MINISTÈRE
DU TRAVAIL
ET DES SOLIDARITÉS
Liberté
Égalité
Fraternité

l'Europe s'engage en France

DÉLÉGATION GÉNÉRALE À L'EMPLOI

ET À LA FORMATION PROFESSIONNELLE (DGEFP)

14, AVENUE DUQUESNE

75350 PARIS 07 SP

CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIERES

Prestations de développement, d'évolution et de tierce maintenance applicative pour les applications du système d'information du FSE

SOMMAIRE

I. Contexte et présentation du périmètre des SI FSE....5
1. Présentation du contexte du marché....5
a) Présentation du ministère du Travail....5
b) Présentation de la Délégation générale à l'emploi et à la formation professionnelle (DGEFP)....5
2. Le Fonds Social Européen (FSE)....5
a) Présentation....6
b) Rôle de la DGEFP dans le FSE....6
c) Calendrier de gestion....7
3. Présentation des applications incluses dans le marché....7
a) Présentation générale....7
b) L'application Ma démarche FSE 2021-2027 (ou Ma démarche FSE+)....9
c) L'application Ma démarche FSE 2014-2020....9
d) Le suivi des signalements de fraudes et des réclamations....10
e) Le suivi du système décisionnel....14
4. Les outils connexes....16
a) L'outil de suivi des demandes utilisateurs (Ma Ligne FSE)....16
b) L'outil de suivi des demandes internes....17
c) L'espace projet....17
d) Rappel des rôles au regard des outils connexes....18
5. Architecture technique....18
a) Ma démarche FSE+ (2021-2027)....18
b) Ma démarche FSE 2014-2020....18
6. Nombre d'utilisateurs par application....19
a) Ma démarche FSE 2021-2027 (ou Ma démarche FSE+)....19
b) Ma démarche FSE 2014-2020....19
7. Description du contexte et besoin propre au marché....19
a) Besoins....19
b) Fonctionnement global du marché....20
8. Comitologie....22
a) Considérations générales....22
b) Organisation de la comitologie....23
II. Prestations attendues : Unités d'œuvre de la tierce maintenance applicative et évolutions des applications du SI FSE et outils de suivi....25
1. UO1 - Assistance utilisateur de niveau 2 technique....25
a) Description de la prestation....25

b) Indicateurs....25
c) Livrables attendus....26
d) Réception....26
2. UO2 – Maintien en condition opérationnelle (MCO)....26
a) Description de la prestation....26
b) Indicateurs....26
c) Livrables attendus....28
d) Réception....28
3. UO3 Maintenir un accès à l'application Ma démarche FSE 2014-2020 (après clôture de la programmation 2014-2020)....28
a) Description de la prestation....28
b) Indicateurs....28
c) Livrables attendus....28
d) Réception....28
4. UO4 Etude et expertise....29
a) Description de la prestation....29
b) Indicateurs....29
c) Livrables attendus....30
d) Réception....31
5. UO5 Maintenance évolutive d'applications en cycle en V....31
a) Description de la prestation....31
b) Indicateurs....32
c) Livrables attendus....33
d) Réception....34
6. UO6 Maintenance évolutive d'application en mode agile....34
a) Description de la prestation....34
b) Indicateurs....36
c) Livrables attendus....36
d) Réception....37
7. UO7 Participation à un comité....37
a) Description de la prestation....37
b) Indicateurs....37
c) Livrables attendus....37
d) Réception....37
8. UO8 Participation à une réunion exceptionnelle en Ile-de-France....37
a) Description de la prestation....37

b) Indicateurs....37
c) Livrables attendus....37
d) Réception....38
9. UO9 Participation à une réunion exceptionnelle dans une autre région (hors Ile-de-France)....38
a) Description de la prestation....38
b) Indicateurs....38
c) Livrables attendus....38
d) Réception....38
10. UO10 Transfert de connaissances acquises et réversibilité en fin de marché – réversibilité à un tiers 38
a) Description de la prestation....38
b) Livrables attendus....40
c) Délais de réalisation....40
d) Réception....40
11. UO11 - Prise de connaissance....41
a) Description de la prestation....41
b) Délais de réalisation....41
c) Livrables attendus....41
d) Réception....42
12. UO12 - Définition et remise à jour du plan d'assurance qualité de la prestation (PAQ)....42
a) Description de la prestation....42
b) Délais de réalisation....42
c) Livrables attendus....42
d) Réception....42
III. Exigences générales de sécurité et référentiels applicables....42
A. Cadre général....42
B. Application et respect des référentiels....42
Respect des exigences en matière de sécurité des systèmes d'information....42
1. 42
2. Respect des exigences du Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD)....43
3. Respect de l'accessibilité numérique (RGAA)....43
4. Respect du Système de Design de l'État (DSFR)....45
5. Écoconception des services numériques (RGESN)....47

I. Contexte et présentation du périmètre des SI FSE

Le présent marché a pour objet des prestations de développement, d'évolution et de tierce maintenance applicative pour les applications du Système d'Informations (SI) du Fonds Social Européen de la Délégation Générale à l'Emploi et la Formation Professionnelle (DGEFP).
Le marché comporte un lot unique.

1. Présentation du contexte du marché

a) Présentation du ministère du Travail

Le ministère du Travail prépare et met en œuvre la politique du gouvernement dans les domaines du travail, de l'emploi, de la formation professionnelle, du dialogue social et de la prévention des accidents du travail et des maladies professionnelles.
Il prépare et met en œuvre les règles relatives aux conditions de travail, à la négociation collective et aux droits des salariés.
Conjointement avec le ministère des solidarités et de la santé, il prépare et met en œuvre les règles relatives aux régimes et à la gestion des organismes de sécurité sociale en matière d'accidents du travail et de maladies professionnelles. Il est compétent pour la défense et la promotion de l'emploi, y compris la politique de retour à l'emploi, ainsi que pour la formation professionnelle des jeunes et des adultes.
Il participe à l'action du gouvernement en matière de lutte contre la fraude.
Le Ministère, pour le secteur travail, emploi et formation professionnelle, se compose de 3 directions et délégations centrales :
1) La Direction générale du travail (DGT) est notamment chargée du suivi de la législation du travail, de la négociation collective et de la définition des axes de la politique de contrôle du droit du travail au sein des entreprises.
2) La Direction de l'animation de la recherche et des études statistiques (DARES) fournit les informations statistiques et les études relatives au travail, à l'emploi et à la formation professionnelle. Elle anime les travaux de recherche dans ces domaines.
3) La Délégation générale à l'emploi et à la formation professionnelle (DGEFP) est chargée de proposer les orientations de la politique pour l'emploi et la formation professionnelle continue.
Le Ministère dispose conjointement avec les autres ministères chargés des affaires sociales d'un Secrétariat général regroupant quatre directions dont la Direction du numérique (DNUM). Enfin le Ministère est représenté sur le reste du territoire par les Directions régionales de l'économie, de l'emploi, du travail et des solidarités (DREETS), ex-direction régionales des entreprises, de la concurrence, de la consommation, du travail et de l'emploi (DIRECCTE).

b) Présentation de la Délégation générale à l'emploi et à la formation professionnelle (DGEFP)

Elle construit le cadre juridique de la politique de l'emploi et de la formation professionnelle en concertation avec les départements ministériels et les partenaires sociaux, elle conduit et coordonne la mise en œuvre des dispositifs. Elle veille à l'inscription de cette politique dans la stratégie européenne pour l'emploi et de lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale. Elle assure la gestion des programmes nationaux soutenus par le Fonds social européen (FSE) en France.
Ces politiques sont relayées et mises en œuvre sur le territoire national par l'action du Service public de l'emploi : les DREETS, France Travail, l'AFPA, l'Unédic, l'Agefiph, les organismes spécialisés de placement Cap emploi et les missions locales pour l'emploi des jeunes.

2. Le Fonds Social Européen (FSE)

a) Présentation

Le FSE est un des instruments financiers de l'Union européenne. Il fait partie des Fonds européens structurels et d'investissement (FESI), dont l'objectif est d'améliorer la cohésion sociale et le bien-être économique dans toutes les régions de l'Union. Sa vocation principale est de contribuer à améliorer les perspectives professionnelles de l'ensemble des citoyens européens, en particulier ceux en situation de précarité ou d'exclusion. Les Fonds structurels sont des instruments financiers qui fonctionnent par redistribution. Ils favorisent la cohésion au sein de l'Europe en concentrant les dépenses sur les régions moins développées.

Le FSE est géré par périodes de programmation représentant 7 tranches budgétaires de la Commission européenne. La stratégie et le budget du FSE sont négociés entre les États membres de l'UE, le Parlement européen et la Commission européenne. La stratégie du FSE définit les objectifs de ses financements, objectifs qu'il partage pour tout ou partie avec les autres Fonds structurels.

Au titre de la programmation 2021-2027, le présent marché concerne :

1. Le programme national FSE+ « Emploi, inclusion, jeunesse et compétences » (PON FSE+) : cf. ProgrammeFSE_A4.pdf
2. Le programme national FTJ (Fonds de Transition Juste) : cf. Programme FTJ | FSE
3. Le programme SEAA (Soutien Européen à l'Aide Alimentaire) pour lutter contre la précarité alimentaire : cf. Programme SEAA

Les crédits alloués au FSE+ pour la période de programmation 2021-2027 s'élèvent à 6,7 milliards d'euros, et l'architecture institutionnelle du FSE+ en France est la suivante : 65% sont attribués à l'Etat, dont une partie est déléguée par des conventions à divers organismes intermédiaires (Département, Métropole ou PLIE - Plans locaux pour l'insertion et l'emploi), et 35% sont alloués aux Régions. Les conseils régionaux sont les autorités de gestion pour leurs propres programmes régionaux.

S'agissant du FTJ, l'enveloppe de 1 milliard d'euros pour la période 2021-2027 est répartie entre un volet investissements mis en œuvre par les conseils régionaux pour 70% des crédits et un volet emploi et compétences pour les 30% restants, mis en œuvre par l'Etat via les services déconcentrés (DREETS).

Les deux programmes nationaux FSE+ et FTJ couvrent un champ de politiques publiques très large, destinées aux personnes les plus en difficultés et éloignées de l'emploi, telles que l'accès à l'emploi, l'accompagnement des demandeurs d'emploi et des inactifs (en particulier les jeunes), l'inclusion active, la sécurisation des parcours professionnels, la lutte contre la pauvreté et l'inclusion sociale, au-delà de la seule insertion professionnelle (avec des actions en faveur de l'accès au logement, de la protection de l'enfance, de la lutte contre les violences familiales, ou les réponses aux besoins particuliers des territoires ultra-marins), l'aide matérielle aux plus démunis, l'innovation sociale et l'essaimage de dispositifs innovants. Des actions concernent également des domaines tels l'apprentissage, l'adaptation des compétences dans le contexte des transitions écologiques et numériques. L'égalité entre les hommes et les femmes, l'accompagnement des personnes en situation de handicap, le vieillissement actif et la qualité de vie au travail font également partie des priorités et des objectifs spécifiques des programme nationaux FSE+ et FTJ. Du fait de cette grande diversité d'opérations, les programmes nationaux FSE+ et FTJ s'adressent à une large variété de publics, y compris des nouveaux groupes non couverts par les programmes FSE précédents (par exemple les jeunes enfants ou les personnes sans domicile).

Le programme SEAA est géré par la DGCS (Direction Générale de la Cohésion Sociale). Il est doté d'un financement de 650 millions d'euros et assure la continuité du programme du Fonds européen d'aide aux plus démunis (FEAD) 2014-2020.

b) Rôle de la DGEFP dans le FSE

La DGEFP est autorité de gestion de programmes nationaux. Elle délègue pour partie la gestion de ceux-ci aux services déconcentrés de l'Etat au niveau régional et à des organismes intermédiaires aux niveaux central et déconcentré.

L'autorité de gestion, via la Sous-direction Europe et international, définit les orientations et le pilotage national des programmes nationaux financés par le Fonds Social Européen.

Tant au niveau européen que national et territorial, la sous-direction Europe et international a un rôle de négociation et de conception et une mission de pilotage et d'animation. Elle est responsable du pilotage et du suivi financier du programme. Elle élabore le programme opérationnel national, met en place le cadre normatif pour la gestion des programmes et s'assure de son respect par les autorités de gestion déléguée et les organismes intermédiaires ainsi que par les bénéficiaires.

Elle anime et appuie le réseau des services déconcentrés (DREETS / DEETS) dans la mise en œuvre du programme. Elle met en œuvre les mesures règlementaires relatives à la communication et à l'évaluation du programme, et assure la gestion et le suivi des crédits d'assistance technique du PON FSE+.

La DGEFP co-préside avec Régions de France le Comité national de suivi qui associe les partenaires nationaux et régionaux qui concourent à la mise en place de ces fonds. Ce comité examine le programme sous l'angle de son exécution et des progrès réalisés pour atteindre ses objectifs.

Au niveau régional, la gouvernance est assurée par un comité régional de suivi, coprésidé par le préfet de région et le président du conseil régional afin de garantir une approche plurifonds (FEADER, FEDER et FSE+).

La sous-direction Europe et international assure en outre la fonction d'autorité de coordination du FSE. À ce titre, elle veille au respect des lignes de partage telles que définies par les autorités de gestion déléguées et conseils régionaux sur le plan territorial. Enfin, elle organise, conjointement avec Régions de France, des réunions de réseau et des comités techniques communs entre les services des conseils régionaux et les services de l'État. Ces réunions ont pour but d'aborder les aspects liés à la mise en œuvre du FSE.

C'est dans ce cadre général que la SD-Europe et International a mis en place deux outils permettant de dématérialiser la gestion des demandes de subvention en totalité : « Ma démarche FSE+ » pour la programmation 2021-2027 et « Ma démarche FSE » pour celle de 2014-2020, cette dernière arrivant en phase de clôture.

c) Calendrier de gestion

Actuellement, les gestionnaires du Fonds Social Européen interviennent sur la programmation 2021-2027. La programmation des opérations cofinancées par les crédits FSE+ a débuté en 2021.

L'application « Ma démarche FSE » pour celle de 2014-2020, est encore disponible. Elle devra faire l'objet d'un décommissionnement après la validation des derniers comptes annuels par la Commission européenne.

3. Présentation des applications incluses dans le marché

a) Présentation générale

On distinguera :

- Les applications de gestion « cœur de métier » que l'on nommera « Applications majeures » ; elles sont accessibles en saisie, activement utilisées et, à ce titre, doivent bénéficier d'une grande qualité de service ;
- Les applications en hébergement uniquement : elles ne sont accessibles qu'en lecture et sont peu sollicitées.
- Les applications de fonctionnement interne : ce sont des applications utilisées pour le suivi des demandes (utilisateur, projet…) ou du projet.

Applications majeures :

- Ma démarche FSE 2021-2027 ;
- SID FSE 2021-2027
- Elios ;
- Eolys ;

Applications en hébergement uniquement :

- Ma démarche FSE 2014-2020
- SID FSE (2014-2020)

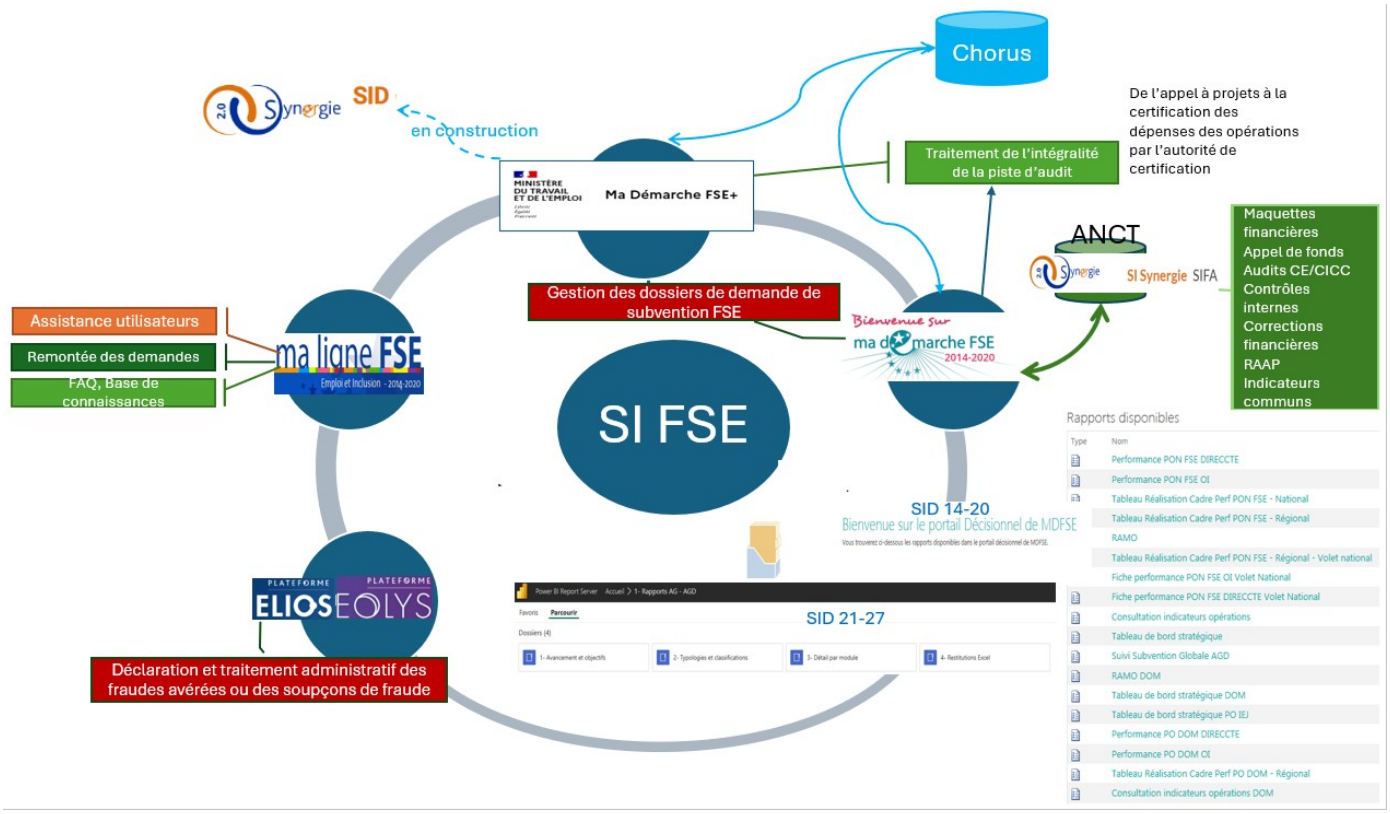
Applications externes interfacées avec le Système d'Information FSE (SI FSE) :

- Synergie
- Chorus

Application de fonctionnement interne :

- Outil de suivi des demandes utilisateurs (Ma Ligne FSE) ;
- Outil de suivi des demandes internes (actuellement, JIRA) ;
- Espaces projets (MS Teams).

