



**PREMIER
MINISTRE**

*Liberté
Égalité
Fraternité*

Secrétariat général du Gouvernement

Direction des services
administratifs et financiers

CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIERES

Réalisation de services numériques en mode produit agile piloté par l'impact

Référence de consultation : 25_BAM_044_AC00

Procédure de passation : appel d'offres ouvert en application des dispositions des articles R.2124-1 et R.2124-2 du Code de la commande publique.

SOMMAIRE

ARTICLE 1 : Présentation de la DINUM et du contexte de l'accord-cadre	3
1.1 Organisation de la DINUM et stratégie numérique de l'État	3
1.2 Un accord-cadre interministériel pour favoriser l'adoption de l'approche "produit" au sein des administrations publiques	4
1.3 Définitions	5
1.4 Objet et périmètre de l'accord-cadre interministériel	5
1.4.1 Objet de l'accord-cadre interministériel	5
1.4.2 Périmètre de l'accord-cadre interministériel	5
ARTICLE 2 : Bénéficiaires	6
ARTICLE 3 : Prestations liées à la réalisation de prestations numériques en mode produit agile piloté par l'impact	7
3.1. Exigences générales pour les titulaires	7
3.2. Exigences communes à l'ensemble des experts mobilisés dans le cadre de cet accord-cadre	8
3.2.1. Capacité à travailler en équipe produit avec l'administration	8
3.2.2. Maîtrise des standards des services numériques de l'État	9
3.2.3. Documentation des actions entreprises	9
3.3. Description des unités d'œuvre	10
3.3.1.1. UO Déploiement (assistance au déploiement d'un produit numérique)	11
3.3.1.2. UO Support (support aux utilisateurs)	12
3.3.1.3. UO Design (design de produit numérique)	13
3.3.1.4. UO DevOps (développement et exploitation d'un service numérique)	14
3.3.1.5. UO Data	16
3.3.1.6. UO Proxy Product Manager (Assistance au responsable de produit interne)	17
3.3.1.7. UO « Mobilisation en astreinte » et « Intervention en astreinte »	18
ARTICLE 4 : Prestations liées à la recherche d'experts	19
4.1. UO Mise à disposition d'un service numérique d'intermédiation	20
4.2. UO Aide à l'identification d'un expert	21

ARTICLE 1 : Présentation de la DINUM et du contexte de l'accord-cadre

1.1 Organisation de la DINUM et stratégie numérique de l'État

La Direction interministérielle du numérique (DINUM) est un service du Premier ministre, placé sous l'autorité du ministre de la transformation et de la fonction publique. Elle est en charge de la transformation numérique de l'État au bénéfice du citoyen comme de l'agent, sous tous ses aspects : modernisation du système d'information de l'État, qualité des services publics numériques, création de services qui répondent aux besoins des citoyens, agents publics, entreprises, etc. Elle accompagne les ministères dans leur transformation numérique, conseille le gouvernement et développe des services numériques et ressources partagées comme le réseau interministériel de l'État, FranceConnect ou data.gouv.fr. Elle a pour mission d'accompagner et de faire réussir les projets numériques de l'État, au service des priorités gouvernementales et dans un souci d'amélioration de l'efficacité de l'action publique tirant le meilleur parti des opportunités du numérique.

La DINUM a publié en mars 2023 une feuille de route du numérique de l'État¹, dont la priorité est d'engager une mutation profonde des organisations publiques pour initier et conduire dans la durée les projets numériques de l'État. Cela implique de mettre en place progressivement des équipes pluridisciplinaires intégrées plutôt que des équipes en silos, de proposer des évolutions incrémentales et continues avec des échéances régulières plutôt que des projets annualisés, et d'exiger des mesures d'impact au fil de l'eau plutôt qu'une approche purement « solutionniste ». En complément, la feuille de route appelle à s'inspirer de l'approche des « Start-ups d'État » de beta.gouv.fr en privilégiant les expérimentations, les itérations, puis le passage à l'échelle. Cette démarche a su démontrer son efficacité pour créer de nouveaux services numériques innovants. Elle mérite à ce titre d'être mise en œuvre plus largement par toutes les administrations.

Au sein de la DINUM deux départements participent particulièrement à la première priorité de la feuille de route du numérique de l'État :

- Le département « Appui, conseil et expertise » accompagne les ministères pour faire réussir leurs projets numériques et en maximiser l'impact, diminuer leur coût total de possession, leur empreinte écologique, en améliorer le design, l'accessibilité, la sécurité, l'interopérabilité.
- Le département « Incubateur de services numériques » anime les programmes beta.gouv.fr, et Entrepreneurs d'intérêt général et contribue, grâce au numérique, à faire réussir les politiques publiques en créant des services numériques agiles et innovants.

La DINUM incite ainsi au développement en mode produit sur un cycle agile et piloté par l'impact à travers l'approche Start-up d'État et le programme beta.gouv.fr, inspirés du *lean start-up*. Le programme beta.gouv.fr est un programme d'incubation qui aide les administrations publiques à construire des services numériques utiles, simples, faciles à utiliser et qui répondent vraiment aux besoins des utilisateurs. Il repose sur la transposition des pratiques produit et *lean start-up* au sein de l'État ("Start-up d'État"). Ce programme fédère une vingtaine d'incubateurs publics répartis dans différentes administrations et regroupe une communauté de plus de 1000 personnes rassemblant l'ensemble des personnes intervenant au sein du réseau : agents publics, prestataires, équipes des incubateurs, etc.

Depuis près de 10 ans que le réseau existe, il a permis de développer plus de 250 Start-up d'État parmi lesquelles plusieurs services à impact national comme Pix, Le Pass Culture ou Démarches Simplifiées.

¹ <https://www.numerique.gouv.fr/publications/feuille-de-route-dinum/>

1.2 Un accord-cadre interministériel pour favoriser l'adoption de l'approche "produit" au sein des administrations publiques

Cet accord-cadre interministériel s'inscrit dans le contexte de la priorité de la feuille de route du numérique de l'État et vise à faciliter l'adoption de « l'approche produit » au sein des administrations publiques. L'objectif de l'approche produit est simple : créer des services qui répondent mieux aux besoins des utilisateurs.

