MINISTÈRES
ÉDUCATION
JEUNESSE
SPORTS
ENSEIGNEMENT
SUPÉRIEUR
RECHERCHE
Liberté
Égalité
Fraternité

Service de l'action administrative
et des moyens

Secrétariat général

Direction du numérique pour l'éducation

Sous-direction des services numériques

Bureau des systèmes d'information de la scolarité

DNE SN2

et

Service de l'action administrative et des moyens

Sous-direction des achats

Bureau de la stratégie et de l'ingénierie des achats

SAAM B1

61-65 rue Dutot

75732 Paris Cedex 15

CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIERES

C.C.T.P.

Procédure n° MEN-SG-AOO-26007

Objet : Réalisation de prestations d'assistance à maîtrise d'ouvrage (AMOA) d'applications informatiques nationales de gestion pour les ministères chargés de l'Education nationale, de l'Enseignement supérieur, de la Recherche et de l'Espace et des Sports, de la Jeunesse et de la Vie associative.

SOMMAIRE

ARTICLE 1 / PRÉAMBULE 5

ARTICLE 2 / OBJET DU MARCHE 5

ARTICLE 3 / ENJEUX DU MARCHE 5

ARTICLE 4 / PRESENTATION DU CONTEXTE 5

4.1 Introduction 5

4.2 La Direction Générale de l'Enseignement Scolaire (DGESCO) 6

4.2.1 Les missions de la DGESCO 6

4.2.2 Le périmètre et l'organisation de la maîtrise d'ouvrage (MOA) à la DGESCO 6

4.2.3 Le rôle du bureau DGESCO B2-2 7

4.2.4 Autres bureaux de la DGESCO impliqués dans les SI du ministère 8

4.3 La Direction Générale des Ressources Humaines (DGRH) 8

4.4 La Direction Générale de l'enseignement supérieur et de l'insertion professionnelle (DGESIP) 8

4.5 La Direction de l'évaluation, de la prospective et de la performance (DEPP) 9

4.6 La Direction des Sports (DS) 10

4.7 La Direction de la Jeunesse de l'Education Populaire et de la Vie Associative (DJEPVA) 10

4.8 La Direction du Numérique pour l'Éducation (DNE) 11

4.8.1 La sous-direction de la Transformation Numérique (TN) 11

4.8.2 La sous-direction du Socle Numérique (Socle) 12

4.8.3 La sous-direction des Services Numériques (SN) 12

ARTICLE 5 / ARCHITECTURE ET POINTS SAILLANTS DU MARCHE 13

5.1 Missions attendues 13

5.2 Cas particulier de la mission M2 14

5.3 Inducteurs de complexité 14

5.4 Processus de commande et validation des compétences 15

5.5 Modalités de remplacement de l'intervenant principal sur une mission M2 15

ARTICLE 6 / PRESENTATION DU PÉRIMÉTRE MÉTIER COUVERT PAR LE MARCHÉ 16

6.1 La zone fonctionnelle « scolarité de l'élève » 16

6.2 La zone fonctionnelle « examens et concours » 19

6.3 La zone fonctionnelle « gestion de la relation avec les usagers »....19

ARTICLE 7 / NATURE ET ÉTENDUE DES PRESTATIONS....21

7.1 Propos liminaires....21

7.2 Points de complexité des prestations directement liées aux applications....21

7.3 Mission 1 : initialisation des prestations et prise de connaissance globale des applications....22

7.3.1 Objet....22

7.3.2 Description....22

7.3.3 Livrables....23

7.3.4 Délais et modalités de recette de la mission....23

7.4 Mission 2 : assistance à la conduite de projet....25

7.4.1 Objet....25

7.4.2 Description....25

7.4.3 Livrables....26

7.4.4 Complexité de l'UO....26

7.5 Mission 3 : assistance à la construction de la solution fonctionnelle....28

7.5.1 Objet....28

7.5.2 Prestation 1 : cadrage....28

7.5.3 Prestation 2 : expression de besoin....31

7.5.4 Prestation 3 : conception fonctionnelle....35

7.6 Mission 4 : assistance à l'accompagnement de la mise en œuvre de la solution....38

7.6.1 Objet....38

7.6.2 Prestation 1 : recette MOA et recette utilisateurs....38

7.6.3 Prestation 2 : diffusion....42

ARTICLE 8 / RECETTE DES PRESTATIONS....46

8.1 Modalités de réception....46

8.1.1 Modalités de transmission des documents....46

8.1.2 Recette des prestations - cas général....47

8.1.3 Cas de la mission M2....47

ARTICLE 9 / PILOTAGE DES PRESTATIONS....47

9.1 Comité de pilotage....47

9.2 Comité de suivi....48

ARTICLE 10 / PRECISIONS SUR LA GESTION DES PROFILS, LES COMPETENCES ATTENDUES POUR LA REALISATION DES PRESTATIONS ET SUR L'ORGANISATION DE L'EQUIPE DU TITULAIRE....48

10.1 Profils et compétences attendus....48

10.1.1 Mission 2 48
10.1.2 Mission 3 50
10.1.3 Mission 4 51
10.1.4 Experts (dont expert RGPD et référentiel général d'amélioration de l'accessibilité (RGAA)) 51
10.2 Organisation de l'équipe du titulaire 51

Annexe n°1 : Modèle de cahier des charges de la DGESCO ;
Annexe n°2 : Modèle de fiche d'évolution de la DGESCO ;
Annexe n°3 : Grille d'évaluation de la sensibilité d'un traitement ;
Annexe n°4 : Exigences relatives au recours à l'intelligence artificielle.

ARTICLE 1 / PRÉAMBULE

Dans le cadre du présent Cahier des Clauses Techniques Particulières (CCTP) et de ses annexes :

- Les ministères chargés **de l'Education nationale, de l'Enseignement supérieur, de la Recherche et de l'Espace, des Sports, de la Jeunesse et de la Vie associative** sont désignés sous l'appellation « le ministère » ;
- L'entreprise ou le groupement d'opérateurs retenu pour exécuter les prestations est désignée dans le présent marché sous l'appellation **« le titulaire »**.

ARTICLE 2 / OBJET DU MARCHE

Le présent marché a pour objet la réalisation de prestations d'assistance à maîtrise d'ouvrage (AMOA) d'applications informatiques nationales de gestion pour les ministères chargés de l'Education nationale, de l'Enseignement supérieur, de la Recherche et de l'Espace et des Sports, de la Jeunesse et de la Vie associative.

ARTICLE 3 / ENJEUX DU MARCHE

Les principaux enjeux du présent marché sont :

- D'assurer **la continuité des services applicatifs** : le ministère souhaite s'appuyer sur un partenaire capable d'assurer la réactivité attendue dans la mobilisation de ses intervenants ;
- De **sécuriser, dans une économie maîtrisée, la qualité des travaux dont la responsabilité est dévolue aux maîtrises d'ouvrage ministérielles** et donc de maximiser l'adéquation des profils mobilisés par le titulaire, en compétence et en expérience, à la nature des prestations attendues et à la complexité des applications à considérer ;
- De **disposer d'un partenaire capable d'être force de proposition** en matière d'organisation et de méthode sur l'ensemble du périmètre du marché.

ARTICLE 4 / PRESENTATION DU CONTEXTE

La Direction du Numérique pour l'Education (DNE) souhaite faire bénéficier d'une assistance à maîtrise d'ouvrage les maîtrises d'ouvrage (MOA) des applications nationales relevant du périmètre fonctionnel défini à l'article 6, afin de les soutenir dans la conduite des évolutions en cours et à venir.