Schéma du SI FSE :



Le suivi des crédits du FSE

La Sous-direction Europe et International de la DGEFP a mis en place l'application Ma-Démarche FSE 2021-2027 pour la gestion des dossiers FSE de bout en bout et pour respecter la piste d'audit FSE tout en respectant les nouvelles règles de la programmation 2021-2027.

La DGEFP est maître d'ouvrage de cette application.

Cette application repose sur une architecture n-tiers en client léger et permettent un accès aux acteurs/utilisateurs externes du FSE (autres ministères, collectivité territoriales, structures partenaires…).

b) L'application Ma démarche FSE 2021-2027 (ou Ma démarche FSE+)

En vue de répondre aux attentes des utilisateurs (gestionnaires, porteurs de projet et auditeurs) et aux exigences de la règlementation européenne pour la programmation européenne 2021-2027, l'outil Ma Démarche FSE+ a été développée. Cette application permet aux porteurs de projets de soumettre un dossier FSE, de contrôler automatiquement certaines informations avant transmission au service gestionnaire, mais également pour le bénéficiaire de déposer les bilans d'exécution et donc des demandes de paiement, ainsi que des pièces justificatives nécessaires au contrôle du dossier. Cette démarche permet ainsi de réduire les temps de traitement des dossiers, et de sécuriser le stockage des pièces justificatives.

Tout en respectant les règles de la programmation 2021-2027, Ma Démarche FSE+ comprend toutes les phases de gestion des dossiers qui jalonnent le process FSE, appelé **piste d'audit FSE**. Ces phases sont principalement :

- Le dépôt en ligne des dossiers de demande de subvention par le porteur de projet ;
- L'étude de la recevabilité du dossier par le service gestionnaire, avec la possibilité de communiquer avec le porteur de projet ;
- L'instruction du dossier de demande de subvention par le service gestionnaire ;
- La saisie en ligne des bilans d'exécution par le porteur de projet ou bénéficiaire à ce stade ;
- L'étude de la recevabilité des bilans par le service gestionnaire, avec la possibilité de communiquer avec le porteur de projet ;
- La réalisation des certificats de service fait (CSF) par les gestionnaires afin de permettre le paiement des porteurs ;
- La saisie des Appels de fonds auprès de la Commission Européenne.

Ma démarche FSE+ a été ouverte aux utilisateurs en février 2022. Elle est en fin de construction et la finalisation de ses principales fonctionnalités est prévue pour fin 2025 début 2026.

Ma-Démarche-FSE+ est interfacée avec CHORUS (système d'information financier géré par l'Agence pour l'Informatique Financière de l'Etat) pour les paiements saisis par les gestionnaires dans CHORUS pour les dossiers relatifs à la programmation 2021-2027. Ces paiements sont rapatriés automatiquement dans Ma Démarche FSE+, à travers des flux envoyés par la plateforme CHORUS.

Il est prévu la mise en place de flux entre Ma-Démarche-FSE+ et le système décisionnel de Synergie, le chantier est en cours de construction actuellement.

c) L'application Ma démarche FSE 2014-2020

Dans la réponse aux exigences de la règlementation européenne pour la programmation européenne 2014-2020, l'outil Ma-Démarche-FSE 2014-2020 a été développé et comprend les mêmes principales phases citées précédemment pour Ma Démarche FSE+ avec en étape supplémentaire la vérification des CSF par les certificateurs des DRFIP (Direction Régionale des Finances Publiques).

Ma-Démarche-FSE 2014-2020 est interfacée avec deux plateformes externes :

- SYNERGIE : système d'information de gestion de l'ensemble des fonds structurels européens (dont le FSE) en France. Sa maîtrise d'ouvrage est assurée par l'Agence Nationale de la Cohésion des Territoires. Une plateforme d'échanges a été mise en place par l'ANCT afin de répondre aux besoins d'interopérabilité avec les systèmes d'information partenaires dont la DGEFP.
  Ainsi les flux actuellement en place sont des échanges de fichiers automatisés entre applications notamment Ma-Démarche-FSE 2014-2020 et SIFA, un module du système Synergie. Ces fichiers

contiennent des données métier et permettent une complémentarité entre plusieurs applications gérant différentes phases du cycle de vie d'un dossier.

- CHORUS : même type d'interface que celui de Ma Démarche FSE+ mais pour les paiements des dossiers relatifs à la programmation 2014-2020.

Ma-Démarche-FSE 2014-2020 ne fait plus l'objet d'évolutions, elle est uniquement en phase de maintenance en condition opérationnelle. Son décommissionnement est envisagé à court terme, avec une première phase à partir de mars 2026.

d) Le suivi des signalements de fraudes et des réclamations

(1) Présentation

Le règlement n°1303/2013 portant dispositions communes relatives aux différents fonds européens oblige l'autorité de gestion à mettre en place les « mesures antifraude efficaces et proportionnées tenant compte des risques recensés » et à prendre les mesures nécessaires pour prévenir, détecter et sanctionner la fraude et les irrégularités de manière efficace, et rembourser les montants irréguliers au budget de l'UE » (article 125 § 4 du règlement précité).

Dans ce contexte, la DGEFP a prévu, parallèlement aux modalités de prévention, un système de détection et de signalement des fraudes par le biais d'une plateforme spécifique. Par ailleurs, « les États membres veillent à ce que des dispositifs efficaces pour l'examen des plaintes concernant les FESI soient en place. La portée, les règles et les procédures desdites dispositions relèvent de la responsabilité des États membres, conformément à leur encadrement institutionnel et juridique. Les États membres examinent, à la demande de la Commission, les plaintes qui lui ont été soumises et qui entrent dans le champ desdites dispositions. Les États membres informent la Commission, à sa demande, des résultats de ces examens. » (Article 74 du règlement précité).

Dans ce cadre, la DGEFP avait décidé la mise en place d'une plateforme spécifiquement dédiée au dépôt des réclamations et plaintes liées au FSE, au titre de la programmation 2014-2020. Le règlement UE n°2021/1060 maintient l'obligation de « dispose[r] de mesures et de procédures antifraude efficaces et proportionnées, compte tenu des risques recensés ; » Les plateformes de signalement de fraudes et des réclamations intègrent donc le présent marché.

(2) Le suivi des signalements des fraudes

Actions mises en place par la DGEFP

Les actions de prévention en matière de lutte contre la fraude engagées par la DGEFP sont matérialisées par :

- La diffusion d'une charte déontologique accompagnée d'une déclaration d'absence (ou de survenance) de conflit d'intérêts destinée à être signée par tous les agents gestionnaires du FSE ;
- La diffusion d'une déclaration de politique antifraude signée de la DGEFP ;
- L'élaboration d'une cartographie des risques et le déploiement du contrôle interne au sein de l'ensemble des services gestionnaires (autorités de gestion déléguées et organismes intermédiaires) ;
- L'identification de référents « fraudes » à tous ces niveaux ;
- L'élaboration d'une note relative aux modalités de mise en œuvre d'une plateforme de signalement des comportements frauduleux.

L'ensemble de ces actions sont inscrites au sein du Descriptif du système de gestion et de contrôle (DSGC), synthétisant la politique de lutte contre la fraude de la DGEFP, lui donnant la capacité d'être autorité de gestion.

La mise en place de ces actions est complémentaire aux dispositions de l'article 40 du Code de procédure pénale qui impose à tout officier public ou fonctionnaire ayant connaissance d'un crime ou d'un délit dans l'exercice de ses fonctions de saisir le procureur de la République.

Il est également à noter qu'un signalement à l'OLAF (Office européen de lutte antifraude de la Commission européenne) est opéré dès lors qu'une irrégularité de plus de 10 000 euros aux contributions des fonds européens est constatée ou qu'il y a un soupçon de fraude.

Ces signalements sont les éléments déclencheurs de l'engagement des procédures administratives et judiciaires afférentes.

En 2016, la DGEFP a mis en œuvre un projet de développement d'une plateforme permettant :

- à toute personne constatant ou soupçonnant une fraude au FSE de signaler ce soupçon ou cette fraude ;
- à la DGEFP de réceptionner automatiquement et d'instruire ces signalements.

Cette application a été mise en production en mars 2017.

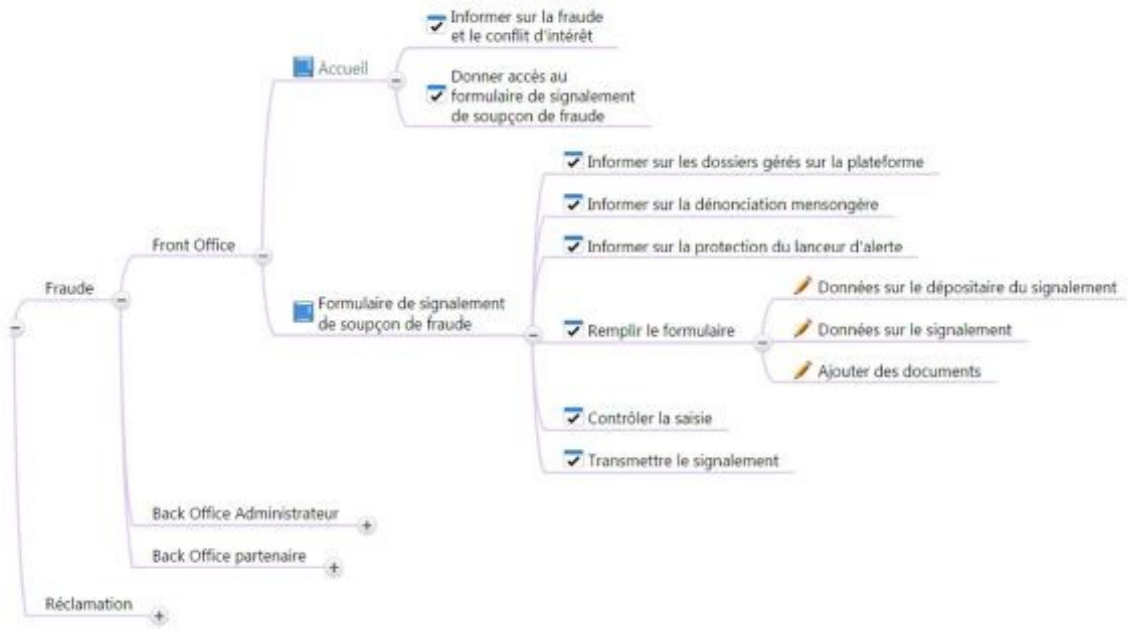
Présentation de l'application de gestion des signalements de fraude : Elios

Cette « application » est composée de 3 modules distincts :

- Un front-office ;
- Un back-office partenaire ;
- Un back-office administrateur.

Front Office

Accessible à tout internaute, sa principale fonctionnalité est de permettre de signaler une fraude ou un soupçon de fraude. Son architecture fonctionnelle est définie comme suit :



Back office administrateur

Accessible uniquement à la DGEFP, il permet de traiter les fraudes ou soupçons de fraude signalés sur le Front Office de la plateforme.



Back office partenaire

Accessible uniquement aux personnes habilitées par la DGEFP, il permet essentiellement de consulter les informations d'un signalement pour lequel la DGEFP a explicitement habilité l'utilisateur (i.e. les utilisateurs de ce Back Office n'ont accès qu'aux signalements dont l'accès leur a été autorisé par la DGEFP).



Données de la plateforme Elios

Les groupes de données sont enregistrés sur la plateforme Elios via les groupes suivants :

Données métier

Données d'historisation et traçabilité

Données de paramétrage

(3) Le suivi des réclamations

Actions mises en place par la DGEFP

Au cours de la vie d'une demande de subvention, il se peut qu'un porteur de projet ne soit pas d'accord avec des décisions prises par le gestionnaire en charge du traitement de sa demande ou rencontre des difficultés (hors usage de Ma démarche FSE (MdFSE) dans la gestion de sa demande. À ce titre, le porteur de projet peut souhaiter émettre une plainte.

En 2016, la DGEFP a souhaité mettre en place un outil facilitant :

- le dépôt de ces plaintes par le porteur de projet ;
- la centralisation de ces plaintes ;
- leur traitement par l'administration.

Cette application a été mise en production en mars 2017.

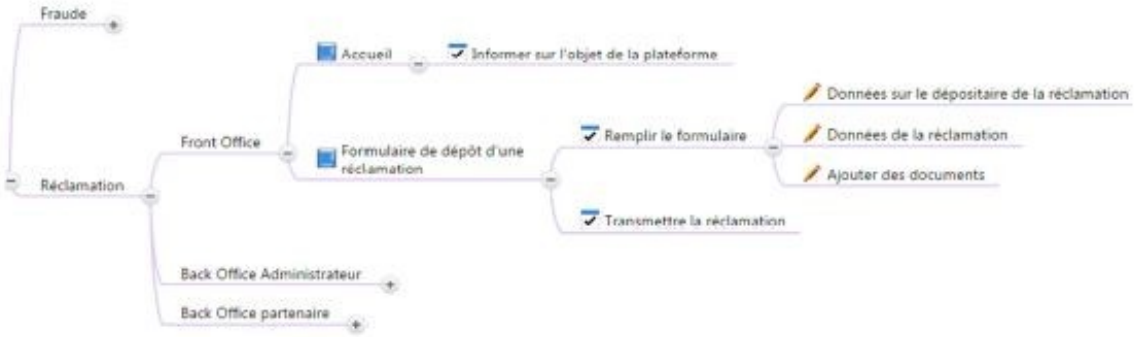
Présentation de la gestion des réclamations : Eolys

Cette « application » est composée de 3 modules distincts :

- Un front-office accessible ;
- Un back-office partenaire ;
- Un back-office administrateur.

Front Office

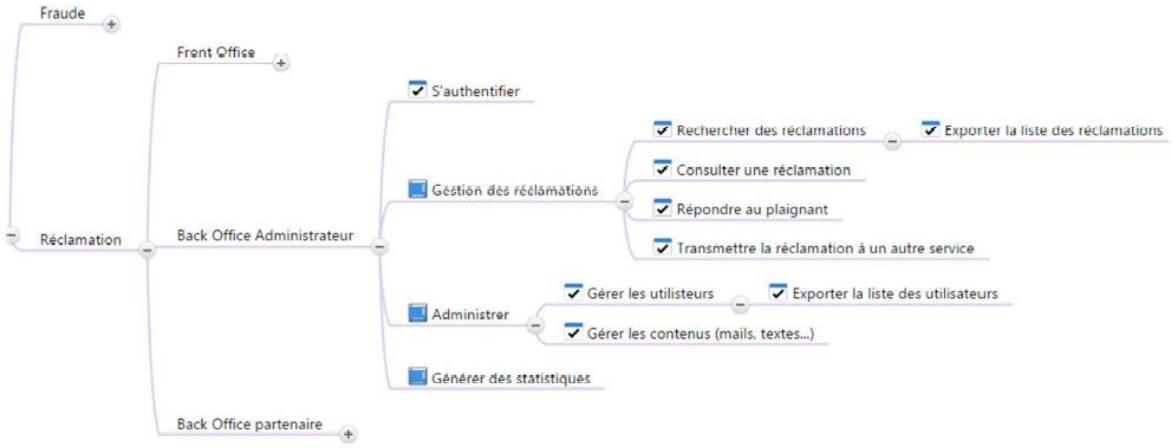
Accessible à tout internaute, sa principale fonctionnalité est de permettre de déposer une réclamation concernant le traitement d'un dossier (projet, opération…) s'inscrivant dans le cadre du PON FSE.