L'approche produit repose pour cela sur cinq principes :

- **Identifier et mandater un agent public, responsable du produit** qui connaît bien la politique publique concernée et le produit ;
- **Constituer une équipe intégrée et pluridisciplinaire** qui travaille en autonomie. Une équipe autonome est une équipe qui dispose directement des compétences nécessaires (techniques, métiers, design, déploiement) pour concevoir, construire, faire évoluer et maintenir un produit pour mieux répondre aux besoins des utilisateurs, sans dépendre d'équipes extérieures au quotidien, ni passer par des chaînes de validation longues, tout en restant alignée avec les objectifs de son administration ;
- **Améliorer le produit en continu pour répondre aux besoins** : le produit, qui commence petit, est construit par itérations successives courtes et mises en production fréquentes. Cette amélioration se poursuit tant que le produit est utilisé ;
- **Se confronter aux utilisateurs pour piloter par la valeur et l'impact** : l'équipe produit est en dialogue direct, sans intermédiaire, avec les utilisateurs, dès les premières versions et tout au long de la vie du produit, afin de comprendre leurs besoins ;
- **Favoriser des produits modulaires et ouverts pilotés par des équipes autonomes** : créer des petits produits indépendants, interconnectés par des API ouvertes plutôt que des vastes systèmes d'information pour réduire la complexité, permettre une meilleure évolutivité et faciliter les évolutions futures.

Les services numériques publics sont pilotés sur la base de leur usage, leur impact et leur efficacité afin de garantir leur exemplarité et sont évalués sur la base du respect des principes suivants :

- **Utilisables** : le service est facile à comprendre et à prendre en main pour ses publics cibles. Il est accessible par tout le monde ;
- **Utilisé** : le service est effectivement adopté par une part significative du public visé, qui s'en saisit dans les contextes et à la fréquence pertinente pour leurs besoins ;
- **Utile** : le service répond à un irritant réel et majeur pour ses utilisateurs. Il remplit sa promesse en apportant une solution à leur problème ;
- **Impactant** : le service contribue positivement à la politique publique de façon mesurable, que ce soit en améliorant la vie des usagers ou l'efficacité des politiques publiques ;
- **Efficace** : le service délivre sa valeur à un coût proportionné, en limitant le gaspillage de ressources et en favorisant la mutualisation. Il représente un investissement pertinent pour la politique publique menée en comparaison d'autres services similaires.

Beta.gouv.fr a été le premier programme à développer ces principes au sein de l'État depuis 2015 à travers un réseau d'incubateurs de services numériques ayant émergé au sein des administrations publiques. L'approche produit est à présent de plus en plus adoptée par les administrations publiques, notamment :

- au sein des ministères où ces dernières années les directions ou services des systèmes d'information se sont transformés en directions ou services du numérique qui portent une transformation des pratiques vers l'approche produit ;

- au sein d'opérateurs publics comme l'ADEME, l'ANCT ou encore le CEREMA, qui se sont inscrits dans le réseau beta.gouv.fr ou qui souhaitent opérer cette même transformation.

Depuis 2015, la DINUM propose des supports contractuels pour faciliter la commande publique pour les administrations qui s'inscrivent dans l'approche produit, à travers des marchés publics consacrés aux services numériques conçus dans le cadre du programme beta.gouv.fr. **Dans une démarche d'ouverture et afin d'accélérer cette transformation des modes de conception de services numériques au sein de l'État, le présent accord-cadre interministériel étend son périmètre et concerne, en plus des services numériques inscrits dans le cadre du programme beta.gouv.fr, des services numériques de ministères ou d'opérateurs engagés dans une démarche produit sans pour autant être rattachés à des incubateurs du réseau beta.gouv.fr.**

1.3 Définitions

Les définitions présentées dans l'article 1 du CCAP s'appliquent dans ce présent document.

1.4 Objet et périmètre de l'accord-cadre interministériel

1.4.1 Objet de l'accord-cadre interministériel

L'accord-cadre a pour objet la réalisation de prestations de conception, de déploiement et d'amélioration continue de services numériques conçus selon l'approche produit agile piloté par l'impact. Il inclut un service d'intermédiation ou d'identification des expertises nécessaires à la mise en œuvre des prestations.

1.4.2 Périmètre de l'accord-cadre interministériel

Le présent accord-cadre interministériel peut être utilisé par ses bénéficiaires pour la conception, l'amélioration continue et l'accompagnement de services numériques développés selon l'approche produit, c'est-à-dire :

- avec une **équipe autonome intégrée** ;
- avec un **cycle de développement agile** ;
- **pilotés par l'impact.**

Ces services numériques comprennent les **services numériques conçus selon l'approche « Start-up d'État » dans le cadre du programme beta.gouv.fr**, mais aussi **d'autres services numériques pilotés par les bénéficiaires qui s'inscrivent dans l'approche produit agile piloté par l'impact.**

Ainsi, tous les services numériques éligibles à cet accord-cadre suivent l'approche produit agile piloté par l'impact, c'est-à-dire qu'ils respectent les critères présentés dans le tableau suivant en plus des référentiels obligatoires rappelés dans le CCAP.

Principes	Critères
Équipe autonome intégrée	- Une équipe intégrée pluridisciplinaire (produit, design, développement) est impliquée tout au long du cycle de vie du service, et collabore sur la base d'échanges continus entre métiers et expertise technique.

	- Le produit a un responsable identifié (ex. <i>chef produit</i>), agent public , ayant l'autorité fonctionnelle sur l'équipe intégrée et dispose de marge de manœuvre dans ses choix pour atteindre les objectifs fixés pour le produit.
Cycle de développement agile	<p>- Le service est développé de manière itérative et incrémentale : l'équipe de développement a une capacité d'expérimentation (produit minimum viable, tests utilisateurs), le code est déployé fréquemment, c'est-à-dire avec des mises en production très régulières, idéalement en continu (CI/CD).</p> <p>- Le produit est conçu pour évoluer sur la durée (principe d'amélioration continue) et non comme un projet à livrer une fois pour toutes ; après le lancement du service, une amélioration continue très régulière issue des retours utilisateur est déployée.</p>
Pilotage par l'impact	<p>- Le service numérique dispose et affiche un indicateur d'impact bien défini, évalué régulièrement, et que le produit a pour objectif d'améliorer (ex : contribution à la performance d'une politique publique, gain de temps, réduction d'un délai de traitement, etc.).</p> <p>- Un comité faisant le point sur l'impact et les coûts du produit a lieu a minima tous les ans (ex : comité d'investissement).</p>

En fonction des enjeux de transformation internes vers le mode produit agile piloté par l'impact, chaque bénéficiaire peut ajouter des critères propres à ses contraintes, par exemple en matière de sécurité au niveau de son marché subséquent.

Le respect de ces critères relève de la responsabilité des bénéficiaires et un suivi est assuré par la DINUM.

En particulier, les prestations suivantes sont exclues du présent accord-cadre, car elles sont couvertes par d'autres supports contractuels :

- la conception de sites de communication institutionnelle ou liée à une campagne événementielle (ex : arretonslesviolences.gouv.fr, defense.gouv.fr, ademe.fr, securite-routiere.gouv.fr) ;
- les prestations d'assistance à maîtrise d'ouvrage et de maîtrise d'œuvre ;
- les prestations de tierce maintenance applicative.

