

CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIÈRES

**Accord-cadre d'accompagnement à la convergence des systèmes d'information de
scolarité (PMO – AMOA – Conduite du changement) du Conservatoire national
des arts et métiers – Cnam - Paris**

Table des matières

1	Glossaire.....	3
2	Contexte	5
2.1	Présentation générale du Cnam	5
2.2	Le projet de remplacement du système d'information scolarité	5
2.3	Les enjeux du projet pour le Cnam	5
2.4	Les acteurs du projet.....	6
3	Présentation de l'objectif et du périmètre du marché	7
3.1	Objet du marché	7
3.2	Périmètre de l'intervention.....	7
3.3	Nature de l'accord-cadre.....	7
4	Description des volets de la mission	8
4.1	Volet PMO – Pilotage et gouvernance du projet.....	8
4.1.1	Mise en place d'outils de pilotage additionnels.....	8
4.1.2	Suivi des risques et alertes	8
4.1.3	Communication et reporting.....	8
4.2	Volet AMOA – Assistance à Maîtrise d'Ouvrage	8
4.2.1	Accompagnement à la rédaction et à la validation des spécifications	8
4.2.2	Accompagnement à la reprise des données	8
4.2.3	Conduite des phases de recette utilisateurs.....	9
4.2.4	Benchmark des solutions et des pratiques du secteur	9
4.3	Volet Conduite du Changement.....	9
4.3.1	Étude d'impacts	9
4.3.2	Stratégie de conduite du changement	9
4.3.3	Définition et partage de la vision	9
4.3.4	Communication	10
4.3.5	Accompagnement des utilisateurs et des organisations	10
4.3.6	Ancrage du changement.....	10
4.3.7	Formation des utilisateurs.....	10
5	Phasage et calendrier.....	11
5.1	Calendrier du projet	11
5.2	Durée.....	11
6	Attendus du prestataire	12
6.1	Compétences et qualifications requises.....	12
6.1.1	Expertise en gestion de projets de transformation SI	12
6.1.2	Compétences en AMOA pour les systèmes d'information scolarité	12
6.1.3	Expertise en conduite du changement	12
6.1.4	Capacité de communication et d'animation.....	12
6.1.5	Connaissance de l'environnement public	12
6.2	Organisation et équipe projet.....	12

6.3	Livrables attendus	12
6.3.1	Livrables du volet PMO.....	12
6.3.2	Livrables du volet AMOA.....	13
6.3.3	Livrables du volet Conduite du Changement	13
6.4	Modalités de suivi de la prestation	13
7	6. Contraintes et exigences particulières	14
7.1	Contraintes organisationnelles	14
7.2	Exigences de confidentialité et de protection des données	14
7.3	Exigences de qualité des livrables.....	14
7.4	Exigences méthodologiques.....	Erreur ! Signet non défini.
7.5	Modalités financières	14
7.6	Structure tarifaire	Erreur ! Signet non défini.
7.7	Montants	14
8	Critères de sélection des candidats	Erreur ! Signet non défini.
8.1	Conditions de participation	Erreur ! Signet non défini.
8.2	Critères d'attribution	Erreur ! Signet non défini.

1 Glossaire

AMOA : Assistance à Maîtrise d'Ouvrage : prestation d'accompagnement du commanditaire dans la définition, le suivi et la réception des travaux réalisés par la maîtrise d'œuvre.

BDO : Base de Données de l'Offre : répertorie l'ensemble des formations du Cnam conduisant à un certificat, titre ou diplôme, gérée par la DNF.

CCR / CCE : Centre Cnam en Région / Centre Cnam à l'étranger. Le Cnam dispose d'un réseau de 20 CCR en métropole et outre-mer ainsi que de centres associés à l'international.

CCP : Centre Cnam Paris : entité de l'établissement public gérant les formations proposées depuis Paris.

CFA : Centre de Formation pour Apprentis du Cnam, établissement public.

Cnam'IDS : Groupement d'Intérêt Économique constitué entre l'établissement public et les associations de gestion des CCR. Il gère et héberge notamment Gescicc@.

Conduite du changement : Ensemble des actions visant à accompagner les personnes concernées par un projet de transformation dans l'adoption des nouvelles pratiques, outils et organisations.

DNF : Direction Nationale des Formations : gère l'offre de formation du Cnam au niveau national.

DSI : Direction des Systèmes d'Information de l'établissement public.