En particulier, il est attendu du titulaire qu'il réalise les missions suivantes :

- Mission 1 : initialisation des prestations et prise de connaissance globale des applications
- Mission 2 : assistance à la conduite de projet
- Mission 3 : assistance à la construction de la solution
- Mission 4 : assistance à l'accompagnement de la mise en œuvre de la solution

4.1 Introduction

Ce marché d'AMOA s'adresse à plusieurs directions des ministères, dont notamment :

Ministère de l'Éducation Nationale	Ministère de l'Enseignement Supérieur, de la Recherche et de l'Espace	Ministère des Sports, de la Jeunesse et de la Vie Associative
• Direction Générale de l'Enseignement Scolaire (DGESCO) • Direction de l'Evaluation, de la Prospective et de la Performance (DEPP) • Délégation aux Relations Européennes et Internationales et à la Coopération (DREIC)	• Direction Générale de l'Enseignement Supérieur et de l'Insertion Professionnelle (DGESIP)	• Direction des Sports (DS) • Direction de la Jeunesse, de l'Education Populaire et de la Vie Associative (DJEPVA) • Agence Nationale du Sport (ANS)
• Direction Générale des Ressources Humaines (DGRH)		

Pour autant, le marché est ouvert à d'autres directions des ministères pour tout projet dont le périmètre métier est inclus dans le présent marché.

La DGESCO, en tant que direction métier porteuse du plus grand nombre de projets en qualité de MOA, assure un rôle majeur dans le pilotage du présent marché au côté de la DNE.

La liste des acteurs des directions des ministères contribuant aux instances de pilotage de ce marché est figée durant la mission 1 de ce marché.

4.2 La Direction Générale de l'Enseignement Scolaire (DGESCO)

4.2.1 Les missions de la DGESCO

La direction générale de l'enseignement scolaire élabore la politique éducative et pédagogique et assure la mise en œuvre des programmes d'enseignement des écoles, des collèges, des lycées généraux et technologiques et des lycées professionnels.

4.2.2 Le périmètre et l'organisation de la maîtrise d'ouvrage (MOA) à la DGESCO

Du fait de la grande diversité des compétences de la DGESCO, le parc applicatif dont celle-ci assure la maîtrise d'ouvrage compte environ une centaine d'applications.

Par ailleurs, l'organisation de la MOA au sein de la direction générale est marquée par :

- Une importante dispersion dans l'organigramme puisque, au total, 23 entités de la DGESCO (bureaux, missions, etc.) font de la MOA. Parmi ces entités, le bureau du pilotage des systèmes d'information (DGESCO B2-2) assure en propre environ 25% de l'activité MOA ;
- Un degré très inégal de professionnalisation des agents chargés de ces activités, dont le plus grand nombre les assurent en plus d'autres missions et dont le turn-over peut être, sur certains projets, assez élevé ;

Dans ce contexte, deux modes d'exercice de la MOA coexistent :

- Le mode « supervision/assistance », dans lequel la MOA est assurée par une entité de la direction générale elle-même porteuse de la compétence « métier » du système d'information concerné (ou, dans le cas d'une compétence métier partagée, d'une partie de celle-ci). Dans ce schéma, l'entité métier en charge de la MOA assure l'ensemble des activités de MOA, qui sont conduites en son sein par un ou plusieurs agents formés et/ou recrutés à cette fin. Elle peut bénéficier, si nécessaire, d'une assistance à maîtrise d'ouvrage (AMOA), soit de la part du bureau DGESCO B2-2 lui-même, soit au travers du présent marché ;
- Le mode « délégation », dans lequel la MOA est assurée par le bureau DGESCO B2-2, qui s'appuie sur l'expertise des entités porteuses des compétences « métiers » mises en jeu. Dans ce mode, les structures métiers concernées, du fait de leurs compétences en matière d'élaboration et de mise en œuvre des politiques, sont appelées à vérifier, lors de la phase

d'avant-projet ou d'expression des besoins, qu'un projet de système d'information respecte bien le cadre stratégique ou réglementaire fixé. Pour autant, dans ce second mode, le bureau DGESCO B2-2 peut lui-même devoir recourir à une AMOA.

Enfin, s'agissant des méthodes de travail, la pratique des MOA de la DGESCO est diverse mais peut être qualifiée, globalement, de « semi-agile ». En effet, si plus aucun projet n'est aujourd'hui conduit en « cycle en V », aucun ne fait non plus l'objet d'une conduite en méthode agile pure, compte tenu notamment de l'impossibilité à dégager les ressources nécessaires à ce mode d'organisation. De plus, même si les interactions MOA-Maîtrise d'œuvre (MOE) sont fréquentes (au moins hebdomadaires sur tous les projets actifs), le bureau B2-2 encourage les chefs de projet MOA à un minimum de formalisation (expression de besoin, processus métiers, etc.) ; cela, notamment, afin de faciliter le passage de relais en cas de turn-over.

4.2.3 Le rôle du bureau DGESCO B2-2

Dans ce contexte, le bureau DGESCO B2-2 assure des missions à la fois opérationnelles et stratégiques.

- **Des missions « historiques » : la maîtrise d'ouvrage et l'assistance à maîtrise d'ouvrage**.

La maîtrise d'ouvrage et l'assistance à maîtrise d'ouvrage reposent sur 8 chefs de projet.

Néanmoins, pour le bureau, la charge permanente que représentent, d'une part, les évolutions des applications dont il assure lui-même la MOA et, d'autre part, la conduite de projets transversaux portant sur tout ou partie du Système d'Information (SI) relevant des compétences de la DGESCO réduit très significativement sa capacité à assister d'autres maîtrises d'ouvrage de la direction générale, qu'il faut donc s'efforcer d'accompagner selon d'autres modalités : le présent marché vise notamment à répondre à cette problématique.

- **Une supervision des projets et avant-projets SI de la DGESCO**.

D'une part, le bureau assure, au fil de l'eau, une veille des SI en projet ou en production, de leurs évolutions ainsi que des conséquences de ces dernières (incidences sur les échanges inter-applicatifs, sur la couverture juridique des traitements de données personnelles, etc.). Cette mission donne lieu à la mise à jour régulière du tableau de bord des SI sous MOA de la DGESCO.

D'autre part, chaque année, au cours du second semestre, le bureau organise un recensement complet, auprès de l'ensemble des maîtrises d'ouvrage (MOA), des travaux SI à inscrire à la feuille de route de l'exercice budgétaire suivant. Ce recensement s'appuie sur une méthode d'analyse de la valeur métier, permettant à chaque MOA d'évaluer la plus-value des évolutions qu'elle envisage. Le bureau assure ensuite la consolidation des besoins ainsi valorisés et prépare leur priorisation, en concertation avec les sous-directions, en vue d'un arbitrage final par la directrice générale.

- **Une coordination interne de la fonction MOA.**

Au travers de l'animation du « réseau des chefs de projet MOA », le bureau vise à la fois :
- A favoriser les échanges et la concertation entre les chefs de projet (dont la dispersion est pour eux source de difficulté à se situer et à inscrire leur action dans un ensemble) ;
- A mieux professionnaliser ces agents, pour les amener à partager une culture, des compétences et des pratiques communes.

En complément, un parcours de formation a été mis en place, prioritairement à destination des agents dont les compétences s'avèrent les plus éloignées des attendus de l'activité de MOA. Cependant, ce type de parcours ne permet pas d'apporter une réponse sur mesure aux besoins spécifiques de chaque stagiaire. Le présent marché vise donc aussi à les accompagner dans l'application concrète des compétences acquises en formation.