Il est également précisé que les prestations fournies dans le cadre de ce marché sont destinées à compléter les compétences internes et ne sauraient se substituer aux agents publics, en accord avec la circulaire n°6391-SG du 7 février 2023 relative au pilotage et encadrement du recours aux prestations intellectuelles informatiques

ARTICLE 2 : Bénéficiaires

La liste des bénéficiaires du présent accord-cadre figure à l'article 1. 3 du cahier des clauses administratives particulières (CCAP). Les marchés subséquents issus du présent accord-cadre sont exécutés, suivis et pilotés par chaque bénéficiaire. La DINUM assure un rôle de coordination générale, de consolidation des retours d'expérience et d'appui ponctuel aux bénéficiaires pour le bon usage de l'accord-cadre.

ARTICLE 3 : Prestations liées à la réalisation de prestations numériques en mode produit agile piloté par l'impact

Dans le cadre du présent accord-cadre, les prestations attendues concernent la conception, le déploiement et l'amélioration continue de services numériques réalisés en mode produit. Les prestations sont réparties en unités d'œuvre (UO) correspondant aux différents métiers, activités et expertises nécessaires à la réussite des produits numériques, selon les modalités précisées ci-après. Les titulaires peuvent faire appel à de la sous-traitance pour faire réaliser une partie des prestations, mais doivent également être en mesure de les réaliser eux-mêmes.

3.1. Exigences générales pour les titulaires

Le titulaire est **responsable de la qualité, de la complétude et de la transmission effective des livrables attendus**. Il veille à ce que ceux-ci soient remis dans les formats requis et dans les délais convenus avec le bénéficiaire dans les pièces contractuelles du marché subséquent, quelle que soit l'organisation interne mise en œuvre (y compris en cas de recours à des sous-traitants). Le titulaire veille à utiliser les outils demandés par le bénéficiaire pour la livraison des productions. Pour l'ensemble des livrables, la DINUM ou le bénéficiaire fournit, le cas échéant, un modèle. Les livrables doivent être transmis aux bénéficiaires selon le mode choisi par ce dernier (ou, par défaut, par courrier électronique), au format modifiable pour les supports utilisés lors des prestations et .odt ou .pdf pour les bilans de mission.

Le titulaire fait son affaire des **outils et matériels** nécessaires à la réalisation des missions, notamment matériel informatique, outils de développement, de prototypage rapide (notamment "no-code") et de maquettage des produits, d'animation des ateliers d'équipes et de suivi des actions d'acquisition-conversion-rétention.

Le mode produit, caractérisé par une équipe intégrée, favorise le **transfert de compétences du titulaire vers l'administration**. À ce titre, le titulaire répond aux demandes des bénéficiaires lorsqu'il s'agit d'accompagner les agents dans la compréhension des pratiques du mode produit, de documenter les choix techniques et méthodologiques afin d'assurer la continuité et l'appropriation des solutions développées, ce qui permet à l'administration de pérenniser les acquis après la fin de l'accord-cadre.

3.2. Pilotage des prestations

Le pilotage des prestations est inclus dans le prix des prestations. Les unités d'œuvre définies au présent CCTP comprennent systématiquement la gestion et le pilotage administratif, financier, calendaire et technique par les titulaires tout au long de la durée des prestations. **Ces obligations constituent des tâches essentielles du marché et ne peuvent en aucun cas donner lieu à la sous-traitance**. Le titulaire est garant de la bonne exécution des prestations commandées par le bénéficiaire et notamment de l'atteinte des niveaux de qualité de service, de délai, et de conformité, décrits au moment de l'expression du besoin par le bénéficiaire.

Ce pilotage comprend notamment :

- **Suivi administratif et financier :**
 - Fournir un reporting sur l'état d'avancement des prestations à la demande du bénéficiaire, incluant les consommations budgétaires, les écarts éventuels et les mesures correctives envisagées.
 - Assurer la facturation conforme aux modalités prévues aux pièces contractuelles du marché subséquent.
- **Pilotage calendaire et organisationnel :** coordonner les acteurs impliqués pour assurer la fluidité des échanges et la tenue des engagements.

- **Suivi de la qualité et respect des engagements** : s'assurer du respect par les experts des dispositions de l'accord-cadre interministériel.

Pour être en mesure d'assurer le pilotage opérationnel des prestations et d'en garantir la bonne exécution, le titulaire du marché subséquent doit pouvoir lui-même les réaliser, comme précisé ci-dessus, ce qui permet de garantir qu'il possède le niveau d'expertise suffisant pour les piloter.

Dans le cadre du pilotage des prestations, le bénéficiaire peut organiser la tenue d'une réunion de démarrage ainsi que la mise en place d'une comitologie de pilotage ayant pour objectif d'examiner et d'étudier toutes les questions contractuelles et stratégiques ainsi que d'engager les actions nécessaires au bon déroulement de la prestation. Les modalités de la réunion de démarrage ainsi que de la comitologie de pilotage sont définies par le bénéficiaire dans le cadre des marchés subséquents.

3.3.Exigences communes à l'ensemble des experts mobilisés dans le cadre de cet accord-cadre

Les experts sont les intervenants mobilisés par le titulaire dans le cadre du présent accord-cadre et chargés d'assurer opérationnellement les prestations décrites ci-dessous. Ces intervenants peuvent être des salariés du titulaire ou être missionnés par le titulaire sous forme de sous-traitance.

En cas de sous-traitance dans le cadre des marchés subséquents, le titulaire s'assure, sous le contrôle du bénéficiaire, que les experts peuvent soumissionner à un marché public, notamment en vérifiant la régularité des attestations fiscales et l'absence d'exclusion en raison d'une condamnation pénale. Il veille par ailleurs à respecter les formalités afférentes à la sous-traitance en matière de marché public. Il veille en outre au respect des formalités relatives à la sous-traitance en matière de commande publique.

Le titulaire s'engage à ce que les sous-traitants respectent les obligations liées à la réglementation sur les données à caractère personnel (RGPD et loi Informatique et Libertés) et applique, lorsque nécessaire, la procédure prévue au point 11.4.6 du CCAP du présent accord-cadre.

Le titulaire est garant de la capacité des experts à répondre aux exigences suivantes.

3.3.1. Capacité à travailler en équipe produit avec l'administration

Les experts ont la capacité de travailler en équipe avec l'administration et sont mobilisés à toutes les étapes du service, y compris aux interactions avec les utilisateurs. La réussite d'un produit numérique tient à la capacité de conjuguer des compétences multiples dans une même « équipe produit », et de mixer les apports de experts différents entre professionnels connaissant la politique publique et le domaine du numérique.