DGS : Direction Générale des Services du Cnam.

EICnam : École d'Ingénieurs du Cnam.

ENF : Espace Numérique de Formation : espace en ligne des auditeurs et enseignants du Cnam.

EP : L'Établissement Public : le Conservatoire National des Arts et Métiers.

EPN : Équipe Pédagogique Nationale. Les 16 EPN sont des structures de formation du Cnam organisées par domaine professionnel.

Gescicc@ : Système de scolarité interrégional développé et géré par le Cnam'IDS.

KPI : Key Performance Indicator (indicateur clé de performance) : indicateur utilisé pour mesurer l'atteinte des objectifs du projet.

MOA : Maîtrise d'Ouvrage : le commanditaire du projet, propriétaire de l'ouvrage à réaliser.

MOE : Maîtrise d'Œuvre : l'entité responsable de la réalisation technique des travaux demandés par la MOA.

Persona : Représentation-type d'un profil d'utilisateur ou de partie prenante, utilisée pour structurer la stratégie de conduite du changement.

PMO : Project Management Office : structure ou prestation assurant le pilotage opérationnel, le reporting et la gouvernance d'un projet.

SIAP : Système d'Information et d'Aide au Pilotage du Cnam.

SISCOL : Système d'Information Scolarité de l'établissement public, développé sur la base SAP.

SI Scolarité : Système d'information couvrant l'ensemble des processus liés à la gestion administrative et pédagogique des auditeurs : inscription, suivi de cursus, examens, diplomation, facturation, etc.

VAE / VES : Validation des Acquis de l'Expérience / Validation des Études Supérieures.

YPareo : ERP commercial utilisé pour la gestion des CFA et de l'alternance.

2 Contexte

2.1 Présentation générale du Cnam

Fondé en 1794 sur proposition de l'Abbé Grégoire « pour perfectionner l'industrie nationale », le Conservatoire National des Arts et Métiers (Cnam) est un grand établissement public d'enseignement supérieur français. Ses trois missions principales sont la formation professionnelle tout au long de la vie, la recherche technologique et l'innovation, et la diffusion de la culture scientifique et technique.

Le Cnam forme près de 55 000 élèves par an à 750 diplômes, titres et certificats, dont 56 titres d'ingénieur accessibles par l'alternance ou la formation continue de niveau bac à bac+8 dans 30 filières professionnelles.

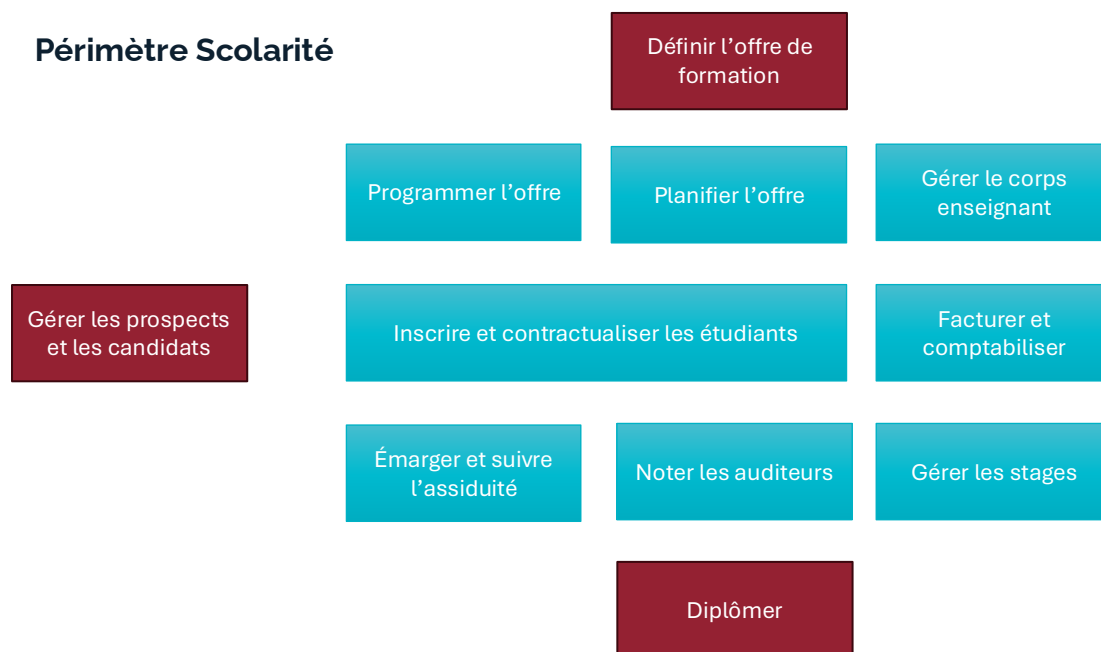
Le Cnam dispose d'un fort ancrage territorial avec plus de 230 lieux d'enseignement répartis au sein d'un réseau de 20 Centres Cnam en Région (CCR) en métropole et Outre-mer ainsi que des centres associés à l'étranger.

