**CADRE DE RÉPONSE**

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

**Référence de consultation** : **25\_BAM\_044\_AC00**

*Le présent document constitue le cadre de réponse technique (CRT) que chaque soumissionnaire doit impérativement respecter pour présenter son offre technique. Il complète et précise, sans y contrevenir, le « Cahier des clauses techniques particulières » (ci-après CCTP).*

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

*L’offre complète, annexes comprises, ne devra pas excéder* ***50 pages****, annexes comprises, en* ***police Arial, taille 10****, avec des* ***marges standards****. Elle sera en format Word, OpenDocument ou PDF consultable (pas de PPT). Une attention particulière sera portée à la* ***clarté de la présentation*** *(éviter le jargon technique ou les anglicismes) ainsi qu’à la* ***capacité de synthèse et à la pertinence des contenus****.*

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

*En cas de mémoire technique incomplet, la candidature sera rejetée.*

**Sommaire**

[INTRODUCTION : informations génériques sur le soumissionnaire – 3 pages maximum 3](#_Toc205455275)

[Section 1 : compréhension du contexte, des enjeux et des besoins (sous-critère 1.1) 2 pages maximum - 5 points) 3](#_Toc205455276)

[Section 2 : expertise produit (sous-critère 2) (4 pages maximum - 10 points) 3](#_Toc205455277)

[Section 3 : diversité des experts mobilisables et composition des équipes (sous-critère 3) (4 pages maximum hors CV - 15 points) 4](#_Toc205455278)

[Section 4 : qualité et ergonomie du service d’intermédiation (sous-critère 4) (3 pages maximum - 10 points) 4](#_Toc205455279)

[Section 5 : Méthodologie d’identification d’experts produit (sous-critère 5) (4 pages maximum – 10 points) 5](#_Toc205455280)

[Section 6 : qualité de suivi des prestations (sous-critère 6) (4 pages maximum – 5 points) 6](#_Toc205455281)

[Section 7 : démarche Environnementale (critère 3) (2 pages maximum – 5 points) 6](#_Toc205455282)

**INTRODUCTION : informations génériques sur le soumissionnaire – 3 pages maximum**

Le soumissionnaire présente son entreprise ou son groupement.

Le soumissionnaire présente son mode d’organisation prévu s’il est retenu dans les attributaires de l’accord-cadre.

Afin de faciliter les échanges liés à la passation du marché, le soumissionnaire indique ci-dessous les coordonnées de la personne à contacter au sein de sa structure :

**Nom :**  
**Prénom :**  
**Fonction :**  
**Téléphone :**  
**Adresse e-mail :**

Le soumissionnaire est invité à présenter, à titre informatif et sans incidence sur l’analyse des offres, les grandes lignes de son modèle économique. En cas de recours à de la sous-traitance, il précise le taux de marge appliqué ou le niveau de rémunération qu’il se réserve par rapport aux montants facturés pour les prestations concernées. Sans préjudice de sa responsabilité pleine et entière dans l’exécution des prestations, le soumissionnaire veillera à proposer un modèle garantissant une rémunération équitable des sous-traitants, conformément aux articles L.2193-8 et L.2193-9 du code de la commande publique.

**Section 1 : qualité de la compréhension du contexte, des enjeux et des besoins (sous-critère 1.1) 2 pages maximum - 5 points)**

**1 - Présentez votre compréhension du contexte, des enjeux et des besoins des administrations dans le cadre de cet accord-cadre interministériel**

Au regard du besoin défini dans le cahier des clauses techniques particulières (CCTP), le soumissionnaire expose sa compréhension du contexte et des enjeux en matière de transformation numérique des administrations, en lien avec les prestations visées par cet accord-cadre interministériel. Il expose ensuite sa compréhension du besoin.

**Section 2 : expertise produit (sous-critère 2) (4 pages maximum - 10 points)**

**2.1. Présentez votre compréhension du mode produit et votre lecture des spécificités du mode produit appliquée au sein des administrations publiques et de leur impact sur l'organisation des prestations**.

