

**Cadre de réponse technique
(C.R.T.)**

Acheteur public :

**CAISSE NATIONALE DE L'ASSURANCE MALADIE
(CNAM)**

Objet de la consultation :

Accord-cadre d'assistance à maîtrise d'ouvrage en matière informatique

Lot 1 : Appui aux projets informatiques du cœur de métier de la CNAM

Préambule

Le présent cadre de réponse technique a pour objet de structurer la présentation des réponses apportées par le candidat conformément aux différents critères d'analyse, **hors le critère n°3 relatif aux conditions financières de l'offre**, dont les modalités de notation sont précisées dans le Règlement de Consultation.

Le candidat veille à apporter une réponse précise et complète à chacun des points de l'expression de besoin.

Le candidat décrit notamment tous les éléments qu'il juge pertinent pour l'évaluation et l'appréciation de son offre.

Les attentes de la CNAM dans chacune de ces rubriques sont précisées dans le cadre de réponse ci-après.

Le présent cadre est un modèle proposé et le candidat est libre de répondre à l'offre sous un format différent pour autant que :

1. Son mémoire technique comporte l'ensemble des items prévus par le présent cadre de réponse technique ;
2. Son offre technique soit accompagnée du tableau de correspondance ci-dessous complété.

D'une manière générale le candidat peut joindre en annexe du cadre de réponse, un ou plusieurs documents complétant sa proposition et utiles à l'analyse des critères d'attribution mentionnés au Règlement de la Consultation.

Cadre de réponse technique relatif au lot 1		
Item	Livrables spécifiques attendus	Tableau de correspondance (A compléter par le candidat avec indication de la localisation dans son offre des éléments correspondant : page, annexe, livrable, etc.)
Chapitre 1. <u>Perception des enjeux et analyse des risques</u>		
1.1 <u>Perception des enjeux</u> Le candidat décrit sa perception des enjeux pour la CNAM (notamment par rapport au SDSI, à la COG et à son environnement économique politique et social) ;		
1.1 <u>Compréhension des attentes de la CNAM</u> Le candidat décrit sa compréhension des attentes de la CNAM, notamment en proposant une ébauche de nouveau SDSI. Ce document doit faire 10 pages au maximum (format standard) et peut faire abstraction de la question des budgets et moyens.	Ebauche de SDSI	
Chapitre 2. <u>Organisations, méthodes et outils</u>		
2.1 <u>Organisations</u> Le candidat transmet ses propositions d'organisation pour : 1. Une démarche d'initialisation 2. Le cadrage d'un projet ou d'un programme 3. La conduite de programme, 4. La conduite de projet, 5. L'assistance de projet, 6. La préparation à l'assistance à la recette 7. La conduite du changement, 8. Une mission d'expertise, 9. Une évaluation des solutions 10. Une démarche de réversibilité		

2.2 <u>Méthodes</u> Le candidat liste et décrit les méthodes qu'il souhaite mettre en place pour répondre aux missions qui lui seront confiées.		
2.3 <u>Outils</u> Le candidat liste et décrit les outils qu'il souhaite mettre en œuvre afin de répondre aux missions qui lui seront confiées.		
2.4 <u>Analyse des risques et parades</u> Le candidat remet un projet de Plan d'Assurance Sécurité (PAS) permettant de décrire les risques fonctionnels, organisationnels et techniques identifiés, la méthodologie d'identification de ces risques, leur impact, leur fréquence probable et les parades envisagées pour y faire face.	Plan Assurance Sécurité v0	
2.5 <u>Méthodologie de gestion de la qualité</u> Le candidat remet un projet de Plan Assurance Qualité (PAQ) à même de garantir la qualité de ses prestations et de couvrir l'ensemble des thématiques exprimées dans les pièces particulières et dans son offre technique. Ce document doit faire 10 pages au maximum (format standard).	Plan Assurance Qualité v0	
2.6 <u>Pièce obligatoire concernant la politique d'usage de l'IA générative :</u> Le candidat remet obligatoirement, dans son offre technique, un document intitulé « Politique d'usage de l'intelligence artificielle générative ». Ce document précise : Si le candidat envisage ou non de recourir à des outils d'IA générative dans le cadre de sa mission ; Dans l'affirmative, la liste des outils envisagés (nom, fournisseur, mode d'accès) et les étapes de la mission concernées ; Les mesures techniques et organisationnelles mises en œuvre pour garantir la confidentialité des données traitées via ces outils, notamment au regard des exigences du RGPD et de la souveraineté numérique ; Les procédures de contrôle qualité et de validation humaine appliquées aux contenus générés par IA avant leur intégration dans les livrables. L'absence de recours prévu à des outils d'IA générative peut être déclarée de manière explicite dans ce document. La remise de cette pièce est obligatoire ; son absence entraîne l'irrégularité de l'offre.	Politique d'usage de l'intelligence artificielle générative v0	

