.1)**

Au regard du besoin défini dans le cahier des clauses techniques particulières (CCTP), le soumissionnaire expose sa compréhension du besoin de la DINUM. A ce titre, le soumissionnaire présente une analyse approfondie du contexte et des enjeux spécifiques liés au support des produits FranceConnect et FranceConnect+, tels que décrits dans le CCTP.

Il précise notamment :

- Les objectifs opérationnels et stratégiques du marché en lien avec la politique de transformation numérique portée par la DINUM ;
- Sa compréhension des missions de support multi-niveaux, de coordination avec les parties prenantes (INSEE, fournisseurs d'identité et de services) et de la criticité du dispositif ;
- Le périmètre fonctionnel et technique des prestations attendues : support N1/N2, pilotage, expertise, réversibilité, etc.

## Section 2 – Méthodologie et moyens pour répondre au besoin (sous-critère 1.2)

Le soumissionnaire est invité à procéder à la description de sa méthodologie pour la réalisation du projet. Il détaille notamment les moyens humains et techniques qu'il va mobiliser.

Ainsi, il précise notamment :

- Les modalités d'intervention pour chaque composante du marché : prise de connaissance, support aux usagers/partenaires (N1/N2), pilotage, expertise process, interventions hors horaires ouvrés ;
- Les outils utilisés pour la gestion de tickets, les bases de connaissance, le reporting, la traçabilité et le suivi qualité ;
- Les référentiels méthodologiques mobilisés ;
- Les modalités de coordination proposées avec les équipes internes de la DINUM, les comités (CSS/CPS), les réunions hebdomadaires et les livrables associés.

### **SECTION 3 – Qualité des profils et organisation (sous-critère 1.3)**

Le soumissionnaire présente la composition de l'équipe technique dédiée au projet, en fournissant les CV anonymisés des intervenants pressentis. Il détaille leur expérience sur des projets similaires, en mettant en avant les compétences et expériences spécifiques requises et pertinentes (expériences clés, certifications, compétences techniques ou méthodologiques spécifiques).

Le soumissionnaire précise également l'organisation de l'équipe, la répartition des rôles, ainsi que la stratégie de collaboration et de communication au sein de l'équipe. Dans ce cadre il indique de manière détaillée les modalités de pilotage et d'encadrement des profils mobilisés et la gestion du turnover.



### **SECTION 4 – Processus d'intégration des collaborateurs (sous-critère 1.4)**

Le soumissionnaire précise le processus d'intégration des collaborateurs affectés à l'exécution. A ce titre il précise les formations et l'accompagnement prévus pour assurer une montée en compétence rapide.

Dans ce cadre, il précise notamment :

- Les étapes prévues pour l'accueil, la formation initiale, la montée en compétence et la sensibilisation des nouveaux collaborateurs affectés à l'exécution du marché ;
- Les actions spécifiques mises en œuvre pour garantir la maîtrise des outils, des processus DINUM, des exigences de sécurité et de confidentialité ;
- Les modalités de mise à jour régulière des compétences pour les intervenants en poste.

--

#### **SECTION 5 – Expertise et compétence sur des projets similaires (sous-critère 1.5)**

Le soumissionnaire présente jusqu'à deux références illustrant ses compétences sur des prestations similaires à celles décrites dans le CCTP.

Pour chaque référence, il contextualise son expérience au regard du projet de support de la DINUM, en détaillant :

- Les enjeux et contraintes rencontrés,
- Les méthodes, dispositifs de pilotage et résultats obtenus, en expliquant comment ils pourraient être adaptés au présent marché ;
- Les modalités de veille, de gestion de tickets, de capitalisation et de collaboration mises en œuvre, et leur pertinence ;

Les plus-values spécifiques apportées lors de la référence et la manière dont elles pourraient bénéficier au projet