**2.2. Présentez** **un exemple de prestation réalisée en mode produit.** Vous présenterez votre compréhension du travail en mode produit au travers de l'exemple d'un service numérique développé dans une approche produit pour lequel vous avez mobilisé au moins un expert correspondant aux profils du CCTP du présent marché.

Les réponses claires, structurées et sans jargon technique seront particulièrement valorisées. Vous détaillerez notamment les points suivants :

* Le problème identifié et que le service visait à résoudre ;
* La contribution de l’expert mis à disposition ;
* Les principales difficultés rencontrées et les actions d’accompagnement ou de remédiation apportées ;
* Le ou les livrable(s) fourni(s) ;
* Le lien vers le service en ligne le cas échéant ;
* Les enseignements tirés du projet ;
* Les facteurs clés de réussite.

**Section 3 : diversité des experts mobilisables et composition des équipes (sous-critère 3) (4 pages maximum hors CV - 15 points)**

**3.1 Précisez :**

* Le vivier d’experts dont vous disposez, en termes de volume et de diversité des compétences (UX, développement, DevOps, etc.) ;
* Les modalités de sélection de ces profils ;
* Votre capacité à constituer une équipe cohérente et opérationnelle, alignée avec les attendus de la prestation ;
* Les dispositifs de maintien et de montée en compétence que vous avez mis en place : veille technologique, formations internes, communautés de pratiques, etc.

**3.2. Indiquez pour chaque UO du CCTP le nombre de profils que contient votre vivier à la date de la réponse**. Pour chaque UO du CCTP, **ajoutez en annexe le CV d'un expert** que vous serez en mesure de mobiliser. Les CV sont anonymisés.

Il est attendu que les titulaires disposent d’un vivier de profils suffisamment diversifié, en cohérence avec les besoins exprimés dans le cahier des charges et avec les pratiques du secteur du numérique. En particulier, pour répondre aux exigences élevées en matière de compétences produit, design, développement ou déploiement, il pourra être apprécié que les viviers incluent, le cas échéant, des profils à statut varié, reflétant la réalité des expertises disponibles sur le marché.

**Section 4 : qualité et ergonomie du service d’intermédiation (sous-critère 4) (3 pages maximum - 10 points)**

**4. Présentez votre service numérique d'intermédiation et son fonctionnement.** Vous décrirez de façon détaillée la structure de votre outil, les fonctionnalités et informations disponibles permettant la recherche et la sélection d'un expert et les modalités de création/modification et suppression des accès, la fréquence de mise à jour. Vous détaillerez votre méthodologie pour vous assurer de la confidentialité et de la sécurité des données du bénéficiaire. Vous fournirez une version démo de votre outil ou une présentation avec maquettes de celui-ci.

**Section 5 : Pertinence de la méthodologie d’identification d’experts produit (sous-critère 5) (4 pages maximum – 10 points)**

**5.1. Présentez les modalités mises en œuvre pour disposer en continu d’un vivier d’experts qualifiés**, garantissant la capacité à répondre aux besoins des bénéficiaires tout au long de l’exécution de l’accord-cadre.

**5.2 –** **Présentez votre process pour identifier et qualifier dans des délais maîtrisés des experts** avec un niveau de compétence équivalent à ceux décrits dans les UO et pour répondre aux besoins exprimés par les bénéficiaires (UO aide à l’identification de profil). Vous exposerez :

* les dispositifs dont vous disposez pour pouvoir mobiliser, dans des délais maîtrisés, des profils présentant un niveau de compétence équivalent à celui des profils-types requis, en fonction des besoins exprimés par les bénéficiaires ;
* les outils de gestion des ressources mobilisables, ainsi que les engagements pris en matière de délais de mobilisation ;
* les procédures assurant la continuité des prestations en cas de remplacement d’un intervenant — que ce remplacement soit demandé par le bénéficiaire ou motivé par d’autres circonstances — en maintenant le niveau de qualité attendu ;
* la méthodologie mise en œuvre pour organiser, piloter et assurer le bon déroulement des prestations auprès des bénéficiaires