2.2 Le projet de remplacement du système d'information scolarité

Le Cnam conduit actuellement un projet majeur de remplacement et de convergence de ses systèmes d'information scolarité. Ce projet fait suite à une étude de préfiguration qui a permis de définir les scénarios d'évolution envisageables et de retenir la solution cible adaptée aux besoins du Cnam.

Le SI scolarité actuel repose sur plusieurs outils coexistants : SISCOL (logiciel SAP de l'établissement public), Gescicc@ (système interrégional géré par le Cnam'IDS) et YPareo (utilisé pour la gestion de l'alternance dans certaines structures). Cette hétérogénéité engendre des redondances, des difficultés d'interopérabilité et des coûts de maintenance significatifs.

Ce projet est inscrit dans le Schéma Directeur du Numérique du Cnam. Il concerne l'ensemble du périmètre fonctionnel de la scolarité : inscriptions, gestion administrative et pédagogique des auditeurs, planification des enseignements, gestion des examens et de la diplomation, facturation et suivi comptable. Les briques concernées sont donc :



2.3 Les enjeux du projet pour le Cnam

Ce projet de transformation est porteur d'enjeux majeurs pour le Cnam :

- Enjeux fonctionnels : simplifier et moderniser les processus de scolarité pour l'ensemble des entités (Établissement public, Centre Cnam en Régions, CFA, École d'ingénieur du Cnam, Cnam Entreprises...) et améliorer l'expérience de l'ensemble des utilisateurs (gestionnaires, enseignants, auditeurs).
- Enjeux techniques : remplacer des solutions qui vont bientôt ne plus être maintenues et garantir la pérennité du SI scolarité.
- Enjeux organisationnels : faire converger des pratiques et des organisations multiples autour d'un système commun, en respectant les spécificités de chaque entité.
- Enjeux humains : accompagner plusieurs centaines d'utilisateurs répartis sur l'ensemble du territoire national dans la prise en main de nouveaux outils et de nouveaux processus.

2.4 Les acteurs du projet

Les principales parties prenantes engagées dans le projet pour le Cnam sont les suivantes :

- La Direction Générale des Services (DGS), le DGSA Transformation Numérique : directeur stratégique du projet.
- La DSI de l'établissement public : maîtrise d'œuvre du système d'information de l'établissement public, en particulier de SISCOL.
- Le Cnam'IDS : GIE, maîtrise d'œuvre de Gescicc@.
- La Direction Nationale des Formations (DNF) : gestionnaire de l'offre de formation nationale.
- Le Centre Cnam Paris (CCP), les équipes pédagogiques nationales, le CFA, l'EICnam, l'Intec, Cnam Entreprises : entités de formation utilisatrices du futur outil.
- Les Centres Cnam en Région (CCR) et à l'étranger (CCE) : utilisateurs du système scolarité interrégional.
- L'Agence Comptable et la Direction des Affaires Financières : pour les aspects de comptabilité publique et de suivi financier des inscriptions.
- La Direction de l'Aide au Pilotage (DAP) : pour les enjeux de reporting et de valorisation des données.

3 Présentation de l'objectif et du périmètre du marché

3.1 Objet du marché

Le présent accord-cadre mono-attributaire a pour objet la mise en œuvre d'une mission globale d'accompagnement du projet de remplacement du système d'information scolarité du Cnam, structurée autour de trois volets complémentaires :

- Un volet PMO (Project Management Office) : appui opérationnel au directeur de projet interne pour le pilotage, la planification et la gouvernance du projet.
- Un volet AMOA (Assistance à Maîtrise d'Ouvrage) : accompagnement des métiers dans la définition des besoins (notamment des actions de benchmarking, de rédaction de cahier des charges, ...) , la validation des spécifications, la préparation des données et la recette utilisateurs.
- Un volet Conduite du Changement : conception et mise en œuvre d'une stratégie globale d'accompagnement des parties prenantes dans l'adoption de la nouvelle solution, incluant le volet formation.

