



Agence Nationale
pour la Rénovation
Urbaine

159 Av. Jean Lolive
93500 Pantin
tél. : 01 53 63 55 00
fax : 01 45 49 12 68
www.anru.fr

Cahier des Clauses Techniques Particulières

**Prestations de support, maintenance corrective,
adaptative et évolutive du système d'information IODA**

Référence du marché : 2025 26



SOMMAIRE

1	PRESENTATION DE L'ANRU	4
1.1	PRESENTATION GENERALE	4
1.2	L'ORGANISATION DE L'ANRU	5
1.3	MISSIONS ET PROGRAMMES CONFIES A L'ANRU	5
1.4	PRESENTATION DES DIRECTIONS DE L'ANRU	9
1.4.1	La Direction Générale	9
1.4.2	La Direction des Affaires Financières, des Systèmes d'Information et de la Comptabilité	10
1.4.3	La Direction Opérationnelle	10
1.4.4	La Direction de la Stratégie et de l'Accompagnement des Acteurs (DS2A)	11
1.4.5	La Direction Fonds de Fonds de Co-Investissement	11
2	LE SYSTEME D'INFORMATION DE L'ANRU	13
2.1	VUE D'ENSEMBLE DU SI ACTUEL	13
2.1.1	Les outils cœur de métier de l'ANRU liés au présent marché	14
2.1.2	Les outils en interaction avec le domaine étudié	14
2.2	LE SYSTEME D'INFORMATION IODA OBJET DU PRESENT MARCHÉ	15
2.2.1	Historique sur le projet	15
2.2.2	Informations techniques du SI IODA	18
	TACHE	25
	OBJET METIER	25
	DESCRIPTION	25
	FREQUENCE	25
3	PRESTATIONS ATTENDUES ET LIVRABLES	32
3.1	PRESTATION 1 : INITIALISATION DES PRESTATIONS (PART FORFAITAIRE)	32
3.1.1	Présentation et objectifs	32
3.1.2	Livrables attendus	33
3.1.3	Déclenchement de la prestation	33
3.2	PRESTATION 2 : PLAN DE REVERSIBILITE OU DE TRANSFERABILITE (PART FORFAITAIRE)	33
3.2.1	Obligations du titulaire pendant la phase d'initialisation	33
3.2.2	Obligations du titulaire post initialisation	34
3.2.3	Livrables attendus	34
3.2.4	Déclenchement de la prestation	34
3.3	PRESTATION 3 : SUPPORT AUX UTILISATEURS ET RECETTE DES LIVRAISONS EN PROVENANCE DE L'EQUIPE DE TMA	34
3.3.1	Prestation 3.1 : Support aux utilisateurs	34
3.3.2	Prestation 3.2 : Maintenance corrective et pilotage des activités de maintenance	37
3.3.3	Prestations attendues au titre du pilotage des prestations du marché	40
3.4	PRESTATION 4 : MAINTENANCE EVOLUTIVE	41
3.4.1	Principes et objectifs	41
3.4.2	Prestations attendues	42
3.4.3	Modalités de réception des prestations	44
3.4.4	Déclenchement de la prestation	47
3.4.5	Indicateurs de la prestation et niveaux de service attendus	47
3.4.6	Unités d'œuvre de la prestation	47
3.5	PRESTATION 5 : PRESTATION DE TIERCE RECETTE APPLICATIVE	48
3.5.1	Principe d'indépendance	49
3.5.2	Les outils de suivi	49
3.5.3	Livrables attendus	49
3.5.4	Déclenchement de la prestation	49

3.6	PRESTATION 6 – ASSISTANCE A LA MISE EN ŒUVRE DE LA REVERSIBILITE OU TRANSFERABILITE	49
3.6.1	<i>Principes, objectifs et attendus de la prestation</i>	<i>49</i>
3.6.2	<i>Principaux livrables</i>	<i>50</i>
3.6.3	<i>Déclenchement de la réversibilité ou de transférabilité</i>	<i>50</i>
3.6.4	<i>Engagements de service</i>	<i>50</i>
3.6.5	<i>Déclenchement de la prestation</i>	<i>50</i>
4	EXIGENCES ET ATTENTES DE L'ANRU	51
4.1	EXIGENCES METHODOLOGIQUES	51
4.2	EXIGENCES TECHNIQUES	51
5	ORGANISATION ET SUIVI DU PROJET DE REALISATION	52
5.1	PRINCIPES GENERAUX DE L'ORGANISATION DU PROJET COTE ANRU	52
5.2	PRINCIPES GENERAUX DE L'ORGANISATION DU PROJET COTE TITULAIRE	52
5.3	REUNIONS OPERATIONNELLES.....	53
5.3.1	<i>Réunion dans le cadre de la maintenance évolutive</i>	<i>53</i>
5.3.2	<i>Réunion avec l'équipe de maintenance corrective</i>	<i>53</i>
5.3.3	<i>Comité de suivi.....</i>	<i>53</i>
5.4	REUNIONS EXCEPTIONNELLES	53
5.5	ASPECTS LOGISTIQUES	54
5.5.1	<i>Bureaux.....</i>	<i>54</i>
5.5.2	<i>Horaires.....</i>	<i>54</i>
5.5.3	<i>Bureautique.....</i>	<i>54</i>
5.5.4	<i>Plateformes</i>	<i>54</i>
6	ANNEXES.....	55
6.1	ANNEXE 1 : PRINCIPALES FONCTIONNALITES DU SI IODA.....	55
6.2	ANNEXE 2 : LISTE DES FONCTIONNALITES DU SI IODA ADOSSEES A SHAREPOINT	58

1 Présentation de l'ANRU

1.1 Présentation générale

L'Agence Nationale pour la Rénovation Urbaine a été créée par la loi d'orientation et de programmation pour la ville et la rénovation urbaine n° 2003-710 du 1er août 2003 modifiée, qui a institué le programme national de rénovation urbaine (PNRU). Le décret n°2004-123 du 9 février 2004 modifié, relatif à l'Agence nationale pour la rénovation urbaine, prévoit son organisation administrative et son régime financier.

L'agence accompagne la mise en œuvre des programmes nationaux de renouvellement urbain (PNRU, PNRQAD et NPNRU), avec pour objectif la rénovation et transformation des quartiers prioritaires de la politique de la ville. Par ailleurs, l'ANRU est chargée, au nom et pour le compte de l'Etat, de la mise en œuvre des programmes et actions d'investissement d'avenir (Internats d'excellence et de la réussite / développement de la culture scientifique, technique et industrielle ; Projets innovants en faveur de la jeunesse ; Ville durable et solidaire, excellence environnementale du renouvellement urbain ; Co-Investissement) et jusqu'en 2023 de programmes internationaux (URBACT, ASToN,...).

L'ANRU est un établissement public à caractère industriel et commercial (EPIC) soumis depuis le 1^{er} janvier 2021 aux règles de la comptabilité industrielle et commerciale en application de l'article de loi n°2018-1021 portant évolution du logement, de l'aménagement et du numérique (ELAN) promulguée le 23 novembre 2018. Le décret n° 2020-540 du 6 mai 2020 relatif à l'Agence nationale pour la rénovation urbaine a confirmé les modalités d'application de l'article 90 de la loi Elan en le rendant applicables au 1er janvier 2021.

Les comptes de l'ANRU sont valorisés dans les comptes de l'Etat au compte 26 « participations ». La mission de l'ANRU étant d'accompagner et de subventionner des projets de rénovation urbaine au vu d'une enveloppe de financements reçue des partenaires financeurs de la politique de rénovation urbaine, l'agence a des recettes propres marginales (à l'exception des produits de placements financiers jusqu'en 2016) et aucune recette de commercialisation ou de production industrielle.

L'organisation comptable et financière de l'ANRU est régie par les textes suivants :

- La loi n°2018-1021 du 23 novembre 2018 portant évolution du logement, de l'aménagement et du numérique - ELAN
- Décret n° 2004 – 123 du 9 février 2004 modifié,
- Décret n° 2020-11 du 7 janvier 2020 relatif au contrôle économique et financier de l'Etat sur l'Agence nationale pour la rénovation urbaine,
- Règlements généraux de l'ANRU pour le PNRU, le PNRQAD et le NPNRU,
- Règlements comptables et financiers de l'ANRU pour le PNRU, le PNRQAD et le NPNRU,
- Règlements généraux, comptables et financiers pour les programmes d'investissements d'avenir,
- Convention-cadre relative aux missions confiées par le CGET à l'ANRU du 22/12/2015,
- Tous protocoles et conventions signés par l'ANRU.

La validation des demandes d'engagement et de paiement, l'exécution des recettes et des dépenses, la gestion de la trésorerie, de la tenue de la comptabilité, et la réalisation du compte financier sont réalisées, sous l'autorité de la directrice générale de l'ANRU, par la direction financière (DAFSIC). Le régime juridique applicable à la directrice générale, au directeur financier et à toute personne placée sous l'autorité de la directrice générale et ayant délégation pour engager l'agence, tant juridiquement que financièrement, est celui des mandataires sociaux.

Le contrôle économique et financier de l'ANRU est assuré, aux termes du décret n° 2020-11 du 7 janvier 2020, par la direction générale des collectivités locales. La DGCL assure un contrôle qui a « *pour objet d'exercer une mission de veille et d'analyse des risques financiers directs et indirects et d'apprécier la performance de l'Agence nationale pour la rénovation urbaine au regard de ses missions, de ses objectifs et de ses moyens. Il porte une attention particulière à la soutenabilité de la trajectoire financière pluriannuelle des programmes dont la gestion est confiée à l'agence. Il ne comporte pas d'examen a priori d'actes de l'agence* ».

Par ailleurs, aux termes de l'article 90 de la loi ELAN, l'agence n'est plus soumise au champ d'application de l'article 64 de la loi n° 2007-1822 du 24 décembre 2007 de finances pour 2008, qui prévoit que le plafond des autorisations d'emplois des opérateurs de l'État est fixé chaque année en loi de finances.

1.2 L'organisation de l'ANRU

L'ANRU dispose actuellement, pour accomplir ses missions, d'un effectif d'environ 140 personnes au siège.

Elle est représentée sur les territoires par un Délégué territorial (DT), le préfet de département, et un Délégué territorial adjoint (DTA), en général le Directeur Départemental des Territoires (et de la Mer). Sous l'autorité des Délégués territoriaux et des Délégués territoriaux adjoints, les équipes des Délégués territoriaux relaient l'action de l'ANRU au niveau local depuis la conception jusqu'à l'exécution financière des projets.

Le préfet, DT de l'ANRU dans le département, et le DTA, assurent avec leurs équipes (DDT) à la fois l'instruction des projets, des conventions pluriannuelles et de leurs avenants, ainsi que le suivi de leur mise en œuvre. Dans sa phase d'instruction, le projet est transmis à la Directrice Générale de l'ANRU avec l'avis du DT. Le Comité d'Engagement de l'ANRU, qui entend le porteur de projet, est chargé d'examiner les projets et de préparer, par ses avis, les décisions du Conseil d'Administration. Les personnels des Directions départementales des territoires (DDT) assurent ainsi le suivi des projets de rénovation urbaine et l'instruction des demandes de subventions.

Pour les PIA, le rôle de DT de l'ANRU est assuré par le préfet de Région, le recteur d'académie étant également mandataire.

Au total, le réseau des DDT sur lequel s'appuie l'ANRU pour accomplir ses missions, est d'environ 350 personnes.

Chaque territoire est accompagné par un Responsable Territorial (RT) et un Chargé de Mission Financière (CMF) qui sont les interlocuteurs privilégiés du Délégué territorial au sein de l'ANRU.

1.3 Missions et programmes confiés à l'ANRU

L'ANRU met en œuvre des projets de renouvellement urbain afin de transformer les conditions de vie de 5 millions d'habitants.

A travers le Programme National pour la Rénovation Urbaine (PNRU) et le Programme « Quartiers Anciens » (PNRQAD), l'ANRU intervient notamment sur les logements, les espaces publics, les équipements scolaires, les crèches, les commerces et l'activité économique.

La loi de Programmation pour la Ville et la Cohésion urbaine promulguée le 21 février 2014 par le Président de la République a également confié à l'ANRU la réalisation du Nouveau Programme National de Renouvellement Urbain (NPNRU).

La loi met en place un contrat de Ville unique qui traitera dans un même cadre des enjeux de cohésion sociale, de renouvellement urbain et de développement économique.

Ce contrat unique permettra la mobilisation de l'ensemble des politiques publiques d'éducation, d'emploi, de justice, de sécurité, de transport, de santé pour rétablir l'égalité républicaine dans les quartiers prioritaires de la politique de la ville.

Cette réforme propose de revoir en profondeur les instruments de la politique de la ville en inscrivant pour la première fois le principe fondamental de co-construction de la politique de la ville avec les habitants, en redéfinissant les quartiers prioritaires à partir d'un critère unique (la concentration en pauvreté), en instaurant un contrat urbain global à l'échelle intercommunale, et en engageant une nouvelle étape de renouvellement urbain (NPNRU) indissociable du volet social, avec 5 milliards d'euros inscrits dans la loi qui vont permettre de lever 15 milliards d'investissements supplémentaires.

Par ailleurs, le champ d'intervention de l'ANRU a évolué. D'autres programmes nationaux lui ont été confiés au travers des investissements d'avenir, pilotés par le Commissariat général à l'investissement (CGI), à travers la loi de

finances pour 2010 (PIA 1) et la loi de finances pour 2014 (PIA 2). Ces programmes portent sur la jeunesse et la ville durable et solidaire.

Les subventions relevant des investissements d'avenir confiés à l'ANRU reposent sur trois conventions distinctes qui organisent les relations entre l'Etat et l'ANRU, opérateur retenu pour la mise en œuvre des actions concernées :

La convention du 20 octobre 2010, modifiée par les avenants 1 à 5, relative aux « Internats d'excellence (IE), la Culture Scientifique, Technique et Industrielle (CSTI) et les Internats de la Réussite (IR) » (Programmes 324 et 408)

- l'action n°1 concerne les internats d'excellence (IE) ; elle est dotée initialement de 352 millions d'euros, déduction faite des 48 millions d'euros relatifs à la tranche 2010 des douze premiers internats d'excellence financés à 100% par l'Etat ;
- l'action n°2 porte sur le développement de la culture scientifique, technique et industrielle au titre de l'égalité des chances (CSTI) ; elle est dotée initialement de 100 millions d'euros ;
- l'action n°3 enfin concerne les internats de la réussite (IR) et se trouve dotée initialement de 138 millions d'euros. Elle a vocation à prolonger l'effort entrepris par le programme 324 en matière d'augmentation et de structuration de l'offre d'internats.

Le programme des internats s'appuie sur un réseau de représentants locaux :

- préfets de région pour les opérations à maîtrise d'ouvrage collectivités ;
- recteurs d'académie (ou le Haut-Commissaire de la République pour la Polynésie et sous réserve de modalités autres en ce qui concerne la maîtrise d'ouvrage) pour les opérations à maîtrise d'ouvrage d'Etat .

En revanche, les projets de CSTI restent centralisés.

La convention du 10 décembre 2014, modifiée par les avenants 1 à 3, relative aux « Projets innovants en faveur de la jeunesse » (Programme 411)

Ce programme était initialement doté de 84 millions d'euros dont 54 millions d'euros consacrés à l'appel à projet « Projets innovants en faveur de la jeunesse ».

L'arrêté du 8 juillet 2021 relatif à l'approbation de cahier des charges de l'appel à projet « Boussole » ainsi que le règlement général financier relatif au programme d'investissements d'avenir « Projets innovants en faveur de la jeunesse » - Expérimentation de la boussole des jeunes ont été adoptés en 2021, pour l'utilisation des reliquats du programme. Différentes vagues de sélection ont eu lieu, permettant de sélectionner 38 projets pour un montant total de 1,8 M€.

La convention du 12 décembre 2014, modifiée par les avenants 1 à 2, relative à la Ville durable et solidaire, excellence environnementale du renouvellement urbain » (Programme 414- Axe 1). Cette action est composée de deux axes :

L'axe 1 concerne « la très haute performance et l'innovation environnementale pour le renouvellement urbain » avec un financement sous forme de subventions ;

Les subventions sont accordées sur la base de trois appels à manifestations d'intérêt (AMI) ou appels à projets :

- **« Ville durable et solidaire » (VDS), lancé le 7 avril 2015**

Chaque projet conclu dans le cadre de cet AMI connaît deux phases successives, qui se traduisent par la conclusion d'une convention attributive de subvention avec les différents maîtres d'ouvrage bénéficiaires du projet :

- Une phase de maturation du projet : cette phase est terminée et n'est pas à outiller
- Une phase d'exécution opérationnelle du projet.

Le programme VDS s'appuie sur un réseau de représentants locaux, les préfets de départements

- **« ANRU + », lancé le 22 mars 2017**

Chaque projet conclu dans le cadre de cet AMI connaît, lui aussi, deux phases successives :

- Une phase de maturation du projet qui donne lieu à la conclusion d'une convention attributive de subvention avec chaque bénéficiaire : cette phase est terminée et n'est pas à outiller
- Une phase d'exécution opérationnelle du projet. Par différence avec l'AMI du 7 avril 2015, **l'ANRU intervient en contribution de la Caisse des Dépôts et Consignations**, opérateur du volet « Territoires d'Innovation de Grande Ambition » (TIGA) de l'action « Démonstrateurs et territoires d'innovation de grande ambition » du PIA 3 (loi n°2016-1917 du 29 décembre 2016 de finances rectificative pour 2017). Ce volet relatif aux quartiers en renouvellement urbain mobilise une enveloppe de 50 millions d'euros de subventions pour la mise en œuvre d'innovations urbaines et sociales dans les quartiers d'intérêt national du NPNRU, en application de la convention du 10 mai 2017 conclue entre l'Etat et la Caisse des dépôts et consignations.

L'avenant du 21 décembre 2018 à la convention financière du 14 janvier 2015 entre l'Etat et l'ANRU et le protocole d'accord entre la Caisse des dépôts et l'ANRU du 13 décembre 2018 précisent la contribution de l'ANRU au volet TIGA et les modalités de remboursement des frais supportés.

- **« Quartiers fertiles », lancé le 24 janvier 2020.**

Ce programme est adossé au programme de renouvellement urbain, sa gestion est prise en charge suivant les mêmes processus et outils sur le NPNRU.

L'axe 2 porte sur la « diversification des fonctions dans les quartiers prioritaires de la politique de la ville » avec un financement sous forme de co-investissement (apport en fonds propres ou quasi-fonds propres) tenu dans un budget distinct

Ces apports en fonds propres ou en quasi-fonds propres sont faits sous la forme de prises de participations minoritaires ou d'avances en comptes courants d'associés (article 3.6.1 de la convention Etat / ANRU). Cet axe, doté initialement de 250 M€ consacrés à la « diversification des fonctions dans les quartiers prioritaires de la politique de la ville » a été ramené à 130 millions d'euros, après décisions de redéploiement du SGPI. Il n'est pas à outiller, car il ne s'agit pas de subventions

Enfin, le programme « Démonstrateur de la Ville durable », pour lequel l'ANRU intervient en contribution de la Caisse des Dépôts et Consignations, de l'action « Démonstration en conditions réelles, amorçage et premières commerciales » du PIA 4. Un protocole d'accord entre la Caisse des dépôts et l'ANRU est en cours de rédaction pour préciser la contribution de l'ANRU et les modalités de remboursement des frais supportés.

Le Secrétaire général pour l'investissement (SGPI) est chargé, sous l'autorité du Premier ministre, de la mise en œuvre et du suivi des programmes d'Investissements d'Avenir.