Les experts mobilisés sont à l'aise avec le fonctionnement d'une équipe travaillant en « mode produit ». Par exemple, ces équipes :

- respectent des rituels (planification, rétrospectives, post-mortem...) qui ont pour objectif d'animer leur amélioration continue en tant qu'équipe ;
- peuvent travailler à distance, mais doivent maintenir une forme de synchronisation régulière jusqu'à être colocalisée lorsque nécessaire ;
- collaborent étroitement avec les parties prenantes (utilisateurs, métiers, sponsors) pour ajuster en continu leur feuille de route en fonction des retours et des besoins réels ;

- privilégient une approche itérative et incrémentale, en livrant régulièrement des améliorations pour tester et valider leurs hypothèses sur le terrain ;
- s'appuient sur des métriques et des données pour piloter le produit et prioriser les développements en fonction de leur impact.

3.3.2. Maîtrise des standards des services numériques de l'État

En plus du respect des obligations légales présentées dans le CCAP et des standards spécifiques demandés par chaque bénéficiaire, les experts prennent connaissance et répondent aux standards et bonnes pratiques documentés sur les sites de la DINUM, librement consultables par exemple à doc.incubateur.net ou encore sur observatoire.numerique.gouv.fr.

Les produits doivent adopter une architecture modulaire et ouverte :

- le code source du service est ouvert dès la conception du service (idéalement avec ouverture à la contribution externe) ou peut être mis à disposition sous licence libre, sauf demande expresse de l'administration justifiée par une sensibilité particulière ;
- les développements utilisent des standards et technologies ouverts ;
- les données et fonctionnalités essentielles du produit sont exposées via des interfaces standardisées (ex. API), documentées et accessibles aux autres équipes pour faciliter l'intégration et la réutilisation ;
- les architectures cloud-native sont préférées.

Lorsqu'une prestation concerne un produit répertorié sur le site beta.gouv.fr, les experts mobilisés par le titulaire doivent obligatoirement suivre une séquence d'embarquement organisée par la DINUM sous un délai maximum de 40 jours ouvrés. Cette séquence, qui comporte un temps en présentiel et un temps en distanciel, vise à faciliter l'intégration des intervenants dans l'écosystème beta.gouv.fr, à partager les pratiques attendues en matière de mode produit, et à garantir la qualité des interventions. Les frais afférents à la participation des experts à cette séquence (transport, hébergement le cas échéant, temps de présence) sont intégralement pris en charge par le titulaire, sans coût supplémentaire pour le bénéficiaire.

3.3.3. Documentation des actions entreprises

Dans le cadre des produits réalisés, les experts documentent et mettent à jour les informations de suivi de chaque produit numérique (ex : « fiche produit » publiée sur beta.gouv.fr/startups pour les services numériques conçus dans le cadre de beta.gouv.fr) à travers les outils proposés par la DINUM ou par le bénéficiaire.

3.3.4. Respect du RGAA

Conformément à l'article 47 – I de la Loi n° 2005-102 du 11 février 2005 pour l'égalité des droits et des chances, les services de communication en ligne au public doivent être accessibles aux personnes en situation de handicap. Depuis le 23 juin 2021, cette obligation s'étend aux progiciels, applications métiers et applications mobiles.

Dans le cadre du présent accord-cadre, le titulaire est tenu de respecter les exigences du Référentiel Général d'Amélioration de l'Accessibilité (RGAA) dans l'ensemble des prestations réalisées : conception, développement, déploiement, exploitation et support. Cette exigence s'applique à toutes les expertises concernées.

Tout livrable de type logiciel fourni par le titulaire est accompagné des éléments suivants :

- Rapport de pré-audit en accessibilité numérique ;
- Grille d'audit en accessibilité numérique ;

- Le cas échéant, alternative adaptée à certains types de handicap ;
- Le cas échéant, la planification des corrections des non conformités détectées.
- La réalisation de ces éléments est à la charge du prestataire de service.

Évaluation des livrables de type logiciel au regard de l’accessibilité numérique

Dans l’hypothèse d’un audit d’accessibilité, tout non-respect d’un critère du RGAA ayant un impact sur un utilisateur en situation de handicap est classé selon le niveau de criticité suivant :

- **Criticité maximale (Bloquant)** : Le défaut constaté empêche totalement l’utilisateur de poursuivre son parcours ou d’utiliser une fonctionnalité essentielle du service numérique livré.
- **Criticité élevée (Majeure)** : Le défaut nuit fortement à l’usage du service, sans toutefois en bloquer totalement l’accès ou la progression.
- **Criticité modérée (Moyenne)** : Le défaut a un impact significatif sur l’expérience ou la qualité d’usage, sans compromettre gravement l’utilisation du service.
- **Criticité faible (Mineure)** : Le défaut a un impact limité sur l’utilisation ou la qualité du service, sans gêner de manière notable la navigation ou les fonctionnalités.
- **Criticité négligeable (Basse)** : Le défaut a un impact très faible, voire nul, sur l’usage ou la qualité perçue du service numérique.

Le titulaire du marché subséquent doit fournir une déclaration d’accessibilité, conforme aux recommandations du RGAA, précisant le niveau de conformité des services numériques livrés, les éventuelles non-conformités ainsi que les correctifs envisagés. De plus, il démontre que ses équipes sont sensibilisées et formées aux enjeux de l’accessibilité numérique, en fournissant, le cas échéant, des attestations de formation ou tout document justifiant de leur expertise en la matière. En cas de mise à jour ou d’évolution des services numériques, le titulaire s’engage à maintenir la conformité avec le RGAA et à fournir une mise à jour de la déclaration d’accessibilité.

3.4.Description des unités d’œuvres

Description des UO

La description des prestations attendues ainsi que les livrables sont décrits ci-dessous. Le bénéficiaire précise à chaque expression de besoins le contexte spécifique de la demande et détaille les livrables attendus. Le délai de remise des livrables est précisé dans les bons de commande.

Dimensionnement des UO

Chaque UO correspond à une journée de prestation, pour les seules unités d’œuvre 1.1 à 1.6. Le bénéficiaire estime le nombre de jours nécessaires pour réaliser les livrables demandés et commande autant d’UO que nécessaire. Ainsi, même si plusieurs UO sont commandées, elles peuvent viser la production d’un livrable unique, dont la complexité ou l’ampleur justifie plusieurs jours d’intervention.

Le prix de l’UO proposé par le titulaire dans le BPU comprend le taux journalier (TJ) plafond de l’expert ainsi que le taux de marge correspondant au pilotage de prestations incluant le respect de l’ensemble des exigences communes citées au 3.1 et au 3.3.