Le prestataire interviendra en soutien du directeur de projet interne du Cnam, auquel il apportera une expertise et une capacité opérationnelle additionnelle. Il n'a pas vocation à se substituer aux responsabilités de pilotage stratégique, qui demeurent assumées en interne.

3.2 Périmètre de l'intervention

La mission couvre l'ensemble du cycle de vie du projet de remplacement du SI scolarité, depuis le lancement jusqu'à la stabilisation post-déploiement soit jusqu'en juin 2030. Elle concerne l'ensemble des entités du Cnam impliquées dans ce projet : l'établissement public, les centres Cnam en région, le Cnam'IDS et les structures de formation associées.

Le prestataire est attendu sur les trois volets décrits dans le présent CCTP. Selon son organisation propre, il pourra mobiliser des profils différents pour chaque volet ou des consultants poly-compétents. Il reste libre de proposer une organisation de l'équipe projet adaptée, qu'il décrira dans son offre.

3.3 Nature de l'accord-cadre

Le marché est passé sous la forme d'un accord-cadre mono-attributaire. Il donnera lieu à l'émission de bons de commande à mesure de l'avancement du projet et en fonction des besoins identifiés. Le Cnam se réserve la possibilité d'activer les trois volets simultanément ou séquentiellement selon le calendrier du projet.

4 Description des volets de la mission

4.1 Volet PMO – Pilotage et gouvernance du projet

Ce volet vise à décharger le directeur de projet interne des activités opérationnelles de pilotage afin qu'il puisse concentrer son énergie sur les décisions stratégiques et les arbitrages. Le prestataire interviendra en appui direct et continu du directeur de projet Cnam.

4.1.1 Mise en place d'outils de pilotage additionnels

Le prestataire pourra être chargé, en fonction des phases et des besoins, de proposer et de déployer des outils additionnels à ceux existant pour le suivi opérationnel du projet, adaptés aux pratiques du Cnam. Cela comprend notamment :

- La mise en place d'un tableau de bord projet consolidé permettant une lecture rapide de l'avancement et des alertes.
- La création et le maintien d'un planning projet détaillé, intégrant les dépendances entre les différents chantiers.
- La mise en œuvre d'un registre des risques et des hypothèses, avec des mécanismes d'alerte.
- La production d'une météo projet périodique synthétisant les avancements, les points bloquants et les décisions à venir.

4.1.2 Suivi des risques et alertes

Le prestataire pourra mettre en place une démarche structurée de gestion des risques comprenant :

- L'identification et la qualification des risques projet (techniques, organisationnels, humains, planning, budgétaires).
- La définition de plans de mitigation pour les risques critiques.
- La mise à jour régulière du registre des risques et la remontée des alertes au directeur de projet.
- Le suivi des décisions et des plans d'action associés.

4.1.3 Communication et reporting

Le prestataire contribuera à la communication interne sur le projet :

- Production de reportings réguliers à destination des différents niveaux hiérarchiques (opérationnel, stratégique).
- Rédaction de points d'information projet à destination des parties prenantes.
- Contribution à la documentation projet (plans, procédures, bilans).

4.2 Volet AMOA – Assistance à Maîtrise d'Ouvrage

Le volet AMOA vise à garantir que les besoins fonctionnels des métiers sont correctement traduits en spécifications exploitables par les maîtres d'œuvre, et que la solution déployée répond effectivement aux attentes des utilisateurs. Ce volet est essentiel pour ne pas reposer entièrement sur les MOE métier, qui ne peuvent être pleinement disponibles tout au long du projet.

4.2.1 Accompagnement à la rédaction et à la validation des spécifications

- Rédaction des spécifications fonctionnelles détaillées, si celles-ci ne sont pas prises en charge par la MOE.
- Assistance à la validation des spécifications par les métiers : présentation, explication, recueil et compilation des retours.
- Aide à l'arbitrage en cas de divergences entre les attentes des différentes entités.
- Suivi de la conformité des développements aux spécifications validées.