- **La mise à jour annuelle de l'offre de formation des collèges et lycées** (formations, matières, grilles horaires, diplômes) dans la base centrale des nomenclatures (BCN), principal référentiel métier des applications nationales de la scolarité et des examens.

4.2.4 Autres bureaux de la DGESCO impliqués dans les SI du ministère

D'autres structures de la DGESCO assurent une mission de MOA pour des SI du Ministère tels que :

- La mission du pilotage des examens (DGESCO MPE) ;
- Le bureau des lycées professionnels, de l'apprentissage et de la formation professionnelle continue (DGESCO A2-2) ;
- Le bureau de l'orientation et de la lutte contre le décrochage scolaire (DGESCO C1-3) ;
- etc.

Ces bureaux seront potentiellement consommateurs de prestations d'AMOA de ce marché.

4.3 La Direction Générale des Ressources Humaines (DGRH)

La direction générale des ressources humaines (DGRH) est chargée de la gestion prévisionnelle des recrutements et des carrières des personnels des ministères, à l'exception des personnels d'administration centrale.

Elle prépare, en liaison avec la direction générale de l'enseignement scolaire (DGESCO), la direction générale pour l'enseignement supérieur et l'insertion professionnelle (DGESIP) et la direction générale pour la recherche et l'innovation (DGRI), la politique et la gestion prévisionnelle des recrutements des ministères. Elle les met en œuvre en veillant à la cohérence des actions conduites par les autorités académiques.

En relation avec ces directions générales, elle définit les orientations relatives à la gestion de carrière de ces personnels et élabore les projets statutaires et indemnitaires. S'agissant des personnels relevant des organismes de recherche sous tutelle, elle coordonne l'élaboration des projets statutaires et indemnitaires.

Elle définit et met en œuvre la politique de recrutement, de formation et de gestion des personnels d'encadrement supérieur des services centraux, des services déconcentrés et des établissements publics relevant des ministères ainsi que des personnels d'inspection.

Elle contribue aux politiques contractuelles en apportant son expertise en matière de ressources humaines.

Elle définit la politique de formation initiale et continue des personnels administratifs, techniques, sociaux et de santé.

Elle définit les orientations générales de la politique de formation en matière de mobilité fonctionnelle et de parcours de carrière pour l'ensemble des personnels.

Elle s'assure de la mise en œuvre par les autorités académiques des actions de formation en s'appuyant, pour les personnels enseignants, sur les orientations définies par la DGESCO.

Elle veille au dialogue social et assure une fonction d'analyse sur les relations sociales, les métiers et les compétences.

Elle répartit les contingents d'autorisations spéciales d'absence et de décharges de service entre les organisations syndicales compte tenu de leur représentativité.

Elle assure le secrétariat des comités techniques ministériels.

Elle assure une mission de MOA entre autres pour la gestion des concours ouverts aux agents du Ministère (application Cyclades).

4.4 La Direction Générale de l'enseignement supérieur et de l'insertion professionnelle (DGESIP)

La DGESIP est en charge de la gestion des applications de scolarité pour les élèves de l'enseignement supérieur assurant leurs études dans des lycées (Prépas, Brevet de Technicien Supérieur (BTS)).

Elle élabore et met en œuvre la politique relative à l'ensemble des formations supérieures, initiales et tout au long de la vie, relevant du ministre chargé de l'enseignement supérieur.

Elle définit les actions propres à promouvoir la réussite de tous et à améliorer les conditions de vie des étudiants. Elle est chargée de la réglementation et du suivi des aides aux étudiants. Elle veille à la mise

en œuvre, par les établissements relevant de sa compétence, de leurs missions d'orientation et d'insertion professionnelle, et les accompagne dans l'exercice de leur autonomie.

Elle impulse et coordonne la rédaction de la stratégie nationale d'enseignement supérieur, y compris dans sa dimension européenne et internationale.

Elle est responsable des programmes « formations supérieures et recherche universitaire » et « vie étudiante » arrêtés dans les lois de finances.

Elle établit le projet annuel de performance et le rapport annuel de performance de ces programmes, dont elle suit l'exécution budgétaire.

La DGESIP exerce la tutelle des établissements publics relevant du ministre chargé de l'enseignement supérieur et élabore le cadre juridique de leur organisation et de leur fonctionnement. Elle répartit les moyens entre les établissements d'enseignement supérieur à partir d'une analyse de leurs activités et de leurs performances. Elle définit les orientations stratégiques de la politique du patrimoine immobilier de l'enseignement supérieur et assure le suivi des contrats de projet Etat Régions pour les opérations qui concernent les établissements relevant de sa tutelle ainsi que les centres régionaux des œuvres universitaires. Elle assure le pilotage des plans campus.

Elle définit une politique d'accréditation des établissements et d'habilitation qui prend en compte prioritairement les objectifs de cohérence et de qualité, la fédération des forces pédagogiques et scientifiques et la maîtrise raisonnée des flux d'étudiants et de diplômés.

La DGESIP fixe le cadre national des formations et la structure des niveaux de diplômes et élabore les textes réglementaires y afférant. Elle met en œuvre une politique active d'orientation et de préparation à l'insertion professionnelle, en lien avec la direction générale de l'enseignement scolaire et le service public de l'orientation.

Elle participe à la définition et à la mise en œuvre de la stratégie numérique pour l'enseignement supérieur, qui vise à faire du numérique un levier de rénovation pédagogique d'attractivité renforcée de l'enseignement supérieur dans le monde et plus particulièrement dans les pays francophones. Conjointement avec la direction générale de la recherche et de l'innovation (DGRI), la DGESIP :

- Garantit aux niveaux national et territorial, la cohérence des politiques d'enseignement supérieur et de recherche et élabore la stratégie de contractualisation de site et conduit, en lien avec les autres ministères exerçant la tutelle sur des établissements d'enseignement supérieur et de recherche, le dialogue stratégique et de performance avec les communautés et les établissements d'enseignement supérieur et de recherche ;
- Pilote le programme d'investissements d'avenir ;
- Définit, en liaison avec le secrétaire général et la direction générale des ressources humaines, les stratégies de ressources humaines des établissements de recherche et d'enseignement supérieur, en particulier la politique de l'encadrement supérieur et de l'emploi scientifique ;
- Favorise la promotion de la parité et de la lutte contre les discriminations ;
- Définit la politique de documentation et d'information scientifique et technique à l'appui des missions d'enseignement supérieur, de recherche et d'innovation ;
- Assure la maîtrise d'ouvrage et la cohérence des systèmes d'information dans les domaines relevant de sa compétence et en définit l'architecture et la gouvernance ;
- Garantit la production, la qualité et la valorisation des informations statistiques nécessaires à la connaissance et au pilotage de l'enseignement supérieur, de la recherche et de l'innovation ;
- Assure le secrétariat du conseil national de l'enseignement supérieur et de la recherche.

4.5 La Direction de l'évaluation, de la prospective et de la performance (DEPP)

La direction de l'évaluation, de la prospective et de la performance (DEPP) exerce une fonction de suivi statistique, d'expertise et d'assistance pour le ministère de l'éducation nationale ainsi que pour le ministère de l'enseignement supérieur, de la recherche et de l'espace. Elle garantit la qualité de la production statistique.