Les prestations peuvent être classées en 3 niveaux de complexité nécessitant de faire appel à des experts aux niveaux de compétences différents. Le bénéficiaire procède au moment de

l'expression de besoin à la qualification de la complexité de la prestation attendue et commande les UO correspondantes :

- **UO de niveau simple** : prestation simple en autonomie, éventuellement au côté d'un expert plus expérimenté. La prestation se déroule généralement dans un contexte politique et/ou organisationnel stable. Cette prestation ne nécessite généralement pas plus de cinq ans d'expérience.
- **UO de niveau intermédiaire** : la prestation suppose de prendre des initiatives, d'exercer un regard critique sur les prestations, de posséder une technicité avérée dans le domaine, acquise par l'expérience. Il faut pouvoir interagir avec les membres de l'équipe mais aussi avec les parties prenantes externes. Cette prestation nécessite généralement de cinq à dix ans d'expérience.
- **UO de niveau avancé** : la prestation peut se dérouler dans un environnement politiquement ou organisationnel sensible. Elle peut inclure le pilotage d'une équipe de réalisation et le traitement de situations complexes nécessitant une expertise de dans le domaine métier. Cette prestation nécessite généralement plus de dix ans d'expérience.

3.4.1.1. UO Déploiement (assistance au déploiement d'un produit numérique)

Objet

La mission vise à construire, structurer et développer l'usage d'un service numérique en cohérence avec les besoins utilisateurs et les objectifs d'impact.

Description des missions types

- Investiguer pour déterminer les besoins des utilisateurs ;
- Développer le portefeuille d'utilisateurs ;
- Détecter et prospecter de nouveaux leviers de croissance ;
- Analyser les résultats et assurer le suivi ;
- Produire des contenus pour générer du trafic et des leads, via SEO et emailing ;
- Activer l'utilisateur (création de comptes, call-to-action, etc.) ;
- Fidéliser les utilisateurs (retour, usage récurrent) ;
- Favoriser la viralité (partages réseaux sociaux, invitations...) ;
- Mesurer l'efficacité des techniques pour améliorer le taux de conversion ;
- Assurer le suivi et la mesure des performances et des résultats ;
- Détecter des opportunités de développement du produit et les activer rapidement ;

Niveaux de complexité et UO associées

Référence UO	Niveau	Description de l'UO
UO 1.1.1	Simple	Réalisation d'actions simples de déploiement (ex. : contenus, campagnes emailing, animation), sous supervision.
UO 1.1.2	Intermédiaire	Mise en œuvre d'une stratégie de croissance multi-canaux, assortie d'une analyse des résultats

UO 1.1.3	Avancé	Accompagnement du déploiement d'un produit complexe ou multiservices, nécessitant la mise en œuvre d'évolutions stratégiques ou d'expertises spécifiques rares
----------	---------------	--

Compétences attendues

Les experts mobilisés maîtrisent :

- Les stratégies de croissance et de cycle de vie utilisateur ;
- L'acquisition, la conversion et la rétention d'utilisateurs ;
- La gestion des partenariats et canaux externes ;
- Les techniques de viralité et de mobilisation des utilisateurs ;
- L'analyse des données d'usage et les ajustements itératifs.

Livrables attendus

- Documentation des actions entreprises et des outils et canaux d'acquisition mis en place ;
- Indicateurs de performance relatifs au déploiement.

La liste des livrables mentionnée est non exhaustive. Leur contenu est, le cas échéant, précisé et complété dans le marché subséquent. Les délais de livraison des livrables sont précisés au niveau des marchés subséquents.

3.4.1.2. UO Support (support aux utilisateurs)

Objet

La mission vise à assurer un support utilisateur de qualité, à gérer le portefeuille d'utilisateurs d'un service numérique, et à contribuer à l'amélioration continue de l'expérience utilisateur sur la base des retours collectés.

Description des missions types

- Gérer le portefeuille utilisateurs du produit ;
- Écouter les utilisateurs afin d'identifier et de répondre à leurs besoins/attentes ;
- Mettre en œuvre une stratégie de fidélisation et d'engagement utilisateur ;
- Accompagner les utilisateurs dans la découverte, l'embarquement et l'usage du produit/service ;
- Gérer les réclamations et centraliser les retours utilisateurs ;
- Analyser les besoins des parties prenantes et proposer des solutions adaptées ;
- Réaliser des bilans d'actions via des reportings d'activité et proposer des plans d'action.

Niveaux de complexité et UO associées

Référence UO	Niveau	Description de l'UO
UO 1.2.1	Simple	Gestion de demandes utilisateurs simples (onboarding, FAQ, ticketing) et maintien d'outils de support.
UO 1.2.2	Intermédiaire	Structuration des processus de support, analyse de la satisfaction et l'engagement, et/ou accompagnement d'experts plus juniors.
UO 1.2.3	Avancé	Amélioration du support utilisateur d'un produit complexe, gestion d'incidents critiques, apport d'une expertise spécifique rare liée au support utilisateur.

Compétences attendues

Les experts mobilisés :

- maîtrisent les pratiques de support utilisateur, d'assistance et de gestion des retours ;
- sont en capacité de structurer des processus d'amélioration continue du service ;
- savent gérer la relation utilisateur, l'activation et la fidélisation, y compris dans des environnements sensibles.

Livrables attendus

- Documentation des actions entreprises liée à la gestion des utilisateurs existants ;
- Indicateurs de performance liés au support utilisateur (SLA, satisfaction, délais de réponse).

La liste des livrables mentionnée est non exhaustive. Leur contenu est, le cas échéant, précisé et complété dans le marché subséquent. Les délais de livraison des livrables sont précisés au niveau des marchés subséquents.

3.4.1.3. UO Design (design de produit numérique)

Objet

La mission vise à garantir la conception centrée utilisateur d'un service numérique, en s'appuyant sur des recherches utilisateurs, l'analyse des usages, la formalisation de parcours et la production d'interfaces.

Description des missions types

- Effectuer des recherches utilisateurs ;
- Concevoir des expériences utilisateurs fondées sur les apprentissages de terrain, visant à améliorer l'utilisabilité, la fluidité et la performance du service ;
- Réaliser des interfaces cohérentes avec les standards en vigueur (ex : système de design de l'État) ;
- Intégrer dans la démarche de conception les principes d'accessibilité numérique et de sobriété.

Niveaux de complexité et UO associées

Référence UO	Niveau	Description de l'UO
UO 1.3.1	Simple	Recherches utilisateurs basiques, maquettes et des wireframes simples.
UO 1.3.2	Intermédiaire	Recherche utilisateurs complexes, parcours utilisateurs optimisés, et/ou accompagnement d'experts plus juniors.
UO 1.3.3	Avancé	Accompagnement UX/UI expert sur produit à forte complexité, optimisation de conversion utilisateur, apport d'une expertise spécifique rare liée au design.