En résumé l'ANRU a ainsi pour mission de contribuer à la réalisation et au financement de plusieurs programmes d'envergure nationale :

Programme	Investissements attendus (le cas échéant) Financements accordés par l'ANRU Nombre de contrats conclus	Etat de maturité de la mise en œuvre opérationnelle Etat d'avancement financier
PNRU	47 Mds € d'investissement estimés 12 Mds € de subventions ANRU 399 conventions signées	Projets terminés
PNRQAD	1,5 Mds € d'investissement estimés 150 M€ de subventions ANRU (150 M€ de subvention Anah et 80 M€ de financements de l'Etat) 25 conventions signées	Projets en cours de finalisation Engagements juridiques : terminé Paiements : 69 %

NPNRU	50 Mds € d'investissements attendus 14,2 Mds € de concours financiers de l'ANRU (10,9 Mds€ de subventions, 3,3 Mds€ de prêts) 200 quartiers d'intérêt national (216 QPV) Environ 250 quartiers d'intérêt régional	Projets en cours de mise en œuvre Allocations des concours financiers : 100 % Contractualisation : 93 % Engagements juridiques 58 % Paielements : 23 %
PIA VDS – axe 1 Axe dédié à l'innovation, mobilisant des subventions	60 M€ de subventions ANRU 20 projets sélectionnés (accompagnés en phase de maturation) 19 projets d'innovation en cours (accompagnés en phase de mise en œuvre)	Projets en cours de mise en œuvre Phase de maturation clôturée : 37 CAS soldées Phase de mise en œuvre : 16 CAS soldées sur 79 16% des paiements réalisés
PIA VDS – axe 2 Co-investissement public-privé dans des opérations immobilières, mobilisant des fonds propres	1.1 Mds € d'investissements potentiels 130 M€ de fonds propres investis par l'ANRU, en partenariat avec la CDC	Projets en cours de mise en œuvre Signature de 18 projets dont 2 soldés Vivier de projets identifiés
PIA jeunesse – Projets innovants en faveur de la jeunesse	46,8 M€ de subvention ANRU 16 projets accompagnés	Projets en cours de finalisation 12 projets soldés 83% des paiements réalisés
PIA jeunesse – Boussole des jeunes	2,5 M€ de subvention ANRU 49 projets accompagnés	Projets en cours de mise en œuvre 10 projets soldés 38% des paiements réalisés
PIA Internats d'excellence	361 M€ de subvention ANRU (409 M€ de subvention au total) 101 projets accompagnés	Projets en cours de mise en œuvre 76 projets soldés 79% des paiements réalisés
PIA Internats de la réussite	14 M€ de subvention ANRU 10 projets accompagnés	Projets en cours de finalisation 9 projets soldés ou abandonnés - 50% des paiements réalisés
PIA CSTI	88 M€ de subventions ANRU 44 projets accompagnés	Projets en cours de finalisation 42 projets soldés 96% des paiements réalisés
PIA Démonstrateurs de la Ville durable	50 M€ de subventions CDC 5 projets accompagnés	Projets en attente de contractualisation Phase d'incubation en cours Début de contractualisation pour la phase de réalisation

PIA Quartiers Fertiles	23 M€ de subventions ANRU 90 projets accompagnés	Projets en cours de mise en œuvre Enveloppe PIA VDS – axe 1 : 19 opérations soldées (sur 92) 9% des paiements réalisés Enveloppe PIA Plan de relance : 30 opérations soldées (sur 124) 31% des paiements réalisés
PIA Territoires d'innovation	Phase de maturation ANRU + Enveloppe PIA VDS – axe 1 1 M€ de subvention ANRU 15 projets sélectionnés (accompagnés en phase de maturation)	Projets terminés 28 CAS soldées 100% des paiements réalisés
	Phase de mise en œuvre 42 M€ de subvention ANRU 14 projets d'innovation en cours (accompagnés en phase de mise en œuvre)	Projets en cours de mise en œuvre Aucun projet soldé 26% des paiements réalisés
	Quartiers Résilients 17,1 M€ de subvention ANRU 13 projets sélectionnés	Projets en attente de contractualisation

Le développement et la poursuite des programmes pourront amener de nouvelles modalités d'intervention de l'ANRU.

Plus d'information sur www.ANRU.fr

1.4 Présentation des directions de l'ANRU

1.4.1 La Direction Générale

La direction générale, appuyée par la direction de cabinet, est garante de l'efficacité de l'Agence et du respect de ses objectifs. Elle fixe les priorités annuelles, anime le comité de direction, a en charge le déploiement du contrôle interne lié aux activités de l'Agence et est responsable du dialogue social interne. Elle représente aussi l'ANRU auprès de l'État et de ses partenaires.

La Direction générale pilote :

- La Direction des Relations Publiques et de la Communication
- La Direction des Ressources (intégrant le pôle ressources humaines, les Moyens Généraux et le Pôle Affaires Juridiques et Achats)
- Le pôle maîtrise des risques
- Le pôle MOA transformation numérique

1.4.2 La Direction des Affaires Financières, des Systèmes d'Information et de la Comptabilité

Cette direction est chargée de l'élaboration du budget et du suivi de l'exécution des dépenses et des recettes, en lien avec les services ordonnateurs.

La direction des affaires financières, des systèmes d'information et de la comptabilité est composée du pôle pilotage budgétaire, du pôle financier et de la direction des systèmes d'information.

Les principales missions et responsabilités de cette direction sont les suivantes :

- Elle est responsable de la comptabilité budgétaire de l'agence et du pilotage financier des différents programmes
- Elle veille à la mise en œuvre du règlement général et règlement financier de l'Agence par la DDT sur les aspects financiers et assure à cet effet une mission d'animation des DDT sur le champ financier
- Elle est responsable du support interne de l'Agence dans ses aspects achats et logistique
- Elle est responsable du management des systèmes d'informations de l'agence et du pilotage de ses évolutions en fonction de la stratégie de l'entreprise

Les acteurs entrant dans la gestion des dépenses d'intervention (PNRU et PNRQAD) sont les suivants :

- Les délégations territoriales (en préfecture) : elles sont ordonnateurs délégués de la directrice générale, liquident et mandatent les subventions accordées par l'ANRU ;
- Les porteurs de projet (environ 400), signataires des conventions pluriannuelles. Le porteur de projet est le plus souvent un maire ou le président de l'établissement public de coopération intercommunale compétent ;
- Les maîtres d'ouvrage (environ 1600), qui réalisent les opérations de renouvellement urbain et bénéficient de subventions de l'ANRU ;
- Les instructeurs en Direction Départementale des Territoires (DDT) (environ 300 ETP travaillant pour le compte de l'ANRU dans les DDT), chargés de l'instruction financière des demandes de subvention et des demandes de paiement émises par les maîtres d'ouvrage ;
- Les chargés de mission financière de la Direction Administrative et Financière de l'ANRU, chargés de l'assistance aux instructeurs dans l'instruction des demandes de subventions.

1.4.3 La Direction Opérationnelle

La Direction Opérationnelle est composée de 11 responsables territoriaux chargés d'assurer le relais des décisions de l'Agence (conseil d'administration, directrice générale, comité d'engagement) auprès à la fois des préfets, délégués territoriaux de l'agence, et de leurs adjoints (souvent le DDT ou son adjoint) sur plusieurs territoires. Il est aussi l'interlocuteur des élus porteurs de projets (maires de grandes villes ou d'agglomérations de ces territoires) et de leur Direction de projet en lien avec le Délégué Territorial.

Leurs missions sont les suivantes :

- Accompagner les acteurs locaux dans la conception et la mise en œuvre des projets de rénovation urbaine.
- Assurer un lien permanent entre l'agence siège et les délégations territoriales (préfets (DT) et DDT(M) (DTA), et en fonction des besoins des territoires avec les porteurs de projets et les autres partenaires du projet
- Préparer la présentation des projets aux partenaires nationaux (en réunion de travail partenarial et en comité d'engagement, le cas échéant en conseil d'administration), et restituer les décisions auprès des acteurs locaux ;
- Représenter la direction de l'ANRU et les partenaires nationaux sur les territoires ;
- Assurer en appui des délégations territoriales, la négociation des conventions, le suivi de leur exécution, leur évolution dans le temps
- Assurer, en lien avec la direction financière et l'agence comptable, le pilotage de l'exécution financière des programmes
- Mobiliser les ressources de l'agence en fonction des besoins des projets (interventions DO/DGA/DT, expertises internes, missions d'appui, points d'étapes...)
- Contribuer à la capitalisation interne, aux formations à destination du réseau (DDT, école de la rénovation urbaine...) et à l'évolution du modèle

La direction s'appuie sur un(e) assistant(e) du PAGO (Pôle d'Appui à la Gestion Opérationnelle) pour l'exécution de ses missions et tout particulièrement pour la présentation des projets aux instances (RTP, CE, CA), le suivi administratif des projets.

L'exercice de ces missions implique des déplacements fréquents sur les sites de rénovation urbaine sur les territoires de 2 ou 3 régions et donc une très grande disponibilité.

1.4.4 La Direction de la Stratégie et de l'Accompagnement des Acteurs (DS2A)

Pour mener à bien ses missions, la DS2A est amenée à travailler avec l'ensemble des directions de l'Agence, ses tutelles et ses partenaires. Elle est composée de deux sous-directions complémentaires :

- La sous-direction Expertises Thématiques et Innovation
- La sous-direction Accompagnement et Pilotage, chargé de l'animation des programmes de renouvellement urbain (PNRU, PNRQAD, NPNRU)

La DS2A est également chargée de la gestion des investissements d'avenir (hors co-investissement – VDS axe2). Hors PIA, la DS2A est chargée des missions suivantes :

- Initier et préparer le lancement de nouveaux programmes, en coordination avec l'ensemble des autres directions de l'Agence
- Elaborer les modalités d'intervention de l'ANRU pour les différents programmes qui lui sont confiés (PNRU, NPNRU, PNRQAD, PIA 1 et 2) et les traduire formellement dans des règlements généraux dédiés.
- Expliciter la philosophie et les modalités d'intervention de l'Agence en produisant un ensemble de supports adaptés (fiches repères, note de cadrage...) et en co-élaborant des modules de formation.
- Adapter les modalités d'intervention des programmes en fonction de l'évolution du cadre législatif et réglementaire, des « retours d'expérience » issus notamment des directions opérationnelles, la capitalisation des missions d'appui opérationnelles et des points d'étape. Il s'agit d'offrir un cadre de mise en œuvre des projets le plus simple et le plus opérationnel possible, tout en veillant à l'optimisation et la bonne utilisation permanente des fonds publics.
- Produire les méthodes et les outils destinés à la contextualisation, le suivi et l'évaluation des projets en continu (*ex ante* – *ex post*) et contribuer à l'évaluation des programmes.
- Structurer et déployer progressivement l'activité à l'international de l'Agence visant à « contribuer au rayonnement de la France à l'international sur le champ du renouvellement urbain ».

L'activité de la DS2A nécessite d'importantes interactions avec les autres directions de l'Agence et une collaboration étroite avec les acteurs nationaux concernés (CGET, USH, CDC, DHUP, ...).

1.4.5 La Direction Fonds de Fonds de Co-Investissement

L'ANRU a été désignée comme opérateur¹ de l'action de l'axe 2 « Diversification des fonctions dans les quartiers prioritaires de la politique de la ville » de l'action « ville durable et solidaire, excellence environnementale du renouvellement urbain » du programme 414 « Ville et territoires durables » dans le cadre des investissements d'avenir. Cet axe 2 est doté de 200M€ pour une intervention en fonds propres, sous forme de co-investissement.

Le co-investissement consiste en des prises de participations financières, au côté d'acteurs privés dans des projets immobiliers. Ces projets contribuent au renouvellement urbain des quartiers prioritaires de la politique de la ville (QPV) et plus particulièrement à leur diversification fonctionnelle (diversification de l'habitat et développement d'activités, notamment économiques pour assurer la pluralité de fonctions nécessaires au fonctionnement urbain).

¹ Convention du 12 décembre 2014 entre l'Etat et l'ANRU relative au programme d'investissements d'avenir / action : « Ville durable et solidaire, excellence environnementale du renouvellement urbain ».

Le co-investissement place l'ANRU dans une position d'investisseur financier avec un rôle opérationnel concentré sur le montage des projets d'investissement. En tablant sur une participation moyenne de 40% de l'ANRU, et un recours au financement bancaire pour 50% de la valeur des actifs immobiliers, les 200M€ de fonds propres pourront conduire à la constitution d'un portefeuille de 1 250M€ d'actifs immobiliers.

La direction du co-investissement est chargée de la mise en œuvre de cet axe 2 « co-investissement ». Cette direction comprend 5 personnes.

2 Le système d'information de l'ANRU

2.1 Vue d'ensemble du SI actuel

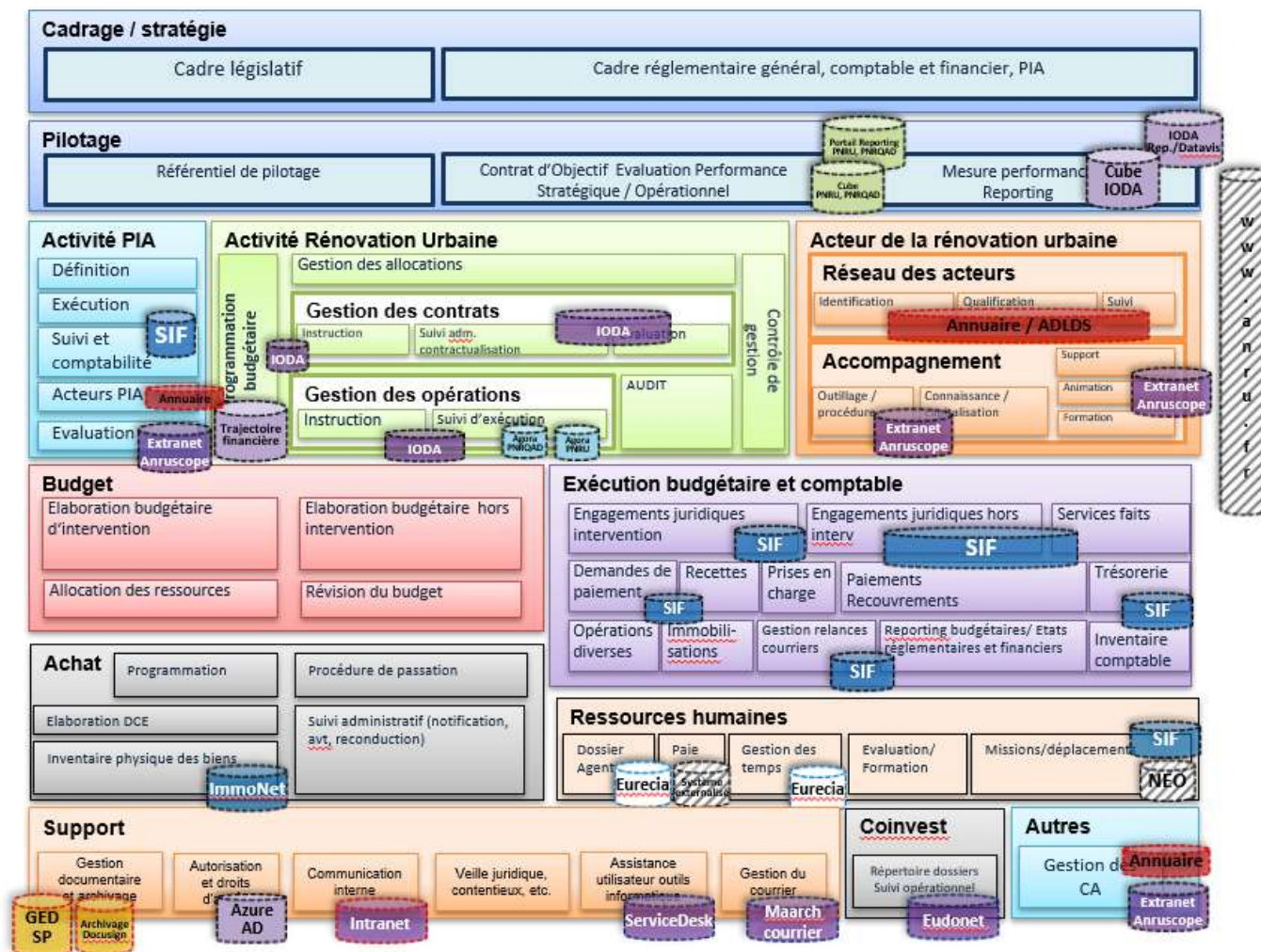
Le schéma directeur des systèmes d'information de l'ANRU a arrêté les dispositifs techniques socles qui représentent l'environnement technique cible dans lequel s'inscrivent tous les nouveaux développements de l'ANRU. L'objectif est de faire converger les technologies et de faciliter l'intégration des différentes briques techniques.

Le schéma ci-après représente la cartographie fonctionnelle actuelle de l'ANRU au sein de laquelle on trouve les grands domaines suivants :

- Domaines généraux
 - o Cadrage / stratégie
 - o Pilotage
- Domaines cœur de métier
 - o Activités liées à la rénovation urbaine
 - o Les acteurs du renouvellement urbain
 - o Activités liées aux programmes d'investissement d'avenir
- Domaines des fonctions supports
 - o Budget
 - o Exécution budgétaire des dépenses et recettes
 - o Achats
 - o Ressources humaines
 - o Administratif

Le schéma fait également apparaître les outils informatiques actuellement en fonctionnement pour couvrir ces domaines.

Couverture applicative actuelle au 01/01/2025



2.1.1 Les outils cœur de métier de l'ANRU liés au présent marché

Les outils composant l'activité cœur de métier de l'ANRU sont les suivants :

Logiciels	Couverture	Utilisateurs
IODA	Gestion intégrée des contrats, de l'exécution des opérations, du suivi et du pilotage du programme NPNRU	Interne ANRU / Acteurs Renouvellement Urbain
Cube IODA	Brique de reporting décisionnel lié aux données gérées dans IODA	Interne ANRU
Extranet Reporting	Portail de mise à disposition par l'ANRU de reportings validés auprès des acteurs de la rénovation urbaine et mis à jour quotidiennement.	Interne ANRU / Acteurs Renouvellement Urbain

2.1.2 Les outils en interaction avec le domaine étudié

Logiciels	Couverture	Utilisateurs
Annuaire	Annuaire des acteurs de la rénovation urbaine permettant de recueillir les caractéristiques des	Interne ANRU / Acteurs RU

	interlocuteurs de l'ANRU et gérant les droits d'accès aux logiciels de l'ANRU	
SIF	Système d'information financier assurant le suivi des engagements et des paiements des dépenses et des subventions accordées par l'ANRU	Interne ANRU
AGORA PNRU / PNRQAD	Gestion des dossiers de demande de subvention à l'ANRU dans le cadre du PNRU et PNRQAD	Interne ANRU / Acteurs Renouvellement Urbain
Cube PNRU / PNRQAD	Sur la base d'une consolidation quotidienne des données disponibles dans les outils AGORA et base PNRU/PNRQAD, outil permettant d'effectuer du reporting à la demande.	Interne ANRU
Anruscope	Portail d'informations diffusées auprès du réseau Portail à partir duquel les outils Agora et IODA sont accessibles pour les acteurs RU.	Interne ANRU / Acteurs RU

Par ailleurs, l'ANRU a débuté fin 2024 deux nouveaux chantiers, actuellement en phase de déploiement :

- Outillage d'un portail dédié à la gestion des programmes PIA
- Construction d'un entrepôt agglomérant les données issues des SI de l'Agence ainsi que des données externes dans l'objectif de produire des indicateurs d'évaluation des programmes.

L'intégralité du système d'information de l'ANRU fait l'objet d'un hébergement auprès d'un tiers spécialisé. L'infrastructure est composée d'un datacenter principal, un datacenter de secours permet d'assurer le Plan de Continuité d'Activité.

Un lien d'interconnexion et un lien de secours relie l'ANRU à l'hébergeur.

2.2 Le système d'information IODA objet du présent marché

2.2.1 Historique sur le projet

Le SI IODA, permet l'outillage de l'ensemble des volets permettant la gestion du programme NPNRU, comprenant les phases de contractualisation, l'exécution opérationnelle et financière, le suivi ainsi que le reporting.

Le projet a été réalisé en développement spécifique et s'appuie sur les technologies Sharepoint et une base de données SqlServer.

Le projet a débuté en 2018 et a été mis en œuvre par phase successive. La phase finale a été déployée au début de l'année 2024. L'outil est actuellement en phase de stabilisation et d'amélioration continue.

Pendant sa phase la plus active (principalement la réalisation des Vagues 3 et 4), le projet a mobilisé une équipe de développement composée de 6 personnes, d'un chef de projet et de 3 recetteurs, pendant près de 3 années. L'équipe a été réduite progressivement à partir de l'été 2023 pour atteindre l'organisation actuelle, décrite dans le chapitre suivant.

Le marché de MOE est actuellement confié à la société ASTEK.

En parallèle de ce marché MOE et en vue de fournir au projet les ressources nécessaires à la définition des fonctionnalités à produire, un marché d'AMOA est actuellement en cours, confié à la société SAS KIVIAT (FLEXIA). Ce marché comprend actuellement les prestations d'AMOA pour la conception et la réalisation sur le périmètre de l'outil IODA, l'outillage PIA et l'entrepôt de données, ainsi que les prestations associées pour la formation / conduite au changement de l'ensemble des acteurs.

La phase d'amélioration continue du projet, débutée en avril 2024, reste dynamique et décline une feuille de route sous forme de patches réguliers associant une combinaison de corrections et d'évolutions, actuellement prévue à minima jusqu'à la fin du 1er trimestre 2026.

2.2.1.1 Diagnostic du Schéma directeur posé sur les SI formant le domaine du renouvellement urbain

Le Schéma Directeur des SI de l'Agence est actuellement en cours de refonte.

Le projet IODA a déjà permis de répondre aux principaux enjeux et contraintes identifiés lors du démarrage du projet concernant la brique outillant la gestion des programmes de renouvellement urbain, notamment en contribuant à :

- Eviter la multiplicité des outils pour gérer le cycle de vie complet d'un projet (référentiels ou fonctions multiples, ergonomies diverses, points d'entrées multiples)
- Améliorer la précision du suivi des éléments financiers afin de répondre aux nouvelles exigences de financement
- Favoriser l'articulation forte entre le suivi physique et le suivi financier
- Collecter les données terrain en ligne avec les besoins de suivi ANRU
- Intégrer des fonctions solides de reporting
- Assurer une communication / formation renforcée sur les processus ANRU
- Améliorer la performance à partir de fonctionnalités transverses sécurisées
- Faciliter la dématérialisation des traitements et les échanges entre les acteurs afin d'accélérer les instructions
- Mettre en place une interface et des processus adaptés aux réglementations de l'Agence
- Limiter les coûts de maintenance corrective et évolutive, au sein d'un outil unique

Le Schéma Directeur entend poursuivre la consolidation de l'outil (phase d'amélioration continue démarrée en avril 2024) dans l'objectif de faciliter l'accélération et l'atterrissage du programme NPNRU et de dynamiser l'image de l'Anru en facilitant l'adhésion des acteurs de son écosystème.