4.2.2 Accompagnement à la reprise des données

La reprise des données est une des phases les plus risquées du projet. Le prestataire apportera son concours pour :

- La cartographie et l'audit des données existantes dans les systèmes à remplacer.
- La définition des règles de migration et de transformation des données.
- L'accompagnement des métiers dans les travaux de qualification et de nettoyage des données.

- La validation de la qualité des données reprises après migration.

4.2.3 Conduite des phases de recette utilisateurs

Le prestataire pilotera ou co-pilotera les phases de recette fonctionnelle (UAT – User Acceptance Testing) :

- Définition de la stratégie de recette et du plan de tests.
- Rédaction des cahiers de tests fonctionnels en lien avec les métiers.
- Animation des sessions de recette utilisateurs.
- Suivi et qualification des anomalies détectées, présentation des bilans de recette.
- Préparation des décisions de go/no-go avant mise en production.

4.2.4 Benchmark des solutions et des pratiques du secteur

Dans le cadre de ses missions d'assistance à maîtrise d'ouvrage, le prestataire apportera au Cnam un éclairage sur les solutions existantes et les pratiques en vigueur dans des établissements d'enseignement supérieur comparables. Cette mission de veille et de benchmark vise à nourrir les arbitrages du Cnam et à éviter les écueils déjà rencontrés par d'autres acteurs du secteur. Elle comprend notamment :

- L'analyse comparative des pratiques de gestion de la scolarité dans des contextes proches de celui du Cnam : formation tout au long de la vie, multi-modalités d'enseignement, gestion de l'alternance, réseaux territoriaux multi-entités.
- La production d'une note de benchmark synthétique, présentant les enseignements tirés et les recommandations applicables aux choix du Cnam.
- Le cas échéant, la facilitation de rencontres ou d'échanges avec des homologues d'autres établissements ayant conduit des projets similaires, afin de partager les retours d'expérience de manière directe.

4.3 Volet Conduite du Changement

Le volet conduite du changement est central dans la réussite du projet. Il s'agit du volet pour lequel le recours à une expertise externe est le plus déterminant, compte tenu de la complexité de l'écosystème du Cnam (multiplicité des entités, diversité des profils utilisateurs, étendue géographique du réseau). Le prestataire travaillera en étroite collaboration avec les équipes internes du Cnam.

4.3.1 Étude d'impacts

En amont de la définition de la stratégie de changement, le prestataire réalisera une étude d'impacts exhaustive couvrant :

- L'identification de l'ensemble des parties prenantes concernées par le projet (par entité, par métier, par niveau hiérarchique).
- L'analyse des impacts sur les processus métier, les outils utilisés, les compétences requises et les organisations.
- L'évaluation du niveau d'exposition au changement de chaque population cible.
- La construction d'une cartographie des impacts par persona.

4.3.2 Stratégie de conduite du changement

Sur la base de l'étude d'impacts, le prestataire formalisera une stratégie globale de conduite du changement comprenant :

- La définition des objectifs de changement par persona (cibles d'adoption, niveau de compétences visé, délais).
- Le recensement et la planification des actions à conduire sur l'ensemble du cycle du projet.
- La priorisation des actions en fonction des enjeux et du calendrier de déploiement.
- L'identification des risques liés à l'adoption et des plans de mitigation associés.

4.3.3 Définition et partage de la vision

Le prestataire accompagnera le Cnam dans la construction et la diffusion d'un discours projet cohérent et mobilisateur :

- Élaboration des éléments de langage et de la narration projet (sens, bénéfices attendus, vision cible).
- Préparation des messages clés à destination des différentes parties prenantes.
- Contribution à la définition du positionnement du projet vis-à-vis des équipes.

4.3.4 Communication

Le prestataire mettra en œuvre un plan de communication projet structuré comprenant notamment :

- La rédaction et la diffusion de newsletters périodiques à destination des utilisateurs et des parties prenantes.
- L'organisation et l'animation de webinaires d'information.
- La rédaction d'articles et de contenus pour les espaces collaboratifs internes.
- La création et le maintien d'un espace projet collaboratif dédié (intranet, wiki ou équivalent).
- La production de supports de communication adaptés aux différents canaux et publics.

4.3.5 Accompagnement des utilisateurs et des organisations

Le prestataire accompagnera les utilisateurs dans la transition vers les nouvelles pratiques et le nouvel outil :

- Formalisation des nouveaux processus cibles (procédures, modes opératoires).
- Présentation et accompagnement à la prise en main des nouveaux processus.
- Animation d'une communauté projet réunissant les référents métier et les ambassadeurs du changement.
- Mise en œuvre d'un dispositif d'hyper-care en période post-déploiement pour traiter les difficultés d'adoption à chaud.