Il décrit notamment sa proposition au regard des actions suivantes : - Politique de parité femme/homme au sein de l'équipe mobilisée, y compris aux postes d'expertise et d'encadrement ; - Dispositifs d'égalité professionnelle femmes-hommes appliqués sur le marché (rémunération, accès à la formation, évolution de carrière) ; - Actions sur la part de collaborateurs en situation de handicap affectés effectivement au marché (nombre/jours-hommes) autres que dans le cadre de la réalisation de l'action d'insertion prévues au CCAP ; - Politique de mobilisation de profils issus de formations diverses (apprentissage, reconversion, VAE) autre que dans le cadre de la réalisation de l'action d'insertion prévues au CCAP ; - Collaboration avec des structures d'insertion ou de l'ESS pour des prestations annexes en lien avec les prestations (saisie, tests, documentation) autre que dans le cadre de la réalisation de l'action d'insertion prévues au CCAP ; - Prise en compte de la dimension sociale dans sa politique de déplacements professionnels dans le cadre de la réalisation des prestations ; - Mesures concrètes d'amélioration des conditions de travail applicables aux consultants affectés aux prestations (aménagement des horaires, limitation des temps de trajet, télétravail...) ; - Prévention des risques psychosociaux liés à l'exécution des prestations (charge de travail, gestion des urgences ...) ; - Prise en compte de l'accessibilité numérique dans les livrables (application, portail, interface), conformément au RGAA dans la réalisation des prestations ; - Formation/sensibilisation des équipes aux enjeux d'inclusion numérique (conception universelle, handicaps invisibles, littératie numérique) en lien avec la réalisation des prestations ; - Engagement de bonnes pratiques dans la chaîne de valeur informatique (refus du dumping social, respect du droit du travail dans les pays de sous-traitance offshore) en lien avec la réalisation des prestations ; - Contribution à la souveraineté numérique et à l'autonomie des agents (préférence pour des solutions maîtrisables, transfert de savoir-faire) en lien avec les prestations ; - Lutte contre les biais discriminatoires dans les algorithmes ou traitements de données livrés (biais de genre, d'âge, d'origine...) dans le cadre des prestations. Ces items ne sont pas limitatifs et ne servent que d'exemples à destination des candidats dans la production des offres.		
<u>4.2 Démarche environnementale</u> Le candidat présente sa démarche environnementale en lien avec l'objet et l'exécution de l'accord-cadre. Il décrit notamment sa proposition au regard des actions suivantes : - Traitement des déchets numériques et électroniques dans le cadre des prestations ;		

- | | | |
|---|--|--|
| <ul style="list-style-type: none">- Recyclage et réutilisation des objets numériques utilisés pour la prestation- Sourcing informatique en écoconception (RGES) dans le cadre des prestations ;- Conseil technologique à faible impact environnemental dans le cadre des prestations ;- Intégration d'indicateurs de suivi environnemental dans les tableaux de bord de la prestation (kWh consommés, émissions CO₂eq) en relation avec l'exécution des prestations ;- Proposition d'objectifs chiffrés de réduction d'empreinte carbone sur la durée du marché public ;- Politique de limitation des déplacements et de déplacement éco responsable. | | |
|---|--|--|

Ces items ne sont pas limitatifs et ne servent que d'exemples à destination des candidats dans la production des offres.