En tant que service statistique ministériel Éducation, la direction inscrit son activité dans le cadre juridique et institutionnel de la statistique publique. Elle assure la plus grande vigilance aux principes d'objectivité, d'impartialité, de pertinence et de qualité des données produites, en référence aux recommandations européennes en matière de bonnes pratiques statistiques.

La DEPP assure une participation active de la France dans les instances internationales de définition et de développement des statistiques sur l'éducation : réseau de l'OCDE sur les indicateurs internationaux de l'éducation (INES) et Centre pour la recherche et l'innovation dans l'enseignement (CERI), réseau européen Eurydice dont elle abrite l'unité française, groupes de travail d'Eurostat, groupe permanent sur les indicateurs et les critères de référence européens auprès de la Commission européenne.

Par sa composante service statistique ministériel (SSM), la direction garantit des données conformes aux normes statistiques internationales, notamment à travers la collecte UOE (Unesco/OCDE/Eurostat). La DEPP est l'instance pilote, pour la France, d'enquêtes internationales sur l'évaluation des élèves telles que PISA (OCDE), PIRLS (IEA - International Association for the Evaluation of Educational Achievement), TIMSS (IEA), ICILS (IEA), et de l'enquête TALIS de l'OCDE sur les enseignants, l'enseignement et l'apprentissage qui concentre des données sur les conditions d'enseignement, les représentations et les pratiques pédagogiques des enseignants, la formation de ces derniers et leur évaluation.

En lien avec son expertise statistique, la DEPP exerce la fonction de représentant de la France dans les différentes instances européennes et internationales : Eurostat, Groupe permanent des indicateurs européens, comités de l'OCDE, IEA (International Association for the Evaluation of Educational Achievement).

Elle contribue également à la construction des outils de pilotage de l'objectif « Education inclusive et de qualité » de l'ONU, mis en œuvre par l'Unesco dans le cadre de l'agenda Education 2030.

La DEPP, en charge de la gestion du système d'information statistique en matière d'enseignement, met aux services des SI de la DNE des applications de type référentiels (BNIE, RAMSESE, ...) et produit des statistiques pour le compte du ministère.

4.6 La Direction des Sports (DS)

La Direction des Sports (DS) assure des fonctions stratégiques et régaliennes, de définition et de contrôle des politiques publiques du sport. Les missions prioritaires de la DS sont :

- La protection des pratiquants sportifs et des tiers (réglementation, contrôles, police administrative, formation et certification des encadrants, …).
- La tutelle des fédérations délégataires et/ou agréées.
- Le sport de haut niveau.
- Le sport professionnel.
- Le sport partout et pour tous (éducation, santé, inclusion, insertion, …).
- La structuration de la filière économique du sport.

Et les missions opérationnelles sont :

- La gestion des conseillers techniques sportifs.
- La tutelle et le pilotage des opérateurs et des établissements.
- La gestion budgétaire et financière.
- La gestion des affaires européennes et internationales.
- La production normative, la gestion des contentieux et le conseil juridique.
- La représentation de l'Etat concédant dans le cadre de la concession du Stade de France.

4.7 La Direction de la Jeunesse de l'Education Populaire et de la Vie Associative (DJEPVA)

Les missions principales de la Direction de la jeunesse de l'éducation populaire et de la vie associative (DJEPVA) sont les suivantes :

- Elle concourt à l'élaboration et à la mise en œuvre de la politique de développement de la vie associative en veillant à simplifier et à sécuriser le cadre juridique dans lequel les associations développent leur action. Elle accompagne les associations dans leur développement économique.
- Elle soutient les actions d'intérêt général des associations de jeunesse et veille à la sécurité des mineurs fréquentant les accueils collectifs de mineurs. Elle fait reconnaître le bénévolat et l'engagement en général.

Elle concourt au développement des politiques éducatives et d'éducation populaire locales, favorisant l'accès de tous à des activités de loisirs. L'accès des jeunes à l'information et à leurs droits fait l'objet d'une attention particulière.

4.8 La Direction du Numérique pour l'Éducation (DNE)

La direction du numérique pour l'éducation (DNE) a pour mission l'impulsion et l'accompagnement de la transformation numérique du système éducatif, au bénéfice de la communauté éducative comme des agents.

Elle intervient au profit de l'ensemble du ministère, sur le périmètre des systèmes d'information à l'exception de ceux relevant de la zone fonctionnelle des ressources humaines du ministère.

Elle définit la politique de développement du service public du numérique éducatif. Elle en assure le déploiement et la valorisation.

Elle coordonne les actions du ministère, en matière de systèmes d'information, de développement de services numériques et d'innovation numérique, de développement de la culture numérique ainsi que de gestion des compétences numériques. A ce titre, elle représente le ministère auprès des structures interministérielles chargées du numérique et des systèmes d'information et de communication, sur le périmètre de ses attributions.

Elle coordonne le volet numérique de l'activité des opérateurs de l'enseignement scolaire, en lien avec la direction générale de l'enseignement scolaire, la direction générale des ressources humaines et la direction des affaires financières, et définit les orientations stratégiques dans ce domaine.

Elle prépare les orientations stratégiques et les éléments de programmation en matière de numérique pour l'éducation. Elle conduit la politique partenariale avec les acteurs publics et privés de la filière numérique.

Sans préjudice des compétences de la direction de l'évaluation, de la prospective et de la performance en matière de données statistiques, elle coordonne les actions en matière d'inventaire, de gouvernance, de production, de circulation et d'exploitation des données.

Pour le ministère, elle assure, sur le périmètre de ses attributions, le cadrage opérationnel, technique et juridique des projets numériques et pilote les relations avec les partenaires concernés.

Elle assure la maîtrise d'ouvrage, la mise en œuvre et la maintenance de l'infrastructure technique adaptée à ces projets.

Elle conçoit, met en œuvre et assure la maintenance des systèmes d'information et de communication relevant de ses attributions.

Elle élabore, en lien avec les maîtrises d'ouvrage, le schéma stratégique des systèmes d'information et des télécommunications et conduit sa mise en œuvre opérationnelle.

Elle assure la maîtrise d'œuvre des projets informatiques et numériques relevant de ses attributions et en propose la programmation budgétaire et à ce titre, elle a autorité fonctionnelle sur les équipes informatiques nationales implantées dans certaines académies.

Elle assure une mission de contrôle de gestion dans le domaine du numérique pour l'éducation.

Pour le ministère chargé de l'enseignement supérieur et de la recherche, la direction du numérique pour l'éducation participe, avec les directions en charge de la maîtrise d'ouvrage, à l'élaboration du schéma stratégique des systèmes d'information et des télécommunications. Elle peut assurer la maîtrise d'œuvre de projets et la maintenance des infrastructures techniques définis dans ce cadre.

4.8.1 La sous-direction de la Transformation Numérique (TN)

Elle définit la politique de développement du service public du numérique éducatif. Elle en assure le déploiement et la valorisation.

Elle apporte son expertise et son appui aux réformes du système éducatif et aux politiques publiques lorsqu'elles comportent des enjeux numériques.

Dans le domaine du numérique pour l'éducation, elle assure une fonction de veille et de prospective.

Elle promeut et coordonne les actions relatives aux innovations numériques et technologiques, en lien avec les actions de recherche.

Elle identifie les transformations du système éducatif permises par l'évolution des technologies numériques et définit, en lien avec la direction générale de l'enseignement scolaire, les conditions de leur mise en œuvre.

Elle conçoit, dans le cadre des objectifs fixés par la DGESCO et la DGRH, les dispositifs de formation initiale et continue des enseignants au numérique et par le numérique.