Back Office administrateur

Accessible uniquement à la DGEFP, il lui permet de :

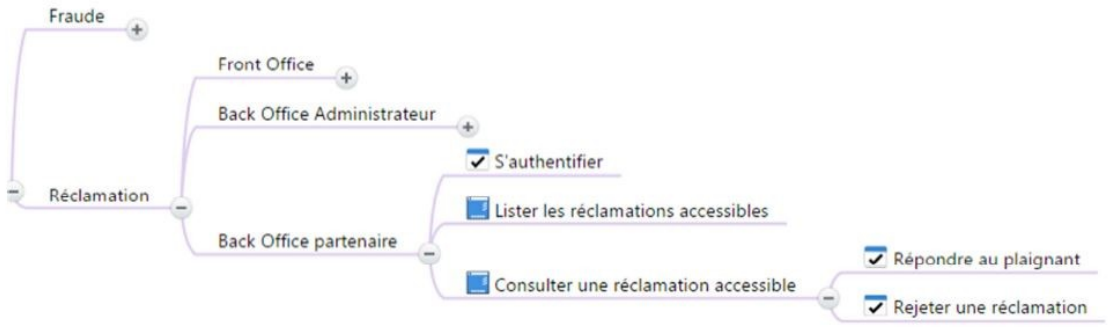
- traiter les réclamations qui lui sont affectées
- réaffecter vers les DREETS et OI les réclamations qui ne relèvent pas de son périmètre



Back office partenaire

Accessible uniquement aux DREETS et OI, il leur permet de :

- traiter les réclamations qui leur sont affectées
- rejeter les réclamations qui ne relèvent pas de leur périmètre (la réclamation rejetée est alors attribuée automatiquement à la DGEFP)



Données de la plateforme Eolys

Les groupes de données sont enregistrés sur la plateforme Eolys via les groupes suivants :

Données métier

Données d'historisation et de traçabilité

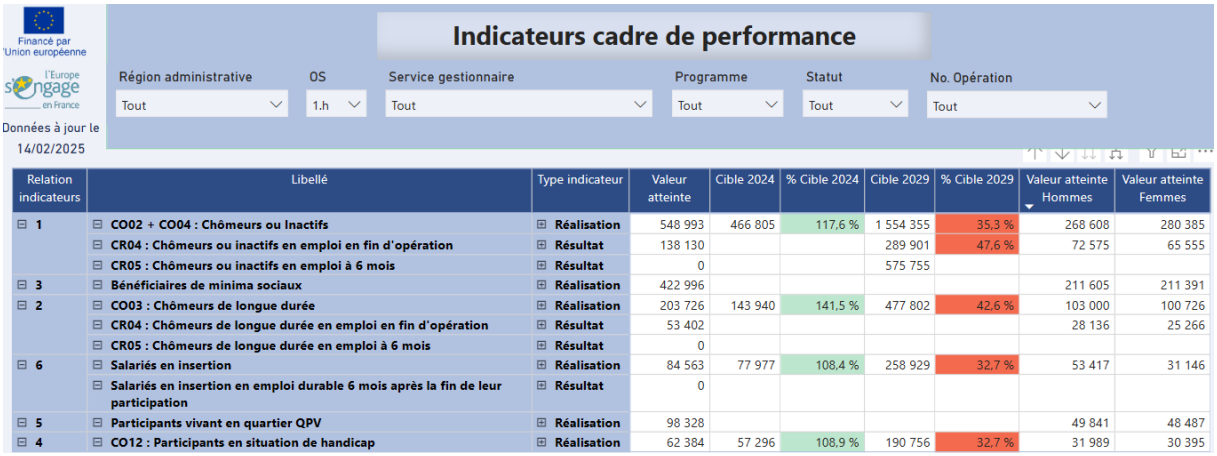
Données de paramétrage

e) Le suivi du système décisionnel

Afin de piloter et coordonner au mieux les programmes dont elle est autorité de gestion en titre, la DGEFP s'est doté d'un Système d'Information Décisionnel (SID FSE) associé à chaque programmation. Dans le cadre de la programmation 2021-2027, le SID, baptisé SID FSE+ ou SID 21-27, a été ouvert en production aux utilisateurs (DGEFP et gestionnaires) en juillet 2023 et continue à s'enrichir de nouveaux rapports. Il comprend :

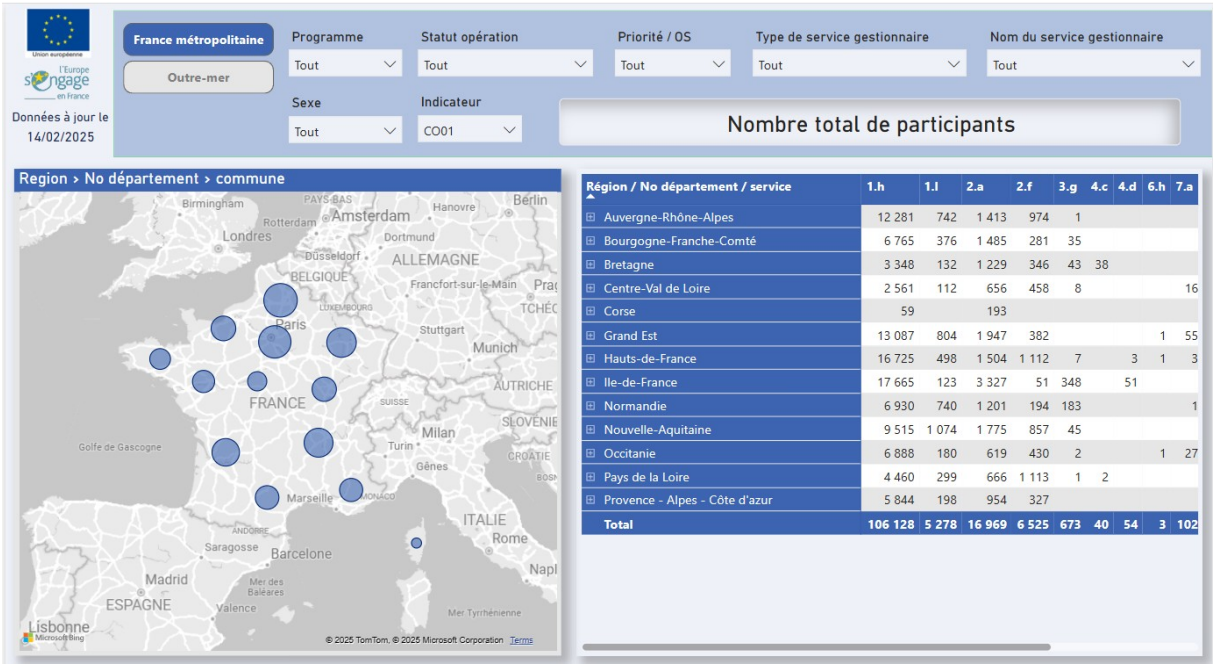
- des rapports statistiques portant autant sur des données agrégées et accessibles aux DREETS, ex. : rapport cadre de performance, qui compare, notamment, l'avancement de la programmation des opérations par rapport à une cible fixée au niveau national
- des rapports ou restitutions sur des données détaillées accessibles également aux DREETS, ex. : liste des opérations, Appels à projets, Subventions globales avec données agrégées
- du reporting « à la demande » (accès, pour un nombre restreint d'agents de la DGEFP) à un requêteur permettant de créer ses propres rapports (Power BI Desktop)

Pour la programmation 2014-2020, le SID FSE lancé en juin 2016 ne fait plus l'objet de travaux et reste uniquement en maintien en conditions opérationnelles.



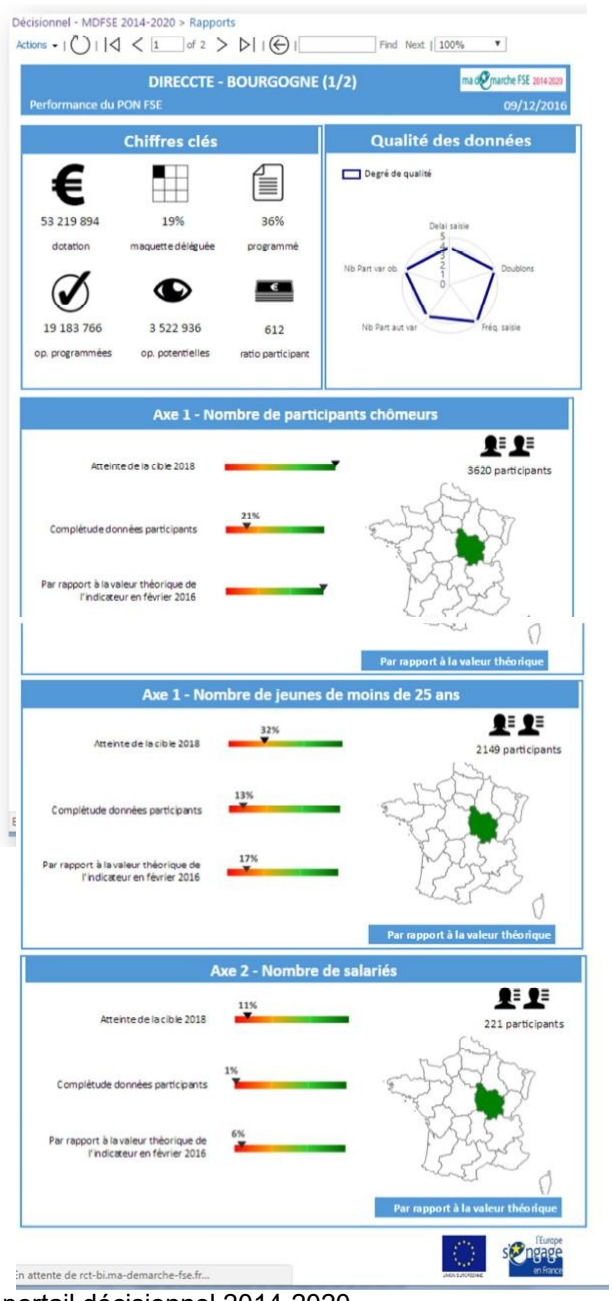
Relation indicateurs	Libellé	Type indicateur	Valeur atteinte	Cible 2024	% Cible 2024	Cible 2029	% Cible 2029	Valeur atteinte Hommes	Valeur atteinte Femmes
1	CO02 + CO04 : Chômeurs ou Inactifs	Réalisation	548 993	466 805	117,6 %	1 554 355	35,3 %	268 608	280 385
	CR04 : Chômeurs ou inactifs en emploi en fin d'opération	Résultat	138 130			289 901	47,6 %	72 575	65 555
	CR05 : Chômeurs ou inactifs en emploi à 6 mois	Résultat	0			575 755			
3	Bénéficiaires de minima sociaux	Réalisation	422 996					211 605	211 391
2	CO03 : Chômeurs de longue durée	Réalisation	203 726	143 940	141,5 %	477 802	42,6 %	103 000	100 726
	CR04 : Chômeurs de longue durée en emploi en fin d'opération	Résultat	53 402					28 136	25 266
	CR05 : Chômeurs de longue durée en emploi à 6 mois	Résultat	0						
6	Salariés en insertion	Réalisation	84 563	77 977	108,4 %	258 929	32,7 %	53 417	31 146
	Salariés en insertion en emploi durable 6 mois après la fin de leur participation	Résultat	0						
5	Participants vivant en quartier QPV	Réalisation	98 328					49 841	48 487
4	CO12 : Participants en situation de handicap	Réalisation	62 384	57 296	108,9 %	190 756	32,7 %	31 989	30 395

Cartographie des participants



Région / No département / service	1.h	1.l	2.a	2.f	3.g	4.c	4.d	6.h	7.a
Auvergne-Rhône-Alpes	12 281	742	1 413	974	1				
Bourgogne-Franche-Comté	6 765	376	1 485	281	35				
Bretagne	3 348	132	1 229	346	43	38			
Centre-Val de Loire	2 561	112	656	458	8				16
Corse	59		193						
Grand Est	13 087	804	1 947	382				1	55
Hauts-de-France	16 725	498	1 504	1 112	7		3	1	3
Ile-de-France	17 665	123	3 327	51	348		51		
Normandie	6 930	740	1 201	194	183				1
Nouvelle-Aquitaine	9 515	1 074	1 775	857	45				
Occitanie	6 888	180	619	430	2			1	27
Pays de la Loire	4 460	299	666	1 113	1	2			
Provence - Alpes - Côte d'azur	5 844	198	954	327					
Total	**106 128**	**5 278**	**16 969**	**6 525**	**673**	**40**	**54**	**3**	**102**

Exemples de rapports dans le portail décisionnel 21-27



Exemple de rapports (ici cadre performance du PON FSE) du portail décisionnel 2014-2020

4. Les outils connexes

Même s'ils ne font pas partie des outils « cœur de métier » du FSE, des outils sont cependant nécessaires :

- pour assurer une bonne qualité de services envers les utilisateurs des applications majeures ;
- pour piloter efficacement le marché.

a) L'outil de suivi des demandes utilisateurs (Ma Ligne FSE)

Un outil de suivi des demandes permet de suivre les demandes d'assistance formulées par les utilisateurs des applications majeures. Il doit permettre de traiter les diverses questions remontées par :

- les utilisateurs d'Elios et Eolys ;

- les gestionnaires et certificateurs utilisant MdFSE dans le cadre de la gestion des programmes 2014-2020 et gestionnaires uniquement utilisant MdFSE pour la programmation 2021-2027 ;
- les utilisateurs des 2 systèmes décisionnels.

L'outil de suivi des demandes utilisateurs (géré par le titulaire du marché d'assistance utilisateurs) possède les fonctions suivantes :

- Identification de l'utilisateur en entrée (connexion par login / mot de passe) et site sécurisé (HTTPS) ;
- Soumission d'une nouvelle demande (lors de la soumission, un numéro de ticket est affecté à la demande) ;
- Recherche d'une demande par numéro de ticket ou par nom du gestionnaire du FSE ;
- Visualisation des demandes et du suivi de son traitement (fonctionnalités d'édition, de mise à jour et de suivi du traitement d'une demande) ;
- Publication d'informations ;
- Mise à disposition d'une FAQ pour les gestionnaires du FSE ;
- Mise à disposition d'une base de connaissance pour les utilisateurs.

Il doit être suffisamment souple et évolutif pour pouvoir répondre aux besoins du marché. A titre d'information, cet outil sera proposé, hébergé et géré par le titulaire du marché d'assistance utilisateurs.

b) L'outil de suivi des demandes internes

Le titulaire proposera un outil dédié au traitement des demandes internes et est utilisé uniquement par les acteurs du marché. Il permet de formuler et suivre les demandes (amélioration, correction, actions…) formulées notamment par le pouvoir adjudicateur. Il est utilisé, notamment, dans le cadre :

- de la gestion de projets :
  - saisie des demandes d'évolution ;
  - définition des lots applicatifs ;
  - suivi des actions projets (liste de tâches) ;
  - échange sur les spécifications ;
  - analyse de la qualité des développements, du respect des temps de traitement et, plus généralement, de l'application.

- des phases de recette :
  - saisie des fiches anomalies ;
  - suivi de la bonne prise en compte des fiches.

L'outil de suivi des demandes internes sera proposé, hébergé et géré par le titulaire du marché TMA. Dans tous les cas, la migration des tickets issus du marché précédent devra être assurée.

Une attention particulière sera portée à la possibilité pour ces outils de suivi de permettre un suivi et un pilotage financier fin de l'ensemble des demandes et des fiches éditées par le pouvoir adjudicateur. Le titulaire sera administrateur de l'outil.

c) L'espace projet

Afin d'assurer un suivi efficace des projets et de la documentation liée, un espace collaboratif appelé 'Espace projet', est utilisé par l'ensemble des acteurs projets du marché (titulaires et pouvoir adjudicateur, Assistance, MOE et MOA, AMOA). L'outils Microsoft Teams est utilisé pour accueillir cet espace projet.

Cet espace projet dispose des fonctionnalités suivantes :

- Accès sécurisé pour les collaborateurs des titulaires identifiés en mode web via le portail projet ;
- Gestion d'une base documentaire : permet l'enregistrement et traçabilité des changements de tous les types de documents projets (CRR, manuels, SFD, STD etc…) ;

- Administration de la visibilité des documents (matrice de droits) ;
- CMS (gestion de contenu des éléments de l'espace projet) : permet aux titulaires de disposer d'un espace d'échange et de publication des documents projets ;
- Administration des utilisateurs et des droits.

L'espace projet sera hébergé par le pouvoir adjudicateur et l'outil utilisé est MS Teams.

d) Rappel des rôles au regard des outils connexes

Le futur titulaire devra se coordonner avec les titulaires des deux marchés ci-dessous :

Outil	Propose	Héberge	Gère
Outil de suivi des demandes utilisateurs	Titulaire du marché Assistance utilisateurs	Titulaire du marché Assistance utilisateurs	Titulaire du marché Assistance utilisateurs
Outil de suivi des demandes internes	Titulaire du marché TMA	Titulaire du marché TMA	Titulaire du marché TMA
Espace projet	DGEFP	DGEFP	DGEFP

5. Architecture technique

Ci-dessous sont présentées quelques données chiffrées pour l'application Ma démarche FSE+.

a) Ma démarche FSE+ (2021-2027)

	2020	2025
Partie Java		
Nombre de classes	1405	7917
Nombre de classes de test		204
Nombre de batchs	1	17
Nombre de flux externes	3	4
Partie Angular (front)		
Nombre de composants	175	1019
Partie PostgreSQL		
Nombre de tables	318	730
Nombre de fonctions PISQL	1	46
Nombre de séquences	80	501

Détails des flux externes :

- Universign (HTTP)
- Chorus (NFS/SFTP)
- Siren (HTTP)
- Base Adresse Nationale/SIG (HTTP)

b) Ma démarche FSE 2014-2020

	Chiffres 2025
Partie JAVA	
Nb JSP	584
Nb classes	5227
Nb Batchs	33
Nb flux externes	11
Partie Postgre SQL	
Nb tables physiques	664
Nb fonctions PlSQL	19
Nb séquences	515

6. Nombre d'utilisateurs par application

a) Ma démarche FSE 2021-2027 (ou Ma démarche FSE+)

Afin de respecter les contraintes liées à la programmation 2021-2027 et d'améliorer le fonctionnement général du SI, des chantiers d'évolutions de l'application Ma-Démarche-FSE 2021-2027 seront mis en œuvre tout au long de la TMA.

L'application compte actuellement :

- 3 500 organismes porteurs de projet représentant ~10 000 comptes utilisateurs actifs
- 1 300 gestionnaires (gestionnaires, administrateurs et techniciens)
- 9 100 dossiers de subventions
- 1,2 M de participants
- 1 million de pièces justificatives enregistrées dans l'application.

L'annexe n° 5 détaille la planification de ces chantiers telle qu'elle est prévue aujourd'hui. Cette planification n'est donnée que pour information et sera à revoir au lancement du nouveau marché.