Par ailleurs, le gouvernement a annoncé le lancement d'un nouveau programme de rénovation urbaine qui succédera au NPNRU (la mission de préfiguration sera initiée à partir de septembre 2025). L'intégration de ce nouveau programme dans IODA est une orientation forte du Schéma Directeur afin de capitaliser sur l'outillage NPNRU actuellement en place.

IODA a été construit afin de favoriser la souplesse du développement des fonctionnalités (via une couche de paramétrage) dans l'objectif de pouvoir gérer à terme l'ensemble des programmes actuels et futurs gérés par l'ANRU. Le socle n'est cependant pas entièrement paramétrable et son activation n'a jamais été mise en œuvre : une consolidation de la couche paramétrable doit donc être intégrée en préparation du déploiement du nouveau programme. Des évolutions resteront également nécessaires afin d'intégrer les nouvelles règles du programme actuellement en phase d'initialisation, dont le périmètre exact ne sera pas connu avant 2026.

Dans ce contexte, la prévention de l'obsolescence technique à long terme sera également un enjeu majeur afin de maintenir l'outillage IODA à l'échelle de la durée longue des programmes de rénovation urbaine.

2.2.1.2 Organisation actuelle du projet et des équipes MOA/MOE

A l'Anru, le projet s'articule aujourd'hui autour des acteurs ci-dessous :

- Une équipe MOA, composée de 2 chefs de projet et pilotée par le responsable pôle MOA transformation numérique, qui sont rattachés à la Direction Générale. Cette équipe est appuyée si nécessaire par un marché dédié d'AMOA.
Pour le projet IODA, l'équipe MOA est responsable du besoin métier et de la production des documentations utilisateurs. Elle a la charge de transformer les expressions de besoins des utilisateurs en spécifications fonctionnelles générales (SFG) dont l'objectif est de traduire les fonctionnalités attendues de l'outil (processus / maquette écran / règles de gestion métier).
- Une équipe DSI constituée :
 - o D'un Directeur de Projet, qui opère en tant qu'interlocuteur principal pour toutes les questions contractuelles et le suivi général de l'avancement du marché.
 - o D'un Chef de projet Portail de Subventions RU qui assure les missions de pilotage global de l'activité et de suivi de la réalisation. Il est le garant de la qualité de la production et est l'interlocuteur privilégié du titulaire.
 - o D'un Chef de projet en charge de la conception
Son rôle est de traduire les expressions de besoins fournies par la MOA (SFG) en Spécifications Fonctionnelles Détaillées (SFD) dont l'objectif est de donner une vision détaillée des travaux à conduire, des interactions avec les autres SI, de l'évolution du modèle de données (maquette définitive / conditions d'affichage / description des traitements...).Ces documentations servent de référence pour décrire le fonctionnement de l'outil et sont impérativement mises à jour à chaque évolution. A ce jour, la totalité de l'outillage est décrit par l'intermédiaire de ces documentations à un niveau technico-fonctionnel (voir chapitre

« Les volumétries observées »). Il est attendu du titulaire qu'il réalise les évolutions de l'outil sur la base de ces documentations.

- D'un Chef de projet MOE reporting
- D'une équipe de support utilisateur (composée d'un responsable et d'un technicien support), qui effectue le suivi des incidents de production.
- D'une équipe assurant les missions de maintenance technique, de gestion de l'infrastructure informatique et de la sécurité (2 personnes)

La DSI pilote le marché MOE, composée actuellement de :

- Un chef de projet MOE, en charge de l'analyse de la faisabilité technique, du pilotage de l'activité et des recettes
- 2 développeurs fullstack
- 1 consultant spécialiste en testing, chargé d'appuyer la recette Anru de l'outil et de maintenir/exécuter et faire évoluer les tests automatisés développés via l'outil Katalon.

Le marché MOE apporte également, de façon ponctuelle, un appui sur la partie reporting.

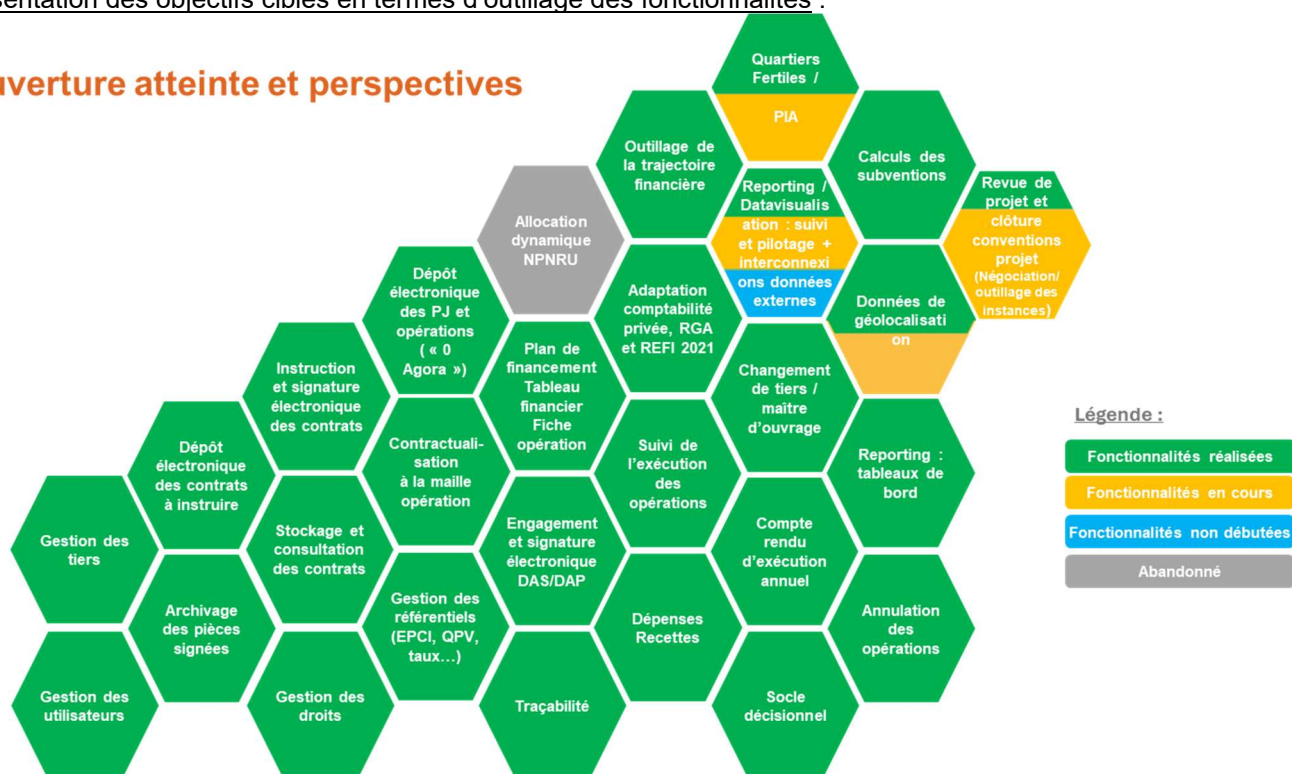
2.2.1.3 Les étapes franchies et la feuille de route

La mise en service de l'outil IODA a été progressive avec pour objectif de délivrer les premières fonctionnalités en cohérence avec les besoins du NPNRU.

Vague de déploiement	Date de mise en service
Vague 1 - Référentiel commun (tiers / utilisateurs)	01/10/2018
Vague 2 – Programmation budgétaire et contractualisation	01/04/2019
Vague 2 bis – Améliorations nécessaires à la vague 2 – lot 1	01/07/2019
Vague 2 ter – Amélioration nécessaires à la vague 2 – lot 2	13/12/2019
Vague 3 – Exécution des contrats (lot 1 – Loi ELAN) dont reporting et reprise des données	22/03/2021
Vague 4 – Calcul des subventions	01/09/2023
Vague 4 bis – Autres fonctionnalités	26/04/2024
Amélioration continue 6 patchs majeurs livrés + 2 à livrer avant fin 2025	26/04/2024 à fin 2025

Représentation des objectifs cibles en termes d'outillage des fonctionnalités :

Couverture atteinte et perspectives



Eléments prévus dans la feuille de route des années à venir :

- 1) Poursuivre la phase de stabilisation de l'outil et l'amélioration continue. Prévision de fin de réalisation de la phase évolutive actuelle pour la fin du 1er trimestre 2026 en maintenant le dispositif organisationnel existant. Cette phase devrait ensuite être poursuivie en 2026 pour intégrer des évolutions liées à la préparation du nouveau programme (socle, paramétrage etc...) avant la fin de la mission de préfiguration qui permettra d'enclencher l'outillage des nouvelles règles (voir point 3 ci-dessous).
- 2) Consolider les briques technologiques de l'outil afin de prévenir l'obsolescence de l'outil et s'assurer du maintien en condition opérationnelle de la solution à l'échelle du nouveau programme de rénovation urbaine, actuellement en cours de préfiguration.
Il appartient au prestataire de s'assurer que les technologies employées sont pérennes et d'alerter l'Anru de risque éventuel d'obsolescence afin d'anticiper les éventuelles migrations technologiques nécessaires à la continuité du système à l'échelle de la durée de vie des programmes de l'Agence.
A minima, l'Anru souhaiterait réaliser une étude destinée à supprimer la dépendance à la brique Sharepoint utilisée dans les fonctionnalités de gestion des tiers, des utilisateurs ainsi que de la fonction de contractualisation (voir Annexe 2).
- 3) Intégrer toutes les évolutions permettant d'intégrer dans IODA le nouveau programme de rénovation urbaine et en décliner les nouvelles règles d'instruction. Cette phase ne peut pas être estimée à date et dépendra de la mission de préfiguration qui débute en septembre 2025.

2.2.2 Informations techniques du SI IODA

2.2.2.1 Principes généraux

- **Logiciels socles pour IODA**

Les technologies utilisées actuellement sont les suivantes :

- Sharepoint SE pour
 - o Les référentiels
 - o La gestion des tiers et des utilisateurs (workflow de demandes d'accès)

- Sa logique d'organisation en site / sous site pouvant s'apparenter à notre représentation projet / contrat
 - Ses capacités de gestion électronique des documents
 - Les fonctionnalités collaboratives à la fois sur les documents et dans le cadre plus général d'un site ou sous site
 - Les capacités de faire bénéficier de l'offre Office Online Server permettant à tous de lire les documents y compris en l'absence des logiciels requis sur le poste de travail de l'utilisateur
 - La gestion des notifications
 - Dot.Net / Visual Studio pour l'écriture des fonctionnalités
 - SQL Server 2019 pour les bases de données
 - SSAS / SSIS / SSRS et PowerBI pour outiller le reporting décisionnel (voir le détail des outils reporting dans le chapitre ci-dessous Architecture de l'environnement décisionnel)
 - Webservices d'interopérabilité (voir ci-dessous SI en interaction)
 - L'offre DocuSign et CDC ARKHINEO pour
 - Le déploiement d'une solution de signature électronique
 - L'archivage à valeur probante des documents juridiques et le partage du document à valeur légale auprès de l'ensemble des entités juridiques signataires (ce volet ne faisant pas partie du périmètre du présent marché)
 - Katalon pour les campagnes de tests automatisés
- L'OS des machines virtuelles hébergeant ces solutions est Windows Server 2022.

- **SI en interaction**

Le SI IODA interagit avec les éléments suivants :

- Le système d'information financier (SIF) en charge du suivi financier
- L'annuaire (requêtes d'interrogation dans l'Azure AD afin de récupérer des informations nominatives lors du processus de demande d'accès à IODA ou lors de certaines phases d'instruction)
- La solution de signature électronique (DocuSign)
- Une brique d'OpenData

Le SIF déployé actuellement à l'ANRU est l'outil XRP Ultimate de la société CEGID.

CEGID XRP ULTIMATE est une solution ERP permettant de centraliser et automatiser les processus financiers des organisations publiques ou privées.

Au sein de l'ANRU, cette solution assure le suivi des engagements ainsi que les paiements des dépenses et des subventions accordées par l'Agence (avec des adaptations secteurs public spécifiques).

Les comptabilités suivantes sont gérées au sein de l'outil :

- La comptabilité ANRU (dont le suivi comptable des programmes PNRU, PNRQAD, NPNRU et Quartiers Fertiles)
- PIAQF pour les programmes d'investissement d'avenir Quartiers Fertiles (budget annexe)
- PIAINT pour les programmes CSTI (Culture Scientifique, Technique et Industrielle), Internat d'Excellence et Internat de la Réussite
- PIAJEU pour les programmes Jeunesse et Boussole des jeunes
- PIAVD1 pour le programme Ville durable et solidaire axe 1 (en subvention) (le phase de maturation ANRU+ étant terminée)
- PIAVD2 pour le programme Ville durable et solidaire axe 2 (en co-investissement)

L'application métier IODA communique avec CEGID XRP ULTIMATE via des Webservices.

L'ensemble du flux repose sur les protocoles SOAP côté IODA et REST côté XRP ULTIMATE.

Le SIF expose les interfaces suivantes :

- **Création d'un Engagement Juridique : FE01**

L'interface FE01 a pour but de transférer les informations relatives aux engagements juridiques (EJ) IODA pour une création dans XRP ULTIMATE. Lors de la création des engagements juridiques via l'interface dans XRP, les champs

du réceptacle XRP sont renseignés automatiquement à partir des éléments issus de IODA, et éventuellement par des valeurs par défaut.

Statut de l'EJ : l'engagement juridique est créé dans XRP au statut validé (pas de WF de validation).

Les prérequis de la création de l'EJ sont :

- La création du tiers dans XRP
- Le paramétrage de la catégorie d'engagement
- La création de l'imputation dans XRP

- **Modification d'un Engagement Juridique : FE02**

Un ajustement à la hausse ou à la baisse de l'engagement juridique est possible lors de la demande d'acompte 1, à la suite d'une DAS modificative.

Les opérations possibles sont :

- Révision du montant de l'EJ,
- Changement du titulaire de l'EJ

Dans IODA, un batch quotidien réalise les créations/modifications d'EJ (FE01/FE02) consécutivement aux signatures de Décisions Attributives de Subvention (DAS) ou des signatures de contrats, réalisées via DocuSign.

- **Création d'un Service Fait : FE06**

Le SF est certifié dans IODA et transmis à XRP via l'interface FE06, qui transmet en retour le code identifiant le SF. Le service fait est directement intégré au statut certifié, aucune validation ne sera effectuée par l'ordonnateur délégué ou principal dans XRP.

- **Création d'une Demande de Paiement : FE07**

L'interface FE07 a pour but de transférer les informations relatives aux demandes de paiement (DP) de IODA pour une création dans XRP. Lors de la création des demandes de paiement via l'interface dans XRP, les champs du réceptacle XRP seront renseignés automatiquement à partir des éléments issus de IODA.

Dans IODA, un batch quotidien réalise les mises en paiement (FE06/FE07) consécutivement à la validation de l'instruction des opérations par l'Anru.

- **Création d'un Titre de Recette : FE10**

L'interface FE10 a pour but de transférer les informations relatives aux titres de recettes IODA (recouvrement) vers la base XRP. Cette action est réalisée dans IODA par le batch de mise en paiement (voir ci-dessus).

- **Création d'un tiers client et fournisseur : FE11**

L'interface FE11 a pour but de créer le tiers bénéficiaire des subventions dans XRP sur la base des paramètres transmis issus de IODA

IODA est le seul point d'entrée pour la création des tiers du NPNRU. L'applicatif utilise un interfaçage avec la base SIRENE de l'INSEE pour récupérer les données du tiers puis les transfère pour création via le FE11 à XRP.

Les mises à jour sont réalisées sur la base d'un batch quotidien qui transmet les modifications opérées dans la base SIRENE dans IODA et XRP via le FE11.

- **Création d'une domiciliation bancaire fournisseur (RIB) : FE12**

La fiche tiers IODA permet la création/désactivation des RIB associés à l'organisme bénéficiaire des subventions. Ces informations sont transmises à XRP via l'interface FE12. Cette action est soumise à une validation par le personnel habilité au sein de la Direction Financière de l'Anru.

- **Liste des domiciliations bancaires actives d'un tiers (RIB) : FE13**

Le FE13 expose les domiciliations bancaires (stockées dans XRP) d'un tiers.

Le FE13 est appelé depuis IODA pour toutes les actions de consultation ou de sélection d'un RIB pendant les processus d'instruction des opérations.

- **Ajout d'une pièce dématérialisée : FE14**

Cette interface permet l'association d'une pièce dématérialisée (ou pièce jointe) à un objet métier XRP, stockée en GED.

IODA utilise cette interface pour associer les RIB (format PDF) à la fiche tiers XRP ainsi que les DAS signées (format PDF) aux Engagements Juridiques (EJ).

- **Retour paiement : FE17**

Cette interface a pour but d'exposer la situation du paiement d'une DP (demande de paiement) ou d'un recouvrement. Les informations exposées sont :

- Le statut du paiement : Non payé ou paiement total réalisé,
- La date du dernier paiement/recouvrement,
- L'utilisateur qui a validé le paiement, ou constaté le dernier recouvrement,
- Le montant total payé ou encaissé

Dans IODA, un batch quotidien exécute ce webservice pour mettre à jour le statut et les montants des opérations payées/recouvrées dans XRP.

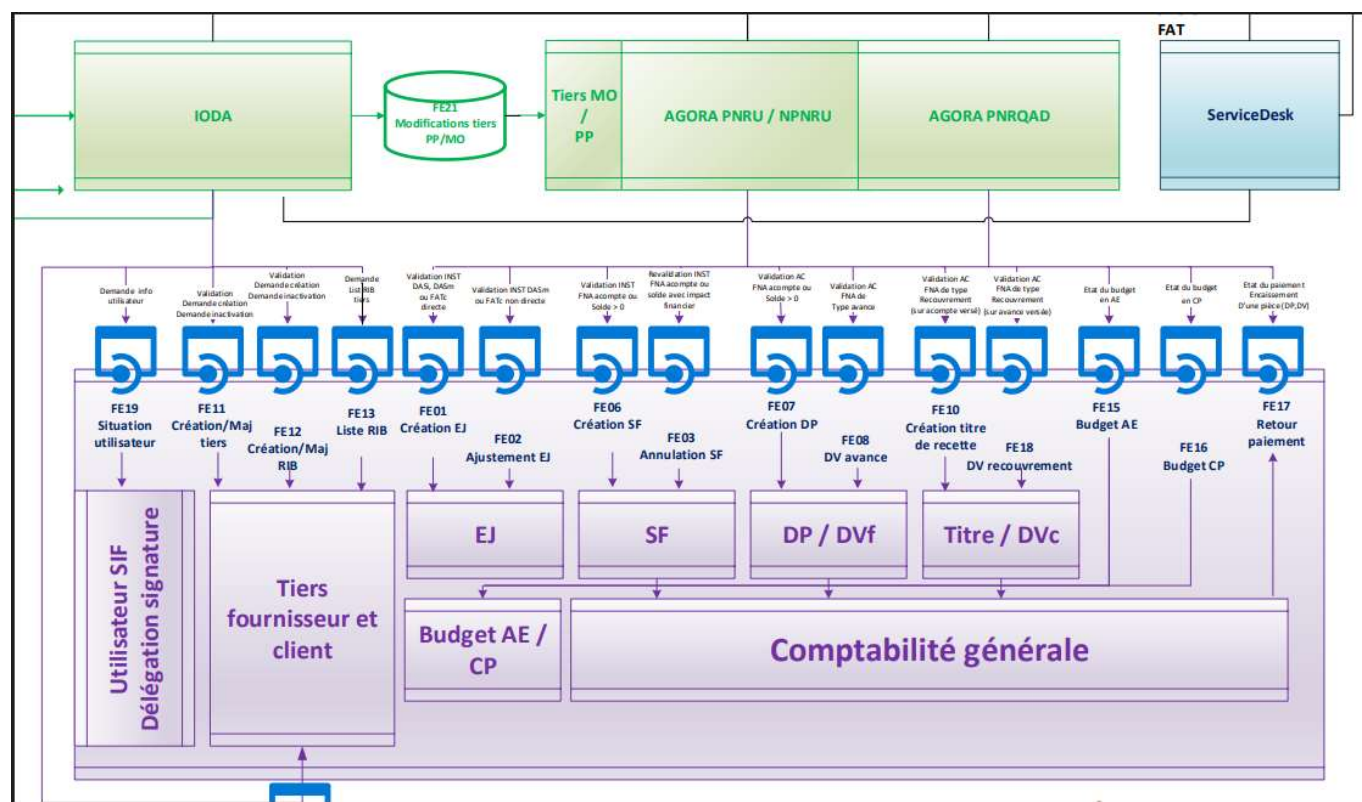
- **Situation utilisateur : FE19**

Cette interface renvoie le statut d'un utilisateur (actif ou inactif).