4.3.6 Ancrage du changement

Au-delà du déploiement, le prestataire accompagnera le Cnam dans la consolidation des acquis :

- Définition d'un tableau de bord de l'adoption regroupant les KPI pertinents.
- Mise en œuvre de mesures régulières de l'atteinte des objectifs (enquêtes, indicateurs d'usage, retours terrain).
- Définition d'actions correctives en cas d'écart constaté par rapport aux objectifs d'adoption.
- Production d'un rapport de bilan et de recommandations pour ancrer le changement dans la durée, à la clôture du projet.

4.3.7 Formation des utilisateurs

La formation constitue un levier central de l'adoption de la solution. Elle ne se limite pas à la transmission de compétences techniques sur l'outil : elle doit permettre aux utilisateurs de comprendre le sens des nouveaux processus, de prendre confiance dans leur capacité à travailler avec le nouveau système, et de devenir autonomes dans leur usage au quotidien. Le prestataire sera amené à participer à la conception et au déploiement d'un dispositif de formation complet, différencié par profil, en couvrant les dimensions suivantes :

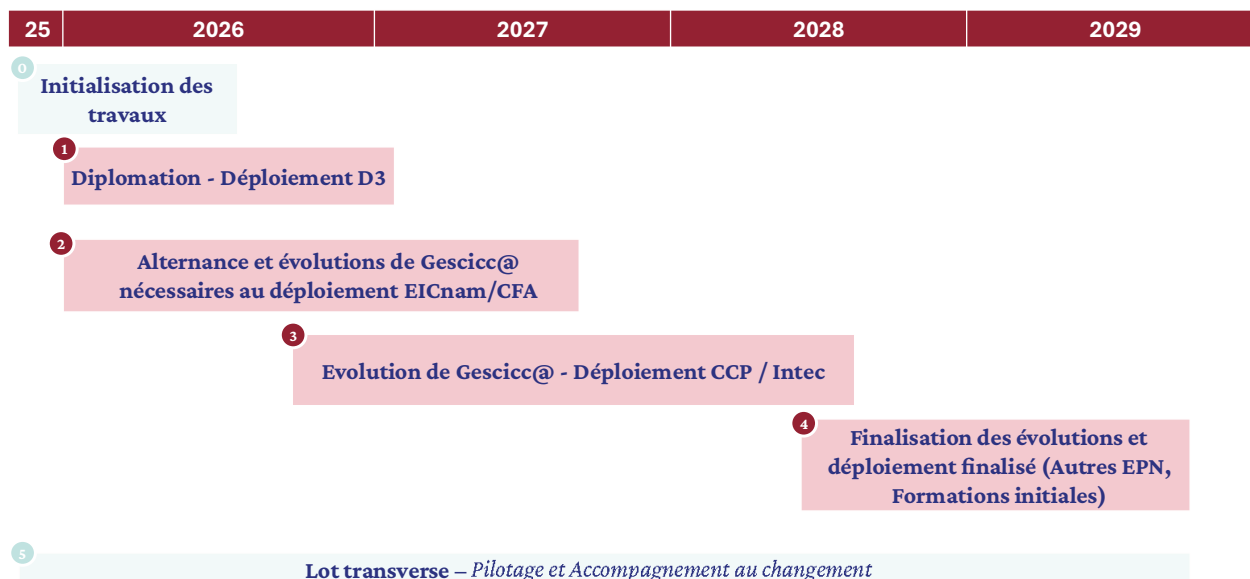
- **Analyse des besoins de formation** : identification des populations cibles, cartographie des compétences existantes et des écarts à combler, définition des niveaux de maîtrise attendus par profil d'utilisateur (gestionnaires de scolarité, enseignants, personnels d'encadrement, administrateurs système, directions des entités).
- **Stratégie et plan de formation** : définition des parcours de formation par profil, choix des modalités pédagogiques adaptées (présentiel, distanciel, auto-formation), établissement du calendrier de déploiement en cohérence avec le phasage du projet et les contraintes des entités (CCR, EP, CFA, EICnam, etc.).
- **Conception des contenus pédagogiques** : production de l'ensemble des supports de formation adaptés à chaque profil et modalité, incluant des présentations de formation animées, des vidéo-tutoriels par processus métier, des guides pas-à-pas, des exercices pratiques sur environnement de formation, et des quiz d'évaluation des acquis.
- **Suivi de l'efficacité de la formation** : mise en place d'évaluations à chaud et à froid pour mesurer les acquis et la satisfaction des participants, suivi des indicateurs d'usage post-formation (taux d'autonomie, volume de sollicitations au support), et ajustement du plan de formation en fonction des résultats observés.
- **Capitalisation et mise à jour des contenus** : organisation de la maintenance des supports pédagogiques au fil des évolutions de l'outil et des processus, de façon à garantir la pérennité du dispositif au-delà de la phase projet initiale.