Elle conçoit et valorise les dispositifs de formation continue des agents liés aux évolutions en matière informatique et de systèmes d'information et de communication.

Elle anime les réseaux pédagogiques et accompagne l'évolution des pratiques dans le domaine du numérique.

Elle coordonne les actions de diffusion de la culture numérique. En lien avec le département de la stratégie et des partenariats de la direction, elle contribue à la coordination et l'animation des responsables académiques pour le numérique éducatif et les systèmes d'information.

4.8.2 La sous-direction du Socle Numérique (Socle)

Elle est en charge de fournir l'ensemble des fondamentaux techniques et les services technologiques innovants pour porter la transformation numérique.

Elle construit et offre les outils sur la chaîne de delivery du développement aux opérations.

Elle gère opérationnellement la consolidation et la sécurisation de la production.

Elle a en charge le support utilisateurs (niveaux 2 et 3) des services nationaux en production.

4.8.3 La sous-direction des Services Numériques (SN)

La sous-direction des services numériques (SN) contribue à l'élaboration des grandes orientations en matière de services numériques et de systèmes d'information pour l'ensemble du ministère et de ses opérateurs.

Elle conduit la mise en œuvre opérationnelle du schéma stratégique des systèmes d'information et des télécommunications dans les domaines relevant de sa compétence.

Elle assure la maîtrise d'œuvre des projets d'évolution du système d'information national et des services numériques nationaux, y compris la maintenance de ces applications et de ces services.

Elle accompagne les maîtrises d'ouvrage et peut assurer des prestations d'assistance à maîtrise d'ouvrage.

Elle contribue à la coordination et à l'animation des responsables académiques pour le numérique éducatif et les systèmes d'information.

Elle peut se voir confier la conduite des activités de déploiement et d'exploitation de services numériques et de systèmes d'information.

Cette sous-direction est composée de 3 bureaux :

- Bureau des services et outils numériques pour l'éducation (SN1) : Le bureau SN1 pilote les projets visant à fournir une offre de services aux usagers dans un cadre de confiance (sécurité et simplicité). Il est constitué pour cela d'équipes transversales qui cumulent les expertises métier et technique au service de projets du numérique éducatif structurants.
- Bureau des systèmes d'information de la scolarité (SN2) : Le bureau SN2 est en charge du pilotage et du bon fonctionnement, de la construction à la maintenance en passant par la prise en charge des demandes d'évolution, de l'ensemble des projets nationaux sur les champs applicatifs Scolarité, ainsi que Jeunesse & Sports.
- Bureau des systèmes d'information de gestion et du décisionnel (SN3) : Le bureau SN3 est en charge du pilotage et du bon fonctionnement, de la construction à la maintenance en passant par la prise en charge des demandes d'évolution, de l'ensemble des projets nationaux concernant les applicatifs de gestion et du décisionnel.

Dans le cadre du présent marché, le bureau des systèmes d'information de la scolarité (SN2) :

- Assure, la maîtrise d'œuvre interne des applications informatiques nationales, avec le concours de SN3 et SN1 ;
- Commande la majorité des prestations d'AMOA de ce marché pour le compte de la DGESCO, de la DGRH, de la DGESIP, de la DEPP, de la DS et de la DJEPVA.
- Réceptionne les livrables, après approbation des prestations pilotées de manière opérationnelle par les Chefs de bureaux de la DGESCO, de la DGRH, de la DGESIP, de la DEPP, de la DS et de la DJEPVA.

ARTICLE 5 / ARCHITECTURE ET POINTS SAILLANTS DU MARCHE

5.1 Missions attendues

Les prestations attendues s'organisent en 4 groupes de travaux homogènes, ou « missions » :

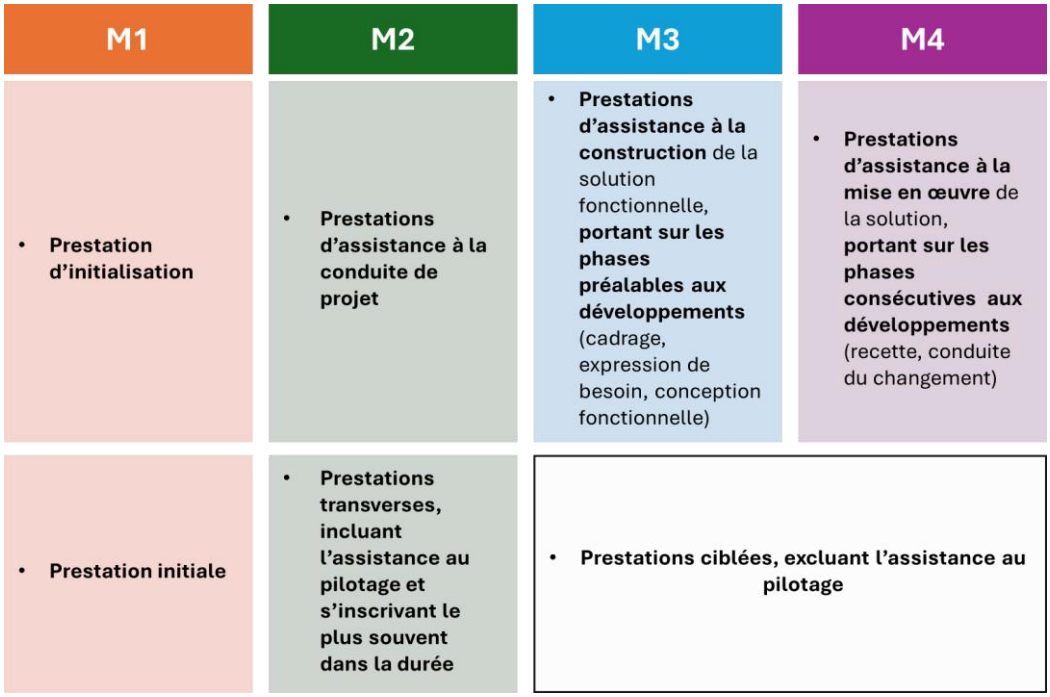


Figure 1 - Périmètre du marché

Chacune des missions commandées inclut une part de pilotage permettant au titulaire de prendre en charge la relation contractuelle avec le ministère, la préparation et l'animation des instances de l'accord-cadre (comité de suivi et comité de pilotage), la sélection, l'intégration et l'animation de ses intervenants, la mise en œuvre des pratiques qualité, etc. Cette part de pilotage est fixée par le titulaire dans son offre (cf. Bordereau des charges).

Par conséquent, chaque unité d'œuvre (UO) commandée mobilise :

- **Un intervenant principal (directement en charge de la réalisation des travaux) ;**
- **Les profils mobilisés par le titulaire dans son offre pour assurer cette part de pilotage.**

5.2 Cas particulier de la mission M2

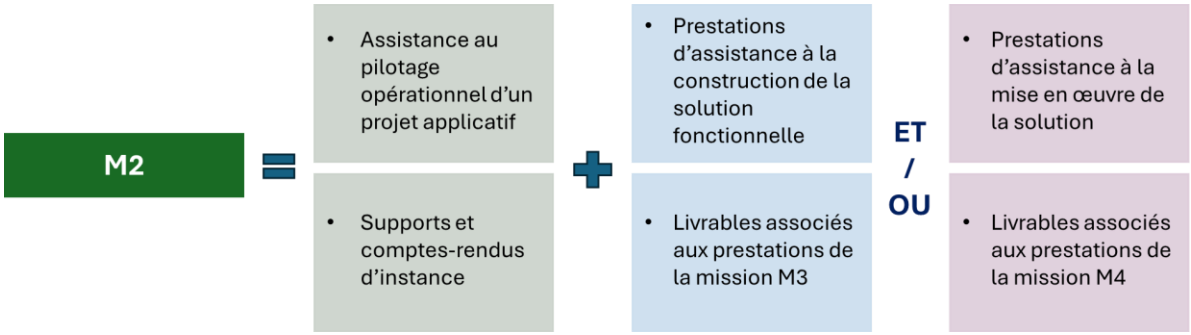


Figure 2 - Périmètre de M2 en matière de prestations et de livrables

Les activités attendues au titre de la mission M2 peuvent donc relever des activités prévues au titre des missions M3 et/ou M4 ainsi que de l'**assistance au pilotage opérationnel** d'un projet applicatif ou d'un portefeuille de projets applicatifs.