Il est également à noter que cette application, dont les développements sont en cours, repose sur une utilisation des méthodes agiles dans son fonctionnement.

b) Ma démarche FSE 2014-2020

Sur l'ensemble de sa période d'utilisation, l'application a rassemblé :

- 8 000 organismes porteurs de projets représentant ~20 000 comptes utilisateurs actifs
- 3 000 comptes utilisateurs (gestionnaires, certificateurs, administrateurs et techniciens)
- 26 000 dossiers de subventions
- 6,3 millions de participants
- 8,6 millions de pièces justificatives enregistrées dans l'application.

Actuellement, l'application ne fait plus l'objet d'évolutions et reste en maintien en condition opérationnelle pour notamment des besoins d'audits des dossiers. La clôture de la programmation 2014-2020 est prévue pour 2026 et le décommissionnement de l'application est envisagé pour 2030 au plus tard.

7. Description du contexte et besoin propre au marché

a) Besoins

Sur la base de documents décrivant le besoin (expressions de besoin, documents de spécifications fonctionnelles générales…), le titulaire fait évoluer le SI FSE.

Il a également la charge de maintenir en bon état de fonctionnement l'ensemble des éléments du SI FSE. Cette maintenance inclut, notamment :

- les adaptations et corrections nécessaires au bon fonctionnement des applications ;
- une assistance de niveau 2 technique.

Concernant la maintenance évolutive, adaptative, corrective et préventive, il est attendu du candidat qu'il mette en œuvre toutes les mesures permettant de garantir la qualité des travaux réalisés et la non-régression des applications. À ce titre, le candidat veillera à détailler précisément, dans sa proposition méthodologique, ces mesures et notamment celles présentant l'articulation de la maintenance corrective et de la maintenance évolutive. Il est en effet important de pouvoir déployer des versions correctives indépendamment des versions évolutives tout en veillant à ce que les corrections portées par une version corrective soient bien intégrées à la version évolutive en cours de réalisation.

La TMA pour le produit numérique Ma Démarche FSE 2021-2027 utilise la méthodologie agile. Le produit Ma démarche FSE 2014-2020, n'évoluant plus, nécessite une maintenance corrective. Des unités d'œuvre dédiées au type de gestion de projet ou de produit, le candidat veillera à démontrer dans sa proposition sa capacité à maitriser les deux méthodologies de projet et de produit.

b) Fonctionnement global du marché

(1) Introduction générale

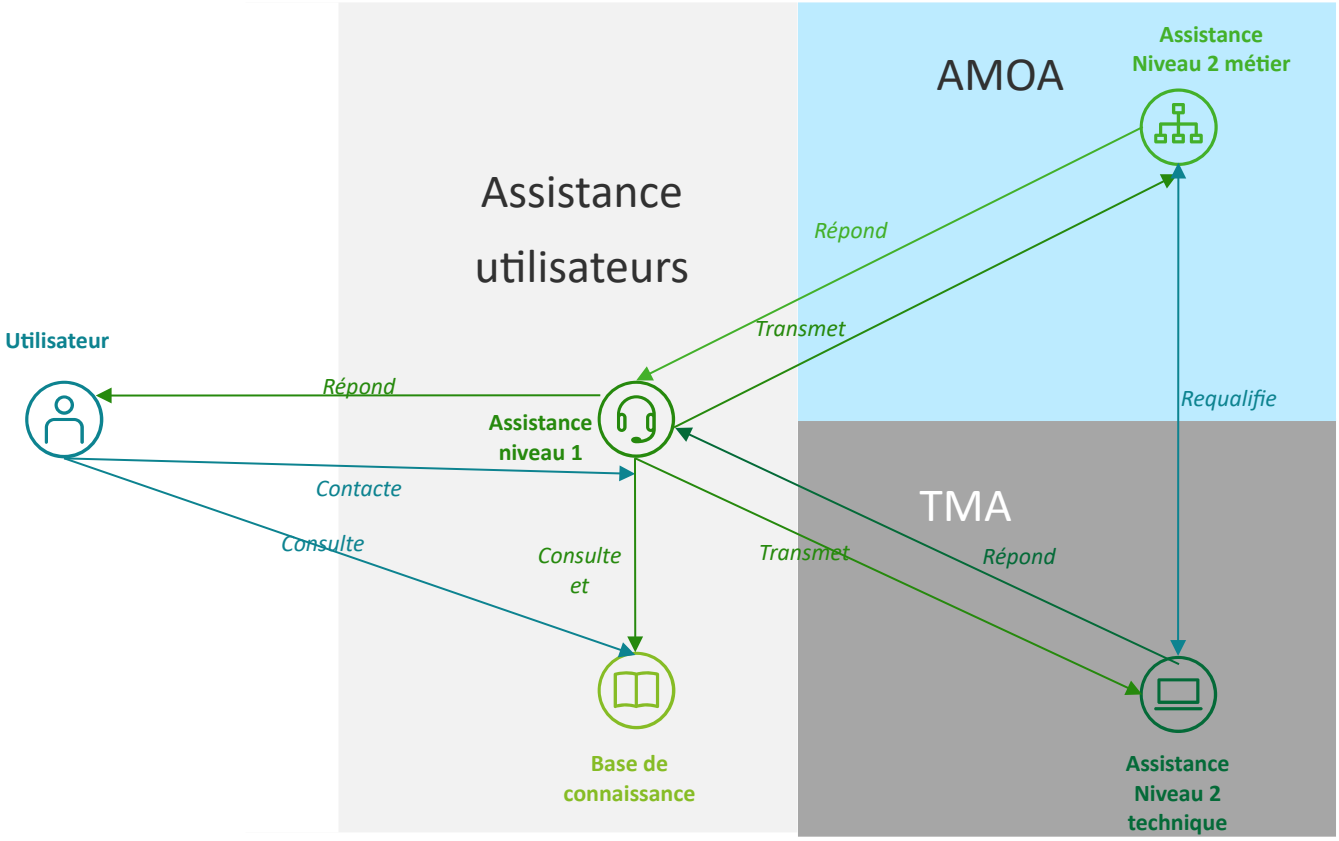
Afin d'opérer l'ensemble des applications et du projet SIFSE, le pouvoir adjudicateur s'appuie sur un écosystème diversifié de partenaires au sein duquel le titulaire s'insèrera :

1. **Un titulaire chargé de la tierce maintenance applicative (TMA), objet du présent document :** Au travers d'un autre marché, le pouvoir adjudicateur s'appuie sur un titulaire conduisant l'ensemble des activités classiques de TMA.
2. **Un titulaire chargé spécifiquement du SID 21-27 :** Au travers d'un autre marché, le pouvoir adjudicateur s'appuie sur un titulaire chargé de la conception, du développement et du maintien en conditions opérationnelles du SID.
3. **Un titulaire chargé spécifiquement du pilotage du SID 21-27 :** Au travers d'un autre marché, le pouvoir adjudicateur s'appuie sur un titulaire chargé du pilotage, de l'assistance à maîtrise d'ouvrage et de la recette du SID 21-27.
4. **Un titulaire chargé de l'hébergement :** Au travers de ce marché, le pouvoir adjudicateur s'appuie sur un titulaire chargé de l'hébergement de l'ensemble des applications du SIFSE.
5. **Un titulaire chargé de l'assistance à maîtrise d'ouvrage** : Au travers d'un autre marché, le pouvoir adjudicateur s'appuie sur un titulaire chargé de l'assistance à maîtrise d'ouvrage auprès du métier.
6. **Un titulaire chargé de la tierce recette applicative (TRA)** : Au travers d'un autre marché, le pouvoir adjudicateur s'appuie sur un titulaire chargé de la recette applicative sur « Ma démarche FSE+ » et de l'automatisation des tests de non-régression pour cette application.
7. **Un titulaire chargé de l'assistance utilisateurs :** Au travers d'un autre marché, le pouvoir adjudicateur s'appuie sur un titulaire constituant le premier niveau (Niveau 1 ou N1) de réponse et d'assistance aux différentes applications du SIFSE. Il s'appuie suivant la nature des demandes sur une assistance métiers assurée par le titulaire chargé de l'assistance à maitrise d'ouvrage et sur une assistance technique assurée par le candidat. En outre, il administre et enrichit une base de connaissance pour l'ensemble des applications du SIFSE. Il a mis en place, maintient et enrichit le Chatbot spécifique aux porteurs de projet.
8. **Un titulaire chargé de la coordination et du pilotage :** I Au travers d'un autre marché, le pouvoir adjudicateur s'appuie sur un titulaire chargé du pilotage et de la coordination de l'ensemble des titulaires intervenant sur le SIFSE.
9. **Un titulaire chargé de la mise à disposition des signatures électroniques et des horodatages** : Au travers d'un autre marché, le pouvoir adjudicateur s'appuie sur un titulaire qui met à disposition des crédits de signatures électroniques et d'horodatages afin de fluidifier et sécuriser dans « Ma démarche FSE+ » le process de gestion des dossiers FSE.
10. **Un titulaire chargé des audits RGAA :** Au travers d'un autre marché, le pouvoir adjudicateur fait appel à un titulaire qui réalise des audits sur l'accessibilité de « Ma démarche FSE+ » ; charge au candidat du

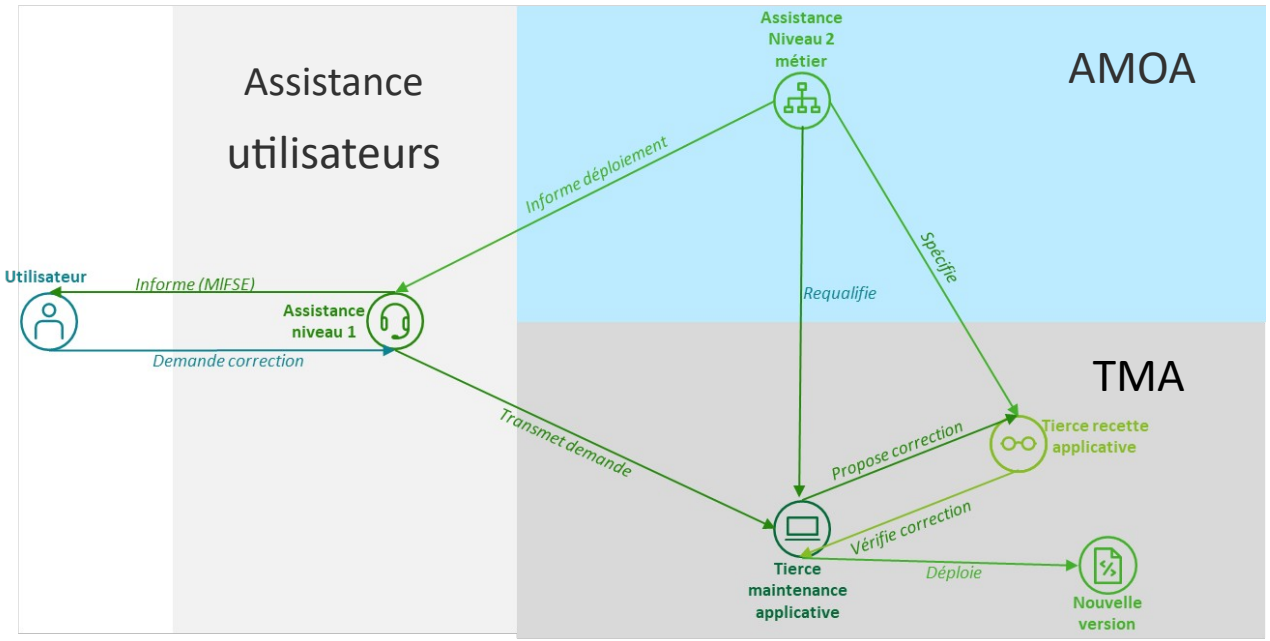
marché TMA de conduire les travaux de mise en conformité RGAA en cohérence avec les recommandations des audits.

Les relations des différents titulaires attendues entre elles, sont présentées dans les schémas suivants.

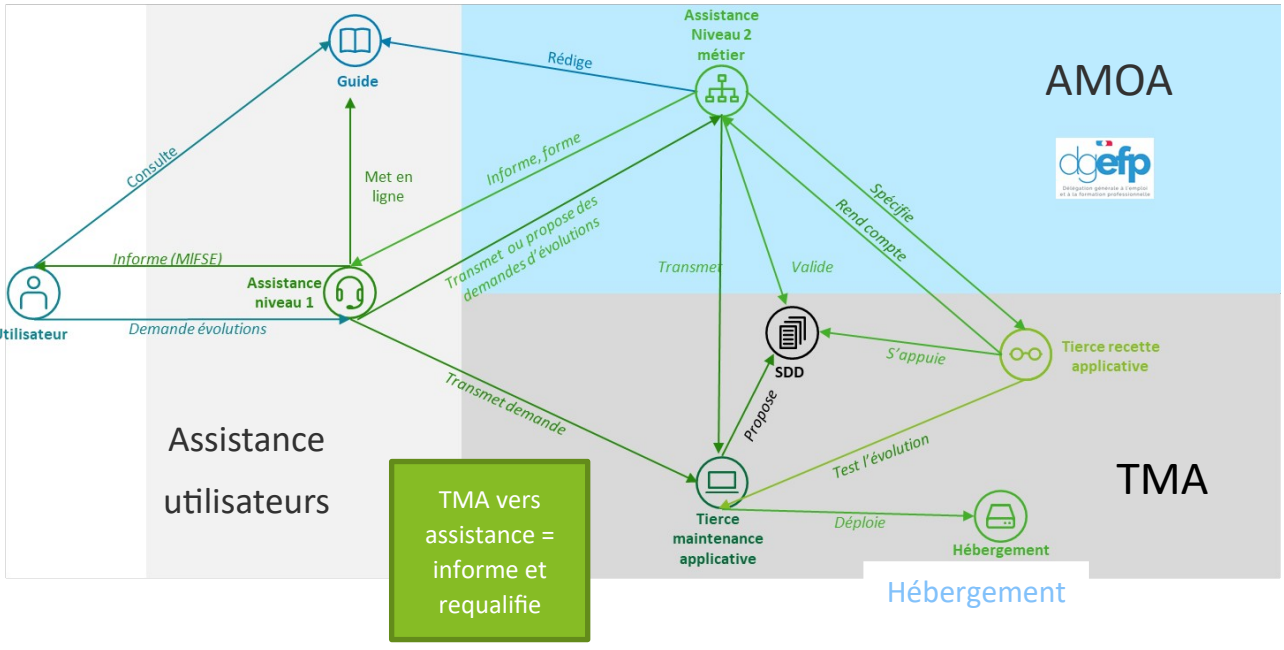
(2) Relations des acteurs pour l'assistance utilisateurs



(3) Relations des acteurs pour la TMA corrective



(4) Relations des titulaires des acteurs pour la TMA évolutive



Ci-dessous, un tableau synthétique de l'ensemble des prestations et leur marché associé de l'écosystème des applications du pouvoir adjudicateur.

Marché	Prestations
Assistance utilisateurs SI FSE	Assistance N1 pour les SIFSE
Assistance utilisateurs SI FSE	Enrichissement de la base de connaissances pour les SIFSE
Assistance utilisateurs SI FSE	Guide (accompagnement au changement) pour les SIFSE
AMOA SI FSE	Assistance N2 Métier pour les SIFSE
TMA SI FSE	Assistance N2 technique pour les SIFSE

TMA SI FSE	Tierce maintenance applicative (MCO ou Nouvelle version) pour les SIFSE
TRA SI FSE	Recette applicative pour les SIFSE
Signature électronique	Mise en plance de la signature électronique et horodatage pour les SIFSE
RGAA	Audit RGAA
TMA SID	Développements du SID
TMA SID	Maintenance corrective du SID
AMOA SID	Pilolage du SID
AMOA SID	Assistance à la maîtrise d'ouvrage
AMOA SID	Recette applicative
Hébergement SI FSE et SID	Hébergement et exploitation pour les SIFSE et le SID

8. Comitologie

Les comités participent au bon fonctionnement général du marché. Sur le présent marché, seront distingués les comités décrits dans les articles suivants.

a) Considérations générales

Les comités présentés ci-après font office d'instances décisionnelles. Des réunions régulières de travail pourront se tenir en complément de ces comités tout au long du marché à la demande du pouvoir adjudicateur.

Le pouvoir adjudicateur se réserve le droit de tenir l'ensemble des comités présentés ci-après sous la forme présentielle ou distancielle suivant les contraintes extérieures ou inhérentes à son activité.

Le pouvoir adjudicateur se réserve le droit de recourir, autant que de besoin et dans l'ensemble des comités présentés ci-après, à des experts métiers issus de la DGEFP afin d'intervenir sur un sujet requérant leurs expertises.

De manière dérogatoire, le pouvoir adjudicateur se réserve le droit de convoquer le candidat au sein de comités dans lesquels il ne siège pas obligatoirement afin d'apporter son expertise sur un point de l'ordre du jour concernant le périmètre dont il a la charge.

Le pouvoir adjudicateur se réserve enfin le droit de modifier la périodicité des comités présentés ci-après, il en informe les participants sous trois jours ouvrés.