5 Phasage et calendrier

5.1 Calendrier du projet

Le calendrier actuel du projet est celui-ci :

Planning général



Le prestataire est susceptible d'intervenir sur les tâches précitées pendant toute la durée du projet. Une phase de prise de connaissance devra être chiffrée d'ores et déjà dans la réponse. Elle inclura :

- Prise de connaissance de l'environnement projet, des parties prenantes et des systèmes existants.
- Recommandations de mise en place des outils de pilotage PMO et de gouvernance (leurs mises en place effectives seront arbitrées par le Cnam)
- Identification des risques projet et définition du plan de gestion des risques.

5.2 Durée

La durée du marché est estimée à un (1) an, reconductible trois (3) fois pour un (1) an sans que sa durée totale ne puisse excéder quatre (4) ans. Le calendrier détaillé de la mission sera précisé en lien avec le calendrier du projet, qui sera défini avec le prestataire retenu lors du démarrage de la prestation. Le prestataire s'engage à exécuter ses prestations pendant toute la durée du marché.

6 Attendus du prestataire

6.1 Compétences et qualifications requises

Ainsi qu'il l'a été demandé, lors de la procédure de passation du marché, le prestataire s'engage à assurer, pendant toute la durée du marché, les profils, compétences et qualifications suivantes, pour l'exécution des prestations qui lui seront demandées :

6.1.1 Expertise en gestion de projets de transformation SI

Le prestataire devra justifier d'une expérience solide dans le pilotage de projets de transformation des systèmes d'information, de préférence dans le secteur public ou dans l'enseignement supérieur. Il devra notamment démontrer sa capacité à :

- Gérer des projets de grande ampleur impliquant de multiples parties prenantes et des organisations complexes.
- Mettre en place des dispositifs de pilotage adaptés à des contextes multisites et multi-acteurs.
- Travailler en mode agile et/ou hybride selon les besoins du projet.

6.1.2 Compétences en AMOA pour les systèmes d'information scolarité

Le prestataire devra justifier de compétences en assistance à maîtrise d'ouvrage pour des projets d'ERP ou de SI métier dans le domaine éducatif ou dans des secteurs comparables. Une connaissance des logiciels de scolarité utilisés dans l'enseignement supérieur sera appréciée.

6.1.3 Expertise en conduite du changement

Le prestataire devra disposer d'une expertise éprouvée en conduite du changement. Il présentera dans son offre sa méthodologie de conduite du changement, les références de projets similaires conduits avec succès et les certifications éventuelles de ses consultants dans ce domaine (certification PROSCI, APMG Change Management ou équivalent).

6.1.4 Capacité de communication et d'animation

Le prestataire devra faire preuve de fortes compétences relationnelles et de communication, tant à l'oral qu'à l'écrit. Sa capacité à animer des réunions, à produire des documents clairs et synthétiques, et à intégrer des interlocuteurs variés sera essentielle.

6.1.5 Connaissance de l'environnement public

Une connaissance de l'environnement des établissements publics (procédures marchés publics, gouvernance des établissements d'enseignement supérieur, comptabilité publique) sera appréciée.

6.2 Organisation et équipe projet

Le prestataire conservera, durant l'exécution du marché, l'organisation de l'équipe projet, telle que définie dans son mémoire technique. En particulier, en cas de modification de la composition de l'équipe projet, initialement présentée, notamment en raison du départ d'un membre de l'équipe, il s'engage à le remplacer par un profil équivalent.