L'intervenant principal mobilisé par le titulaire dans le cadre de la mission M2 exerce donc des relations quotidiennes avec les parties prenantes du/des projet(s) à considérer (ressources métier du ministère, équipes de réalisation), sur la durée de la commande. Le ministère exige une réactivité maximale de cet intervenant sur la durée de la journée de travail (9h – 18h par défaut).

5.3 Inducteurs de complexité

Les prix des prestations sont définis dans le bordereau des prix (BP) annexé à l'acte d'engagement et dépendent du niveau de complexité de la prestation et, le cas échéant, de sa durée.

Le ministère apprécie ce niveau de complexité en fonction de différents inducteurs :

M1	M2	M3	M4
• **Sans objet**	• **Inducteurs de complexité fondés sur :** - le nombre d'applications confiées - la complexité des applications confiées	• **Inducteurs de complexité fondés sur des métriques. Par exemple :** - Cadrage : Périmètre documentaire attendu - Recette : Nombre de cas d'usage - Points de complexité des prestations directement liées aux applications	

Figure 3 - Inducteurs de complexité

Les inducteurs de complexité relatifs aux prestations sont décrits à l'article 7 du présent CCTP, pour chaque prestation à considérer.

L'inducteur de complexité de la mission M2 permet au ministère de déterminer le niveau de séniorité attendu de l'intervenant principal du titulaire.

5.4 Processus de commande et validation des compétences

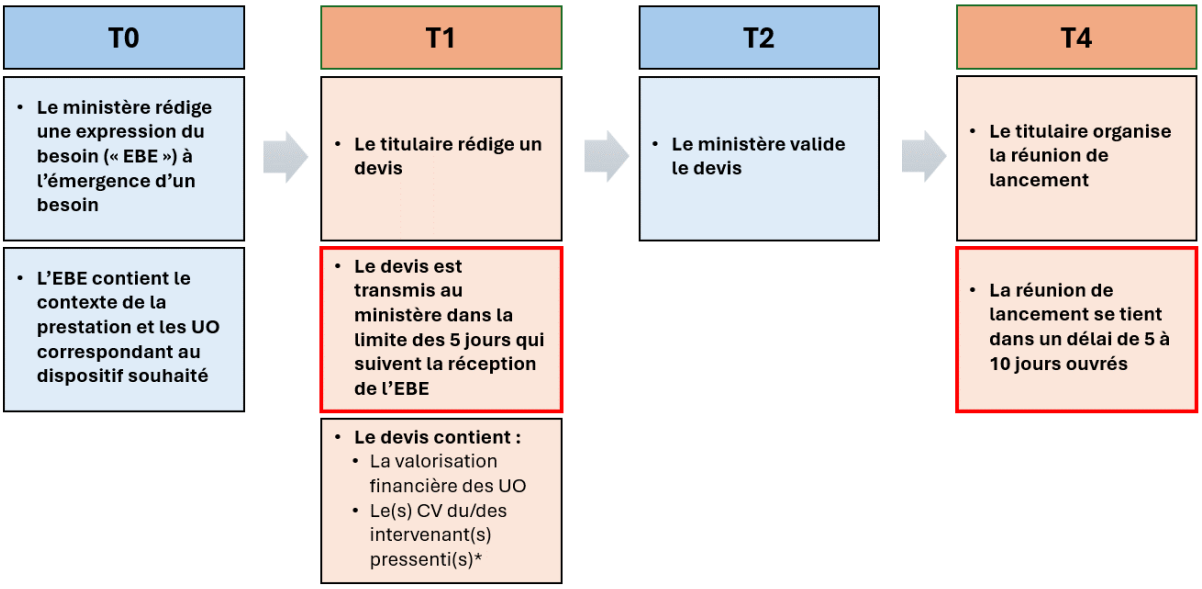


Figure 4 - Processus de commande

Il est attendu du titulaire qu'il envoie au ministère, dans les 5 jours suivant la réception d'une expression de besoin (« EBE »), un devis contenant notamment le CV de chacune des ressources identifiées pour effectuer la prestation commandée. Le délai de réponse du ministère à cette proposition est de 5 jours maximum.

Les ressources proposées présentent au minimum :

- Les compétences et le niveau d'expérience exigés, par profil, à l'article 10 du présent CCTP ;
- Les compétences et le niveau d'expérience des CV proposés par le titulaire dans son offre pour le profil à considérer.

Le titulaire s'expose dans le cas contraire aux pénalités prévues à l'article 16.3 du CCAP.

L'intervention de la ressource commence à la réunion de lancement.

Au-delà, le titulaire s'expose aux pénalités prévues au CCAP.

5.5 Modalités de remplacement de l'intervenant principal sur une mission M2

En cas de départ/remplacement de l'intervenant principal du titulaire en cours d'exécution de la mission M2, une période de recouvrement et de montée en compétence doit être assurée sans investissement (coût/temps) par le ministère et sans risque sur les activités (continuité et qualité de service).

Cette montée en compétence est prise en charge par la ressource sortante et est d'une durée de 3 semaines.

ARTICLE 6 / PRESENTATION DU PÉRIMÉTRE MÉTIER COUVERT PAR LE MARCHÉ

Eu égard aux missions des directions mentionnées à l'article 4, les applications nationales dont elles assurent la MOA couvrent des domaines métiers variés.

En référence au plan d'occupation des sols du système d'information de l'Etat, ces applications se répartissent sur les zones fonctionnelles suivantes :

- Scolarité de l'élève ;
- Examens et concours ;
- Formation tout au long de la vie ;
- Gestion de la relation avec les usagers ;
- Action sociale – santé scolaire ;
- Enseignement supérieur
- Jeunesse & sports – vie associative

La DGESCO, principale consommatrice des prestations du présent marché, assure pour sa part la MOA d'applications couvrant la gestion administrative et financière des élèves, leur orientation, leur affectation, leur suivi pédagogique et éducatif, ainsi que les examens. Ainsi, les zones fonctionnelles « scolarité de l'élève », « examens et concours » et « gestion de la relation avec les usagers » méritent un focus particulier.

6.1 La zone fonctionnelle « scolarité de l'élève »

Les applications de cette zone ont un statut particulier dans la mesure où, d'une part, elles couvrent la totalité des élèves des premier et second degrés et, d'autre part, elles portent les fonctionnalités de gestion les plus essentielles au fonctionnement du système éducatif. Au sein de cette zone, deux applications se distinguent aussi plus particulièrement comme le « cœur » du système d'information sous la responsabilité de la DGESCO : Onde (Outil national pour la direction d'école) et Siècle (Système d'information pour les élèves des collèges et des lycées et pour les établissements).

Onde est l'application de référence pour la gestion administrative et pédagogique de la scolarité des élèves du premier degré (écoles maternelles et élémentaires).