Le candidat veillera dans sa réponse à apporter des exemples de travaux qu'il sera susceptible de présenter au sein des comités auxquels il participe.

b) Organisation de la comitologie

Abréviations :

DGEFP : Direction générale de l'emploi et de la formation professionnelle
DGCS : Direction générale de la cohésion sociale
SDEI : Sous-direction Europe et International
MAFJ : Mission affaires financières et juridiques
MADP : Mission d'appui au déploiement des programmes
MPN : Mission des Projets Nationaux
MISI : Mission ingénierie et systèmes d'information
COSTRAT : Comité stratégique
COPIL : Comité de pilotage
COMET : Comité métiers
COSUI : Comité de suivi

	COPIL	COSTRAT	COMET	COSUI Hébergement	COSUI Assistance
Objectif	• Etablit un état d'avancement de l'ensemble des travaux des titulaires des principaux marchés du SI FSE • Arbitre les moyens dédiés à la mise en œuvre des priorités • Prend connaissance du compte-rendu opérationnel	• Etablit les priorités d'actions opérationnelles • Arbitre les moyens dédiés à la mise en œuvre des priorités • Prend connaissance du compte-rendu opérationnel et financier de l'activité	• Arbitre les questions relevant des métiers et ayant des implications opérationnelles sur la maîtrise d'ouvrage et la maîtrise d'œuvre	• Effectue un point régulier sur l'hébergement des applications du SI FSE • Détermine les modalités de résolution d'incidents	• Analyse les remontées issues de l'assistance utilisateur et qualifie le niveau de réponse à mettre en œuvre
Fréquence de réunion	Bimestriel	Semestriel	(1) Hebdomadaire	Hebdomadaire	Bimensuelle

Membres permanents	• Décideurs DGEFP :
	  • Sous-directeur SDEI
	  • Sous-directeur adjoint SDEI
	  • Chef de mission MAFJ et leurs adjoints
	  • Chef de mission MADP et leurs adjoints
	  • Chef de mission MISI et leurs adjoints
	• Décideurs DGCS
	• Directeur de projet SI FSE - MISI
	• Coordinateur pilote - MISI
	• PO du Pôle SI FSE – MAFJ
	• **Titulaires des marchés du SI FSE**
		• Décideurs DGEFP :
		  • Sous-directeur SDEI
		  • Sous-directeur adjoint SDEI
		  • Chef de mission MAFJ et leurs adjoints
		  • Chef de mission MADP et leurs adjoints
		  • Chef de mission MISI et leurs adjoints
		• Décideurs DGCS
		• Directeur de projet SI FSE - MISI
		• Coordinateur pilote - MISI
		• PO du Pôle SI FSE - MAFJ
			• Dirigeants MAFJ MADP - MPN - DGCS
			• Directeur de projet SI FSE - MISI
			• Coordinateur pilote MISI
			• PO du Pôle SI FSE-MAFJ
			• PO de l'AMOA
			• DP, Scrum master et PPO de la TMA du Système d'information opérationnel ou SIO (ex : Ma Démarche FSE+)
				• Responsables opérationnels TMA (SIFSE et SID)
				• Responsables hébergement
				• Chef de projet décisionnel
					• Coordinateur pilote MISI
					• Chargé de suivi de production du Pôle SI FSE-MAFJ
					• Référent métier
					• Responsable du marché d'assistance utilisateur

Supports de réunion	A réaliser par le coordinateur-pilote supervisé par le Directeur de projet SI FSE : • Support du COPIL • CR du comité	A réaliser par le coordinateur-pilote supervisé par le Directeur de projet SI FSE : • Support de suivi administratif et budgétaire • CR du comité	A réaliser par le coordinateur-pilote : • Ordre du jour • CR du comité	A réaliser par le Directeur de projet SI FSE : • CR du comité	A réaliser par le titulaire du marché d'assistance utilisateurs : • Ordre du jour • CR du comité

Des comités de pilotage et des comités contractuels propres à chaque marché (dont le marché de TMA) sont organisés régulièrement. La présence des titulaires de ces marchés est obligatoire pour les comités qui les concernent.

II. Prestations attendues : Unités d'œuvre de la tierce maintenance applicative et évolutions des applications du SI FSE et outils de suivi

Par « tierce maintenance applicative » (TMA), on désigne les prestations qui consistent à conserver un système d'information dans un état lui permettant de remplir sa fonction. Ces prestations s'exécutent à titre préventif ou correctif. Elles concernent également des prestations d'évolution ou d'adaptation des logiciels. Toutes ces prestations s'éxécutent en parallèle.

Ces services peuvent être rendus à distance dans les locaux du titulaire ou sur le site du pouvoir adjudicateur.

L'ensemble de ces prestations sont déclinées en unités d'œuvre (UO) ci-après.

1. UO1 - Assistance utilisateur de niveau 2 technique

a) Description de la prestation

Le titulaire doit assurer un support de niveau 2 technique.

À ce titre, il gère toute demande relative à l'utilisation de :

- L'application Ma-Démarche-FSE+ (2021-2027)
- L'application Ma démarche FSE 2014-2020
- L'application Elios ;
- L'application Eolys ;

Le périmètre applicatif est susceptible d'évoluer dans les 4 ans (décommissionnement de l'application Ma démarche FSE 2014-2020, lancement de l'application pour la programmation FSE 2028-2034)

UO1-1 : Traitement de 50 tickets par mois

UO1-2 : Traitement de 1 ticket à partir du 51ème ticket

b) Indicateurs

Pour mesurer la qualité de service, différents indicateurs devront être suivis par le titulaire et communiqués au pouvoir adjudicateur dans le rapport d'activité mensuel :

- I1 : Délai de traitement par le niveau 2 : (nombre de cas pris en compte par le niveau 2 en moins de 1 jour ouvré / nombre total de cas traité par le niveau 2) * 100
- I2 : Taux de non-traitement : nombre de cas soumis au niveau 2 non pris en compte dans un délai de 3 jours ouvrés
- I3 : Délai maximum de résolution : Nombre de jours moyen entre l'ouverture et la clôture du traitement par le service

Les objectifs attendus sont les suivants :

Indicateur	Objectif attendu
I-01	80%
I-02	0%
I-03	48h ouvrées/ horaires ouvrés et dont le ticket est non rouvert par l'utilisateur final

En cas de non atteinte des objectifs précédents, des pénalités encadrées par l'article 7.1 du CCAP pourront être appliquées.

c) Livrables attendus

Livraison d'un rapport mensuel d'activité. Le rapport d'activité est remis dans un délai de 5 jours ouvrés suivant la fin du mois passé.

d) Réception

Réception par constatation des livrables.

2. UO2 – Maintien en condition opérationnelle (MCO)

a) Description de la prestation

La prestation de MCO se décompose en deux catégories menées en parallèle :

- La maintenance corrective

  Elle consiste, en cas d'anomalie en production affectant les applications du présent marché, à l'exception du SID FSE+, à corriger le ou les programmes et/ou les données. Le titulaire peut mettre en œuvre ou préconiser temporairement une solution de contournement en attendant la correction définitive de l'élément défaillant. L'application est considérée comme remise en état, dès lors que son fonctionnement nominal est rétabli.

  Toutes les anomalies intervenant pendant la vérification d'aptitude (VA) ou pendant la vérification de service régulier (VSR), sont réputées prises en charge dans le cadre de la commande d'unités d'œuvre de maintenance évolutive, quelle que soit la méthodologie retenue. Dans tous les autres cas, les anomalies sont pris en charge dans le cadre de la maintenance corrective.

- La maintenance préventive
  Elle permet d'éviter tout problème informatique courant avant qu'ils ne surviennent et correspond à l'ensemble des actions permettant de détecter et de corriger les défaillances potentielles avant qu'elles ne se manifestent. Elle vise à anticiper la maintenance corrective afin d'éviter les ruptures de services partielles ou totales pour les utilisateurs tout en garantissant la sécurité des systèmes d'information et la protection des données en particulier les données à caractère personnel.

La maintenance corrective et la maintenance préventive doivent pouvoir être exécutées en parallèle de la maintenance évolutive. Le titulaire doit mettre en place une équipe et des procédures qui permettent de pouvoir livrer une version corrective sans attendre la fin de la réalisation d'une version évolutive.

b) Indicateurs

- Maintenance corrective
  Les anomalies sont distinguées en fonction de leur criticité. Cette dernière détermine les délais de traitement détaillés dans le tableau ci-dessous.

Type	Impact	Critères de la caractérisation	Délais de traitement
UO 2.1 MCO - Incident critique de sécurité	Atteinte critique à l'intégrité du service	• Exposition des données à un tiers non autorisé • Prise de contrôle du système d'information par un tiers non autorisé • Insertion de code non planifiée et non autorisée	1 jour ouvré maximum
UO.2.2 MCO - Incident	Perte totale du service	Un défaut de fonctionnement du système se caractérise par au moins un des critères suivants : • arrêt complet du produit,	1 jour ouvré maximum

bloquant		• indisponibilité d'une fonctionnalité indispensable, • une production massive de données erronées, • dégradation de la cohérence et de l'intégrité des données, • dégradation des performances interdisant la continuité du service fourni.	
UO 2.3 MCO - Incident majeur	Dégradation du service	Une dégradation de service se caractérise par au moins un des critères suivants : • une fonction importante non-essentielle du produit est indisponible. Les autres fonctionnalités du produit restent opérationnelles. • le champ d'opération des utilisateurs est diminué sans que cela ne relève d'un des critères des anomalies bloquantes, • un fonctionnement pratique anormal, sans que cela ne bloque l'exploitation du produit par les utilisateurs ni ne met en cause la cohérence des données, • la documentation est partiellement exploitable ou ne permet pas d'utiliser le produit de manière autonome.	5 jours ouvrés maximum
UO 2.4 MCO -Incident mineur	Défaut sans altération du service	Un défaut sans altération du service se caractérise par au moins un des critères suivants : • une fonction non essentielle du produit est absente ou partiellement inopérante, • le produit présente des défaillances intermittentes n'ayant pas pour conséquence de perturber le service délivré aux utilisateurs, • la documentation fait l'objet de remarques mineures.	Déterminé conjointement

Le niveau de criticité de l'incident détecté est défini exclusivement par le pouvoir adjudicateur. Les délais de correction associés sont à respecter, sauf position explicite contraire du pouvoir adjudicateur. Tous les incidents détectés sont renseignés par le pouvoir adjudicateur et par les titulaires dans l'outil de suivi interne du projet.

Il est demandé au titulaire d'analyser l'incident et d'en assurer la correction. Le titulaire doit notamment proposer un plan d'actions et un calendrier de mise en œuvre.

Le titulaire est responsable de la tenue d'un tableau de suivi des opérations et de la résolution des tickets d'incidents en s'appuyant de la manière la plus adhérente et exclusive possible sur l'outil de suivi interne. Il crée ou met à jour corrélativement la documentation des dossiers détaillant l'incident constaté, son contournement éventuel et les opérations correctives effectuées. Il met à jour toute la documentation, incluant les documents de spécification fonctionnelle et technique, les plans et rapports de tests, le document d'architecture, le document d'exploitation (DEX).

Le tableau de bord des actions de maintenance corrective est communiqué 5 jours avant les comités de pilotage.

- Maintenance préventive

La maintenance préventive sera mesurée par le temps moyen de réparation. Ce dernier fait référence au temps nécessaire pour réparer une composante ou un système défectueux et le rendre fonctionnel à nouveau. Cette métrique inclut le temps nécessaire pour diagnostiquer le problème, se préparer à la réparation (entre autres en collectant les documents), effectuer la réparation elle-même et puis confirmer que le système est à nouveau opérationnel.
Le temps moyen de réparation est mesuré à partir du délai de traitement des incidents selon leur criticité dans le cadre de la maintenance corrective.

c) Livrables attendus

Un tableau de bord mensuel des actions de maintenance corrective et préventive est produit par le titulaire à destination du pouvoir adjudicateur. Celui-ci détaille la maintenance corrective avec le nombre d'anomalies traitées, leur type et le délai de résolution apporté et la maintenance corrective ave le délai moyen de réparation par criticité d'anomalie.

Le tableau de bord du maintien en condition opérationnel est communiqué 2 jours ouvrés avant les comités de pilotage.

d) Réception

Réception par constatation des livrables.

3. UO3 Maintenir un accès à l'application Ma démarche FSE 2014-2020 (après clôture de la programmation 2014-2020)

a) Description de la prestation

À l'issue de la clôture de la programmation 2014-2020, l'application Ma-Démarche-FSE 2014-2020 ne devra être accessible qu'en lecture seule pour le reste du marché. Le titulaire devra assurer une prestation de maintenance corrective, et corriger le cas échéant toute anomalie bloquante signalée par les utilisateurs.

b) Indicateurs

Pour une anomalie bloquante, le délai de correction ou de contournement est de 4 jours ouvrés maximum, sauf accord contraire avec le pouvoir adjudicateur. Est considérée comme anomalie bloquante tout incident interdisant l'accès normal aux données (en lecture), ou rendant impossible l'utilisation normale d'une fonction, de façon rédhibitoire. Le titulaire mettra à disposition un lien internet accessible au pouvoir adjudicateur, permettant de vérifier la correction de l'anomalie avant mise en production si l'anomalie nécessite le déploiement d'une nouvelle version de l'application. Pour une anomalie non-bloquante, le délai de correction ou de contournement est de 6 jours ouvrés maximum, sauf accord contraire avec le pouvoir adjudicateur.

c) Livrables attendus

Un tableau de bord mensuel des actions de maintenance corrective est produit par le titulaire à destination du pouvoir adjudicateur, dès lors qu'il aura effectué des prestations de maintenance corrective au cours du mois.

Ce tableau de bord fait notamment apparaître :

- le délai de résolution des constats clos,
- la liste des constats non clos mentionnant le degré d'avancement de leur traitement.

Le tableau de bord des actions de maintenance corrective est communiqué 5 jours avant les comités de pilotage.

d) Réception

Réception par constatation des livrables.

4. UO4 Etude et expertise

a) Description de la prestation

La prestation d'étude et d'expertise peut concerner tout sujet lié au périmètre applicatif géré par le titulaire. Ceci peut en particulier inclure la réalisation d'une étude de cadrage d'un projet, à la demande du pouvoir adjudicateur. Le pouvoir adjudicateur souhaite en effet pouvoir inclure le titulaire dès la phase amont du projet, afin qu'il contribue à en cadrer les éléments structurants, dont notamment :

- L'analyse du besoin initial (identification des ambiguïtés et incohérences éventuelles)
- Le choix du mode projet (en cycle en V ou en Agile)
- Le choix de la technologie de développement

Typiquement, le sprint 0 d'un projet en mode Agile est commandé via la présente prestation. Ce sprint 0 permet le cadrage de la mise en œuvre du product backlog demandé (contenu du backlog, nombre de sprints, Définition of Ready, délais, etc.). La durée de ce sprint 0 est ajustée selon les besoins de chaque projet.

Dans le même esprit, en cycle en V, le pouvoir adjudicateur peut recourir à la présente prestation pour l'accompagnement des équipes projets à la production des spécifications générales, de l'expression des besoins prérequis à la définition du contenu des prestations de réalisation d'application et de maintenance en cycle en V, (quand ceux-ci sont absents ou insuffisamment précis pour cadrer et définir le contenu des prestations de réalisation).

La prestation d'études et d'expertise peut également inclure :

- Des études de performance et l'accompagnement à la mise en œuvre d'une solution,
- Des études d'impact pour arbitrer entre différents scénarios envisagés par le Ministère,
- Des études d'impact de migration technique.

Au titre de cette prestation :

- Le titulaire rédige les documents demandés : selon le cas de figure le rapport d'expertise et de préconisations, l'étude du sprint 0 pour le mode Agile, les spécifications générales pour le mode cycle en V,
- Le titulaire présente le ou les livrables lors d'une réunion de restitution,
- En fonction des besoins, le titulaire organise des entretiens ou réunions avec les acteurs concernés par la prestation.

La prestation est initiée par une réunion de cadrage. En cas de nécessité, il peut être demandé au titulaire de piloter cette prestation en établissant un planning initial puis en organisant des points projet.

Les devis ne peuvent être facturés au titre de cette prestation. Un devis ne fournit qu'un seul chiffrage sur un besoin précis et est à distinguer d'une étude d'impact dont l'objectif est de fournir plusieurs chiffrages qui permettront d'arbitrer entre différents scénarios de mise en œuvre.

b) Indicateurs

Niveau de complexité	Indicateurs	Délais de réalisation
Faible (UO4-1)	À titre d'illustration, peut être considérée comme une étude de complexité faible une étude de faisabilité de la refonte technique d'une application existante :	Au plus tard 10 jours ouvrés après notification de la

	- prise de connaissance de documents (moins de 50 pages), - réalisation de 3 interviews, - rédaction des comptes rendus, et consolidation (le document consolidé est limité à l'expression de besoin sans formalisation de processus, ni réalisation de maquettes).	commande par le pouvoir adjudicateur
Moyenne (UO4-2)	À titre d'illustration, peut être considérée comme une étude de complexité moyenne une étude de faisabilité de la refonte technique d'une application existante : - prise de connaissance de documents (de 50 à 100 pages), - réalisation de 6 interviews, - rédaction des comptes rendus, et consolidation (le document consolidé est limité à l'expression de besoin sans formalisation de processus, ni réalisation de maquettes).	Au plus tard 15 jours ouvrés après notification de la commande par le pouvoir adjudicateur
Elevée (UO4-3)	À titre d'illustration, peut être considérée comme une étude de complexité élevée une étude de faisabilité de la refonte technique d'une application existante : - prise de connaissance de documents (plus de 100 pages), - préparation et réalisation de 6 ateliers d'étude, - conception de 2 scénarios et d'un plan projet, formalisation et présentation en réunion d'un document de synthèse	Au plus tard 20 jours ouvrés après notification de la commande par le pouvoir adjudicateur

c) Livrables attendus

Livrables attendus	**Délais de livraison**
• Support des réunions (y compris réunion de cadrage)	2 jours ouvrés avant la réunion
• Compte-rendu des réunions (y compris réunion de cadrage)	3 jours ouvrés après la réunion
• Planning	: 5 jours ouvrés maximum à compter de la réunion de cadrage
• Rapport d'expertise et de préconisations	10 jours ouvrés maximum à compter de la réunion de cadrage
• Support et compte-rendu d'atelier (selon besoin)	: 5 jours ouvrés maximum à compter de la réunion de cadrage
• Dans le cas de la commande d'un sprint 0 : Etude préalable avec la définition du product backlog et de la planification (en cas de commande de cette UO pour un sprint 0 d'un projet en Agile)	5 jours ouvrés maximum à l'issue du sprint 0

• Dans le cas d'accompagnement au cadrage de projet en cycle en V : spécifications générales et détaillées, expression des besoins formelle	20 jours ouvrés maximum à compter de la réunion de cadrage

d) Réception

Réception par constatation des livrables.