Compétences attendues

Les experts mobilisés :

- maîtrisent les méthodes de recherche utilisateur (entretiens, observations, tests) ;
- savent traduire les enseignements des recherches en parcours et interfaces efficaces ;
- participent à l'amélioration continue du produit via des itérations fondées sur les retours utilisateurs ;
- connaissent les standards de conception d'un service numérique public (respect du RGAA, sobriété, etc.).

Livrables attendus

- Prototype ou service en production intégrant les recommandations UX, dans le format précisé par le bénéficiaire ;
- Documentation des actions entreprises et notamment scénarisation d'interfaces et parcours utilisateurs (storyboards, user journeys, personas, etc.).

La liste des livrables mentionnée est non exhaustive. Leur contenu est, le cas échéant, précisé et complété dans le marché subséquent. Les délais de livraison des livrables sont précisés au niveau des marchés subséquents.

3.4.1.4. UO DevOps (développement et exploitation d'un service numérique)

Objet

La mission vise à développer, faire évoluer et maintenir des services numériques performants, sécurisés, évolutifs et bien documentés. Elle requiert des compétences avancées en développement logiciel, en automatisation des déploiements, en architecture système et en interaction avec les utilisateurs.

Description des missions types

- Concevoir et améliorer en continu un service numérique ;
- Interagir régulièrement avec les utilisateurs pour mieux comprendre leurs besoins (tests utilisateurs, support, etc.) ;
- Implémenter des pipelines d'intégration et de déploiement continus (CI/CD) ;
- Suivre les métriques techniques et assurer le désendettement technique ;

- Documenter le code, les fonctionnalités et l'architecture pour en garantir la maintenabilité.

Niveaux de complexité et UO associées

Référence UO	Niveau	Description de l'UO
UO 1.4.1	Simple	Relectures de code, correction de bugs, développement de fonctionnalités simples dans un cadre technique structuré.
UO 1.4.2	Intermédiaire	Développement de fonctionnalités avancées, conception et maintien des architectures CI/CD, optimisation de la performance système, et/ou accompagnement d'experts plus juniors.
UO 1.4.3	Avancé	Développement de fonctionnalités complexes, définition et construction de l'architecture technique d'un produit, maintien de la sécurité et la scalabilité du produit, apport d'une expertise spécifique rare liée au DevOps.

Compétences attendues

Les experts mobilisés :

- maîtrisent le développement logiciel (architecture, structuration, algorithmique) ;
- utilisent couramment Git, les tests automatisés, TDD, les outils CI/CD ;
- administrent des serveurs/applications GNU/Linux ;
- comprennent les protocoles réseau (HTTP, SMTP, DNS, etc.) ;
- programmes principalement en Python et JavaScript (d'autres langages pouvant être mobilisés selon les besoins définis dans les marchés subséquents).

Livrables attendus

- Le service numérique en production ;
- Le code source accompagné de sa documentation ;
- Les journaux de modifications (commits, changelogs) ;
- La documentation technique nécessaire à la maintenance et à l'exploitation.

La liste des livrables mentionnée est non exhaustive. Leur contenu est, le cas échéant, précisé et complété dans le marché subséquent. Les délais de livraison des livrables sont précisés au niveau des marchés subséquents.

3.4.1.5. UO Data

Objet

La mission vise à concevoir, structurer, analyser et valoriser les données au service du développement d'un service numérique.

Description des prestations types

- Concevoir et développer des pipelines de données (ETL) pour gérer les flux ;
- Gérer les bases de données (SQL, NoSQL), optimiser la performance ;
- Analyser les données pour identifier tendances et insights ;
- Créer des rapports et visualisations (Tableau, Excel, etc.) ;
- Fournir des recommandations stratégiques pour la prise de décision ;
- Garantir la qualité et l'intégrité des données ;
- Préparer des jeux de données massifs pour l'entraînement de modèles ;
- Construire des modèles statistiques ou de machine learning ;
- Collaborer avec les équipes internes pour répondre aux besoins en données.

Niveaux de complexité et UO associées

Référence UO	Niveau	Description de l'UO
UO 1.6.1	Simple	Extractions et transformations simples, visualisations standards à partir de données structurées.
UO 1.6.2	Intermédiaire	Conception des pipelines de données optimisés, analyse des jeux de données hétérogènes et/ou accompagnement des experts plus juniors.
UO 1.6.3	Avancé	Accompagnement data d'un produit complexe, entraînement de modèles d'IA avancés, suivi de la qualité des données, apport d'une expertise spécifique rare liée à la data.

Compétences attendues

Les experts mobilisés :

- maîtrisent les outils analytiques, les bases de données et les pipelines de traitement ;
- possèdent des compétences en visualisation de données et storytelling ;
- savent concevoir et déployer des modèles prédictifs ou de machine learning ;
- sont familiers avec les principes de DataOps et MLOps ;
- peuvent intégrer et adapter les outils IA de l'État aux cas d'usage métiers.

Livrables attendus

- Documentation de l'architecture de données et des flux mis en œuvre ;
- Rapports de visualisation opérationnels ;
- Liste des décisions/actions déclenchées sur la base des analyses ;
- Documentation associée aux rapports et aux modèles déployés.

La liste des livrables mentionnée est non exhaustive. Leur contenu est, le cas échéant, précisé et complété dans le marché subséquent. Les délais de livraison des livrables sont précisés au niveau des marchés subséquents.

3.4.1.6. UO Proxy Product Manager (Assistance au responsable de produit interne)

Objet

La mission vise à assister le responsable produit (*Product Manager*) dans le pilotage d'un service numérique, en s'assurant que les solutions livrées répondent aux besoins des usagers tout en garantissant leur amélioration continue. Le Proxy Product Manager joue un rôle d'interface entre l'équipe produit et l'administration.

Description des missions types

- Assister le responsable du produit numérique dans ses différentes missions ;
- Contribuer à Définir la vision produit : fixer les objectifs à long terme et la feuille de route ;
- Assistance à la gestion du cycle de vie du produit : de la conception à la mise en production ;
- Collaborer avec les équipes techniques, design et marketing pour assurer la cohérence produit ;
- Recueillir et analyser les besoins utilisateurs ;
- Assistance à la Priorisation des fonctionnalités selon la valeur, les ressources et les contraintes ;
- Participer à la documentation, à l'animation d'ateliers et au suivi des indicateurs.