Elle assure :

- La collecte, le suivi et la mise à jour des données de scolarité (élèves, représentants légaux, inscriptions, affectations, etc.) ;
- Le partage d'informations entre les écoles, les circonscriptions d'inspection de l'Éducation nationale, les directions des services départementaux de l'éducation nationale (DSDEN) et les mairies, ces dernières y accédant sur demande pour les besoins de l'inscription scolaire et du contrôle de l'obligation d'instruction ;
- L'alimentation de bases de données nationales et d'applications tierces (Affelnet 6e, LSU, LPI, AAF 1d, Décibel, BNIE, etc.).

Onde est déployée dans :

- Les écoles publiques (usage quotidien) ;
- Les circonscriptions et DSDEN (gestion et pilotage) ;
- Les mairies[1] (sur demande, pour les inscriptions et le contrôle de l'obligation d'instruction) ;
- Le premier degré privé sous contrat (usage limité, interfacé avec d'autres logiciels métiers) ;
- Les écoles privées hors contrat (depuis 2022, pour répondre aux obligations réglementaires).

[1] Le module « mairie » de Onde est une des deux possibilités offertes aux communes pour le partage d'informations avec les écoles : pour en savoir plus sur l'application Onde et son offre de services à destination des mairies, vous pouvez consulter la page https://eduscol.education.fr/1081/l-application-onde

Après une première amélioration de l'ergonomie du module « directeur d'école » en 2017, une **refonte globale** de l'application a été engagée en 2021, avec pour objectifs :

- **Une transformation technique** (passage de 30 bases de données académiques à une base de données nationale, mise en œuvre d'une politique d'habilitation par profils utilisateurs, évolution des modalités d'échanges avec les autres applications) ;
- **Une refonte** (fonctionnelle et ergonomique) **des environnements de travail pour les profils « mairie », « inspecteurs de l'Éducation nationale » (IEN) et « directeurs académiques des services de l'éducation nationale » (Dasen).**

Le déploiement de la nouvelle version s'effectue par vagues, entre février et automne 2026, après une phase pilote menée à l'automne 2025 dans deux académies.

Enfin, à défaut, à date, de base référentielle de données de scolarité distincte de la base de gestion, c'est Onde qui remplit cette fonction dans le 1er degré en alimentant, notamment en données des élèves et de leurs responsables, un certain nombre d'applications « clientes » parmi lesquelles on peut citer :

- Affelnet 6e, dédiée à l'affectation des élèves pour l'entrée en classe de 6e dans les collèges publics ;
- Le livret scolaire unique (LSU), qui permet le suivi des acquis des élèves de la scolarité obligatoire, pour les élèves des écoles[2] ;
- Le livret du parcours inclusif (LPI), application en cours de généralisation et dont la finalité est d'améliorer la prise en charge des élèves à besoins éducatifs particuliers. Conçu pour tous les professionnels qui accompagnent l'élève dans sa scolarité, le LPI vise à faciliter la mise en place de réponses pédagogiques adaptées aux besoins particuliers des élèves, dans le cadre d'un ou plusieurs des dispositifs de l'école inclusive[3] ;
- L'annuaire académique fédérateur du premier degré (AAF 1d) qui permet l'accès des élèves et de leurs responsables à des services portés soit par le portail « Scolarité services » (voir ci-après la description de la zone fonctionnelle « gestion de la relation avec les usagers »), soit par les ENT (Espace numérique de travail) déployés dans les écoles par certaines collectivités territoriales ;
- L'outil décisionnel du premier degré Décibel, déployé dans les académies et au ministère pour le suivi des effectifs (constat de rentrée notamment) et le pilotage de la politique éducative du premier degré.

Onde est également connectée à la Base nationale des identifiants élèves (BNIE) pour l'attribution de l'identifiant national élève (INE).

A l'instar de Onde pour le premier degré, **Siècle est le système de référence pour la gestion administrative des élèves du second degré (collèges, lycées, établissements régionaux d'enseignement adapté).** Il est composé de **huit modules**, dont les deux modules principaux sont :

- « Base élèves établissement » (BEE) : utilisé par tous les établissements publics et privés sous contrat, au moins pour la gestion des données élèves ;
- « Nomenclatures » : base de données de référence pour les codes et libellés utilisés dans le système éducatif.

Comme Onde, **Siècle a été étendu aux établissements privés hors contrat en 2022**, afin de renforcer le contrôle de l'obligation d'instruction.

Le module Siècle-BEE est utilisé :

- En saisie directe par les établissements publics ;

[2] https://www.education.gouv.fr/le-livret-scolaire-unique-du-cp-la-troisieme-1979 et https://eduscol.education.fr/142/le-livret-scolaire

[3] https://eduscol.education.fr/2506/le-livret-de-parcours-inclusif-lpi

- Principalement par interfaçage par les établissements privés sous contrat, qui y déversent leurs données à partir de leurs propres logiciels métiers.

Siècle-BEE alimente plusieurs applications essentielles du système d'information de l'Éducation nationale, parmi lesquelles :

- Le livret scolaire unique (LSU) : suivi des acquis des élèves des collèges ;
- Le livret scolaire des lycées (LSL) : version numérique du livret scolaire du baccalauréat ;
- Le livret du parcours inclusif (LPI) : suivi des élèves à besoins éducatifs particuliers dans les collèges et lycées ;
- Affelnet lycée : gestion des affectations en seconde, première (générale, technologique, professionnelle) et première année de CAP, via un algorithme d'affectation ;
- Cyclades : gestion des examens (baccalauréat, brevets, etc.) ;
- Sysca : application de validation des constats et prévisions d'effectifs par les services statistiques académiques, interfacée avec le Répertoire national des identifiants élèves (RNIE) (équivalent de la BNIE pour le second degré).

Le système Siècle s'est enrichi au fil des années de modules complémentaires, parfois de manière disparate, couvrant notamment :

- L'orientation (module Orientation) ;
- La gestion financière des élèves (modules GFE, Bourses).

En revanche, à la rentrée 2024, les modules relatifs au suivi de la scolarité (Evaluation, Cahier de textes, Vie scolaire) de la suite Siecle+ ont été décommissionnés.

En **2016**, le projet **« Siècle intégré »** a été lancé avec pour objectifs :

- Faire de Siècle une suite logicielle complète au service des établissements ;
- Améliorer la couverture fonctionnelle et l'ergonomie ;
- Intégrer cinq modules prioritaires dans une logique de cohérence et d'interopérabilité.

Aujourd'hui, les systèmes d'information Onde et Siècle sont marqués par plusieurs limites communes, dont trois sont particulièrement critiques :

- En l'absence d'autre source de données référentielle pour la scolarité des premier et second degrés, ce sont ces systèmes qui alimentent la quasi-totalité des applications consommatrices de ces données. De plus, le socle technique de Siecle est ancien, les flux d'échanges disparates limitant dorénavant la modularité et la capacité d'évolution du SI. La création d'un référentiel des données de scolarité, la généralisation d'interface automatisées, la rénovation et la nationalisation de Siecle constituent des facteurs de rationalisation et d'amélioration du système d'information de la scolarité ;
- Onde et Siècle ont été conçus en référence au modèle historique de scolarisation, selon lequel un élève est inscrit pour une année scolaire dans un établissement donné, suit une formation correspondant à un niveau (et éventuellement une spécialité), et est rattaché à une ou plusieurs structures pédagogiques stables (classe, groupes) dont la composition ne change pas en cours d'année. Or, les politiques éducatives récentes ont introduit de nouvelles modalités de scolarisation (parcours individualisés, enseignements hybrides, etc.) qui s'éloignent de ce modèle nominal. Ces évolutions rendent de plus en plus difficile la représentation fidèle de ces parcours dans les systèmes d'information actuels ;
- par ailleurs, les systèmes Onde et Siècle, dans leur version actuelle, ne sont pas conçus pour être déployés directement dans les établissements scolaires et services dépendant d'autres ministères (Justice, Défense, etc.), qui assurent également la scolarité d'élèves sous leur tutelle. Pour répondre à cette limite et favoriser une gestion cohérente et mutualisée de la scolarité à l'échelle interministérielle, ces systèmes devront faire l'objet d'adaptations progressives. Ces évolutions visent à permettre leur utilisation par l'ensemble des acteurs.