Le directeur de projet Cnam, référent sénior, **sera l'interlocuteur principal et unique, pendant toute la durée du projet.**

Il fournira, à demande :

- Les profils spécialisés mobilisables pour chaque volet (PMO, AMOA, Conduite du Changement).
- Les modalités de présence sur site et de travail à distance.
- Les conditions de remplacement des consultants en cours de mission.

6.3 Livrables attendus

Le prestataire sera tenu de fournir des livrables de qualité, validés par le Cnam à chaque demande. Les principaux livrables possibles, à ajuster dans le cadre des marchés subséquents, sont les suivants :

6.3.1 Livrables du volet PMO

- Plan de projet détaillé et calendrier consolidé.

- Tableau de bord projet (mis à jour en continu).
- Registre des risques et plan de mitigation (mis à jour en continu).
- Supports de COPIL et COPRO (préparés avant chaque instance).
- Comptes-rendus des instances et reporting périodique.
- Bilan de fin de phase et de fin de projet.

6.3.2 Livrables du volet AMOA

- Spécifications fonctionnelles détaillées validées par les métiers.
- Cartographie des données et règles de migration.
- Plan et cahiers de tests de recette utilisateurs.
- Bilan de recette et go/no-go argumenté.

6.3.3 Livrables du volet Conduite du Changement

- Étude d'impacts et cartographie des parties prenantes.
- Stratégie de conduite du changement avec plan d'actions détaillé.
- Éléments de langage et supports de communication projet.
- Contenus de communication (newsletters, articles, présentations).
- Supports et ressources de formation (présentations, guides, vidéos).
- Tableau de bord de l'adoption et rapports de mesure périodiques.
- Rapport de bilan final et recommandations pour l'ancrage du changement.

6.4 Modalités de suivi de la prestation

Le prestataire participera à des réunions de suivi régulières avec le directeur de projet Cnam, le coproj et certains copils. La fréquence et les modalités de ces réunions seront définies dès le démarrage de la mission.

Chaque livrable devra être soumis au Cnam pour validation. Un délai de validation de deux semaines ouvrables sera appliqué par défaut, sauf disposition contraire prévue dans le marché subséquent. Le prestataire devra prendre en compte les retours du Cnam et réviser les livrables en conséquence.

7 6. Contraintes et exigences particulières

7.1 Contraintes organisationnelles

Le prestataire devra intégrer les contraintes organisationnelles spécifiques au Cnam :

- La multiplicité des entités et la nécessité de respecter leur autonomie tout en assurant la cohérence d'ensemble.
- La présence d'acteurs distincts pour la maîtrise d'œuvre (DSI de l'EP et Cnam'IDS) avec lesquels il devra travailler en collaboration.
- La dispersion géographique des utilisateurs sur l'ensemble du territoire national.
- La nécessité d'adapter les modalités d'accompagnement aux différents profils d'utilisateurs (gestionnaires, enseignants, personnels d'encadrement, direction).

7.2 Exigences de confidentialité et de protection des données

Dans le cadre de cette mission, le prestataire sera amené à accéder à des informations sensibles concernant les systèmes d'information et les processus internes du Cnam. Il s'engage à respecter la plus stricte confidentialité et à se conformer aux obligations légales en matière de protection des données personnelles (RGPD).

7.3 Exigences de qualité des livrables

Tous les livrables produits dans le cadre de la mission devront répondre aux exigences de qualité suivantes :

- Clarté et lisibilité : les documents devront être compréhensibles par des interlocuteurs non techniques.
- Pertinence : les contenus devront être adaptés au contexte spécifique du Cnam.
- Délais : les livrables devront être remis dans les délais convenus.
- Format : les livrables devront être remis dans des formats exploitables par le Cnam (formats ouverts privilégiés), chartés suivant les codes graphiques du Cnam (qui seront fournis au prestataire).

7.4 Modalités financières

L'accord-cadre est passé en marché à bons de commande. La rémunération du prestataire sera calculée sur la base de jours-homme selon un bordereau de prix unitaires communiqué dans le règlement de consultation. Le prestataire proposera un taux journalier pour chaque type de profil mobilisé (chef de projet PMO, consultant AMOA, consultant conduite du changement, consultant senior, etc.).

7.5 Montants

Le présent accord-cadre est conclu sans montant minimum mais avec un montant maximum, défini dans le cahier des clauses administratives de l'accord-cadre. Les commandes seront passées au fil du projet, en fonction des besoins et de l'avancement, dans les limites fixées par l'accord-cadre.