Niveaux de complexité et UO associées

Référence UO	Niveau	Description de l'UO
UO 1.7.1	Simple	Assistance du responsable de produit public sur des tâches opérationnelles (ex. : rédaction d'user stories, animation d'ateliers simples).
UO 1.7.2	Intermédiaire	Co-construction de la feuille de route du produit, priorisation des fonctionnalités, suivi des indicateurs produit, et/ou accompagnement d'experts plus juniors.
UO 1.7.3	Avancé	Accompagnement de la vision produit sur un périmètre complexe, animation de la gouvernance produit, et/ou apport d'une expertise spécifique rare liée au <i>product management</i> .

Compétences attendues

Les experts mobilisés :

- maîtrisent les outils de gestion de produit (ex. : Linear, Jira, Productboard, etc.) ;
- comprennent les enjeux métier et savent les traduire en spécifications produit ;
- accompagnent la priorisation, la planification et le suivi opérationnel ;

- savent articuler les attentes de l'administration avec les réalités de l'équipe produit.

Livrables attendus

- Description des actions menées sur le produit ;
- Outils de gestion du produit utilisés ;
- Rapports ou tableaux de bord produits (ex. : indicateurs d'usage, adoption, satisfaction) ;
- *User stories, backlog, feuille de route.*

La liste des livrables mentionnée est non exhaustive. Leur contenu est, le cas échéant, précisé et complété dans le marché subséquent. Les délais de livraison des livrables sont précisés au niveau des marchés subséquents.

3.4.1.7. UO « Mobilisation en astreinte » et « Intervention en astreinte »

Objet

À la demande expresse du bénéficiaire, des astreintes (passives ou actives) sont mises en place en heures et/ou jours non ouvrés, sous réserve d'un préavis de dix (10) jours ouvrés, tout en respectant les dispositions légales applicables, notamment :

- Le repos hebdomadaire de 35 heures consécutives ;
- Le repos quotidien de 11 heures consécutives.

Ces astreintes ne sont mobilisables que pour des produits numériques ayant déjà fait l'objet de prestations exécutées dans le cadre du présent accord-cadre interministériel. Lorsque le bénéficiaire prévoit de faire appel à l'UO astreinte pour un ou plusieurs produits, il le précise au niveau du marché subséquent.

Les interventions pourraient être distinguées et précisées, au niveau des marchés subséquents, selon les périodes suivantes :

- Période normale (PN) : jours ouvrés de 9 h 00 à 18 h 30 ;
- Période exceptionnelle (PE) : jours ouvrés de 18 h 30 à 9 h 00 ;
- Période exceptionnelle samedi (PES) : le samedi, 24 h/24 ;
- Période exceptionnelle dimanche et jours fériés (PEDF) : dimanche et jours fériés, 24 h/24.

Description des prestations :

- la mise en œuvre d'un dispositif d'astreinte pour assurer la continuité de service en dehors des heures ouvrées (heure de Paris), les week-ends et les jours fériés ;
- en cas d'intervention :
 - la gestion des incidents critiques nécessitant une intervention urgente pour rétablir le service ;
 - la coordination avec les équipes techniques pour la résolution des incidents ;
 - la communication auprès des parties prenantes lors d'incidents majeurs ;
 - les mises à jour des procédures et des documentations liées à l'astreinte.

Compétences attendues :

Les experts mobilisés maîtrisent le service ainsi que son infrastructure. Ils sont capables de diagnostiquer rapidement les problèmes, de mettre en œuvre des solutions efficaces, et de

mobiliser des ressources externes si nécessaire. Les experts mobilisés sont prioritairement ceux déjà impliqués dans les UO 1.1 à 1.6 sur le produit concerné.

Dimensionnement :

Les interventions réalisées dans ce cadre suivent les mêmes modalités que celles réalisées en jours ouvrés et sont compensées selon les équivalences suivantes, sur la base des UO 1.1 à 1.6 correspondant au profil des experts qui interviennent (par exemple, si c'est un expert DevOps Intermédiaire qui est mobilisé en astreinte, l'équivalence mentionnée ci-dessous est basée sur le montant de l'UO DevOps Intermédiaire) :

- **UO « Mobilisation en astreinte »** (astreinte passive) : le collaborateur doit rester joignable et prêt à intervenir en cas de besoin. Cette astreinte est commandée sur une base forfaitaire (cf. BPU) selon le forfait suivant :
 - 1 semaine d'astreinte passive (7 jours calendaires) : 0,33*1 UO « Profil »
- **UO « Intervention en astreinte »** (astreinte active) : le collaborateur intervient effectivement (en présentiel ou à distance) durant une période d'astreinte passive. Chaque intervention est commandée sur la base d'une conversion horaire, selon le forfait suivant :
 - 1 heure d'intervention = 0,2*1 UO « Profil »

Le nombre total d'unités d'œuvre à commander est défini par le bénéficiaire en fonction du niveau de criticité du service numérique concerné. Ces unités d'œuvre peuvent être commandées de manière préventive, lorsque le bénéficiaire anticipe un risque de dysfonctionnement du produit numérique ou une période sensible, même si leur activation effective n'est pas garantie. Cela s'applique notamment aux astreintes actives (UO « Intervention en astreinte »), dont la mobilisation dépend de la survenue d'un incident ou d'un besoin critique.

À titre d'illustration, si un expert mobilisé via l'UO DevOps intermédiaire est placé en astreinte pendant 2 semaines consécutives, et intervient 3 fois pendant cette période (2 interventions de 2h, 1 intervention de 4h), la facturation correspondante sera la suivante :

- Astreinte passive : 2 semaines × 0,33 UO DevOps Intermédiaire = 0,66 UO
- Interventions effectives : (2 × 2h + 1 × 4h) = 8h d'intervention, soit 8h × 0,2 UO DevOps Intermédiaire = 1,6 UO
- Total facturé : 2,26 UO DevOps Intermédiaire

Livrables attendus :

- Plan d'astreinte ;
- Attestation de disponibilité sur la période d'astreinte.

Dans le cas d'une intervention uniquement :

- Rapports d'incidents et actions correctives ;
- Documentation technique actualisée.

ARTICLE 4 : Prestations liées à la recherche d'experts

La mutation du paysage numérique, l'évolution des pratiques commerciales et la pénurie conjoncturelle de talents poussent l'administration à se doter de dispositifs lui permettant d'identifier et de mobiliser, au bon moment et pour la durée nécessaire, les compétences requises. En effet, il est observé dans le secteur du numérique que les experts atypiques et d'excellence comme ceux recherchés sur ce marché ne sont pas toujours salariés d'une entreprise de conseil ; ils peuvent par exemple intervenir au statut d'indépendant. Par

exemple, la communauté beta.gouv.fr, portée par la DINUM, est composée à près de 50 % d'indépendants à l'esprit entrepreneurial affirmé.