5. UO5 Maintenance évolutive d'applications en cycle en V

a) Description de la prestation

Le pouvoir adjudicateur ou sa maitrise d'ouvrage formalisent une expression de besoins à partir de laquelle le titulaire réalise un devis incluant notamment l'analyse des développements à réaliser, la faisabilité et les impacts de ces développements, l'évaluation de la charge de travail, les livrables et la proposition d'un calendrier.

Le devis doit être fourni au maximum dans les 10 jours ouvrés suivant la demande du pouvoir adjudicateur.

Le déclenchement des actions de maintenance évolutive est décidé exclusivement par le pouvoir adjudicateur après examen et validation du devis. Le délai d'exécution des prestations est calculé en jours ouvrés et est précisé dans chaque bon de commande. Sauf modalité contraire précisée explicitement par le pouvoir adjudicateur lors de la commande, les prestations sont déclenchées dès notification du bon de commande par le pouvoir adjudicateur au titulaire.

A la demande du pouvoir adjudicateur, le titulaire est amené à faire évoluer des applications dans le cadre du présent marché, pour répondre à de nouveaux besoins fonctionnels ou pour améliorer ou refondre des fonctions existantes.

La prestation est initiée par une réunion de cadrage. Dans la durée du projet, le titulaire assure le pilotage de la prestation en organisant des points projets dont la fréquence est définie par le pouvoir adjudicateur. Deux niveaux de points projets sont à prévoir :

- Des points de niveau opérationnel, de fréquence hebdomadaire (d'une durée de 2h00 environ en phase de réalisation, voir article I.8 « Comitologie »)
- Des points stratégiques, de fréquence bimestrielle, associant un niveau hiérarchique intermédiaire

Au titre de cette prestation :

1. Le titulaire propose un calendrier pour la refonte de l'application / pour l'évolution.
2. Le titulaire réalise la conception de l'architecture, y compris de la base de données (architecture applicative, logicielle et technique).
3. Le titulaire rédige les spécifications fonctionnelles et techniques détaillées. Cette phase peut nécessiter l'organisation et l'animation d'ateliers avec les acteurs concernés.
4. A la demande du pouvoir adjudicateur, le titulaire formalise des productions visuelles en complément de la documentation écrite (maquette, fil de fer).
5. Le titulaire réalise le développement de l'application.

Le titulaire doit privilégier des développements modulaires, afin de favoriser la réutilisation des modules développés pour plusieurs applications type API ou micro-services, dans une logique de synergie.

Le titulaire doit veiller à la paramétrabilité du code conformément aux bonnes pratiques en vigueur.

6. Le titulaire rédige les plans de tests et effectue les tests de bon fonctionnement.

Pour la réalisation des tests, aucun moyen n'est fourni par le pouvoir adjudicateur. Le titulaire doit prendre en charge les tests unitaires au cours des développements et les tests usine de vérification de conformité aux

exigences, préalables à livraison au pouvoir adjudicateur, Au titre des tests usine, le titulaire assure la conception et l'exécution des cas de tests et la fourniture des jeux de données. Tout le matériel de test (plan et cahier de test, scripts, paramétrage) ainsi que les résultats des tests sont à fournir lors de la livraison.

Les tests unitaires techniques doivent être automatisés sauf en l'absence de retour sur investissement démontré par le titulaire.

Les tests unitaires fonctionnels doivent être systématiquement envisagés ; ils doivent être automatisés sauf en l'absence de retour sur investissement démontré par le titulaire. Dans le cadre des tests usines, les cas de tests réalisés doivent être conformes aux exigences de sécurité, en particulier celles définies dans le cadre de la démarche d'homologation RGS, ainsi que les exigences d'accessibilité (conformité au RGAA).

7. Le titulaire contrôle la qualité du code et également, la qualité de code du point de vue de l'accessibilité avec un des outils de tests automatisés.

8. Le titulaire livre l'application et les résultats des tests unitaires. Le pouvoir adjudicateur ou son assistance à maitrise d'ouvrage déroule alors la recette de validation, comprenant les points de contrôle suivants : vérification de l'exhaustivité de la livraison, vérification de l'installabilité de la solution et testabilité (anomalies bloquantes, majeures, mineures…). En cas d'anomalie bloquante non résolue dans les délais contractuels, tout ou partie de la livraison est refusée (impact sur les indicateurs de performance et éligible à l'application de pénalités le cas échéant).

b) Indicateurs

Dans son estimation des devis qui lui sont présentés, le pouvoir adjudicateur appuie son analyse et l'émission d'un bon de commande sur les indicateurs suivants :

Niveau de complexité	Indicateurs	Durée maximale en jours ouvrés
Faible	Évolution portant sur un seul composant applicatif ou sans impact sur le modèle de données ou sur les interfaces externes ou sur les habilitations, et ne nécessitant que des tests unitaires ciblés sur le périmètre modifié.	Moins de 5 jours ouvrés (UO5-1)
Moyen	Évolution portant sur plusieurs composants applicatifs d'un même module, et/ou nécessitant une modification non structurante du modèle de données ou d'une interface interne, nécessitant une campagne de tests de non-régression limitée au périmètre fonctionnel impacté.	Entre 5 et 20 jours ouvrés (UO5-2)
Elevé	Évolution portant sur plusieurs modules applicatifs, et/ou nécessitant une modification structurante du modèle de données, et/ou impactant une ou plusieurs interfaces externes ou la sécurité/les habilitations, nécessitant une campagne de tests de non-régression étendue et une recette métier formalisée.	Entre 20 et 40 jours ouvrés (UO5-3)

Une fois la recette du pouvoir adjudicateur réalisée, et sur la base des tickets d'anomalies enregistrés dans l'outil de projet, les délais de correction des anomalies détectées varient en fonction de leur gravité. Le niveau de criticité d'une anomalie détectée en recette est défini exclusivement par le pouvoir

adjudicateur. La correction des éventuelles anomalies détectées en recette doit être effectuée sans faire l'objet d'une facturation supplémentaire. Les définitions de gravité d'anomalie sont les suivantes :

Catégorie	Définition	Délai de correction
Anomalie bloquante	Une anomalie bloquante empêche le fonctionnement de l'application ou d'une fonction essentielle, ce qui rend le système inutilisable. Elle sanctionne une incohérence ou un dysfonctionnement grave du système.	Une anomalie bloquante doit être traitée par le titulaire sous 2 jours ouvrés maximum (à compter de la réception de la fiche de signalement) pour corriger l'anomalie ou fournir une solution de contournement.
Anomalie majeure	Par défaut, une anomalie non bloquante majeure entraîne un résultat erroné pour une des fonctionnalités du logiciel, mais n'empêche pas le fonctionnement du système.	Une anomalie majeure doit être corrigée par le titulaire sous 4 jours ouvrés maximum (à compter de la réception de la fiche de signalement) pour corriger l'anomalie ou fournir une solution de contournement.
Anomalie mineure	Une anomalie mineure constate une incohérence ou un dysfonctionnement de faible importance ne gênant pas l'utilisation courante du système.	Le délai de correction d'une anomalie mineure est déterminé conjointement (MOA, MOE et titulaire).

Le titulaire livre également les documents d'appui à l'infogérance et effectue une présentation détaillée des livrables auprès des acteurs internes concernés.

Dans le cadre d'une livraison par version, le délai de relivraison en cas d'anomalies identifiées est de 10 jours ouvrés.

Il est attendu notamment du candidat :

- qu'il adjoigne à sa réponse un exemple de stratégie de test produit dans le cadre de prestations similaires exécutées par le candidat.
- qu'il décrive l'outil qui sera utilisé pour l'exécution des campagnes de tests

c) Livrables attendus

Livrables attendus	Délais de livraison
• Support des réunions (y compris réunion de cadrage)	2 jours ouvrés avant la réunion
• Compte-rendu des réunions (y compris réunion de cadrage)	3 jours ouvrés après la réunion
• Planning	5 jours ouvrés maximum à compter de la réunion de cadrage
• Maquette (selon projets)	10 jours ouvrés maximum à compter de la réunion de cadrage
• Dossier de spécifications fonctionnelles et techniques détaillées • Codes sources de tous les éléments applicatifs livrés • Plans et résultats des tests de bon fonctionnement • Scripts des tests automatisés • Rapport de la qualité du code • Rapport de pré-audit Accessibilité • Document d'architecture • DROP • Document d'installation (intégrant le paramétrage et l'optimisation des Middle-wares et de la base de	A chaque livraison

données) • Document d'exploitation • POM (si développement en JAVA) • Schéma conceptuel de données • Schéma physique de données • Guide utilisateur	
• Support d'atelier (selon besoins)	2 jours ouvrés avant la réunion
• Compte-rendu d'atelier (selon besoins)	3 jours ouvrés après la réunion
• Fiche d'anomalie • Code source corrigé • Documentation ci-dessus corrigée si nécessaire	Délais en fonction de la gravité de l'anomalie : 20 jours ouvrés maximum à compter du signalement de l'anomalie
• Matrice de couverture et d'accessibilité	5 jours ouvrés maximum à compter du bon de commande

d) Réception

Réception par constatation des livrables.

La validation des livrables se décompose en trois étapes :

1. Réception des développements : validation du périmètre et des délais
2. Dans un délai de trois mois maximum, vérification d'aptitude (VA) par la validation de lrecette fonctionnelle client. Toute anomalie survenant lors de la vérification d'aptitude est à la charge du titulaire.
3. A compter d'un mois ferme après la mise en production de l'évolution, par une vérification de service régulier (VSR). Tout incident ou anomalie survenant entre la vérification d'aptitude et la vérification de services réguliers est à la charge du titulaire.

Réception par une Vérification d'aptitude (VA) puis, à compter d'un mois après la VA, par une vérification de service régulier (VSR). Tout incident ou anomalie survenant entre la vérification d'aptitude et la vérification de services réguliers est à la charge du titulaire.

6. UO6 Maintenance évolutive d'application en mode agile

a) Description de la prestation

Le pouvoir adjudicateur ou sa maitrise d'ouvrage formalisent un product backlog ou une story map de fonctionnalités à développer à partir de laquelle le titulaire réalise un devis dans lequel il s'engage sur les délais, le budget et la qualité. Le backlog peut évoluer (entrées et sorties de user story de même complexité, re-priorisation des besoins…) afin de respecter l'enveloppe forfaitaire et calendaire.

Le sprint 0 est commandé sur la base d'UO d'étude et d'expertise (UO6) et permet le cadrage de la mise en œuvre du product backlog demandé (nombre de sprints, délais, etc.). Le cadrage du sprint 0 est engageant et doit être exprimé en charges jours/hommes (hors sprint 0). Les user stories peuvent différer dans leur niveau de complexité mais les sprints doivent recouvrir un niveau au moins égal de réalisation, sauf demande spécifique du pouvoir adjudicateur.

Ce niveau de réalisation est vérifié par :

- des mesures en points de vélocité dont l'unité est définie à partir d'une tâche étalon propre à la prestation et aux applications dans le périmètre. Ces mesures sont effectuées par l'équipe du titulaire. En cas d'interrogations récurrentes quant au niveau de complexité défini par l'équipe du titulaire, le pouvoir adjudicateur peut déclencher aux frais du titulaire, un audit complet du code.

- des métriques sur le niveau de qualité des développements, la couverture des tests, la conformité en recette technique et la conformité en recette fonctionnelle. Ces mesures sont renseignées par le pouvoir adjudicateur sur la base de son acceptation ou non des livrables de l'unité d'œuvres.

Des pénalités détaillées dans l'article 7.1 du CCAP pourront être appliquées dès lors que les exigences liées aux délais ne sont pas atteints pour un sprint.

Sur cette base, un ou des bons de commande sont passés pour un, plusieurs ou la totalité des sprints. Le déclenchement des actions de réalisation d'application ou de maintenance évolutive est décidé exclusivement par le pouvoir adjudicateur après examen et validation du devis. Par ailleurs, entre chaque sprint, il peut être procédé à un affinage des users stories proposées dans le prochain sprint, afin de faciliter le sprint planning suivant.

Le délai d'exécution des prestations est calculé en jours calendaires et précisé dans chaque bon de commande. Sauf modalité contraire précisée explicitement par le pouvoir adjudicateur lors de la commande, les prestations sont déclenchées dès notification du bon de commande par le Ministère au titulaire.

Une validation a lieu après chaque sprint. Elle est faite par le product owner et sa maitrise d'ouvrage à partir des livrables, du product backlog actualisé et de la démonstration du résultat du sprint par le titulaire lors de la revue de sprint. La recette du sprint N se déroule en parallèle du développement du sprint N+1.

La recette n'est engagée qu'après l'acceptation de la livraison. Elle se déroule sur l'environnement d'intégration du pouvoir adjudicateur. La recette est effectuée par la maitrise d'ouvrage. En cas d'anomalie bloquante non résolue dans les délais contractuels, tout ou partie de la livraison est refusée (impact sur les indicateurs de performance et éligible à l'application de pénalités le cas échéant).

En cas de refus de livraison, la livraison du sprint N est replanifiée et l'engagement du sprint N+1 est suspendu.

La réalisation de nouvelles applications et l'évolution d'applications maintenues par le titulaire peuvent également se faire en ayant recours à la méthode Agile. L'objectif est de bénéficier d'une plus grande adaptabilité et flexibilité dans les développements grâce au cycle de développement itératif, incrémental et adaptatif caractéristique de la méthode Agile.

Le premier sprint ou sprint 0 – dont la durée peut être différente de celle des sprints– comprend une étude de cadrage engageante financièrement et en termes calendaires de la part du titulaire incluant le sprint backlog à développer en collaboration avec les acteurs du pouvoir adjudicateur et de la maitrise d'ouvrage, la planification, le budget et le nombre estimatif de sprints permettant de réaliser la totalité du sprint backlog tel que présenté au titulaire. La longueur totale des sprints et la planification des mises en production sont précisées lors du sprint 0. Ce sprint 0 est commandé au moyen d'une prestation d'étude et d'expertise.

Etape importante, le sprint planning a lieu à chaque début de sprint, soit toutes les 2 à 4 semaines. Le titulaire mobilise les intervenants nécessaires à la tenue de cette réunion après échange avec le pouvoir adjudicateur. Le périmètre du prochain sprint y est défini. Le sprint backlog est rédigé et validé conjointement avec le pouvoir adjudicateur.

S'ensuit le sprint de réalisation pendant lequel les développements sont effectués et les rituels agile (daily meeting notamment) maintenus. Le titulaire met régulièrement à jour le sprint backlog et/ou le burndown chart, en accord avec le pouvoir adjudicateur.

Le résultat du sprint est démontré lors de la revue de sprint en présence du Product Owner et des intervenants qu'il souhaite associer. L'animation de cette réunion incombe au titulaire. Le pouvoir adjudicateur décide si la démonstration donne satisfaction. En cas de problèmes, le prochain sprint est suspendu en attente d'une relivraison.

La rétrospective a lieu après chaque sprint. L'objectif est de définir un plan d'actions d'amélioration pour capitaliser sur les résolutions des problèmes rencontrés lors du sprint. La présence du pouvoir adjudicateur ou de la maitrise d'ouvrage est à prévoir selon les projets.

Le titulaire doit livrer une version complète et installable du produit à la fin de chaque sprint. Un sprint est considéré comme livré lorsque chaque user story engagée (sauf validation de changement de périmètre par le Product Owner) a atteint la Definition of Done, que le package est installable sur les environnements de recette client et permet la réalisation des tests clients. Le titulaire est chargé de rédiger les spécifications fonctionnelles et techniques de l'évolution, en rétro-documentation.

Le titulaire doit prendre en charge les tests usine techniques et fonctionnels de vérification de conformité aux exigences, préalables à livraison au pouvoir adjudicateur. Tout le matériel de test (plan et cahier de test, scripts, paramétrage) ainsi que les résultats des tests sont à fournir lors de la livraison. Les tests unitaires techniques et fonctionnels doivent être automatisés sauf en l'absence de retour sur investissement démontré par le titulaire. Les cas de tests réalisés doivent être conformes aux exigences de sécurité, en particulier celles définies dans le cadre de la démarche d'homologation RGS, ainsi que les exigences d'accessibilité (conformité au RGAA).

Une fois la recette du pouvoir adjudicateur réalisée, et sur la base des tickets d'anomalies enregistrés dans l'outil de projet, les délais de correction des anomalies détectées varient en fonction de leur gravité. Le niveau de criticité de l'anomalie détectée en recette est défini exclusivement par le pouvoir adjudicateur. La définition de chaque niveau de criticité est décrite dans la prestation de réalisation d'applications et de maintenance évolutive en cycle en V. En cas d'anomalie bloquante non résolue dans les délais contractuels, tout ou partie de la livraison est refusée (impact sur les indicateurs de performance et éligible à l'application de pénalités le cas échéant).

b) Indicateurs

Lors de la première livraison, le taux d'anomalie rencontré pourra impliquer directement des pénalités, dont les modalités sont détaillées dans l'article 7.1 du CCAP, selon le tableau suivant :

Type d'anomalie	% des points de vélocités du sprint consacrés à la résolution d'anomalies détectées en recette par le pouvoir adjudicateur
Anomalies bloquantes	> 2
Anomalies majeures	> 6
Anomalies mineures	> 12

Note de lecture : Lors de la livraison, une pénalité est appliquée si plus de 2% des points de vélocités du sprint sont consacrés à la correction d'une anomalie bloquante détectée en recette par le pouvoir adjudicateur.

Les éventuelles anomalies constatées en recette doivent être corrigées par le titulaire sans faire l'objet d'une facturation supplémentaire au pouvoir adjudicateur.