- **Contrôle tiers : FE22**

Cette interface renvoie le statut d'un tiers (actif ou inactif).

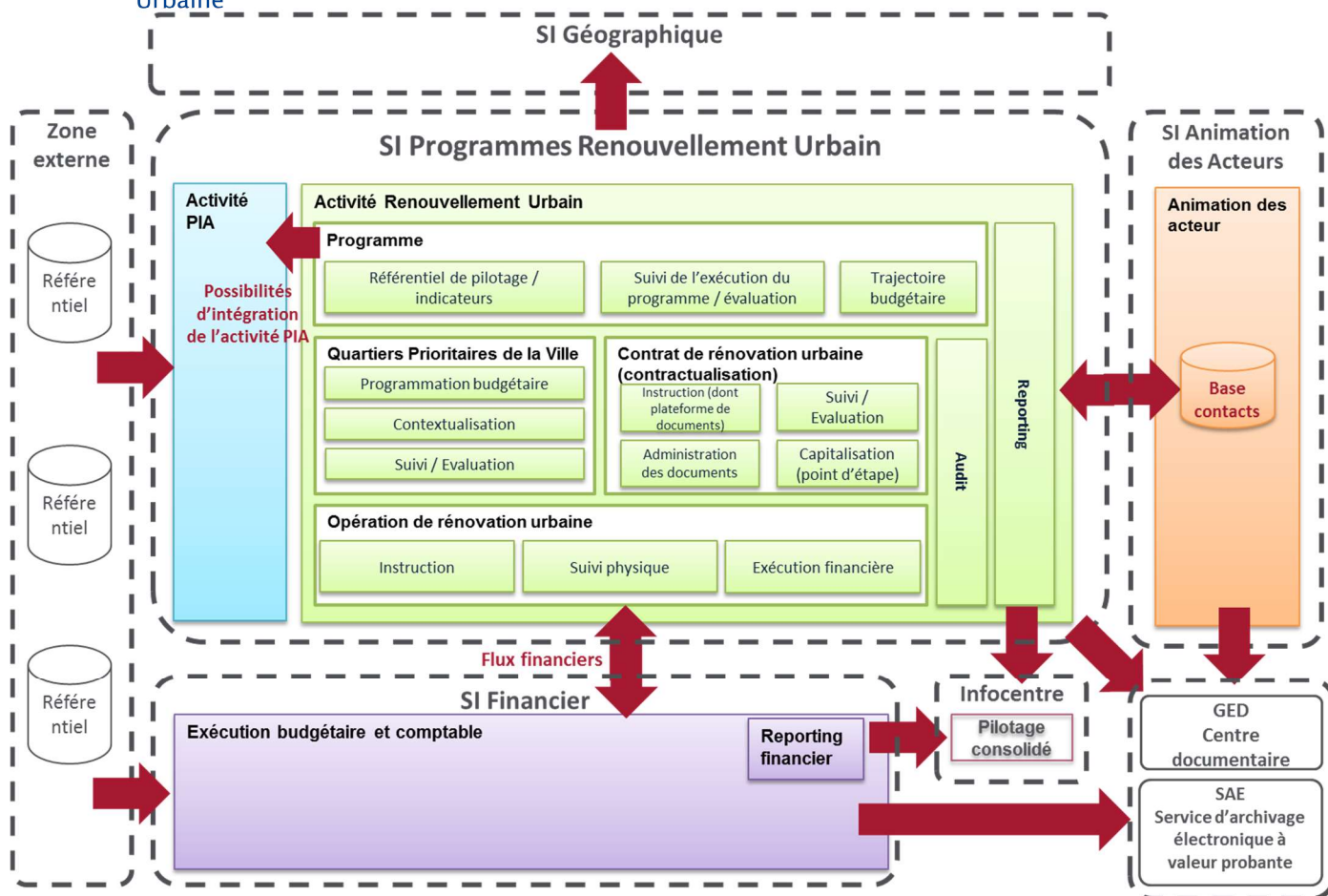
Schéma de représentation des éléments interfacés :



Le branchement IODA/SIF est aujourd'hui pleinement opérationnel.

La chaîne de paiement est sécurisée par le système de batchs automatiques quotidiens décrits ci-dessus.

- **Représentation de l'architecture du SI IODA (en vert)**

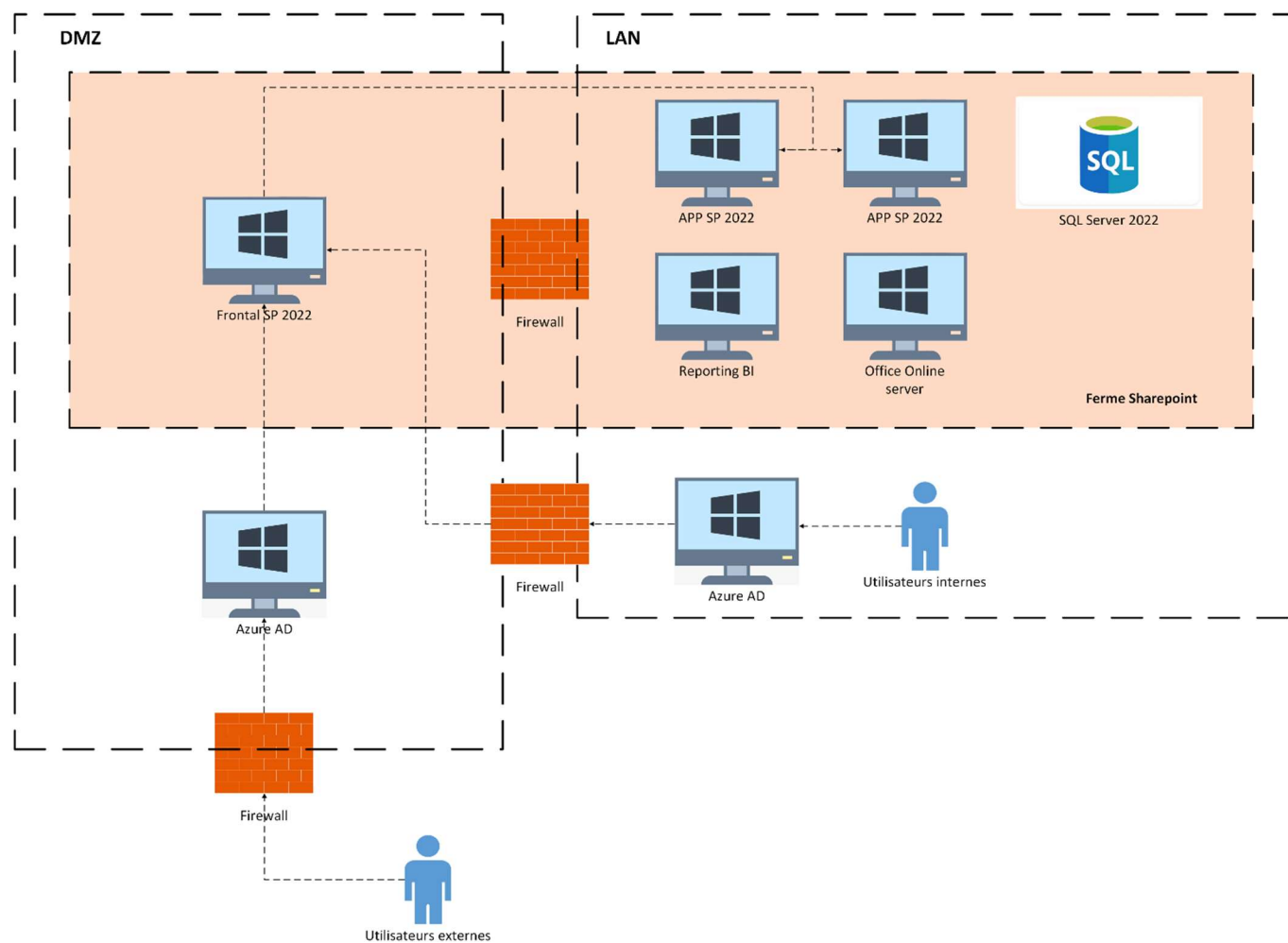


Le système IODA est la brique centrale d'un dispositif plus important composé des éléments suivants :

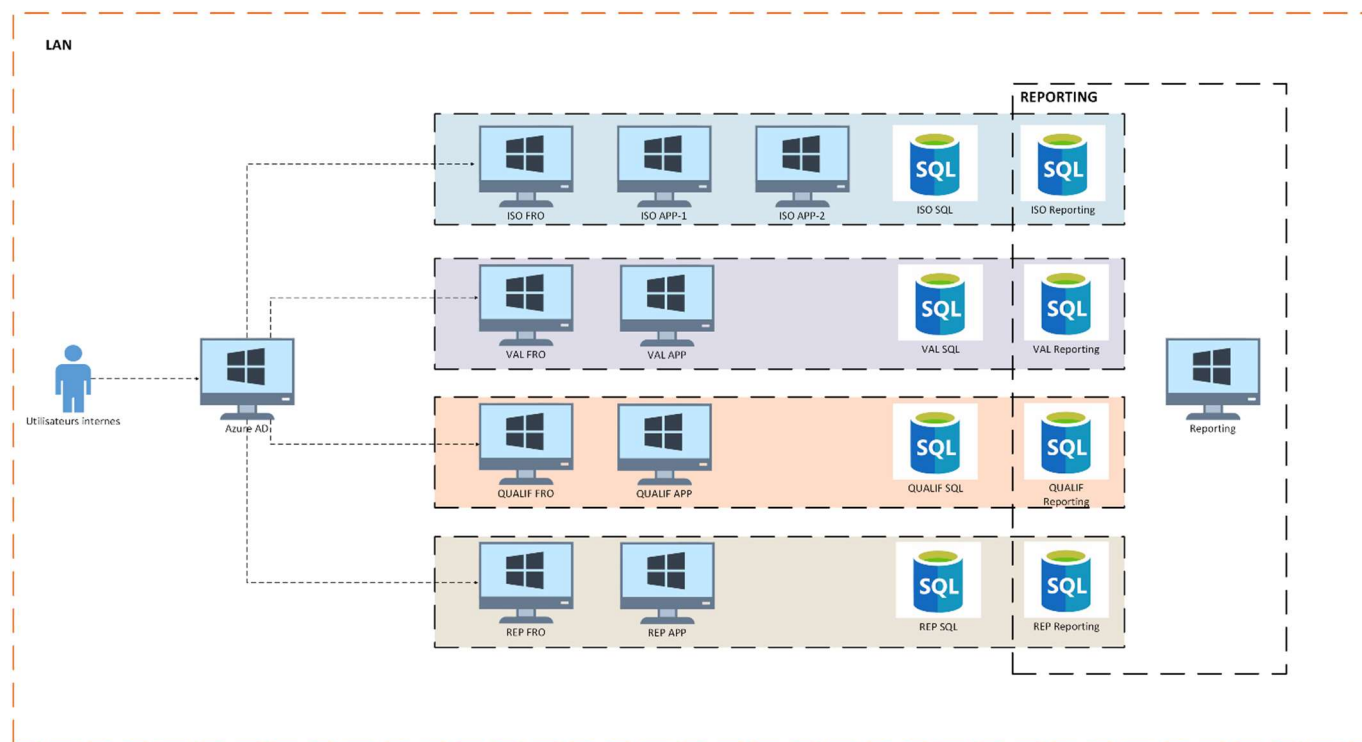
- De référentiels externes permettant à l'ANRU de s'appuyer sur des informations qualifiées (informations géographiques, entités juridiques, types juridiques etc.)
- Un système d'information financier en charge de l'engagement et du paiement des subventions
- Une brique unifiée de GED et une extension vers un service d'archivage électronique pour les documents signés électroniquement pour lesquels la valeur probante doit être préservée
- Un infocentre consolidant les reportings physiques et financiers
- Un système d'information dédié à l'animation des acteurs qui porte la base des contacts de l'ANRU (Annuaire et Extranet)

2.2.2.2 Architecture technique

ANRU – Environnement de production



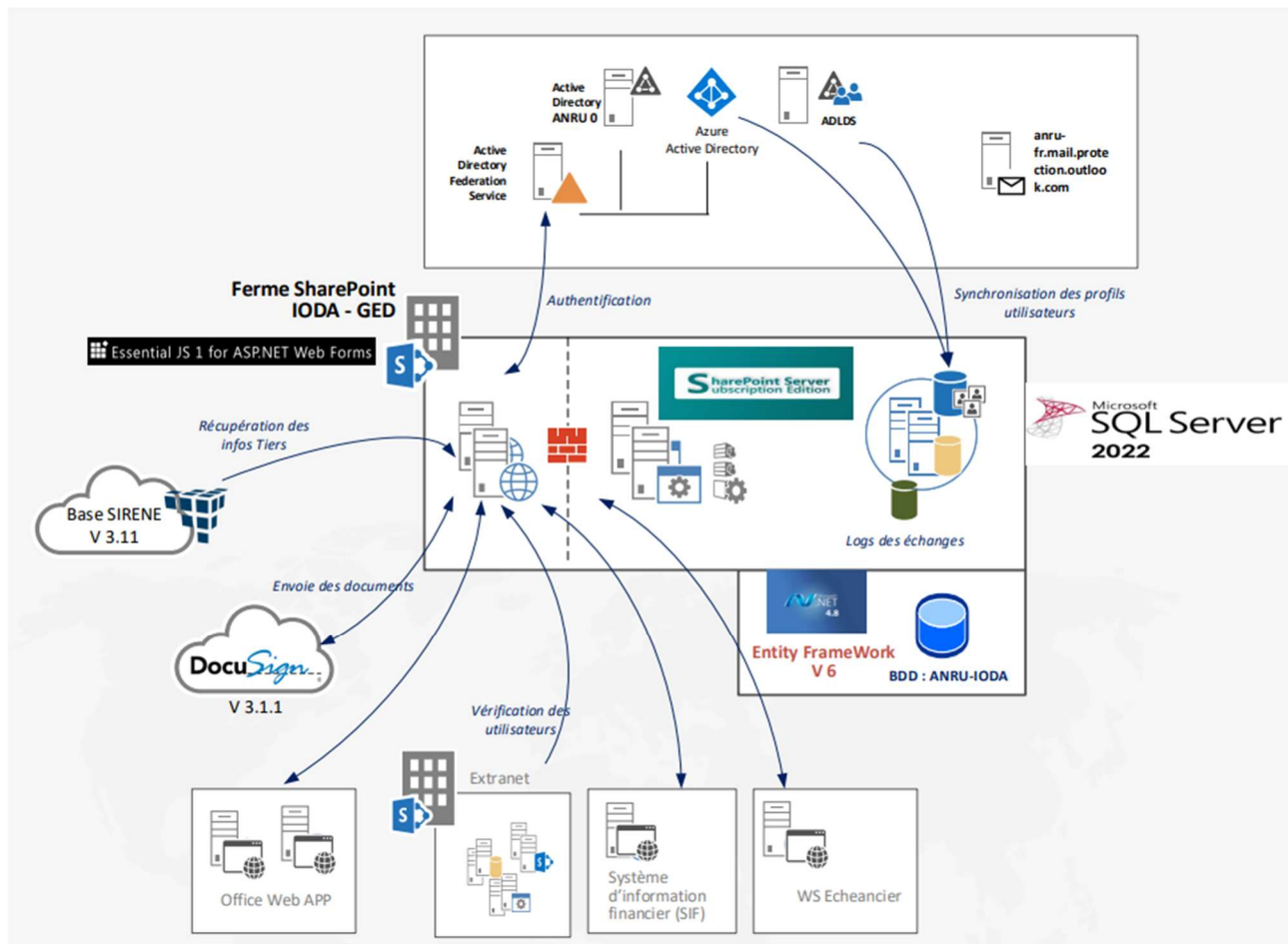
ANRU – Environnements hors production



Quatre environnements hors production nécessaires aux travaux sont actuellement installés à l'ANRU :

Environnement IODA	Remarques
ISO	Rafraichissement quotidien à partir des données de la production, base utile pour le support et la qualification éventuelle de patches urgents
VAL	Environnement utilisé pour réaliser des bascules à blanc lors des montées de version majeure ou pour la qualification des patches ou des nouvelles versions selon le rythme de livraison
QUALIF	Environnement utilisé pour la qualification des patches ou des nouvelles versions selon le rythme de livraison
REP	Environnement utilisé pour la recette des reprises de données (le cas échéant) ou pour les besoins de formations des utilisateurs

Ces environnements peuvent être branchés à un environnement interfacé du Système d'Information Financier comptable (2 environnements SIF dédiés pour la recette existent). Pour les autres environnements, un mode « bouchon » existe qui permet de simuler des retours positifs des appels SIF pour la poursuite des phases de recette. Par ailleurs, les 4 environnements partagent l'environnement Annuaire hors production ainsi qu'un environnement « bac à sable » de signature électronique.



2.2.2.4 Liste des tâches d'exploitation

Des traitements d'exploitation sont programmés pour l'outil IODA dont vous trouverez ci-dessous une liste, en précisant leur description et leur fréquence.

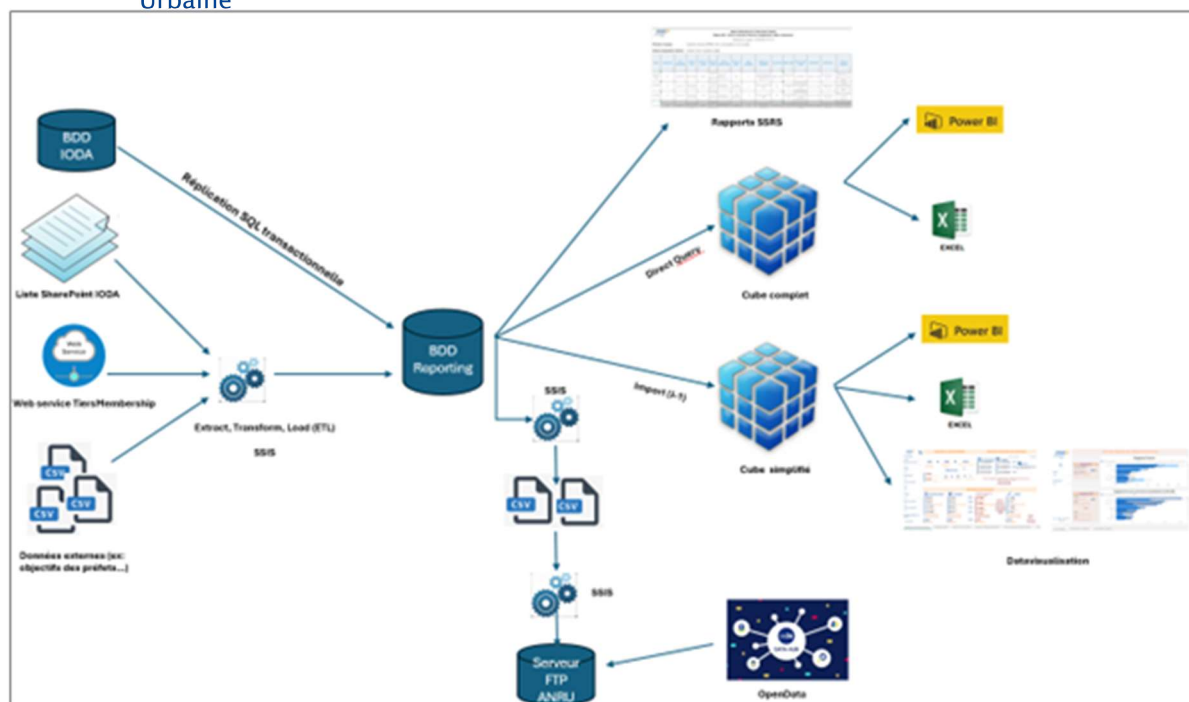
Tâche	Objet métier	Description	Fréquence
1	Mise à jour de la liste des boîtes d'instruction, de l'historique des boîtes ainsi que des réunions locales des contrats	Mise à jour de la liste consolidée des boîtes d'instruction, de l'historique de traçabilité des boîtes d'instruction ainsi que de la liste des réunions locales des contrats (listes utilisées pour les besoins de reporting)	Quotidien
2	Mise à jour les droits du site d'archive		Quotidien
3	Mise à jour des tiers	Mise à jour des tiers IODA sur la base des changements constatés dans le répertoire SIRENE tenu par l'INSEE	Quotidien
4	Mise à jour des opérations suite à la	Modification des opérations suite à la mise à jour de la base SIRENE	Quotidien

	mise à jours des tiers avec la base SIRENE		
5	Retour de signature électronique des contrats/avenants et des DAS (engagements et soldes)	Récupération des documents signés électroniquement et mise à jour des workflows IODA	Quotidien
6	Retour paiement	Intégration des retours de paiement SIF dans IODA	Quotidien
7	Déclenchement CREA	Déclenchement des processus de compte rendu annuel	Quotidien
8	Paiement des acomptes / soldes	Traitement des acomptes validés ANRU et échéances échues	Quotidien
9	Export SISAL	Export pour publication des données à l'OpenData à destination du Ministère du logement	Quotidien
10	Export Contrat	Export pour publication des données à l'OpenData à destination du site internet de l'ANRU	Hebdomadaire
11	Compression des PDF	Tâche visant à compresser les fichiers PDF de la plateforme	Quotidien
12	Envoi des alertes	Envoi des notifications sur lesquelles les utilisateurs se sont abonnés	Quotidien
13	Synchronisation de la liste utilisateur	Récupération des données annuaire actualisées	Quotidien
14	Export tiers vers Agora	Export des tiers (création / modification) pour mise à jour de la base Agora (pour les programmes PNRU et PNRQAD, actuellement en fin d'exécution)	Quotidien

2.2.2.5 Architecture de l'environnement décisionnel

L'offre décisionnelle constitue une base solide consolidant les données en continu et répondant aux besoins de suivi opérationnel et stratégique des utilisateurs internes comme externes.