Ainsi, le titulaire propose et anime un réseau de compétences et de savoir-faire mobilisables selon les besoins des projets confiés. Le titulaire du marché doit donc être en mesure d'identifier et de mobiliser une diversité d'experts, notamment des indépendants ou des salariés d'entreprises de services numériques, en s'appuyant sur un vivier étendu, sans être tenu de se limiter à ses seuls effectifs internes. À ce titre, il propose un **service d'intermédiation**, et est également en mesure d'apporter au bénéficiaire **une aide à l'identification** d'une expertise adaptée en fonction de son besoin.

4.1. UO Mise à disposition d'un service numérique d'intermédiation

Description de l'UO

Le titulaire met à disposition du bénéficiaire un service d'intermédiation pour une durée de douze mois à compter de la date de notification du bon de commande pour lequel le bénéficiaire souhaite recourir à cette prestation. Ce service, de nature numérique, peut prendre la forme d'une plateforme, d'un catalogue ou d'un fichier collaboratif en ligne partagé. Il doit être opérationnel et accessible au bénéficiaire dans un délai maximal de cinq (5) jours ouvrés à compter de la notification de ce bon de commande.

Les caractéristiques du service numérique d'intermédiation sont présentées dans l'offre du titulaire de l'accord-cadre. L'outil d'intermédiation doit être mis en service, sans qu'aucune facturation spécifique ne soit appliquée pour cette installation.

L'outil numérique d'intermédiation doit permettre un accès simultané par au moins 100 utilisateurs par bénéficiaire de marché subséquent.

Les modalités d'installation et d'accès au service numérique d'intermédiation sont précisées dans l'offre du titulaire. Le processus à suivre pour la création, la modification ou la suppression d'un accès est détaillé dans l'offre du titulaire.

Détail des prestations et livrables attendus

Ce service d'intermédiation permet au bénéficiaire de :

- Accéder à un référencement simple et intuitif des experts proposés par le titulaire, susceptibles de le satisfaire grâce à un système de recherche par critère (filtre, tri) et d'une information quantitative, mais aussi qualitative associée à chaque expert la plus exhaustive possible ;
- Contacter les experts en vue d'un premier échange, selon les modalités prévues par le titulaire (formulaire, messagerie, prise de rendez-vous, etc.) ;
- Suivre les prestations réalisées par les experts retenus.

Le service doit comporter *a minima* les informations suivantes pour chaque profil :

- Nombre d'années d'expérience ;
- Expertise telle que définie dans les UO ;
- Intitulé précis du métier ;
- Localisation géographique ;
- Disponibilité sur les prochains mois durant les périodes ouvrées ;
- Disponibilité sur les prochains mois durant les périodes non ouvrées (astreintes)
- Taux journalier ;
- Contact de références sur les précédentes missions ;

- Prénom, nom et raison sociale ;
- Coordonnées ;
- Détail des précédentes missions réalisées ;
- Domaine de compétences ;
- Langages de programmation maîtrisés le cas échéant ;
- Compétences professionnelles en pilotage de produit le cas échéant.

Par ailleurs, les six premières informations de cette liste doivent être intégrées dans le système de filtre et de tri.

L'outil d'intermédiation est accessible aux périodes ouvrées, à partir des systèmes d'exploitation et navigateurs internet courants et doit s'adapter aux évolutions technologiques correspondantes (navigateurs, normes d'interopérabilité et outils bureautiques). Les périodes ouvrées sont tous les jours du lundi au vendredi de 8h à 22h, heure de Paris, exception faite des jours fériés.

La plateforme ou le fichier collaboratifs doit garantir le taux de disponibilité prévu dans son offre, et qui ne peut être inférieur à 95%.

Le titulaire du marché subséquent fournit au bénéficiaire tous les éléments nécessaires permettant de vérifier que les experts référencés sur le service numérique d'intermédiation ne se trouvent pas dans l'un des cas d'exclusion prévus aux articles L.2141-1 à L.2141-11 du Code de la commande publique, ou de tout autre interdiction de soumissionner à un marché public. Il lui appartient de produire les justificatifs requis, notamment pour les sous-traitants éventuels. La vérification finale relève de la responsabilité du bénéficiaire.

Une fois l'expert validé par le bénéficiaire, il appartient au titulaire de procéder à l'ensemble des démarches administratives nécessaires, notamment en cas de recours à un sous-traitant (DC4).

Code UO	Intitulé de l'UO	Fréquence de commande	Livrable
UO2.1	Mise à disposition du service d'intermédiation pour 12 mois	Annuelle, au démarrage des premières prestations nécessitant l'accès au service numérique d'intermédiation	Accès à l'outil d'intermédiation pendant 12 mois

4.2.UO Aide à l'identification d'un expert

Description de l'UO

Le titulaire assiste le bénéficiaire, à sa demande, dans l'identification et la sélection d'experts adaptés aux besoins exprimés dans le cadre du marché. Cette prestation vise à garantir que les ressources mobilisées disposent des compétences et de l'expérience requises pour mener à bien les missions définies.

La commande de cette UO par le bénéficiaire n'est pas obligatoire, et le titulaire doit garantir la possibilité pour le bénéficiaire de bénéficier du service d'intermédiation en autonomie, sans aide à l'identification d'un expert.

Détail des prestations et livrables attendus

Le titulaire doit :

- **Analyser les besoins et cadrer l'expert recherché** : échanger avec l'administration pour préciser les attentes, les compétences clés et les niveaux d'expérience souhaités. Proposer, si nécessaire, une grille d'évaluation des experts basée sur des critères objectifs (compétences techniques, expérience en mode produit, capacités de collaboration).
- **Identifier et présélectionner des experts** : rechercher des experts adaptés, vérifier la disponibilité et l'intérêt des candidats présélectionnés, s'assurer de la compatibilité entre les experts proposés et les attentes de l'administration.
- **Présenter et mettre en relation** : fournir une liste de candidats qualifiés avec leurs CV, références et une synthèse d'évaluation, organiser des entretiens de sélection entre l'administration et les candidats retenus, assurer un suivi post-sélection pour faciliter l'intégration de l'expert retenu.

Le titulaire dispose d'un délai de 7 jours ouvrés à compter de la date de demande du bénéficiaire pour le mettre en relation avec les experts retenus. Le titulaire doit proposer un minimum de trois experts, sauf demande contraire de la part du bénéficiaire.

Code UO	Intitulé de l'UO	Fréquence de commande	Livrables
UO2.2	Sourcing d'un expert	A la demande du bénéficiaire s'il a besoin d'accompagnement pour identifier un nouvel expert.	Liste de candidats et organisation de la sélection