Enfin, le titulaire doit veiller à la paramétrabilité du code conformément aux bonnes pratiques.

c) Livrables attendus

Livrables attendus	Délais de livraison
• Sprint backlog	La première semaine de chaque sprint
• Sprint backlog actualisé • Documentation pour assurer la continuité des projets (ex : WIKI, story map, user story, consolidation des règles métier, documentation fonctionnelle et technique détaillée) • Codes sources de tous les éléments applicatifs livrés • Plan et résultats des tests de bon fonctionnement • Scripts des tests automatisés Rapport de la qualité du code • Rapport de pré-audit Accessibilité • Document d'architecture	A la fin de chaque sprint

• Document d'installation • Document d'exploitation • Guide utilisateur	
• Document de suivi du comité opérationnel	3 jours ouvrés après la réunion hebdomadaire
• Support d'atelier (selon besoins)	2 jours ouvrés avant la réunion
• Compte-rendu d'atelier (selon besoins)	3 jours ouvrés après la réunion
• Matrice de couverture et d'accessibilité	5 jours ouvrés maximum à compter du bon de commande

d) Réception

Validation des livrables en trois étapes :

1. Réception du sprint : validation du périmètre et des délais.
2. Vérification d'aptitude (VA) par la recette fonctionnelle client. Toute anomalie survenant lors de la vérification d'aptitude est à la charge du titulaire.
3. A compter d'un mois après la mise en production de l'évolution, par une vérification de service régulier (VSR). Tout incident ou anomalie survenant entre la vérification d'aptitude et la vérification de services réguliers est à la charge du titulaire.

7. UO7 Participation à un comité

a) Description de la prestation

Le titulaire participe aux comités prévus dans le cadre du marché (cf. article I.8 comitologie).

La facturation de cette prestation dépend du mode de tenue du comité :

- présentiel (dans les locaux de la DGEFP) (UO7-1) ;
- distanciel (téléphone ou visio-conférence) (UO7-2).

b) Indicateurs

ODJ et travaux préparatoires au plus tard 3 jours ouvrés avant le comité

Compte rendu du comité : 2 jours ouvrés après le comité

c) Livrables attendus

Travaux préparatoires dont ordre du jour pour les comités dont le titulaire a la responsabilité

Compte-rendu du comité (pour les comités dont le titulaire a la responsabilité

d) Réception

Réception par constatation des livrables.

8. UO8 Participation à une réunion exceptionnelle en Ile-de-France

a) Description de la prestation

Le titulaire sera sollicité pour la préparation, la participation, et la formalisation d'un compte-rendu d'une réunion exceptionnelle programmée par le commanditaire. Le lieu de réunion est situé en Ile-de-France.

b) Indicateurs

ODJ au plus tard 3 jours ouvrés avant la réunion

Compte rendu de la réunion : 2 jours ouvrés après la réunion

c) Livrables attendus

- Ordre du jour de la réunion
- Compte-rendu de la réunion

d) Réception

Réception par constatation des livrables.

9. UO9 Participation à une réunion exceptionnelle dans une autre région (hors Ile-de-France)

a) Description de la prestation

Le titulaire sera sollicité pour la préparation, la participation, et la formalisation d'un compte-rendu d'une réunion exceptionnelle programmée par le commanditaire. Le lieu de réunion est situé en métropole (hors DROM-COM).

b) Indicateurs

ODJ au plus tard 3 jours ouvrés avant la réunion

c) Livrables attendus

- Ordre du jour de la réunion
- Compte-rendu de la réunion.

d) Réception

Réception par constatation des livrables.

10. UO10 Transfert de connaissances acquises et réversibilité en fin de marché – réversibilité à un tiers

a) Description de la prestation

Au titre de cette prestation, à la fin de l'exécution du présent marché, soit six à neuf mois avant sa fin officielle, le titulaire est tenu, le cas échéant, de transférer à l'équipe du futur titulaire en charge de la tierce maintenance des applications décrites dans ce CCTP les informations sur le contexte fonctionnel et technique du système. Ce retour d'expérience est nécessaire pour garantir la pérennité et la continuité de service auprès des différents utilisateurs de ces applications.

Plus précisément, les prestations attendues pour chaque réversibilité sont :

- Livraison d'un Plan de réversibilité ;
- Lancement de la prestation avec le futur titulaire et les représentants du pouvoir adjudicateur. Il s'agit de 1 à 2 jours maximum de réunions en vue de valider le planning et les modalités pratiques de cette phase.
- Mise à disposition de tous les éléments faisant l'objet de la maintenance et de l'assistance aux utilisateurs. Il s'agit de préparer un support informatique (CD par exemple) contenant tous les éléments (programmes, documentations, chaînes de compilation,..) gérés par le titulaire actuel et qui seront, à l'issue de cette prestation, placés sous la responsabilité du futur titulaire. Cette mise à disposition devra être faite sous un format pouvant permettre au futur titulaire d'installer, le cas échéant, l'ensemble de ces éléments sur une plate-forme de son choix pour examen approfondi.
- Présentation fonctionnelle de l'ensemble du système. Il s'agit d'assurer une formation fonctionnelle approfondie de personnels du futur titulaire, avec travaux pratiques sur poste de travail, en présence de représentants du pouvoir adjudicateur. Cette formation pourra s'appuyer sur les supports utilisateurs existants.
- Présentation technique de différents composants utilisés pour la maintenance et l'assistance aux utilisateurs : fourniture d'un état de la configuration technique et présentation de la documentation technique existante. Il

s'agit également de présenter, puis de répondre aux questions du futur titulaire concernant l'organisation pratique de cette configuration et de cette documentation technique.

- Présentation de l'organisation de la maintenance et de l'assistance aux utilisateurs : fourniture d'un état des lieux exhaustif (demandes non closes, constats et demandes de corrections en cours, diffusions en cours et à venir).

En parallèle des travaux de maintenance, la réversibilité se déroule en quatre étapes successives pour une durée maximale de 65 jours, la validation d'une phase par le pouvoir adjudicateur déclenchant la suivante :

1. Une phase d'initialisation de la réversibilité (10 jours ouvrés maximum)

Cette phase permet de préparer et présenter la phase de réversibilité dans son ensemble. A l'issue de cette phase qui comprend, dans les locaux du pouvoir adjudicateur, une réunion d'initialisation avec le pouvoir adjudicateur et le futur titulaire et si nécessaire de réunions de travail organisées par le titulaire, ce dernier soumet à l'approbation du pouvoir adjudicateur le plan de réversibilité.
Ce plan comporte un planning prévisionnel d'exécution des différentes étapes de la réversibilité, les modalités opérationnelles et organisationnelles de sa réalisation, ainsi que les dates des premières formations et ateliers de maintenance.

2. Une phase de formation et de transfert (15 jours ouvrés maximum)

L'objectif de cette phase est de :

- donner au futur titulaire les connaissances et informations nécessaires à la prise en charge de la maintenance
- permettre au futur titulaire d'initialiser son référentiel de maintenance et ses outils de suivi et de pilotage
- valider et consolider les connaissances acquises par le futur titulaire lors des formations par une mise en situation pratique, sous la forme d'ateliers de maintenance corrective et évolutive.

Les formations fonctionnelles au SI FSE du futur titulaire seront assurées par le pouvoir adjudicateur dans ses propres locaux ou dans les locaux du titulaire qui met à disposition les moyens logistiques nécessaires (moyen de projection, application installée sur les postes de formation, etc.).
Les formations techniques et celles relatives à l'environnement et aux outils de maintenance seront dispensées par le titulaire dans ses propres locaux. Le titulaire doit prévoir au minimum la présentation :

- de l'architecture applicative technique
- de l'ensemble des outils et objets à maintenir (périmètre applicatif)
- de la documentation associée (documentation technique, normes, jeux d'essai, ...)
- des différents environnements (développement, tests, intégration, etc.)
- des outils et de l'environnement de maintenance
- des circuits (gestion des incidents, demandes d'évolution, ...) et du dispositif de livraison

Durant cette phase, le titulaire livre au pouvoir adjudicateur et au futur titulaire, l'ensemble des documentations qui font partie du périmètre de la maintenance. Cette livraison comprend l'historique complet, ordonné et inventorié des versions des documentations.
Les formations feront l'objet d'une restitution par le futur titulaire (présentation orales et notes de synthèse).

Les ateliers de maintenance corrective et évolutive porteront sur un échantillon représentatif des travaux complexes ou sensibles du SI FSE et des technologies mises en œuvre dans le cadre de la maintenance. Lors d'une première série de sessions d'atelier, l'équipe du titulaire réalise elle-même les travaux en expliquant à l'équipe du futur titulaire les différentes opérations, aussi bien les opérations techniques que les opérations liées à la gestion du référentiel de maintenance et au suivi de l'activité. Lors d'une seconde série de sessions d'ateliers, le futur titulaire réalisera lui-même les opérations de maintenance sous le contrôle du titulaire.

Dans la mesure du possible ces anomalies et évolutions seront prises dans le stock prévu pour les itérations en cours de réalisation, dans le cas contraire le titulaire puise parmi des travaux de maintenance effectués

précédemment. La liste des travaux à réaliser dans le cadre de chaque session est soumise à la validation du pouvoir adjudicateur.

A l'issue de cette phase, le titulaire livre au pouvoir adjudicateur et au futur titulaire l'ensemble du SI FSE comprenant la gestion des données référentielles (code source, configuration technique, exécutable), les documents de suivi de la maintenance (compte-rendu, planning, tableaux de bord, état de gestion déconfiguration, etc.) ainsi que les documentations éventuellement mises à jour depuis la phase précédente.

Cette livraison comprend l'historique complet, ordonné et inventorié des versions applicatives et des données de suivi.

3. une phase de maintenance sous contrôle

Durant cette phase, qui ne dépassera pas 20 jours ouvrés maximum, le futur titulaire prend en charge une partie des travaux de maintenance, dans ses propres locaux, sous le contrôle et la responsabilité du titulaire. L'objectif est de s'assurer que le futur titulaire parvient à prendre en charge de manière autonome les travaux de maintenance et que son environnement technique est opérationnel.
De la même manière que pour les ateliers de la phase de transfert, le titulaire propose et soumet à la validation du pouvoir adjudicateur la liste des travaux à réaliser, pris dans le stock prévu pour les itérations en cours de réalisation.
Le titulaire assure une présence dans les locaux du futur titulaire, selon les termes de son offre, ainsi qu'un support de la même nature que le support au pouvoir adjudicateur prévu au présent marché. La nature et le volume des échanges ainsi tracés, ainsi que la qualité des travaux réalisés par le futur titulaire et vérifiés par le titulaire, permettront d'évaluer le degré d'autonomie du futur titulaire.

4. une phase de support

Le titulaire prolonge, à l'issue de la phase de maintenance sous contrôle des compétences et le support technique et fonctionnel au pouvoir adjudicateur prévus dans le cadre de la maintenance corrective et évolutive, pour une charge limitée à 5 jours ouvrés sur une durée de 20 jours ouvrés maximum à compter de la réception de la phase de maintenance sous contrôle.

A l'issue de ces étapes, le futur titulaire prendra totalement en charge la maintenance du SI FSE.

Lors de la phase de réversibilité, le pouvoir adjudicateur commandera la réversibilité sur tout ou partie des applications du marché. Ainsi, la prestation globale de réversibilité est découpée en UO correspondant aux différentes applications concernées :

- Ma démarche FSE (2007-2013, 2014-2020, FSE+) ;
- Eolys ;
- Elios ;

b) Livrables attendus

- Plan de réversibilité
- Compte rendu détaillé des réunions de présentation des éléments fonctionnels et techniques attestant notamment du transfert et de la prise de connaissance par le nouveau titulaire de l'ensemble de la documentation existante du transfert de l'ensemble des éléments de gestion courante autour de l'ensemble des actions en cours
- Attestation du nouveau titulaire de la livraison de l'ensemble des binaires et autres composants de l'application

c) Délais de réalisation

Définis par le bon de commande

d) Réception

Réception par constatation des livrables.

11. UO11 - Prise de connaissance

a) Description de la prestation

Au titre de cette prestation, le titulaire prend connaissance du contexte fonctionnel et technique de l'ensemble du « système d'information FSE » incluant :

- l'application MA-DÉMARCHE-FSE+ ;
- l'application Elios ;
- l'application Eolys ;
- les systèmes décisionnels 2014-2020 et 2021-2027 ;
- l'application MA-DÉMARCHE-FSE 2014-2020 ;
- les outils connexes : L'application Ma Ligne FSE, l'outil de suivi des demandes internes et l'espace projet) ;

Dans ce cadre, à des dates convenues avec le titulaire lors de la réunion de lancement du marché :

- le pouvoir adjudicateur assurera, dans ses locaux, la présentation fonctionnelle du SI FSE.
- Le titulaire actuel, sur les lieux de maintenance actuelle et sous le contrôle de la personne publique, assurera la présentation de l'architecture technique, des normes et méthodes en vigueur, la présentation technique du SI FSE, la présentation détaillée de l'ensemble des outils, des difficultés et du suivi des traitements des incidents, l'administration de la plate-forme de développement actuelle. Il mettra à disposition les documentations et les données de suivi de maintenance correspondantes.

Au titre de cette prestation, le titulaire :
- prendra connaissance des orientations générales des projets ;

- prendra connaissance du contexte fonctionnel lié aux applications citées ci-dessus ;

- prendra connaissance des acteurs et de l'environnement métier du client DGEFP ;

- prendra connaissance du contexte technique et fonctionnel des différents outils informatiques constitutifs du système d'information FSE ;

- réceptionnera les différents éléments techniques et architecturaux des applications ;

- pourra, s'il le désire, être mis en contact avec le titulaire actuel de développement afin d'acquérir toute la connaissance et les compétences nécessaires à la prise en main de l'environnement technique.

Le titulaire mettra en œuvre des mesures techniques et organisationnelles pour garantir la sécurité des données et des applications qui lui sont confiées, lors du transfert des prestations de la part du précédent titulaire en conformité avec les réglementations applicables, notamment le RGPD.

Au cours de cette phase de prise de connaissance, le pouvoir adjudicateur ne pourra mettre aucun moyen (matériels, logiciels, locaux) à la disposition du titulaire du présent marché, qui prend en charge la maintenance (le titulaire entrant).

Si le calendrier de ces présentations sera à construire conjointement avec le pouvoir adjudicateur, il est attendu du candidat **d'adjoindre à sa réponse une proposition de calendrier concernant cette prestation.**

b) Délais de réalisation

20 jours ouvrés maximum à compter de la tenue de la réunion de lancement du marché.

c) Livrables attendus

- Compte rendu de la réunion de lancement

- Supports pour les réunions ou ateliers de restitution
- Rapport d'étonnement comprenant l'analyse du titulaire concernant l'état du parc applicatif existant et formulant le cas échéant des préconisations opérationnelles.
- Rapport de mise en place de l'ensemble des installations technologiques et techniques nécessaires à l'initialisation du marché.

d) Réception

Réception par constatation des livrables.

12. UO12 - Définition et remise à jour du plan d'assurance qualité de la prestation (PAQ)

a) Description de la prestation

Au titre de cette prestation, le titulaire réalise le PAQ maintenance.

Pour cela, le titulaire propose un projet qui est amendé jusqu'à obtention de la validation par les responsables projet de la DGEFP. Seuls ces documents peuvent être opposés par le titulaire dans le cadre du déroulement de la prestation (hormis les documents contractuels du marché). La validation conjointe de ce PAQ clôt la phase d'initialisation des travaux. Celui-ci peut être amené à être renégocié tout au long du marché sur demande du pouvoir adjudicateur.

b) Délais de réalisation

20 jours ouvrés à compter de la tenue de la réunion de lancement du marché.

c) Livrables attendus

Le plan d'assurance qualité maintenance.

d) Réception

Réception par constatation des livrables.

III. Exigences générales de sécurité et référentiels applicables

A. Cadre général

Dans ses missions et sur l'ensemble du marché qui lui est confié, le titulaire a une obligation de loyauté envers le pouvoir adjudicateur. Le titulaire est également tenu à une obligation permanente de conseil et de mise en garde, relative aux matériels, logiciels et prestations fournies au pouvoir adjudicateur. Dans ce cadre, le titulaire communique notamment au pouvoir adjudicateur toute information permettant d'améliorer le niveau de sécurité du système d'information et signale les difficultés et risques que certains choix peuvent entraîner dès lors que cette information relève des prestations objet du marché.

Par ailleurs, le titulaire devra dans la mesure du possible maintenir l'équipe pressentie dans son offre (CV des consultants) pour la réalisation des prestations. En cas de remplacement d'un ou plusieurs consultant(s), le titulaire devra proposer au pouvoir adjudicateur un ou plusieurs consultants(s) ayant des compétences au minimum équivalentes afin de garantir une continuité de service.

B. Application et respect des référentiels

Les référentiels suivants sont obligatoires, tant pour les prestations réalisées que pour les outils utilisés :

- La politique de sécurité des systèmes d'information de l'État (PSSIE).
- La politique de sécurité des systèmes d'information des ministères sociaux (PSSI-MCAS)
- Référentiel général de sécurité ;
- Référentiel général d'interopérabilité ;
- Référentiel général d'amélioration de l'accessibilité (RGAA) ;
- Système de design de l'Etat (DSFR) ;

- Référentiel général d'écoconception des services numériques ;

1. Respect des exigences en matière de sécurité des systèmes d'information

Le Responsable de la Sécurité des Systèmes d'Information (RSSI) de la DGEFP est chargé de veiller à l'application stricte de la Politique de Sécurité des Systèmes d'Information (PSSI) définie pour le pôle ministériel. Dans ce cadre, le titulaire s'engage à exécuter ses prestations dans le respect des exigences de sécurité établies par la PSSI de l'État.

Lors des prestations de développement, une vigilance particulière est requise sur la sécurité applicative. Le titulaire doit identifier et mitiger les risques les plus critiques, en s'appuyant notamment sur les travaux de l'OWASP (Open Web Application Security Project). Les principes et recommandations des guides OWASP doivent être appliqués de manière rigoureuse, afin de garantir la sécurité des applications dès leur conception.