L'environnement est constitué de briques structurées selon le schéma ci-dessous :



Tous les outils de reporting sont alimentés à partir d'une base de données SQL Server 2022 qui centralise toutes les données nécessaires à la mise en place des différents rapports ou datavisualisations.

Les données hébergées par cette base sont principalement issues de 4 sources différentes :

1.1) **Réplication de la base de données IODA**

La source principale qui alimente la base de données de reporting est la base de données du portail de subventions IODA.

La base de données IODA est répliquée en temps réel vers la base de reporting en utilisant la réplication transactionnelle SQL Server.

Les données répliquées concernent toutes les données financières ou techniques de toutes les opérations de rénovation urbaine enregistrées dans le portail de subvention.

1.2) **Listes SharePoint IODA**

Les données de référence du portail de subvention (par ex : départements, communes, régions, contrats...) sont stockées sous forme de listes SharePoint et ne peuvent donc pas être répliquées directement dans la base de reporting.

Un traitement supplémentaire est mis en place afin de récupérer ces données et veiller à leur rafraîchissement. Pour cela, un flux ETL (Extract Transform and Load) est mis en place à l'aide de l'outil SSIS (SQL Server Integration Services) de Microsoft.

Ce flux est exécuté chaque jour de façon automatique (planification par les jobs SQL Server). Il se connecte à chaque liste SharePoint du portail, récupère les données nécessaires puis met à jour les tables correspondantes dans la base de reporting.

Chaque liste SharePoint est chargée dans une table spécifique dans la base de données de reporting.

1.3) **Webservice**

Un webservice permet de gérer les droits d'accès : il expose la liste de tous les tiers habilités à accéder aux contrats de rénovation urbaine. Ces éléments sont exploités pour l'accès aux rapports et aux datavisualisations depuis IODA.

1.4) **Fichiers plats**

Certaines données externes (non présentes dans le portail de subvention) sont renseignées sous forme de fichiers plats et chargées dans la base de données de reporting en utilisant des flux SSIS (SQL Server Integration Services).

2) Outils de reporting :

Le socle de reporting est constitué de différentes briques :

- Rapports paginés
- Datavisualisations
- Cubes

2.1) Rapports paginés

Actuellement 25 rapports paginés sous forme de tableaux accessibles via un écran de critères spécifiques.

Ces rapports sont développés à l'aide de l'outil SSRS (SQL Server Reporting Services) de Microsoft. Ils sont hébergés sur le portail Power BI Report Server et sont accessibles aux utilisateurs internes ANRU ou aux partenaires externes directement via le portail de subventions IODA.

Lorsqu'un utilisateur ouvre un rapport depuis IODA, un appel à l'url du rapport sur le portail Power BI Report Server est déclenché et l'affichage est filtré sur les données auxquelles l'utilisateur a accès uniquement.

2.2) Datavisualisation

Actuellement 3 types de datavisualisations (accessi.

Les datavisualisations présentent une vision synthétique sous la forme d'indicateurs clés facilitant le pilotage des différentes directions métier de l'ANRU ainsi que des acteurs externes.

Les datavisualisations sont réalisées à l'aide de l'outil Power BI et sont également hébergées sur le portail Power BI Report Server.

Les datavisualisations sont également accessibles depuis le portail de subventions IODA pour les utilisateurs internes et externes (données également filtrées sur la base de la gestion des droits)

2.3) Cubes

Les cubes permettent de mettre à disposition la quasi-totalité des données de la base de reporting sous une forme structurée et offrent la possibilité aux utilisateurs internes de construire leurs propres états.

Les cubes sont développés à l'aide de l'outil SSAS (SQL Server Analysis Services) de Microsoft.

3) Offre data (opendata) :

L'ANRU déploie actuellement un entrepôt de données dont l'objectif est d'agglomérer des données issues des systèmes d'informations de l'ANRU mais également de sources externes (ex : INSEE, RPSL...) afin de produire des indicateurs permettant de mesurer l'impact des opérations de renouvellement urbain sur le terrain au fur et à mesure de l'avancement des programmes.

Une partie de ces indicateurs pourront être exposés via une solution opendata (notamment par des affichages géographiques), accessible par un mécanisme d'API, notamment aux partenaires de l'ANRU.

L'ANRU s'appuie sur le portail de la société OpenDataSoft pour cette mise en œuvre.

En complément, l'ANRU s'est également doté d'un outil d'enquête (solution également acquise dans la gamme d'outils mis à disposition par la société OpenDataSoft), capable de collecter des jeux de données complémentaires par des séries de sondages et de questionnaires en ligne. Cette solution doit permettre d'enrichir l'entrepôt de l'ANRU avec des données non présentes dans l'écosystème des systèmes d'informations internes ou externes et nécessitant une interrogation directe de certaines catégories d'utilisateurs.

L'offre data n'est pas déployée à ce stade. La production des indicateurs est en cours.

L'offre data ne fait pas partie du périmètre du présent marché.

4) Module de trajectoire financière

Le module de trajectoire financière est une application dédiée qui se base sur les données IODA et plus précisément sur les données d'engagements et de paiements passés ou en cours afin de dresser une trajectoire ou une projection des engagements et des paiements à venir.

L'application repose sur un mécanisme de simulations de projections financières : le système réalise dans un premier temps une photo à l'instant T du volume déjà engagé et payé des opérations. En fonction des délais aperçus sur les engagements et les paiements déjà réalisés, elle permet de calculer des délais moyens d'engagement et de paiement selon différents scénarios. Ces délais sont ensuite appliqués aux opérations non encore engagées ou en cours d'engagement pour donner une vision sur les dates prévisionnelles d'engagements et de paiements.

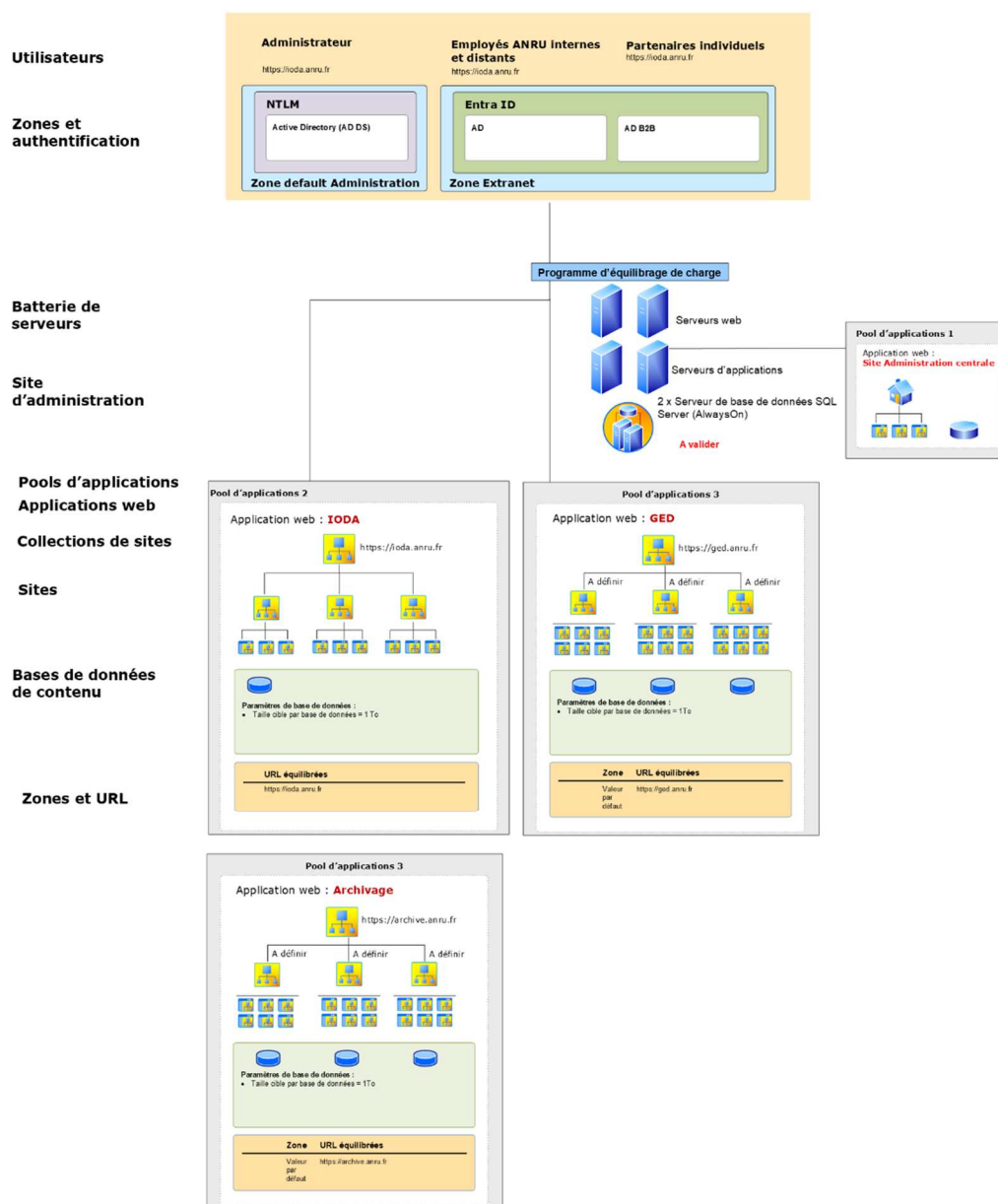
Le système permet également de simuler le mécanisme des échéanciers de paiement, identique à la fonctionnalité depuis IODA (utilisation d'un webservice partagé).

L'application ainsi que le web service sont développés en full .NET (version 4.8).

L'accès à l'application est géré avec l'annuaire Microsoft Azure.

Socle technique : SQL Server 2022, EntityFramework, MVC, Syncfusion, log4net, Azure AD

2.2.2.6 Architecture logique



2.2.2.7 Les volumétries observées

Volumétries liées à la conception de l'outil

Environ 81 fonctionnalités principales (cf annexe 1)

- 495 actions paramétrables
- 200 typologies de notification différentes

12 documents de spécifications fonctionnelles détaillées (ci-dessous), 1 dossier d'architecture technique

- Domaine tiers / utilisateurs / transverse → 90 pages
- Domaine contrats → 350 pages
- Domaine opération → 880 pages
- Domaine contractualisation → 320 pages
- Domaine engagement → 360 pages
- Domaine solde → 330 pages
- Domaine acompte → 200 pages
- Domaine CREA → 120 pages
- Domaine changement de tiers → 60 pages
- Domaine annulation contractualisation / engagement → 120 pages
- Domaine simulateur financier → 100 pages
- Domaine reporting → 100 pages

Modèle de données comportant

- 70 tables environ / 120 clés
- 70 listes Sharepoint environ

Volumétries d'usages constatées

Environ 4500 utilisateurs actifs, 5600 profils d'accès actifs

Environ 200 espaces Agglomérations pour 570 contrats de rénovation urbaine se déclinant en 4200 boîtes d'instruction (5 types de boîtes associées à un workflow comportant de 4 à 6 étapes) et 17 900 opérations mettant en œuvre 8 processus.

Volumétries liées au support utilisateur

3000 tickets de support par an (2024) dont :

- 800 liés à l'annuaire
- 2200 liés à l'appliquet IODA

Ces tickets sont globalement répartis en :

- 1/3 de demande d'informations
- 2/3 de demande de service (opération réalisée par le support faute de fonctionnalité disponible pour l'utilisateur) et d'incident logiciel

Estimation du stock des tickets non traités à la fin de l'année 2025 :

- Entre 100 et 120 anomalies (15% de bloquant, 60% de majeur et 25% de mineur et cosmétique)
- 50 évolutions

Hierarchie	Lignes de code source	Couplage de classe	Indice de maintenabilité
Un ou plusieurs projets ont été ignorés. Les			
■ Anru.Annuaire.UpdateADLSTiers (Debug)	1 752	35	74
■ Anru.Archivage (Debug)	8 232	111	68
■ Anru.CommonUtility (Debug)	33 579	376	77
■ Anru.DateConvert (Debug)	58	17	73
■ ANRU.DeleteMessageNotifications (Debug)	31	11	61
■ Anru.ExtractDocument (Debug)	156	15	51
■ Anru.GrilleMigration (Debug)	286	38	49
■ Anru.PDFCompressor (Debug)	294	36	42
■ Anru.RepriseDonnees (Debug)	43 329	905	73
■ Anru.RepriseProjets (Debug)	363	29	54
■ Anru.Reg (Debug)	6 487	108	60
■ Anru.SynchroUser (Debug)	1 909	105	79
■ Anru.TiersOccasionnel (Debug)	136	19	65
■ Anru.Timer (Debug)	1 185	47	51
■ Anru.Vague2 (Debug)	42 960	350	62
■ Anru.Vague3 (Debug)	151 649	830	65
■ Anru.Vague3.Utility (Debug)	104 808	1 061	83
■ ANRU_Services (Debug)	24 004	431	85
■ ANRU_SERVICES_TEST (Debug)	2 227	42	83
■ ANRULog (Debug)	991	56	90
■ ArchivageConsole (Debug)	64	10	58
■ CheckDocuSign (Debug)	242	31	52
■ CollectInfoBiBoiteInstruction (Debug)	459	21	35
■ CREA (Debug)	88	17	67
■ CreateNewVersion (Debug)	18	8	73
■ DocuSignConnector (Debug)	1 815	111	85
■ DocuSignUtilityConnector (Debug)	1 815	111	85
■ FixWebpart (Debug)	60	10	47
■ Ioda.Wfk (Debug)	1 041	111	61
■ IODA-ListeBls (Debug)	124	23	48
■ NumberBoiteToArchive (Debug)	177	22	64
■ ReinitDroitContat (Debug)	8 232	83	71
■ Reprise15 (Debug)	107	24	60
■ RepriseBoiteDroit (Debug)	4 027	43	77
■ Sig (Debug)	1 081	30	11
■ Siru.Anru (Debug)	5 649	140	69
■ Siru.Anru.Service (Debug)	38	13	89
■ TierMumbershipWCF (Debug)	22	10	88
■ TimerJobAlert (Debug)	267	29	73
■ TimerJobDelegation (Debug)	78	17	54
■ TimerLuncher (Debug)	813	54	63
■ UpdateDonneeFi (Debug)	74	15	45
■ UpdateTime (Debug)	60	16	62
■ WSTiersMembers (Debug)	2 519	52	84

2.2.2.9 Les temps de réponse

Un temps de réponse désigne la durée d'exécution d'une opération informatique. Pour IODA, il s'agit la plupart du temps de la durée d'affichage d'une page Web qui sollicite le résultat de plusieurs composants logiciels (serveur web, serveur d'application, serveur de base de données etc...).

Le temps de réponse global d'une application est une notion essentielle de la qualité perçue de l'application. Du point de vue de l'utilisateur d'une application, le temps de réponse est un temps d'attente.

Les exigences demandées pour le système d'information IODA sont les suivantes :

- Délai de réaction d'un composant de l'interface web (bouton, liste déroulante etc.) : moins de 1 seconde
- Délai de réalisation d'une tâche (opération à l'échelle d'une page : affichage, enregistrement, annulation etc.) : moins de 2 secondes
- Affichage d'une jauge de progression pour les opérations supérieures à 2 secondes (par exception lorsque le titulaire démontre l'impossibilité d'atteindre les délais précédemment indiqués)

3 Prestations attendues et livrables

Les prestations suivantes sont attendues :

- Prestation 1 : phase d'initialisation
- Prestation 2 : fourniture d'un plan de réversibilité ou de transférabilité
- Prestation 3 :
 - Le support applicatif
 - Le support auprès des utilisateurs
 - L'émission des demandes de correction auprès de la maintenance corrective
 - La réception et la vérification des corrections / évolutions avant leur mise en production
 - La maintenance corrective des SI
 - Le pilotage de l'intégralité de la prestation, le suivi de sa qualité
- Prestation 4 : maintenance évolutive
- Prestation 5 : recette des pièces logicielles produites
- Prestation 6 : Exécution du plan de réversibilité ou de transférabilité

	Intitulé	Année 1	Années suivantes
Prestation 1	Initialisation	2 mois	
Prestation 2	Plan de réversibilité	1 mois	
Prestation 3.1	Support	10 mois	12 mois
Prestation 3.2	Maintenance corrective	10 mois	10 mois
Prestation 3.3	Pilotage général	12 mois	12 mois
Prestation 4	Maintenance évolutive	10 mois	12 mois
Prestation 5	Recette applicative	10 mois	12 mois
Prestation 6	Mise en œuvre de la réversibilité		2 mois
	Forfait		★ Prestation déclenchée 1 fois en fin de marché
	Prestations sur commande		

3.1 Prestation 1 : initialisation des prestations (part forfaitaire)

3.1.1 Présentation et objectifs

L'objectif de cette phase est de garantir la mise en place de l'organisation nécessaire au bon déroulement des prestations. Elle doit permettre au titulaire de prendre en charge progressivement les prestations attendues.

Durant cette phase, le titulaire travaille en collaboration avec les équipes de l'ANRU et le prestataire sortant afin de construire l'organisation ainsi que l'ensemble des processus / procédures permettant de mener à bien les prestations demandées et d'assurer la montée en compétence des collaborateurs et du service.

Cette phase organise :

- La mise en place de l'organisation, des processus et moyens nécessaires à la réalisation de la prestation
- La prise de connaissance fonctionnelle et technique du périmètre
- L'appropriation du contexte de l'ANRU
- La prise en charge de la responsabilité des services

Durant la phase d'initialisation, les prestations de maintenance corrective et évolutive sont exécutées sous la responsabilité de l'ANRU. A la fin de cette phase, le Titulaire exécute la totalité des prestations sous sa

Le titulaire est le pilote de la phase d'initialisation et en particulier du transfert de compétences. Il réalise les opérations suivantes :

- Il établit et suit le planning du chantier
- Il établit un plan de montée en compétence de ses collaborateurs
- Il met en place les éléments techniques et organisationnels permettant à son équipe d'assurer les prestations

Le titulaire réalise le Plan Qualité Maintenance (PQM) dont l'objectif est de décrire l'ensemble des processus des prestations du présent marché qu'il aura préalablement défini en concertation avec l'ANRU.

Il met au point le dispositif de pilotage et en particulier les outils de pilotage pour l'intégralité des prestations (système des indicateurs de pilotage et engagements de service).

Cette phase d'initialisation est critique et impose au titulaire de mettre en place le dispositif adapté qui garantit une prise d'autonomie rapide.

3.1.2 Livrables attendus

Prestation	Livrable	Date ou périodicité
P1	Démarche et calendrier de la phase d'initialisation comportant le plan de montée en compétence des collaborateurs et des moyens du titulaire.	2 semaines à compter de la notification du marché qui vaut déclenchement de la prestation
P1	Plan Qualité Maintenance (PQM) détaillant notamment la mise en place de l'organisation, des processus et moyens nécessaires à la réalisation des prestations y compris le dispositif de production des indicateurs.	2 mois à compter de la notification du marché qui vaut déclenchement de la prestation

3.1.3 Déclenchement de la prestation

Le déclenchement de la prestation est la notification du marché.
Cette prestation est d'une durée maximum de 2 mois.

3.2 Prestation 2 : plan de réversibilité ou de transférabilité (part forfaitaire)

L'objectif de la réversibilité ou transférabilité est de permettre à l'ANRU à tout moment et pour quelle que cause que ce soit, de reprendre ou faire reprendre par tout tiers désigné par l'ANRU les prestations de maintenance applicative et ceci dans des conditions semblables à celles mises en place par le titulaire pour exécuter ces prestations.

Pour répondre à cet objectif, le titulaire doit remplir les obligations décrites dans les paragraphes ci-dessous.

3.2.1 Obligations du titulaire pendant la phase d'initialisation

Le titulaire doit remettre un plan de réversibilité ou de transférabilité prévoyant les processus de la réversibilité ou de transférabilité, les informations à fournir, les éléments à transférer vers l'ANRU ou vers le prestataire désigné par celui-ci, et d'une manière générale, toutes les dispositions permettant d'assurer un transfert des prestations de maintenance applicative dans les meilleures conditions.

Ce plan de réversibilité ou de transférabilité détaille notamment :

- Les activités à réaliser en préparation à la période de réversibilité ou de transférabilité en appui au nouveau preneur du marché,
- Les éléments matériels et logiciels, s'il y en a, qui feront l'objet de la réversibilité ou de transférabilité ainsi que les modalités de transfert opérationnelles,
- Les données à transmettre qui feront l'objet de la réversibilité ou de transférabilité ainsi que les modalités de transfert opérationnelles.