**5.3** – **Mise en situation.** Dans le cadre d’un produit numérique public en cours de transformation, une administration bénéficiaire souhaite bénéficier d’un accompagnement en développement web afin de renforcer une équipe existante. Le produit est en cours de réécriture (passage de Nuxt 2 à Django), avec une feuille de route ambitieuse et un besoin de travail en étroite collaboration avec le reste de l’équipe produit. Vous êtes sollicité en tant que titulaire du marché subséquent pour formuler une proposition de prestation permettant de répondre à ce besoin.

Le bénéficiaire envisage, pour répondre à ce besoin, de mobiliser l’unité d’œuvre “DevOps intermédiaire”, telle que définie dans le CCTP du présent accord-cadre. La prestation devra être réalisée majoritairement en télétravail, avec une présence ponctuelle sur site (en moyenne une fois par mois) à Paris. Elle est prévue à raison de 3 à 4 jours par semaine sur une période initiale de 3 mois. L’expert mobilisé interviendra au sein d’une équipe produit (comprenant déjà un développeur) intégrée de l’administration.

**Pour la mission exposée ci-dessous dans le cadre de la recherche d’un profil, vous présenterez** : les modalités d’interaction avec l’administration une fois l’expression de besoin reçue, les modalités de mobilisation d’un ou plusieurs experts qualifiés pour répondre à ce besoin, incluant votre capacité à identifier les bons profils dans votre vivier, les critères de sélection utilisés, le processus envisagé pour valider la pertinence du ou des intervenants proposés, et notamment quelles questions vous poseriez au profil pour évaluer sa compatibilité avec la mission.

**Section 6 : qualité de suivi des prestations (sous-critère 6) (4 pages maximum – 5 points)**

**Décrivez de façon détaillée et à l'aide d'un schéma, par exemple un logigramme, les différentes étapes du processus** depuis l’expression de besoin par le bénéficiaire jusqu'au paiement de la prestation. Vous serez particulièrement attentif à mettre en valeur les interactions administration / titulaire ainsi que les modalités de suivi des prestations. Vous préciserez notamment les modalités de mises en œuvre pour assurer un pilotage rigoureux des intervenants mobilisés ainsi que des prestations délivrées (suivi de proximité régulier, coordination avec le bénéficiaire, gestion des rotations des intervenants avec notamment délai de prévenance pour les entrées et sorties, actions mises en place pour assurer la continuité et la transparence, etc). Vous décrirez les dispositifs de suivi de la qualité, les mécanismes de recueil et d’analyse des retours des bénéficiaires, ainsi que les mesures correctives ou d’ajustement que vous êtes en en mesure d’activer pour garantir une amélioration continue du service rendu.

**Section 7 : démarche Environnementale (critère 3) (2 pages maximum – 5 points)**

Le soumissionnaire devra expliciter les stratégies concrètes qu’il compte mettre en place pour limiter et optimiser les déplacements liés aux missions de ses experts (déplacements et plannings) dans l’objectif de limiter les émissions de gaz à effet de serre (GES)

Le soumissionnaire renseigne :

* Le type de transport privilégié pour l’exécution des prestations du marché en île de France ;
* Le type de transport privilégié pour l’exécution des prestations du marché en France métropolitaine ;
* Les pratiques mises en place pour optimiser et regrouper les déplacements ;
* Les actions proposées pour réduire les émissions de gaz à effet de serre associées au déplacement des consultants (ex : mesure d’aide à l’accès à la mobilité douce, etc.).

Pour chacune des actions, le soumissionnaire transmet les justificatifs associés (par exemple : politique de transport s’appliquant à la prestation objet du présent marché, document externe, mesure d’aide à l’accès à la mobilité douce, label obtenu intégrant un axe réduction des émissions de gaz à effet de serre associées au déplacement de personnes, etc.) permettant d’attester la description.