Lorsque les développements informatiques nécessitent un accès aux plateformes de la DGEFP depuis les locaux du titulaire, ce dernier est tenu de respecter l'ensemble des exigences de sécurité en vigueur (PSSIE et PSSI-MCAS). En cas d'évolution de ces règles, la DGEFP en informe le titulaire avec un préavis d'au moins un (1) mois.

Le titulaire s'engage à se conformer à ces nouvelles dispositions sans que cela n'entraîne de surcoût ni de réduction de ses engagements contractuels, sauf accord préalable exprès de la DGEFP.

Par ailleurs, pour toute exigence spécifique en matière de sécurité, la DGEFP notifiera les règles applicables avec un préavis minimum d'un mois. Le titulaire devra s'y conformer dans les mêmes conditions.

Le personnel du titulaire utilise les éventuels matériels et logiciels de la DGEFP dans le cadre strict de sa mission.

2. Respect des exigences du Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD)

Le titulaire est tenu au respect des exigences définies dans le règlement général sur la protection des données personnelles (article 28 du RGPD) et précisées au niveau du CCAP.

Dans ce cadre, il fournit les éléments nécessaires à la mise en conformité du produit numérique. Il définit les moyens techniques et procédures adaptées aux catégories de données traitées en phase amont du projet, et selon les évolutions nécessaires du produit. Il contribue à la mise en sécurité des données personnelles sur les différents environnements. Il met en place des règles d'habilitation appropriées selon les destinataires des données. Il prend en compte les règles de conservation définies, en conformité avec les règles d'archivage édictées. Il mène les actions d'appui et de suivi qui y sont liées (contribution à l'exercice des droits, analyse liée à la violation de données, audits).

3. Respect de l'accessibilité numérique (RGAA)

Le titulaire s'engage à respecter les dispositions de l'article 47 de la loi n° 2005-102 du 11 février 2005 pour l'égalité des droits et des chances, ainsi que ses décrets d'application, notamment le décret n° 2019-768 du 24 juillet 2019 et la loi n° 2023-171 du 9 mars 2023 (transposition de la directive européenne 2019/882 dite "EAA").

Les prestations livrées (sites web, applications mobiles, progiciels, documents bureautiques) doivent être conformes au Référentiel Général d'Amélioration de l'Accessibilité (RGAA) dans sa version en vigueur au moment de la réalisation des prestations.

Le titulaire est tenu d'assurer une veille réglementaire et technique afin d'appliquer la version la plus récente du RGAA et de ses critères de contrôle dès leur publication officielle.

Le niveau d'accessibilité cible est fixé à 100 % de conformité au RGAA.

Pour tout nouveau développement ou lot fonctionnel majeur, si le taux de conformité de 100% n'est pas atteint, un seuil minimal de 80 % de conformité est exigé avant toute mise en production. Ce seuil pourra être revu à la hausse par le ministère en fonction de la criticité du service et en fonction du seuil établi par le Service d'information du Gouvernement (SIG) pour l'agrément. En aucun cas, le taux de conformité ne pourra être inférieur à ce seuil.

L'accessibilité est intégrée dès la conception et s'améliore progressivement à chaque itération du produit, en priorisant les non-conformités ayant le plus fort impact sur les utilisateurs en situation de handicap.

À ce titre, le titulaire s'engage à ce que les services numériques conçus, développés et exploités atteignent la cible d'un taux de conformité à 100% en proposant une trajectoire d'amélioration continue adaptée au cycle de vie du produit.

Tout livrable de type documentaire fourni par le titulaire respecte les critères du RGAA qui lui sont applicables.

Obligations du Titulaire

L'accessibilité doit être intégrée dès les phases de conception (UX/UI), lors des développements et lors des recettes. Le titulaire doit démontrer que ses équipes (experts, concepteurs, développeurs, testeurs) sont formées et sensibilisées aux enjeux du RGAA. Il fournira, sur demande, les attestations de formation ou justificatifs correspondants.

Avant la mise en service d'un nouveau produit ou ensemble de fonctionnalités majeures, le titulaire doit réaliser un audit RGAA complet (appelé "pré-audit").

Cet audit doit :

- Être réalisé selon la méthodologie officielle du RGAA en vigueur
- Porter sur un échantillon de pages représentatif et tel que décrit sur le site du gouvernement « Évaluation de la conformité à la norme de référence - RGAA ».

Le titulaire doit fournir, pour chaque livraison logicielle, les éléments suivants :

- Le rapport d'audit détaillé (grille d'audit RGAA) justifiant le taux de conformité annoncé ;
- Un projet de déclaration d'accessibilité conforme au modèle officiel et en vigueur ;
- Un plan d'action correctif pour les non-conformités subsistantes, avec un calendrier de résolution ;

Tout développement doit prévoir une page présentant la déclaration de conformité au RGAA.

Le titulaire adaptera sa stratégie d'accessibilité en fonction de la nature du projet :

- Nouveaux développements et refontes : Pour tout nouveau produit ou refonte complète d'un produit existant, l'accessibilité doit être prise en compte dès la conception. L'objectif est d'atteindre le taux de conformité cible de 100%.
- Évolutions ou maintenance de produits existants : Pour les produits déjà développés et en maintenance évolutive, qui n'atteignent pas encore 100% de conformité, le titulaire s'engage à une démarche d'amélioration continue. Un plan de progression pluriannuel sur 3 ans maximum sera établi, détaillant les actions correctives et les objectifs de taux de conformité à atteindre à chaque étape, en priorisant les non-conformités ayant le plus fort impact sur les utilisateurs. Ce plan devra être validé par la DGEFP

Évaluation de la criticité des non-conformités

Tout non-respect d'un critère du RGAA ayant un impact sur un utilisateur en situation de handicap est classé par le titulaire et en accord avec la DNUM selon le niveau de criticité suivant :

- Criticité maximale (Bloquant) : ces erreurs rendent impossible l'accès à tout ou partie du service pour certains utilisateurs ;

- Criticité élevée (Majeure) : ces erreurs dégradent significativement l'expérience utilisateur ou rendent difficile l'accès à certaines fonctionnalités ;
- Criticité faible (Mineure) : ces erreurs ont un impact limité sur l'accessibilité et n'empêchent pas l'accès au contenu principal ;

Le titulaire doit prioriser la résolution des défauts de criticité "Bloquant" et "Majeur".

Contrôle et Garantie de conformité

La DNUM se réserve le droit de faire réaliser un audit d'accessibilité externe par un tiers expert indépendant ou par un agent interne possédant sa certification d'auditeur RGAA.

Le résultat de cet audit externe fera foi pour déterminer le taux de conformité réel du produit livré ainsi que la déclaration d'accessibilité afférente.

Si l'audit externe révèle un taux de conformité inférieur à l'engagement contractuel (cible de 100 % pour les nouveaux projets/refontes, ou aux objectifs du plan de progression pour les produits existants) ou identifie des non-conformités non signalées par le titulaire dans son pré-audit, le titulaire a l'obligation de corriger et de prendre à sa charge l'ensemble des défauts relevés - cela veut dire que le titulaire doit intégrer l'accessibilité dans son développement continu avec les bon profils dès le départ.

Ces corrections devront être effectuées dans un délai compatible avec les calendriers de mise en production, sans que cela ne puisse donner lieu à une facturation supplémentaire.

Maintenance et évolution

En phase de maintenance (TMA), le titulaire s'engage à maintenir le niveau de conformité atteint. Toute évolution fonctionnelle ou mise à jour technique doit faire l'objet d'une vérification de non-régression en matière d'accessibilité par le titulaire selon les mêmes procédés que décrits ci-dessus.

Sous-traitance

En cas de recours à la sous-traitance, le titulaire s'assurera que ses sous-traitants appliquent les mêmes exigences et standards de qualité en matière d'accessibilité numérique que ceux qui lui sont imposés par le présent marché. Le titulaire devra être en mesure de fournir la preuve de cette exigence auprès de ses sous-traitants sur simple demande de la DGEFP.

4. Respect du Système de Design de l'État (DSFR)

Conformément à la circulaire n° 6411/SG du 7 juillet 2023 relative à la lisibilité et à la cohérence des sites Internet de l'État, et à la note d'application du Service d'Information du Gouvernement (SIG) du 13 juillet 2023, l'utilisation du Système de Design de l'État (DSFR) est obligatoire pour tout nouveau site, application mobile ou refonte significative d'un service numérique émanant de l'État.

Le DSFR constitue le socle commun de conception des interfaces publiques. Il vise à garantir une expérience utilisateur homogène, accessible et reconnaissable, tout en favorisant la mutualisation des composants, la réduction des coûts de développement et la lisibilité de l'action publique en ligne.

Son application est complétée par les prescriptions de la note interministérielle du 17 juillet 2023 relative à la qualité des services numériques, qui impose la mise en œuvre du DSFR dans le cadre de l'amélioration continue des démarches essentielles.

Le titulaire doit utiliser la dernière version stable du DSFR disponible à la date du développement, sauf contrainte justifiée. L'usage d'une version antérieure n'est pas bloquant mais constitue une non-conformité de criticité faible (niveau P5).

Le portage technique utilisé doit être précisé dans la documentation projet : React (@codegouvfr/react-dsfr ou @dataesr/react-dsfr), Vue (vue-dsfr), Angular (ngx-dsfr), Django (django-dsfr), Drupal (UI Suite DSFR) ou tout autre portage validé par la communauté DSFR, ou validé par la DGEFP.

Le DSFR s'applique dans son intégralité à l'ensemble des sites, applications et services numériques développés dans le cadre du présent marché. L'utilisation du DSFR implique l'utilisation d'une extension .gouv.fr et réciproquement.

Conformément à la note d'application du Service d'Information du Gouvernement (SIG) et de la DINUM du 13 juillet 2023, l'application du Système de Design de l'État (DSFR) diffère selon la nature du service concerné. Ainsi, pour les applications métiers, intranets, extranets, et outils internes destinés aux agents, le DSFR doit être appliqué à minima au niveau de l'en-tête (header) et du pied de page (footer), afin d'assurer une cohérence visuelle et institutionnelle avec l'ensemble des services numériques de l'État.

Les autres éléments d'interface (corps de page, composants spécifiques, structures applicatives) peuvent s'appuyer sur les systèmes ou chartes de conception antérieurs, sous réserve qu'ils respectent les principes fondamentaux de lisibilité, d'accessibilité et de sobriété des interfaces numériques.

Le titulaire s'engage à intégrer et maintenir la conformité DSFR dans tous les livrables numériques, selon les principes suivants :

- Utilisation des fondamentaux : palette de couleurs DSFR, typographies officielles Marianne et Spectral, grille et espacements, système d'ombres et d'élévation, mode sombre, pictogrammes et icônes officiels ;
- Emploi exclusif des composants publiés par le SIG : boutons, formulaires, listes, modales, onglets, en-têtes, pieds de page, alertes, etc. ;
- Recours aux modèles et structures de pages recommandés (formulaires, fiches service, pages d'accueil, tableaux de bord, etc.) ;
- Respect des principes de conception : interfaces simples, claires, inclusives, sans surcouches graphiques ni détournement de composants, conformément à la documentation officielle ;
- Application stricte des règles d'usage des fondamentaux, des composants et des Conditions générales d'utilisation (CGU) du DSFR disponibles sur systeme-de-design.gouv.fr.

La création de composants ou variantes non inclus dans le DSFR n'est autorisée que si aucun équivalent n'existe dans la librairie officielle.

Dans ce cas, le titulaire fournit :

- une fiche composant décrivant son usage, son comportement, sa conformité RGAA et son respect des fondamentaux DSFR ;
- une justification fonctionnelle de la dérogation ;
- une proposition de contribution au SIG si le composant présente un intérêt de mutualisation.

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

- Rapport de conformité DSFR ;
- Le cas échéant, la planification des corrections des non-conformités détectées.

La réalisation de ces éléments est à la charge du prestataire de service.

Dans le cadre d'un audit de conformité DSFR, les non-conformités sont classées selon la grille suivante :

- P1 – Bloquante : Absence d'intégration du DSFR ou utilisation d'un autre design system (ex : thème graphique propriétaire) ;
- P2 – Majeure : Altération d'un composant essentiel ou non-respect manifeste des fondamentaux (ex : couleurs ou typographies modifiées, utilisation d'un composant en dehors de ses règles d'usage) ;
- P3 – Moyenne : Utilisation partielle ou erronée du DSFR, incohérences visuelles ou structurelles limitées (ex : utilisation de plusieurs boutons primaires sur une page, règles d'usage d'un composant DSFR partiellement respectées, grilles ou marges inexactes) ;
- P4 – Mineure : Écart esthétique ou technique sans impact sur l'expérience utilisateur (ex : variante d'ombre, d'alignement, composants) ;

- P5 – Basse : Version DSFR antérieure ou documentation incomplète (ex : v1.13 utilisée au lieu de v1.14).

Dans le cadre du présent marché, le titulaire est expressément tenu de prendre en compte ces obligations dans les propositions qu'il adresse à l'acheteur. À ce titre, il s'engage à ce que les services numériques conçus, développés et exploités respectent 100% des exigences du Système de Design de l'Etat (DSFR) en vigueur selon une trajectoire d'amélioration continue adaptée au cycle de vie du produit. La conformité au DSFR est intégrée dès la conception et s'améliore progressivement à chaque itération du produit, en priorisant les non-conformités ayant le plus fort impact sur l'expérience utilisateur et le respect de la marque Etat.

Le titulaire démontre que ses équipes sont sensibilisées et formées aux enjeux du DSFR, en présentant les processus de conception et développement produit mis en place pour vérifier au fil des user stories traitées la qualité des interfaces et du code au regard du DSFR. En cas de mise à jour ou d'évolution des services numériques, le titulaire s'engage à maintenir la conformité avec le DSFR.

5. Écoconception des services numériques (RGESN)

Conformément à l'article 16 de la loi n° 2021-1485 du 15 novembre 2021 visant à réduire l'empreinte environnementale du numérique en France, les services numériques développés dans le cadre du présent marché doivent être écoconçus afin de minimiser leur impact environnemental.

Les services concernés par ces obligations incluent, depuis le 1er janvier 2025, les sites internet, les intranets et les applications métiers, ainsi que les applications mobiles. Dans le cadre de ce qui précède, le titulaire respecte 100% des exigences du Référentiel Général d'Écoconception de Services Numériques (RGESN) et engage une trajectoire d'amélioration continue adaptée au cycle de vie du produit. L'écoconception est intégrée dès la conception et s'améliore progressivement à chaque itération du produit, en priorisant les optimisations ayant le plus fort impact sur la réduction de l'empreinte environnementale.

Tout livrable de type documentaire fourni par le titulaire respecte les critères du RGESN pour tout livrable de type logiciel. Tout livrable de type logiciel fourni par le titulaire est accompagné des éléments suivants :

- Rapport d'écoconception : Actions mises en oeuvre, bonnes pratiques appliquées, résultats obtenus ;
- Estimation de l'empreinte environnementale : Consommation énergétique, émissions carbone, poids des pages, nombre de requêtes ;
- Le cas échéant, diagnostic adapté : Identification des principaux postes d'impact et des axes d'optimisation prioritaires ;
- Le cas échéant, plan d'amélioration continue : Roadmap d'optimisation progressive avec objectifs chiffrés.

La réalisation de ces éléments est à la charge du titulaire.

<u>Évaluation des livrables de type logiciel au regard de l'écoconception numérique</u>

Dans l'hypothèse d'un diagnostic d'écoconception, tout non-respect d'un critère du RGESN ayant un impact sur un utilisateur en situation normale d'usage est classé selon le niveau de criticité suivant :

- Criticité maximale (Bloquante) : Le défaut constaté empêche totalement ou de manière critique l'usage sobre du service, compromet gravement l'efficience énergétique, ou génère un gaspillage manifeste de ressources (exemples : vidéo en autoplay sur la page d'accueil, chargement systématique de plusieurs Mo de ressources inutilisées, requêtes infinies, absence totale de mise en cache) ;
-
- Criticité élevée (Majeure) : Le défaut nuit fortement à la sobriété du service ou génère un impact environnemental significatif, sans toutefois empêcher totalement l'accès ou la progression (exemples : images non optimisées > 500 Ko, absence de lazy loading, librairies surdimensionnées, requêtes non optimisées générant une charge serveur excessive) ;

- Criticité modérée (Moyenne) : Le défaut a un impact significatif sur l'empreinte environnementale du service, sans compromettre gravement la sobriété ou l'efficience (exemples : fonts non subsettées, absence de minification, animations non essentielles consommatrices, ressources tierces non critiques) ;
- Criticité faible (Mineure) : Le défaut a un impact limité sur l'empreinte environnementale mais représente une opportunité d'optimisation (exemples : absence de compression Brotli, cache headers non optimaux, balises meta manquantes pour l'indexation).

/!\ Aucune non-conformité de criticité bloquante (gaspillage manifeste de ressources, inefficience critique) ne peut subsister en production.

Trajectoire d'amélioration continue

Le titulaire s'engage dans une trajectoire d'amélioration continue de l'empreinte environnementale des services développés.

Niveau d'exigence :

- À la livraison initiale (MVP) : Application des bonnes pratiques de base du RGESN, première mesure d'impact. Le titulaire vise un score EcoIndex de niveau C ou supérieur, dans la mesure compatible avec les contraintes fonctionnelles du service ;
- À chaque itération : Amélioration progressive de l'empreinte environnementale ;
- Objectif à 6 mois : Le titulaire vise un score EcoIndex de niveau B ou supérieur, dans la mesure compatible avec les contraintes fonctionnelles du service, optimisation des quick wins identifiés ;
- Objectif à 12 mois : Le titulaire vise un score EcoIndex de niveau A ou supérieur, dans la mesure compatible avec les contraintes fonctionnelles du service, optimisation approfondie.