D'une manière générale, ce plan de réversibilité ou de transférabilité décrira :

- Le périmètre d'application du plan,
- Les conditions générales d'exécution des opérations de réversibilité ou de transférabilité notamment :
 - o L'organisation à mettre en place et les responsabilités,
 - o La durée de réalisation des opérations de réversibilité ou de transférabilité,
 - o Les contraintes de planning et les dates clés, notamment la date de fin prévue de la prestation,
 - o Les engagements en matière d'assistance administrative,
 - o Les engagements en matière d'assistance technique et de formation,
 - o Les différentes options de réversibilité ou de transférabilité,
 - o Le contrôle de la mise en œuvre de la réversibilité ou de transférabilité.
- Les principes de mise à jour et de contrôle du plan de réversibilité ou de transférabilité,
- Les données et informations à transmettre,
- Les moyens matériels et logiciels à transférer s'il y en a.

3.2.2 Obligations du titulaire post initialisation

Au cours de l'exécution du marché, le titulaire s'engage :

- A fournir à la demande de l'ANRU et sur un support informatique exploitable dans un format à convenir, l'ensemble à jour de la documentation et de toutes les informations propres au système d'information (technique/métier, ...) nécessaires à l'exécution des prestations de maintenance applicative,
- A mettre à jour le plan de réversibilité ou de transférabilité potentiellement à l'occasion de chaque livraison ou évènement du marché impactant le plan de réversibilité,
- A informer l'ANRU immédiatement au cours de l'exécution du marché, des modifications pouvant avoir un impact sur les conditions de réversibilité ou de transférabilité. L'accord préalable de l'ANRU sera requis si les modifications envisagées peuvent changer de manière importante le coût ou la difficulté des opérations de réversibilité ou de transférabilité.

3.2.3 Livrables attendus

Prestation	Livrable	Date ou périodicité
P2	Plan de réversibilité ou de transférabilité	1 mois à compter de la fin de la prestation 1

3.2.4 Déclenchement de la prestation

Cette prestation forfaitaire s'enclenche consécutivement à la fin de la phase d'initialisation.
Elle dure au maximum un mois.

3.3 Prestation 3 : Support aux utilisateurs et recette des livraisons en provenance de l'équipe de TMA

3.3.1 Prestation 3.1 : Support aux utilisateurs

3.3.1.1 Description de la prestation

La prestation de support débute consécutivement à la fin de la période d'initialisation.

Cette prestation est destinée à traiter les demandes des utilisateurs. Pour faciliter leur suivi, l'ANRU a mis en place un outil de centralisation / gestion des demandes utilisateurs (ServiceDesk Plus). Cette fourniture n'est donc pas attendue dans le cadre de ce marché.

Actuellement, cette prestation est également assurée par les équipes de l'Anru. Un appui ponctuel pourra être demandé au titulaire dans les conditions décrites dans le présent chapitre, afin de répondre à un pic d'activité ou à la mise en place d'une nouvelle fonctionnalité majeure dans le cadre du marché.

Cette prestation est impérativement assurée dans les locaux de l'ANRU.

La prestation de support comprend les étapes suivantes :

Réception et prise en charge des demandes

La prise en charge d'une demande s'effectue en deux étapes.

- L'accusé réception des demandes : cette étape est entièrement prise en charge par le logiciel de ticketing de l'ANRU qui intègre automatiquement les demandes émises par mail ou formulaire et retourne un accusé de réception
- L'affectation de la demande à un membre de l'équipe support de niveau 1 pour analyse

Analyse de la demande

Le support de niveau 1 réunit l'ensemble des informations qui lui sont nécessaires pour débiter son diagnostic auprès de son interlocuteur ou en accédant aux outils (environnement ISO Production). Il s'engage à poursuivre son dialogue avec le demandeur directement par téléphone afin d'améliorer sa compréhension, obtenir les précisions nécessaires ou apporter des explications détaillées sur sa réponse.

Dans l'outil de support, le support de niveau 1 enrichit la demande utilisateur des informations collectées suite à son analyse, il indique son diagnostic et les actions qu'il a entreprises pour mieux cerner la difficulté du demandeur et/ou tenter de résoudre son problème.

Dans le cas où le support de niveau 1 ne parviendrait pas à joindre le correspondant à l'origine de la demande, un mail est adressé au demandeur et le délai est suspendu.

Traitement de la demande

Trois possibilités permettent le traitement de la demande :

➤ **Réponse à la sollicitation**

Sur la base des informations collectées et de leur analyse, le support de niveau 1 indique à l'utilisateur le mode opératoire pour répondre à la demande.

➤ **Escalade auprès du support de niveau 2**

Lorsque le support de niveau 1 ne réussit pas à résoudre la difficulté de son interlocuteur, alors le ticket est transmis au support de niveau 2 représenté par les équipes de l'ANRU ou ses prestataires :

- Les directions métiers si la demande porte sur une question / un problème métier
- L'équipe du titulaire qui assure la maintenance corrective (prestation 0)
- Les chefs de projet ANRU des autres domaines impliqués par la demande de l'utilisateur (hébergeur, SI interfacés etc...)

Cette ventilation s'effectue selon la nature de la demande.

Le support de niveau 1 s'assure de la complétude des informations renseignées dans l'outil de support pour faciliter le travail du support de niveau 2.

➤ **Cas particulier des demandes de service**

Une demande de service correspond à une action demandée au support de niveau 1 par les utilisateurs qui ne sont pas habilités à la traiter eux-mêmes pour des raisons de sécurité, d'habilitation, de centralisation ou de compétence.

Les cas les plus courants sont les suivants :

- Evolution du paramétrage de l'outil
- Demande de création d'un utilisateur ou de modification des droits d'accès

L'exécution de cette demande suit un mode opératoire mis à la disposition du support de niveau 1 par l'ANRU pour les traiter (potentiellement mis en qualité par le support de niveau 1 suite au retour d'expérience dans son application).

➤ Cas particulier des tickets transmis à l'équipe de maintenance corrective

L'équipe de maintenance corrective peut utiliser un outil mieux adapté que l'outil de ticketing de l'ANRU pour gérer les demandes qui nécessitent potentiellement la production d'un correctif. Dans ce cas, il revient au support de niveau 1 d'effectuer la transmission y compris dans l'outil assurant le suivi de la production logicielle.

Afin de faciliter le diagnostic complémentaire de l'équipe de maintenance, le support de niveau 1 doit être capable de répondre aux demandes de précisions complémentaires ce qui suppose de savoir accéder à la base de données SQL et de comprendre les mécanismes d'administration Sharepoint de l'outil.

Tests des corrections fournies par l'équipe de maintenance corrective

Le support de niveau 1 réceptionne les corrections sur l'environnement de recette, il vérifie que le correctif traite l'anomalie sans régression sur la fonctionnalité.

Il donne le Go pour la mise en production assurée par l'équipe de maintenance.

Clôture de la demande

La clôture de la demande s'effectue par la personne qui a solutionné la demande avec succès qu'il s'agisse du support de niveau 1 ou 2. Dans la mesure du possible et pour s'assurer de la bonne compréhension de la solution à appliquer, le support favorise cette communication par téléphone auprès du demandeur. Le support renseigne impérativement dans l'outil de ticketing la solution apportée. Un mail de clôture est émis auprès du demandeur avec toutes les informations du dossier en particulier la solution apportée.

En cas de désaccord sur la clôture, le demandeur conserve la possibilité de rouvrir le ticket de support pour en poursuivre l'analyse.

3.3.1.2 Niveau de service dans lequel s'inscrit cette prestation

Numéro	Nature d'engagement	Engagement demandé
ESP310	Horaires d'ouverture du service	9h00 à 18h00 tous les jours du lundi au vendredi hors jours fériés légaux et autres jours de fermeture éventuelle
ESP311	Délai de prise en charge d'une demande (début du diagnostic)	2 heures à compter de la réception de la demande
ESP312	Fin du diagnostic, passage en statut clôture ou support niveau 2 ou planification de la demande de service	4 heures à compter de la prise en charge de la demande

3.3.1.3 Livrables attendus

Prestation	Livable	Date ou périodicité
P31	Collecte d'information, diagnostic et réponse formalisés sur les tickets de support	Sans objet

3.3.1.4 Déclenchement de la prestation

L'ANRU émet un bon de commande sur la base des prix unitaires figurant au BPU correspondant aux profils utilisateurs à mobiliser pour assurer ces missions.

3.3.2 Prestation 3.2 : Maintenance corrective et pilotage des activités de maintenance

3.3.2.1 Principes et objectifs

La maintenance corrective a pour objectif de restaurer aussi vite que possible le fonctionnement normal des systèmes d'information, de minimiser l'impact négatif sur les activités métiers et de s'assurer ainsi que les niveaux de qualité et de disponibilité sont stables.

L'ANRU attend du titulaire que celui-ci prenne en compte les incidents et les problèmes rencontrés qui surviennent dans l'environnement de production.

Les objectifs à atteindre sont les suivants :

- Assurer la satisfaction des utilisateurs et contribuer au respect des engagements pris par la DSI vis-à-vis d'eux
- Corriger les incidents et problèmes détectés dans le respect des engagements
- Contribuer à l'amélioration des SI

La maintenance corrective porte sur l'intégralité du SI IODA y compris ses extensions réalisées au fur et à mesure de l'exécution du présent marché.

La maintenance corrective est réalisée depuis les locaux du titulaire.

3.3.2.2 Prestations attendues au titre de la maintenance corrective

Les principales activités à mener par le Titulaire sont les suivantes :

- Le traitement des demandes de support
- Le suivi des incidents jusqu'à leur complète résolution
- La tenue du tableau de bord de l'activité

L'ANRU notifie au titulaire les incidents survenus sur l'environnement de production en précisant leur niveau de sévérité. Le Plan de Qualité Maintenance précisera les informations indispensables pour que le titulaire puisse mener ses expertises. Afin d'affiner son diagnostic, le titulaire prend les dispositions nécessaires pour recueillir lui-même les informations complémentaires notamment grâce à l'accès distant mis en place lors de la phase d'initialisation.

Le titulaire informe le front office ANRU des solutions mises en œuvre pour faire cesser l'anomalie.

Dans le cas où une procédure de contournement doit être appliquée ou si la méthodologie de résolution nécessite un arbitrage, le titulaire en informe l'ANRU qui indiquera l'option retenue.

➤ La sévérité des incidents

Les demandes de support sont caractérisées par leur niveau de sévérité renvoyant à des indicateurs de service différenciés :

Bloquant : incidents générant un blocage ou une perturbation altérant gravement le service rendu, notamment :

- Des arrêts complets ou des indisponibilités du système ou de l'une de ses composantes techniques,
- L'altération de données ou de résultats.

Majeur : incidents générant des problèmes majeurs, non bloquants, mais qui affectent substantiellement le rendu du service, notamment :

- Des moindres performances,
- Des fonctionnalités partiellement indisponibles pour l'utilisateur.

Mineure : incidents générant des problèmes non bloquants et n'empêchant pas le rendu du service, notamment :

- Des perturbations n'entachant pas de façon significative l'utilisation d'une fonctionnalité,
- Des fonctionnements dégradés sur des aspects purement ergonomiques, graphiques ou éditoriaux, dits de « confort » pour l'utilisateur.

➤ Incidents et problèmes

Un incident est un événement ne faisant pas partie du fonctionnement normal de la solution et qui cause ou peut causer une interruption de service, une altération de la qualité du service ou des données, un impact sur la confidentialité et l'intégrité des données ou une perte de traçabilité sur les actions du système.

Un incident est résolu par une action de résolution, c'est-à-dire l'action de rétablir le service perturbé donc de clore l'incident.

Un problème est la cause inconnue d'un incident significatif ou plusieurs incidents ayant des symptômes identiques. Par conséquent, un problème est lié à un ou plusieurs incidents. Un problème est indépendant des incidents associés et l'analyse du problème peut continuer même si les incidents ont été résolus et fermés.

Les différentes actions possibles pour analyser et résoudre les problèmes sont les suivantes :

- Une solution de contournement dans le but de limiter la reproduction d'autres incidents ou l'impact des futurs incidents
- Une solution définitive permettant de résoudre définitivement et de clore le problème

L'ANRU attend du Titulaire que son processus de suivi de l'activité de maintenance corrective distingue la comptabilité des incidents et des problèmes. Il attend également un plan d'action du titulaire sur le traitement des problèmes notamment en cas de réapparition des incidents de même type.

➤ Exigences en matière de maintenance applicative

Le titulaire est responsable de la cohérence des SI, en particulier lorsqu'il livre des modifications en production. Le titulaire s'engage à mettre à jour et vérifier la cohérence et l'exhaustivité des livrables, en particulier à la suite de chaque opération de maintenance.

Une régression est un défaut introduit dans un logiciel à l'occasion de corrections de bogues ou n'importe quel changement établi dans un logiciel. Le titulaire met en œuvre un processus de vérification préalable aux livraisons qui permet de garantir l'absence de régression.

➤ Installation des évolutions sur l'environnement de production

Les livraisons sont réalisées par le titulaire sur l'environnement de qualification de l'ANRU.

La mise en production, précédée par une installation préalable sur l'environnement iso-production, est réalisée par la DSI de l'ANRU à partir d'une documentation fournie par le titulaire.

Elles sont organisées selon les urgences de service à travers des patches appliqués à la version de production.

Le prestataire pourra proposer une méthodologie adaptée, destinée à fluidifier et à mieux sécuriser le processus de déploiement des correctifs.

3.3.2.3 Niveaux de service attendus, Indicateurs de la prestation

Le tableau ci-dessous présente les niveaux de service requis par l'ANRU pour la prestation de maintenance corrective.

No	Indicateurs	Engagement
ES321	Délai de fourniture d'une solution de contournement pour résoudre tout type d'incident bloquant	Sous 4 heures ouvrés
ES322	Délai de fourniture d'une solution définitive pour résoudre tout type d'incident bloquant	Sous 2 jours ouvrés
ES323	Nombre d'heures d'indisponibilité du SI généré par les incidents bloquants sur le trimestre	Moins de 8 heures
ES324	Délai de fourniture d'une solution de contournement pour résoudre tout type d'incident majeur	Sous 2 jours ouvrés
ES325	Délai de fourniture d'une solution définitive pour résoudre tout type d'incident majeur	Sous 5 jours ouvrés

ES326	Délai de fourniture d'une correction pour résoudre tout type d'incident mineur	Prochain cycle de livraison de maintenance évolutive
ES327	Régression logicielle constatée à la suite d'une livraison	Absence de régression
ES328	Nombre de présentations en recette qui ont été nécessaires pour valider la mise en production de la version corrective (décompte à partir d'une complète livraison)	Maximum 2 pour les anomalies mineures Maximum 3 pour les anomalies majeures

Remarques : les délais de fourniture d'une solution de contournement ou d'une correction sont décomptés en jours et/ou heures ouvrés à partir de la réception de l'incident par le support du Titulaire en tenant compte de la plage de service 9h-18h.

D'un commun accord entre l'ANRU et le Titulaire, les engagements de service pour la fourniture des corrections peuvent être levés en raison de l'importance des travaux à mener ou pour faire coïncider la livraison avec une livraison programmée.

A chaque comité de pilotage, le Titulaire adresse à l'ANRU l'historique des demandes et les niveaux de service atteints. Sur cette base, un récapitulatif est établi par le titulaire pour constituer à minima les indicateurs trimestriels suivants :

- IM321 : nombre d'heures d'indisponibilité généré par les incidents bloquants sur la période
- IM322 : délai moyen de mise à disposition d'une solution des incidents majeurs traités sur la période
- IM233 : stock des incidents non traités par niveau de sévérité
- IM234 : liste des régressions constatées
- IM235 : nombre de présentations réalisées en recette pour finaliser une version corrective (décompte à partir d'une complète livraison)

Le Titulaire présente également la liste des problèmes ouverts ainsi que les plans d'actions associés nécessaires à leur diagnostic et résolution.

Le Titulaire pourra proposer l'intégration d'indicateurs supplémentaires, destinés à challenger la qualité des productions et à améliorer le service.

L'outil de ticketing du Titulaire doit permettre de faciliter la production de ces indicateurs.

3.3.2.4 Livrables attendus

Prestation	Livable	Date ou périodicité
P32	La résolution des demandes de support ou solution de contournement comprenant <ul style="list-style-type: none"> - La correction des données altérées et la rédaction d'un mode opératoire support pour réitérer plus facilement et de façon sécurisée l'opération en cas de réapparition du problème ET/OU - La correction des codes sources permettant de faire cesser définitivement l'incident 	Cf engagement de service
P32	Mise à jour de la documentation le cas échéant	
P32	Le suivi des incidents et des problèmes	

3.3.2.5 Déclenchement de la prestation

La prestation s'enclenche à l'issue de la phase d'initialisation

- Sur une durée de 10 mois la première année
- Sur une durée de 12 mois les années suivantes

3.3.3 Prestations attendues au titre du pilotage des prestations du marché

3.3.3.1 Principes et objectifs

Ce chapitre décrit les exigences et les processus de pilotage de la prestation que le Titulaire doit respecter et la façon dont le marché est suivi conjointement par l'ANRU et le Titulaire au niveau opérationnel et contractuel.

La coordination et le pilotage du marché sont assurés conjointement par la DSI de l'ANRU et le titulaire. Il est proposé de différencier :

- le pilotage opérationnel
- le pilotage contractuel

Même si cette activité est incluse au niveau de la prestation 3, celle-ci s'applique à l'intégralité des prestations du marché et non à la seule maintenance corrective.

3.3.3.2 Le pilotage opérationnel

Définitions des objets de pilotage

Le pilotage opérationnel repose notamment sur les objets de pilotage suivants :

- Les plannings et les jalons des actions ou projets,
- Les comptes rendus de réunion, les actions et décisions prises,
- Les livrables,
- Les risques et points d'attention.

Hormis les livrables, ces éléments sont à fournir par le titulaire suivant la périodicité des comités/réunions ou les exigences spécifiques d'un chantier, et à minima, une fois par trimestre.

Le tableau de bord des niveaux de service présente les indicateurs suivis par l'ANRU et permet d'évaluer l'atteinte des objectifs récurrents par le Titulaire.

Le planning présente la planification à l'échelle du mois des activités qui doivent être menées par le titulaire pour les prestations non récurrentes.

Par jalon, l'ANRU fait référence aux dates fermes qui auront été validées en réunion ou sur les bons de commande et que le titulaire devra respecter.

Les livrables sont les résultats des prestations du travail du titulaire : documents et/ou solutions (maintenance corrective/évolutive) qui peuvent faire l'objet d'une validation opérationnelle et d'une réception de la part de l'ANRU.

Modalités d'exécution du pilotage opérationnel

Le comité de suivi est l'instance mise en place permettant le suivi de la prestation. Il réunit les chefs de projet de l'ANRU et les acteurs identifiés par le titulaire pour le suivi de la réalisation de la prestation.

Ses objectifs sont les suivants :

- Effectuer le suivi de l'activité (tableau de bord des niveaux de service, suivi des indicateurs de pilotage)
- Consolider et suivre les actions et des décisions prises au cours des réunions
- Suivre les plannings et les jalons des projets
- Effectuer le suivi des risques ou points d'attention
- Faire le point sur les livrables
- Planifier l'activité des nouveaux travaux sur les périodes à venir
- Mettre au point les unités d'œuvres
- Effectuer une projection de l'activité sur les périodes à venir

Le titulaire est responsable du suivi opérationnel, il met en place un suivi mensuel des prestations. A ce titre, il produit les indicateurs de niveau de service et met à la disposition de l'ANRU toute information lui permettant d'en valider le résultat. Ce pilotage permet d'exposer les difficultés rencontrées, les plans d'action associés, les impacts sur le planning.

Les points nécessitant un arbitrage contractuel sont remontés à la structure de pilotage contractuel décrite ci-après.

Il a pour fonction d'assurer de manière périodique le pilotage contractuel des actions suivantes :

- Arbitrage des points soulevés par le pilotage opérationnel ayant un impact contractuel
- Vérification de la mise en œuvre des processus de pilotage
- Mise en œuvre et suivi contractuel du marché : procès-verbal de réception, bon de commande, montants payés ou en cours de paiement
- Suivi des niveaux de service observés et les indicateurs de la prestation mesurés
- Validation de la projection de l'activité et des moyens associés dans les mois à venir

Il se réunit à minima trimestriellement (ou plus si l'activité le justifie) sous la responsabilité de l'ANRU.

3.3.3.4 Livrables / jalons

Livrables jalons sur l'intégralité des prestations

Livrable	Date ou périodicité de livraison
CR des comités de suivi (COSUI) avec planning général mis à jour, suivi des décisions et plan d'action, suivi des livrables	J+5 après la réunion
CR des comités de pilotage contractuels comportant le tableau de bord des niveaux de service atteints et le calcul des indicateurs de la prestation	J+5 après la réunion

3.3.3.5 Déclenchement de la prestation

La prestation s'enclenche à l'issue de la phase d'initialisation

- Sur une durée de 10 mois la première année
- Sur une durée de 12 mois les années suivantes

3.4 Prestation 4 : Maintenance évolutive

3.4.1 Principes et objectifs

La maintenance évolutive porte sur l'ensemble des SI et ses extensions réalisées au fur et à mesure de l'exécution de l'accord-cadre et de l'intégration d'éventuels composants réalisés en dehors du cadre de ce marché.

L'objectif de ce module est de faire évoluer les SI pour :

- Les adapter aux évolutions législatives et réglementaires
- Améliorer le service rendu aux utilisateurs en complétant les fonctionnalités existantes, en ajoutant de nouvelles fonctionnalités, en améliorant le confort d'utilisation
- Renforcer l'interopérabilité en complétant les échanges (interface) entre les SI
- Adapter le SI en fonction des évolutions préconisées par les éditeurs des outils support au développement

D'un point de vue fonctionnel, il s'agit de répondre aux demandes d'évolutions arrêtées par la MOA. La maintenance évolutive couvre également les demandes d'évolutions techniques des SI (hors infrastructure).

Au titre de cette activité, l'équipe maintenance analyse les spécifications fonctionnelles détaillées émises par le chef de projet SI ANRU à l'issue d'une phase interne d'expression de besoin émise par la MOA.

En fonction du besoin, de la solution proposée, du retour sur investissement et du coût, la mise en œuvre d'une évolution est décidée par l'ANRU.

La maintenance évolutive est réalisée depuis les locaux du titulaire.

3.4.2 Prestations attendues

La maintenance évolutive se compose des étapes suivantes :

- Etape 1 : l'analyse de la spécification fonctionnelle détaillée
- Etape 2 : planification des demandes d'évolution
- Etape 3 : l'acceptation du devis et du planning par l'ANRU
- Etape 4 : la mise en œuvre des évolutions

3.4.2.1 Etape 1, l'analyse des demandes d'évolution

Les demandes émises par la MOA s'effectue dans le cadre d'un cycle interne à l'issue duquel, le chef de projet SI IODA rédige une spécification fonctionnelle détaillée.

Au cours de ce premier cycle, l'appui du titulaire peut être nécessaire pour préciser / déterminer :

- Des compléments sur l'étude des besoins (profil CF du BPU)
- La meilleure réponse logicielle aux besoins (profil BA du BPU)
- Les meilleures options ergonomiques (profil CGE du BPU)
- L'impact sur l'environnement décisionnel (profil RP du BPU)

Ces actions réalisées en avance de phase visent à enrichir et sécuriser la spécification fonctionnelle détaillée. Celle-ci est adressée au titulaire qui détermine la solution applicative ou technique adaptée ainsi que le chiffrage correspondant exprimé à partir des unités d'œuvre du marché.

En cas de refus de l'ANRU sur la proposition faite, le titulaire s'engage à fournir une nouvelle proposition/devis dans le même délai.

Le devis inclus toutes les prestations nécessaires à la réalisation jusqu'à la mise en production.

3.4.2.2 Etape 2, la planification des demandes d'évolution

Ce processus permet de planifier les travaux et les livraisons d'évolution validés par les représentants de l'ANRU en tenant compte des critères suivants :

- Les priorités définies par l'ANRU
- Les charges et délais de production des évolutions par l'équipe de maintenance du titulaire
- Les contraintes temporelles de mise en production (exemple : évolutions liées aux fins de gestion)
- L'organisation des évolutions fonctionnelles selon des ensembles cohérents.

Un calendrier général des prestations de maintenance évolutive est constitué et mis à jour au fur et à mesure de la planification des nouvelles demandes et de l'avancement des prestations. Il fait apparaître au minimum et pour chaque évolution, la date de fin de la conception, des réalisations et de livraison à l'ANRU.

3.4.2.3 Etape 3, la notification du bon de commande par l'ANRU

Sur la base des devis / propositions remises par le titulaire et validées par l'ANRU, l'ANRU notifie le bon de commande.

Le bon de commande représente un forfait de réalisation, aucune prestation complémentaire ne sera commandée à spécification fonctionnelle détaillée constante.

Le bon de commande précise la planification définitive et le ou les unités d'œuvre utilisées. Le Titulaire s'engage à respecter le calendrier fixé et à réaliser les unités d'œuvre dans les conditions définies ci-après.

3.4.2.4 Etape 4, la mise en œuvre des évolutions sur l'environnement du Titulaire

Chaque évolution mise en œuvre aboutit à la livraison de :

- Un dossier de conception décrivant la solution technique implémentée, les pré-requis de mise en production, les points d'attention ainsi que la description des évolutions du paramétrage de la solution. Ces documents

sont soumis à l'ANRU (Chef de Projet en charge de la conception) avant réalisation de l'évolution pour validation définitive.

- Les développements ou réalisations proprement dits
- Les éventuelles procédures d'installation

Afin de sécuriser les travaux, le chef de projet SI IODA de l'ANRU est également associé afin de fournir tous les compléments nécessaires à la bonne compréhension des développements à réaliser.

A l'occasion de ces échanges, des mises au point / précisions mineures peuvent être apportées aux spécifications avant le début des réalisations sans changer l'économie globale de la commande.

Le titulaire s'oblige à consulter l'ANRU en cas de doute sur le détail des développements à réaliser.

Les activités de maintenance évolutive relèvent d'un cycle de développement classique à ceci près qu'il y a lieu de tenir compte d'une architecture applicative existante et d'une solution déjà en production contenant des données de gestion à préserver. Ainsi, si la modification doit donner lieu à une modification du modèle de données, il faut tenir compte de l'impact correspondant sur les données déjà en production et mesurer l'effort à fournir pour la reprise de données correspondantes. Les phases de conception et de développement peuvent donc comporter, en plus de l'évolution demandée, la description et la réalisation de procédures particulières mettant à jour les données de production.

L'équipe de maintenance évolutive réalise une recette avant livraison sur les environnements de l'ANRU.

▪ Recette de l'évolution par l'ANRU

» Livraison de l'évolution sur les environnements de l'ANRU

Cette opération est assurée par l'équipe technique de l'ANRU sur la base des packages et de la documentation d'installation.

De façon dérogatoire, elle peut être assurée par le titulaire.

» Recette de l'évolution

Le chef de projet ANRU organise et mène la recette de l'évolution sur l'environnement approprié. Le titulaire met à disposition de l'ANRU un portail d'enregistrement des non-conformités observées à destination de l'équipe maintenance pour traitement. Celles-ci font apparaître le niveau de sévérité des anomalies :

- Anomalie bloquante : incident générant un blocage ou une perturbation interrompant le déroulement de la recette
- Anomalie majeure : incident générant des problèmes majeurs, des régressions non bloquantes mais qui affectent substantiellement la bonne exécution de la recette
- Anomalie mineure : incident générant des problèmes non bloquants, ni majeurs

» Suivi de la recette de l'évolution

A l'issue de la recette, le chef de projet ANRU est en mesure de produire les éléments suivants depuis le portail de suivi :

- La liste des anomalies détectées sur les environnements de l'ANRU
- Le nombre d'anomalies par niveau de sévérité
- Nombre de présentation en recette (voir ci-dessous)

L'équipe maintenance indique la date de livraison des corrections attendues qui conduit le chef de projet à programmer une action complémentaire de recette de l'évolution. Dans ce cas, le chef de projet ANRU complète le bilan pour faire apparaître le nombre de présentation successive en recette de l'évolution, qui aura été nécessaire pour que l'ANRU puisse décider du passage en production.

Si les anomalies rencontrées conduisent l'équipe de maintenance à faire évoluer les développements ou paramétrages liés à l'évolution, celle-ci s'engage à :

- Mettre à jour la documentation correspondante

- Assurer la mise à jour de l'environnement de recette

Sur la base du bilan de recette, l'ANRU décide du passage de l'évolution dans l'environnement de production.

▪ Installation des évolutions sur l'environnement de production

Les livraisons sur l'environnement de production sont réalisées par la DSI de l'ANRU.

Elles sont organisées selon deux cycles :

- Cycle exceptionnel pour les petites évolutions indispensables et rendues nécessaires en raison de l'activité de l'ANRU
- Cycle projet destiné pour effectuer les livraisons d'évolution ayant un fort impact sur la solution ou sur son utilisation

Les éventuelles anomalies détectées post installation sur l'environnement de production relèvent de la maintenance corrective.

3.4.3 Modalités de réception des prestations

En fonction de leur importance, l'ANRU décide de la méthode la mieux adaptée pour réceptionner les prestations réalisées.

3.4.3.1 La réception des évolutions mineures

Cette forme de réception correspond à la validation des évolutions mineures, ponctuelles réalisées sur le SI postérieurement à sa phase de construction.

On parle donc ici de la validation des travaux de moindre importance avec des conditions de recette facile à réunir sans condition de changement particulière à mener.

La validation s'effectue par l'ANRU sur ses environnements de recette.
La décision de mise en service vaut admission des prestations.

3.4.3.2 La réception des évolutions majeures

Cette forme de réception correspond aux évolutions majeures réalisées pour terminer ou compléter le système d'information.

Sont décrites ci-dessous les dispositions particulières du présent marché concernant la réception des fournitures et prestations, telles que définies dans le CCAP.

Ainsi qu'il est précisé dans le CCAP, la validation se déroule en trois étapes :

- La vérification d'aptitude (VA, 2 mois maximum),
- La vérification de service régulier (VSR, 2 mois),
- Le prononcé positif de la VSR vaut réception des prestations d'un bon de commande donné et marque le début de la période de garantie.

3.4.3.2.1 La vérification d'aptitude

Cette opération, conduite par la personne publique, constate et contrôle la conformité des produits livrés par rapport aux exigences stipulées dans le marché et le bon de commande concerné.

La vérification d'aptitude d'un bon de commande a pour objectif de constater que les éléments livrés par le titulaire présentent des caractéristiques techniques et fonctionnelles qui les rendent aptes à remplir les fonctions précisées dans le marché.

Les modalités contractuelles de ces vérifications d'aptitude (déclenchement, délais, etc.) sont décrites dans le CCAP.

⇒ **Conditions de la vérification d'aptitude**

La vérification d'aptitude d'un bon de commande démarre dès réception de la totalité de la fourniture des prestations du bon de commande concerné.

L'entrée en VA ne peut être effectuée qu'à partir du moment où :

- Le titulaire a réalisé en totalité les prestations du bon de commande concerné ainsi que les livrables ;
- Le titulaire a préalablement vérifié son produit en réalisant l'intégralité des scénarios de test de la vérification d'aptitude ;
- Un taux de réussite de 100 % aux tests de contrôle du titulaire a été constaté ou à défaut, de ce que la personne publique considère comme acceptable.

Il s'agit lors des opérations de VA de procéder par itérations successives (livraison des corrections par le titulaire, tests par l'ANRU) jusqu'à obtention du niveau de qualité requis pour le prononcé de VA.

⇒ **Déroulement de la vérification d'aptitude d'un bon de commande**

Pour entrer en vérification d'aptitude, le titulaire devra fournir un dossier de livraison contenant :

- Les scénarios et dossiers de tests fonctionnels, le cas échéant,
- Le résultat du passage des tests,
- Le jeu de données permettant le passage des tests,
- Le dossier d'installation mis à jour,
- Le dossier d'exploitation mis à jour, le cas échéant,
- Le produit à tester, incluant le code source, les produits logiciels, les scripts et les jeux de données de référence nécessaires à la mise à jour du système.

La personne publique effectuera plusieurs types de tests décrits ci-dessous :

- Tests de non-régression pour vérifier qu'il n'y a pas de détérioration des fonctionnalités déjà existantes,
- Tests fonctionnels afin de tester les nouvelles fonctionnalités,
- Tests libres,
- Tests de performance et de robustesse,
- Autres tests pour vérifier les exigences (administration et exploitation du système entre autres).

A chaque livraison pendant la VA, l'ensemble du produit sera relivré dans son intégralité. Dans ce cas, le dossier de livraison sera allégé et contiendra :

- Contenu de la livraison (Fiches Incidents corrigées),
- Résultat du passage des tests en lien avec les correctifs,
- Produit à tester,
- Dossier d'installation si nécessaire,
- Dossier de tests si nécessaire.

⇒ **Jeux de données**

On entend par jeux de données les données pertinentes et réalistes à utiliser dans le cadre des recettes qu'elles soient menées par le titulaire ou l'ANRU. Ce point est particulièrement important car le succès d'une vérification est étroitement lié à la qualité des données utilisées pour exécuter les recettes.

Les jeux de données sont construits par l'ANRU avant le démarrage de la phase recette du titulaire. Le titulaire s'assure que les jeux de données sont compatibles avec les développements qu'il mène dans le cadre de la commande.

Les jeux de données conçus par l'ANRU représentant des prérequis à la recette (valeurs d'une table d'un référentiel nouveau par exemple) sont livrés par le titulaire.

⇒ **Ajournement suite aux opérations de VA d'un bon de commande**

En cas d'anomalies détectées lors des opérations de vérification d'aptitude, la personne publique pourra prononcer un ajournement.

Suite à un ajournement, le titulaire devra présenter les éléments concernés à une nouvelle vérification d'aptitude dans un délai de quinze jours sauf dérogation expresse accordée par la personne publique.

Suite à cet ajournement et avant la nouvelle présentation aux opérations de vérification d'aptitude, les tests de validation du titulaire, correspondant aux corrections apportées, doivent être effectués avec succès à 100 % par le titulaire ou à défaut, de ce que la personne publique considère comme acceptable.

Les nouveaux défauts éventuels constatés par la personne publique lors de cette nouvelle présentation en vérification d'aptitude (*défauts qui n'avaient pas été constatés lors de la présentation précédente*) devront être pris en compte et corrigés par le titulaire.

La personne publique se réserve le droit de prononcer immédiatement un ajournement ou un rejet sans poursuite des autres tests de vérification d'aptitude dans les cas suivants :

- Si une régression est constatée, les vérifications effectuées par la personne publique commencent toujours par des tests de non régression ;
- Si les anomalies constatées précédemment ne sont pas corrigées ;
- Si la personne publique effectue un test réalisé dans le cadre de la validation par le titulaire et consigné par le titulaire comme réussi, et que les résultats obtenus ne sont pas corrects.

3.4.3.2.2 Vérification de Service Régulier (VSR) d'un bon de commande

La vérification de service régulier a pour but de constater que les produits fournis par le Titulaire sont capables d'assurer un service régulier sans indisponibilité et de remplir les fonctions attendues et correspondant à ce qui est demandé dans le bon de commande concerné.

Les modalités contractuelles de cette vérification de service régulier (déclenchement, délais, etc.) sont décrites dans le CCAP.

Au cours de cette période, si la personne publique constate des dysfonctionnements, elle les signale au titulaire.

Le service est réputé régulier si les anomalies donnant lieu à un dysfonctionnement du système ou des fonctionnalités ont été corrigées avant la fin de la période d'observation pour la vérification de service régulier.

Le prononcé de la VSR et l'entrée en garantie sont conditionnés par la levée de toutes les réserves résiduelles ainsi que la correction définitive de toutes les anomalies, du fait du titulaire, qui lui ont formellement été signalées par la personne publique.

Pendant cette période de VSR, la personne publique doit pouvoir solliciter le titulaire pour qu'il l'accompagne lors de cette mise en production.

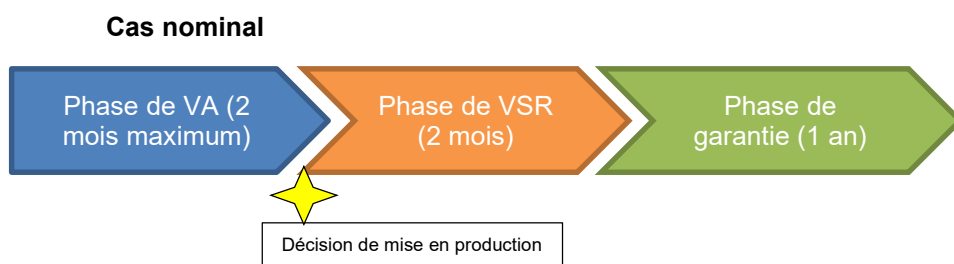
Cette phase d'accompagnement de la personne publique, portera sur une assistance à l'équipe projet sur les aspects fonctionnels et techniques de la prestation réalisée.

Le prononcé de la vérification de service régulier vaut réception du bon de commande.

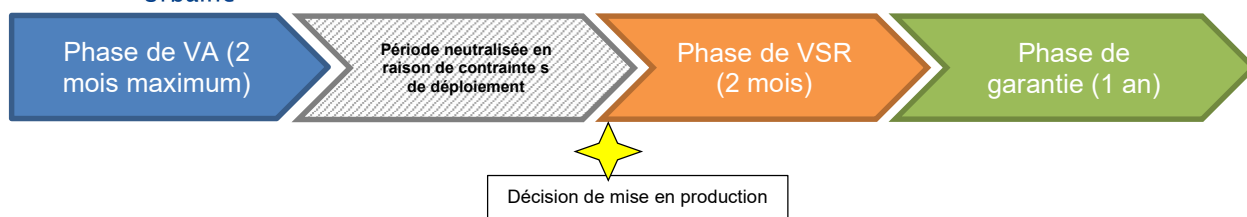
Décalage du début d'entrée en VSR

D'habitude, l'entrée en VSR est consécutive au prononcé de la VA par la personne publique. Cependant, le calendrier de déploiement peut comporter des contraintes ayant pour conséquence une mise en production décalée des pièces logicielles produites par le titulaire.

Par conséquent, l'entrée en VSR sera conditionnée par la date de mise en production décidée par l'ANRU.



Cas alternatif possible



3.4.4 Déclenchement de la prestation

Cette prestation peut débuter à l'issue de la phase d'initialisation

Le titulaire répond aux spécifications fonctionnelles détaillées émises par l'ANRU via un devis exprimé dans les unités d'œuvre citées ci-dessous.

La validation du bon de commande vaut accord de l'ANRU et lancement des travaux.

3.4.5 Indicateurs de la prestation et niveaux de service attendus

Au titre de la maintenance évolutive, l'ANRU souhaite vérifier le respect du Titulaire des dates de livraison convenues ainsi que la qualité des prestations livrées. C'est dans cet objectif que les niveaux de service sont définis.

» Indicateurs

Pour chaque évolution terminée, un bilan est effectué par le chef de projet du titulaire. Ce bilan est communiqué à l'ANRU et partagé en comité de pilotage. Celui-ci fait apparaître à minima :

- IM41 : l'écart (en jour) entre la date de livraison en recette telle que définie dans le bon de commande et la date de livraison réelle
- IM42 : le nombre de présentation en recette (décompte à partir d'une complète livraison) qui ont été nécessaires pour mener la vérification d'aptitude
- IM43 : l'existence d'erreur dans le processus de livraison en production imputable au titulaire

Le Titulaire pourra proposer l'intégration d'indicateurs supplémentaires, destinés à challenger la qualité des productions et à améliorer le service.

L'outil de ticketing du Titulaire doit permettre de faciliter la production de ces indicateurs.

» Les niveaux de service attendus sont les suivants

Indicateur	Libellé	Niveau de service attendu
ES41	Livraison en recette conformément aux engagements pris	Absence de retard de livraison en recette
ES42	Nombre de présentations en recette qui ont été nécessaires pour mener la vérification d'aptitude (décompte à partir d'une complète livraison)	Maximum 2 pour les évolutions mineures Maximum 3 pour les évolutions majeures
ES43	Erreur de livraison en production imputables au titulaire	Absence d'erreur

3.4.6 Unités d'œuvre de la prestation

Une unité d'œuvre correspond à une quantité de service rendu connue et évaluable par le titulaire. Le titulaire établira ces devis/propositions sur la base des unités d'œuvre qui lui paraissent les plus adaptées pour répondre aux demandes de l'ANRU.

P41 : Evolution réalisée sur le SI

Cette unité d'œuvre représente l'ensemble des activités que le titulaire doit mener pour réaliser l'évolution du SI jusqu'à sa livraison à l'ANRU. Elle est construite sur la base du volume de développement.

Livrable	Date ou périodicité de livraison
Code source de l'application Cahier de tests Manuel d'installation	Jalon de livraison fixé au bon de commande

Remarque : Les Spécifications Fonctionnelles Détaillées sont rédigées par l'Anru et ne sont donc pas attendues du titulaire. Le titulaire pourra cependant être sollicité lors de la phase de conception pour compléter la documentation au regard de son expertise ou afin de confirmer la faisabilité technique.

P42 : Constitution d'une livraison logicielle

Cette unité d'œuvre représente les activités à mener par le titulaire pour exécuter les opérations nécessaires du cycle de livraison d'une évolution.

Livrable	Date ou périodicité de livraison
Rapport d'installation	Jalon de livraison fixé au bon de commande
Script / procédure / document d'installation	Jalon de livraison fixé au bon de commande

CF : Appui à l'étude des besoins métiers

Le titulaire répond aux besoins d'appui de l'ANRU à travers les unités d'œuvre présentes au BPU sur des profils de compétence adaptés aux activités de consultant fonctionnel.

BA : Prestation d'appui à l'analyse des demandes

Le titulaire répond aux besoins d'appui de l'ANRU à travers les unités d'œuvre présentes au BPU sur des profils de compétence adaptés aux activités de business analyst.

CGE : Prestation de conception ergonomique

Le titulaire répond aux besoins d'appui de l'ANRU à travers les unités d'œuvre présentes au BPU sur des profils de compétence adaptés aux activités de conception graphique et ergonomique.

RP : Prestation d'appui au reporting

Le titulaire répond aux besoins d'appui de l'ANRU à travers les unités d'œuvre présentes au BPU sur des profils de compétence adaptés aux activités d'appui aux solutions de l'environnement décisionnel.

3.5 Prestation 5 : Prestation de tierce recette applicative

Les recettes réalisées par l'ANRU dans le cadre des opérations de vérification décrites au chapitre 3.4.3 comportent trois phases :

- La recette DSI : cette recette consiste à vérifier la conformité des livraisons aux spécifications fonctionnelles détaillées (respect du cahier des charges)
- La recette Equipe Projet MOA/AMOA : cette recette vise à contrôler la conformité sur des cas métiers existants
- La recette Equipe métier : cette recette permet le contrôle par les utilisateurs des cas métiers à travers des processus menés de bout en bout

L'appui du titulaire est attendu principalement sur la recette DSI.

Un appui ponctuel pourra être sollicité sur les autres phases de recette.

Par ailleurs, le titulaire devra être en mesure de maintenir, exécuter, analyser et si besoin, faire évoluer, les tests automatisés mis en œuvre via l'outil Katalon.

Actuellement, IODA dispose d'une couverture très complète en termes de tests automatisés pour les fonctionnalités du bloc « Opérations » (voir Annexe 1). Les fonctionnalités en lien avec des SI externes ne sont cependant pas outillées.

Il n'est pas prévu d'automatiser les autres fonctionnalités existantes de l'application. En revanche, l'automatisation des ajustements intégrés dans le cadre de la maintenance évolutive est potentiellement intégrée en fonction de la sensibilité de la fonctionnalité et de sa valeur ajoutée par rapport à une opération manuelle dans la chaîne de tests. Les tests automatisés permettent de limiter le risque de régression. A ce titre, ils sont systématiquement exécutés pendant la phase de recette de chaque patch ou nouvelle version.

3.5.1 Principe d'indépendance

L'équipe composant la tierce recette applicative est pilotée par l'ANRU, elle reporte directement au chef de projet ANRU en charge de ce sujet.

L'équipe est physiquement localisée dans les locaux de l'ANRU.

3.5.2 Les outils de suivi

Afin de rationaliser les outils de suivi et de partage des non-conformités, il est demandé au titulaire de mettre à disposition de l'activité de recette les outils prévus dans le cadre du suivi de la maintenance corrective.

En complément des outils classiquement déployés, l'expertise du titulaire est attendu sur l'outil permettant l'automatisation des tests (Katalon).

3.5.3 Livrables attendus

Prestation	Livrable	Date ou périodicité de livraison
P5	Scénario de recette	Selon calendrier défini dans le bon de commande
P5	Exécution de la recette, fiches anomalies enregistrées dans l'outil de suivi	Selon calendrier défini dans le bon de commande
P5	Bilan de recette	Selon calendrier défini dans le bon de commande
P5	Cartographie des tests et dossier d'exécution/d'analyse des scénarii (pour les tests automatisés)	Selon calendrier défini dans le bon de commande

3.5.4 Déclenchement de la prestation

Cette prestation peut débuter à l'issue de la phase d'initialisation

Le titulaire répond aux besoins d'appui de l'ANRU à travers les unités d'œuvre présentes au BPU sur des profils de compétence adaptés aux activités de recette.

Le bon de commande vaut accord de l'ANRU et lancement des travaux.

3.6 Prestation 6 – Assistance à la mise en œuvre de la réversibilité ou transférabilité

3.6.1 Principes, objectifs et attendus de la prestation

La prestation d'assistance à la mise en œuvre de la réversibilité ou de transférabilité des prestations de maintenance est une prestation déclenchée à la demande de l'ANRU sur bon de commande consistant à accompagner l'ANRU pour reprendre ou faire reprendre la prestation par tout tiers désigné.

Les principales activités à mener par le titulaire sont les suivantes :

- Fournir l'assistance nécessaire et le transfert de compétences pour permettre la reprise de la maintenance sous forme de formations suivant un calendrier défini conjointement lors de l'élaboration du plan de réversibilité ou de transférabilité attendu dans le cadre du module d'initialisation. Ces formations prendront en compte notamment :
 - o L'organisation de la maintenance corrective et évolutive,
 - o La prise en main des outils utilisés dont les outils de pilotage et de suivi de l'activité,
 - o Les procédures de gestion des environnements utilisés dans le cadre de la maintenance applicative (procédures d'installation, de livraison et de validation des corrections ou des évolutions)
 - o Et de façon générale, tout élément à transférer nécessaire à la reprise en bonne condition de ces prestations par l'ANRU ou tout tiers de son choix.
- Fournir au terme de la prestation un état des lieux exhaustif comprenant l'ensemble des tableaux de bord de suivi de l'activité, les incidents et demandes de correction ou d'évolution en cours, les recettes et les mises en production en cours et à venir et les plans de livraisons associés.

L'ANRU se réserve le droit de déclencher cette prestation à tout moment de l'exécution du présent marché.

Pendant la période de transition, le titulaire reste responsable de l'exécution des prestations.

3.6.2 Principaux livrables

Prestation	Livrable	Date ou périodicité de livraison
P6	Documentation, outils, données à jour suite aux dernières évolutions et corrections effectuées, utilisés pour l'exécution des prestations de maintenance applicative	Selon calendrier défini dans le bon de commande
P6	Historique et encours des incidents et demandes de correction ou d'évolution	Selon calendrier défini dans le bon de commande
P6	Supports de formation utilisés dans le cadre de cette prestation.	Selon calendrier défini dans le bon de commande

3.6.3 Déclenchement de la réversibilité ou de transférabilité

En cas de décision de reprise par l'ANRU ou tout tiers de son choix des prestations de maintenance applicative, une période de réversibilité ou de transférabilité sera établie. Au cours de cette période, le titulaire s'engage :

- A exécuter les prestations d'assistance à la mise en œuvre de la réversibilité ou de transférabilité des prestations de maintenance applicative sur demande de l'ANRU
- A continuer d'assurer jusqu'à la fin d'exécution des prestations d'assistance à la mise en œuvre de la réversibilité ou de transférabilité, les prestations de maintenance applicative dans le respect du plan de réversibilité ou de transférabilité et des engagements de service définis.

3.6.4 Engagements de service

S'agissant d'une prestation à la demande de l'ANRU, le titulaire s'engage à l'exécuter dans le contenu précis et dans les délais définis dans la proposition établie par le titulaire et sur laquelle l'ANRU et le titulaire se sont accordés.

3.6.5 Déclenchement de la prestation

Cette prestation forfaitaire est déclenchée par ordre de service émis par l'ANRU.

4 Exigences et attentes de l'ANRU

Ce chapitre présente l'ensemble des exigences ou recommandations qui s'appliquent à l'ensemble des prestations du présent marché.

4.1 Exigences méthodologiques

Le titulaire a une expérience significative et démontrable sur la conduite et la réalisation des prestations attendues dans le cadre du présent marché.

Sans que cette liste soit limitative, il veille en particulier à :

- Mettre en place et appliquer un cadre normatif pour rendre lisible et faciliter la maintenance des codes sources
- Suivre les bonnes pratiques de l'ergonomie pour les interfaces homme-machine
- Déployer un outil de versionning afin de maîtriser la production applicative, la cohérence des développements issus de la maintenance corrective et évolutive, la constitution des versions

4.2 Exigences techniques

Les membres de l'équipe disposent des compétences techniques / technologiques couvrant l'intégralité des dispositifs déployés décrits au chapitre 2.2.2.

Pour la prestation de support aux utilisateurs, les ressources affectées à cette mission disposent au minimum des compétences techniques nécessaires pour exécuter des requêtes SQL de consultation / mise à jour de la base de données.

Par ailleurs, l'expertise du titulaire est attendue afin de conseiller l'Anru dans le cadre de la veille technologique afin de prévenir l'obsolescence de l'ensemble de l'outillage.

Les consultants en charge de la conception au sein de l'équipe du titulaire devront donc à minima détenir ce niveau d'expertise.

5 Organisation et suivi du projet de réalisation

5.1 Principes généraux de l'organisation du projet côté ANRU

Le Directeur de Projet est l'interlocuteur principal pour toutes les questions contractuelles et le suivi général de l'avancement du marché.

Le Chef de projet Portail de Subventions RU est l'interlocuteur principal du titulaire. Il assure les missions de pilotage global de l'activité et de suivi de la réalisation. Il est le garant de la qualité de la production.

Le Chef de projet en charge de la conception est l'interlocuteur dédié concernant les questions liées aux Spécifications Fonctionnelles Détaillées.

Le Chef de Projet Reporting est l'interlocuteur dédié pour les questions relatives à l'environnement décisionnel.

Un responsable support utilisateur effectue le suivi des incidents de production, il est l'interlocuteur pour l'activité de support et maintenance corrective.

Un Chef de Projet MOA est l'interlocuteur pour la définition du produit, son phasage et sa priorisation en collaboration avec l'équipe du titulaire et le chef de projet Portail de Subventions RU. Il assurera la médiation entre l'équipe du titulaire et l'ensemble des utilisateurs du produit.

Le projet sera suivi à l'ANRU par un comité de pilotage, comprenant la Direction Générale, le Directeur de Projet, les Chefs de projets MOA/MOE avec pour objectifs :

- Le suivi du projet,
- Les éventuels points d'arbitrage,
- La validation du plan de travail : la prise en compte des prestations d'évolutions ou d'extensions,
- Les décisions de mises en production
- Les mesures d'accompagnement et de conduite du changement

Un comité de suivi regroupant les chefs de projet MOE se réunira régulièrement pour faire l'état des lieux du projet :

- Le suivi du projet, planning,
- Le suivi des livrables,
- Le plan d'action permettant la validation des livrables.

Le comité de suivi se réunit actuellement une fois toutes les 2 semaines (1 heure).

5.2 Principes généraux de l'organisation du projet côté titulaire

Le titulaire sera l'interlocuteur unique et direct de l'équipe projet ANRU, il assurera la responsabilité pleine et entière de toutes les prestations couvertes par le présent marché. Il lui incombe de procéder à la bonne transmission des informations entre tous les intervenants du projet. Il lui appartient de définir l'organisation de son équipe de projet composée de membres désignés du titulaire.

Le titulaire désignera un Directeur de Projet et un Chef de projet pendant la phase de mise en place du marché.

Une équipe réunira l'ensemble des compétences nécessaires à la bonne exécution du marché. La structure précise de l'équipe et le rôle exact des intervenants seront définis par le titulaire.

En complément de cette équipe constituée, le titulaire désigne une personne parmi son équipe de Direction pour relayer les difficultés d'exécution (techniques ou contractuelles) : principalement, elle veillera à ce que, à chaque période ou étape de l'exécution du projet, les ressources et moyens nécessaires soient mis en œuvre pour assurer la bonne exécution des travaux.

Le titulaire s'engage à assurer la continuité des personnes intervenants dans le marché afin que l'ANRU ne soit pas pénalisée par des changements survenus à ces postes.

Si au cours de l'exécution du marché, les personnes désignées n'étaient plus en mesure de remplir leur mission, le titulaire doit en aviser immédiatement l'ANRU et prendre toutes les dispositions nécessaires pour que ces personnes soient remplacées et que la bonne exécution des prestations ne s'en trouve pas retardée ou compromise.

Une période de recouvrement des personnes initiales et remplaçantes est à prévoir (dispositions à décrire dans le mémoire technique). Les coûts inhérents au transfert de compétences à destination du nouvel arrivant seront à la charge exclusive du titulaire.

5.3 Réunions opérationnelles

5.3.1 Réunion dans le cadre de la maintenance évolutive

Afin de permettre à l'équipe de maintenance évolutive d'avoir toutes les informations nécessaires à l'exécution des prestations demandées dans les Spécifications Fonctionnelles Détaillées, des réunions sont mises en place avec les Chefs de Projet MOE ANRU autant que de besoin.

L'ANRU s'engage à répondre aux sollicitations et mettre en qualité la documentation le cas échéant.

Il revient au titulaire d'organiser cette phase.

Ce dispositif permet de lever toutes les imprécisions des spécifications émises par l'ANRU, le titulaire ne pourra donc pas avancer ce motif sur les dysfonctionnements qui seraient détectés en recette.

5.3.2 Réunion avec l'équipe de maintenance corrective

L'objectif est de permettre d'étudier conjointement des tickets de support documentés qui relatent des comportements anormaux du SI avec deux issues possibles :

- La détermination de causes externes au SI
- La confirmation d'un incident à traiter par patch correctif

5.3.3 Comité de suivi

Le titulaire alimente le comité de suivi avec les éléments suivants :

- Situation d'avancement (volume et vitesse des développements accomplis, reste à faire) par bon de commande ;
- Suivi des actions, fournitures, décisions attendues ;
- Suivi des produits livrés et état de validation (fiches incidents : corrigées, en cours...) ;
- Suivi contractuel du marché et des bons de commandes, de leurs vérifications et de leurs facturations ;
- Gestion des risques ;
- Suivi des indicateurs de la maintenance corrective ;
- Satisfactions et préoccupations ;
- Points particuliers sous surveillance.

5.4 Réunions exceptionnelles

Une réunion exceptionnelle pourra être organisée à la demande du titulaire ou de la personne publique pour des raisons d'urgence ou de réactivité vis-à-vis du projet.

L'initiateur de la réunion prendra contact avec l'autre partie un jour avant la date de la réunion et fournira l'ordre du jour ainsi que la liste des participants.

À l'issue de cette réunion, des actions seront attribuées avec des délais. Un compte rendu sera publié par le titulaire dans les deux jours suivant la réunion.

5.5.1 Bureaux

Pour les opérations nécessitant une forte proximité des équipes ANRU / Titulaire, la prestation du titulaire du marché se déroule dans les locaux de la personne publique, au sein du département des Systèmes d'information, conformément au CCAP.

Les membres de l'équipe du titulaire se verront fournir des bureaux équipés si nécessaire (poste informatique, accès à une messagerie).

5.5.2 Horaires

Concernant l'accès au bureau, les membres des équipes du titulaire devront se plier aux mêmes règles que les membres de la DSI en particulier pour l'amplitude horaire en vigueur à l'ANRU (plage horaire d'ouverture 8h-19h30).

5.5.3 Bureautique

Tous les documents seront fournis sous forme électronique dans un format compatible avec les outils bureautiques de l'ANRU (Microsoft Office).

La documentation produite sera stockée dans l'infrastructure Sharepoint de l'ANRU qui fournira les accès et habilitations nécessaires.

5.5.4 Plateformes

Plateforme du titulaire

Il revient au titulaire de mettre en place les environnements techniques (environnement de développement, intégration, etc.) et logiciels (outils de gestion de configuration, outils de développement, outils de versionning, outils de ticketing etc...) au sein de son infrastructure lui permettant de réaliser les travaux attendus et de constituer les livraisons correspondantes.

6.1 Annexe 1 : principales fonctionnalités du SI IODA

Module transverse

- Centre de notification des messages
- Fonction d'abonnement aux notifications
- Alerte nouvelle notification
- Informations en page d'accueil
- Cadre de travail
- Module de traçabilité de tous les échanges entre SI différents
- Gestion des profils
- Habilitation profils / fonctions

Module tiers

- Processus de création d'un tiers (lien avec l'INSEE et le SI finance)
- Processus de création du RIB d'un tiers (lien avec le SI finance)
- Liste / recherche d'un tiers
- Consultation d'un tiers / historique d'un tiers
- Processus automatisé de modification d'un tiers (lien avec l'INSEE)

Module utilisateur

- Processus de demande d'accès / validation de la demande (lien SI Annuaire)
- Processus d'inactivation d'un accès
- Liste / recherche d'un utilisateur

Espace Agglo

- Liste / recherche d'un espace Agglo
- Tiers participants à l'espace Agglo (lien groupe SP)
- Fonctions sur bibliothèques documentaires
- Changement du titulaire de l'espace Agglo (lien groupe SP)
- Liste des contrats d'un espace Agglo
- Création d'un nouveau contrat

Espace Contrat

- Liste / recherche d'un espace Agglo
- Tiers participants à l'espace contrat (lien groupe SP)
- Traçabilité de l'évolution du contrat
- Fonctions sur bibliothèques documentaires (lien groupe SP pour l'habilitation sur les bibliothèques)
- Liste des boîtes d'instruction d'un espace contrat
- Fiche détaillée du contrat
- Tableau de bord du contrat
- Création d'une boîte d'instruction
- Création d'une nouvelle opération
- Liste des opérations du contrat
- Module de suivi d'avancement opérationnel

Boîtes d'instruction

- Fonctions sur bibliothèques documentaires (lien groupe SP pour l'habilitation sur les bibliothèques)
- Workflows de validation de la boîte d'instruction
- Signature électronique du contrat / avenant de la boîte d'instruction (délégué à DocuSign)
- Grille de contrôle des éléments contractuels
- Génération du tableau financier du contrat

Opérations

- Liste des opérations

- Espace opération
 - o Versionning d'une opération
 - o Traçabilité
 - o Blocs identification, localisation, caractéristiques, objectifs contractuels, avancement physico financier, concours financiers, paiement, livrables, pièces justificatives, plan d'action
 - o Revue des données de localisation par connexion à la Banque d'Adresses Nationales (BAN)
- Modification des informations
- Processus contractualisation
 - o Saisie / modification des informations / réalisation de contrôles embarqués
 - o Génération des livrables, collecte des pièces justificatives
 - o Rattachement d'une opération à une boîte d'instruction
 - o Workflows de validation du processus
- Processus engagement initial et modificatif
 - o Saisie / modification des informations / réalisation de contrôles embarqués
 - o Détermination de l'échéancier de paiement
 - o Grille de contrôle des informations d'engagement
 - o Génération des livrables, collecte des pièces justificatives
 - o Workflows de validation du processus
 - o Processus de validation électronique des livrables (délégué à DocuSign)
 - o Engagement financier de l'opération (lien avec le SI financier)
- Processus d'acompte automatique ou manuel
 - o Saisie / modification des informations d'avancement pour déterminer le montant de l'acompte
 - o Collecte des pièces justificatives
 - o Grille de contrôle des informations de paiement
 - o Workflows de validation du processus
 - o Paiement de l'acompte (lien avec le SI financier)
- Processus de solde de l'opération
 - o Saisie / modification des informations d'avancement pour déterminer le montant final de la subvention
 - o Génération des livrables, collecte des pièces justificatives
 - o Grille de contrôle des informations de solde
 - o Workflows de validation du processus
 - o Processus de validation électronique des livrables (délégué à DocuSign)
 - o Engagement financier de l'opération (lien avec le SI financier)
 - o Paiement du solde (lien avec le SI financier)
 - o Batch de traitement des paiements automatiques
- Processus de compte rendu d'exécution annuel
 - o Saisie / mise à jour des informations d'avancement
 - o Collecte des pièces justificatives
 - o Workflows de validation du processus
 - o Suspension / rétablissement de l'échéancier de paiement automatique
 - o Mise à jour du plan d'action
- Processus d'annulation de contractualisation
- Processus d'annulation d'engagement

Module de simulation du Tableau Financier
Module de simulation concours financier

Module de changement de titulaire de l'opération

- Changement du titulaire décidé lors de la contractualisation
- Transfert d'activité / fusion de tiers

Export vers l'OPEN DATA

- Export des contrats

- Export des données à destination du Ministère du Logement

Reporting

- Voir chapitre Environnement décisionnel

6.2 Annexe 2 : Liste des fonctionnalités du SI IODA adossées à Sharepoint

Pour le fonctionnement SI IODA, 3 collections de sites Sharepoint sont en place :

- Archive pour stocker les boîtes d'instruction
- GED pour l'archivage des documents
- IODA dont voici une liste non-exhaustive des sites et fonctionnalités liés à Sharepoint :
 - o Tiers (environ 2200 entités)
 - o Utilisateurs (environ 10600 entités) avec workflow Sharepoint 2010 de demande d'accès
 - o Agglomérations (environ 200 entités)
 - Contrats (sous-site d'agglomération, environ 570) dont l'accès est géré en fonction du groupe correspondant au tiers de rattachement
 - Boîtes d'instruction (sous-site de contrat, environ 4200) dont l'accès est hérité de celui du contrat
 - o Notifications (environ 200 types de notifications générées depuis l'application associées à un système d'abonnements)
 - o Reporting : référentiels, écrans de filtre adossés à la gestion de droits Sharepoint, Webservice « TiersMemberShip » exposant les droits Sharepoint

Il est à noter que les droits des utilisateurs sont gérés selon les profils qui leur sont définis ainsi qu'au tiers auxquels ils sont rattachés. C'est en fonction de leurs tiers d'appartenance que les utilisateurs auront accès à une liste de tiers, d'utilisateurs, d'agglomérations, de contrats et de boîtes d'instruction.

Collection de sites :
ANRU-IODA