6.2 La zone fonctionnelle « examens et concours »

L'organisation des sessions d'examens au sein de la DGESCO repose principalement sur l'application **Cyclades**, **qui couvre l'intégralité du processus, de l'inscription des candidats à la délivrance des résultats**[4]. Cette application permet l'intervention de plusieurs acteurs :

- La DGESCO et les équipes de développement : pour la prise en compte de la réglementation, des évolutions des calendriers et des sujets d'examens ;
- Les divisions académiques des examens et concours : pour la gestion opérationnelle des sessions (ouverture/fermeture des inscriptions, gestion des aménagements pour les candidats en situation de handicap, organisation des épreuves, répartition des candidats, remontée des notes, harmonisation des notes, délibérations, calcul et publication des résultats, historisation).

Cyclades est en interface avec plusieurs applications pour assurer la cohérence des données et des processus :

- Les livrets scolaires LSU (livret scolaire unique) et LSL (livret scolaire du lycée) ;
- La base élèves établissement (Siècle-BEE) ;
- La plateforme Parcoursup (pour les affectations post-bac) ;
- Affelnet lycée (pour les affectations en seconde, première et CAP).

Santorin, souvent perçu comme un outil autonome, est en réalité une **brique applicative intégrée à l'environnement Cyclades**. Il est dédié à la **dématérialisation complète du processus de correction** :

- La numérisation et l'anonymisation des copies ;
- La correction en ligne ;
- La remontée des notes.

Santorin échange également avec les applications **Imagin** et **Delos**.

Imagin est étroitement associée à Cyclades et permet :

- L'affectation des correcteurs et examinateurs selon des critères précis (disciplines enseignées, résidence administrative, disponibilités, nombre de copies à corriger par lot et/ou candidat à évaluer à l'oral) ;
- La gestion de leur rémunération en fonction des services effectués.

Delos est la dernière application intégrée à la zone fonctionnelle « examens et concours ». Elle sert de **banque nationale des sujets** pour l'évaluation des épreuves de langues vivantes et des spécialités des candidats du baccalauréat général et technologique. Plusieurs acteurs interviennent sur Delos :

- La DGESCO : alimentation et indexation des contenus ;
- Les corps d'inspection ; et les divisions académiques : sélection, reprographie et distribution des sujets ;
- Les enseignants : utilisation des sujets pour la préparation et l'évaluation des élèves de première et terminale ;
- Le grand public : accès aux ressources.

6.3 La zone fonctionnelle « gestion de la relation avec les usagers »

Le ministère chargé de l'Education nationale a développé une offre de services en ligne destinée principalement aux parents des élèves du 2nd degré, accessible via le portail « Scolarité services ». Ce portail permet aux parents de consulter à distance les livrets scolaires de leurs enfants et d'effectuer certaines démarches administratives en ligne (mise à jour de leurs données administratives, inscription

[4] Cyclades couvre aussi le champ des concours (sous MOA de la DGRH) et celui de certains examens de l'enseignement supérieur (sous MOA de la Dgesip).

au collège ou au lycée, paiement des factures de restauration ou d'internat, demande de bourse de collège ou de lycée).

Pour les parents du 1er degré, les services proposés se limitent aujourd'hui à la consultation du livret scolaire unique (LSU) et à l'inscription en 6e, mais l'offre est appelée à s'étoffer dans les années à venir.

L'offre « Scolarité services » est proposée à toutes les académies. Toutefois, dans le second degré, chaque établissement peut activer ou désactiver certains services, depuis une page de paramétrage dans Siècle.

De nouvelles fonctionnalités, issues notamment d'ateliers d'écoute usagers, sont progressivement ajoutées pour améliorer encore la qualité de service : c'est le cas du calendrier des démarches en page d'accueil, par exemple. En cible, un « espace famille » permettra aux parents connectés d'accéder à l'ensemble de leurs informations ainsi qu'à celles concernant tous leurs enfants, quel que soit leur lieu de scolarisation, et de les modifier si nécessaire[5].

---

[5] Pour en savoir plus sur le portail Scolarité services, se référer à la page https://www.education.gouv.fr/le-portail-scolarite-services-326158

ARTICLE 7 / NATURE ET ÉTENDUE DES PRESTATIONS

7.1 Propos liminaires

Le titulaire s'engage à exécuter les prestations décrites dans le présent CCTP, dans un délai ne pouvant excéder celui prévu dans le présent article.

Les durées sont définies en jours ouvrés, c'est-à-dire de neuf heures à dix-huit heures tous les jours sauf samedi, dimanche et jours fériés.

7.2 Points de complexité des prestations directement liées aux applications

Certaines unités d'œuvre sont déclinées selon des niveaux de complexité des applications existantes.

Ces niveaux de complexité sont calculés sur la base de points de complexité. Les points de complexité sont attribués en fonction du périmètre des prestations, selon les 4 critères suivants :

Critère	Métrique	Nombre de points de complexité associé
1. Nombre de pages web	de 1 à 3 pages web	**1**
	de 4 à 8 pages web	**2**
	de 9 à 15 pages web	**3**
2. Nombre de profils utilisateurs	de 1 à 2 profils utilisateur	**1**
	de 3 à 4 profils utilisateur	**2**
	de 5 à 8 profils utilisateur	**3**
3. Nombre d'interfaces externes	aucune interface	**0**
	1 interface externe	**1**
	de 2 à 3 interfaces externes	**2**
	de 4 à 6 interfaces externes	**3**
4. Nombre d'algorithmes (traitements comprenant des règles de calcul ou manipulant des éléments d'aide à la décision)	aucun algorithme	**0**
	de 1 à 3 algorithmes mis en œuvre	**2**
	de 4 à 8 algorithmes mis en œuvre	**3**

Les points de complexité sont cumulatifs c'est-à-dire par exemple que si une application comporte 16 pages web, son nombre de points de complexité est 4 (3 + 1).

Le niveau de complexité des unités d'œuvre est établi en sommant les points de complexité correspondant aux caractéristiques de la prestation :

Nombre de points de complexité	Nature de la complexité correspondante
Entre 2 et 4	**Simple**
Entre 5 et 8	**Moyenne**
9 points de complexité et plus	**Complexe**

Pour les applications à développer, les niveaux de complexité sont précisés dans la description des UO concernées.

7.3 Mission 1 : initialisation des prestations et prise de connaissance globale des applications

7.3.1 Objet

Cette mission a pour objet de permettre au titulaire de présenter son équipe et sa méthodologie, et de prendre globalement connaissance des applications du SI du ministère couvert par le présent marché et de son écosystème.

7.3.2 Description

Le ministère met à la disposition du titulaire les informations en sa possession nécessaires pour mener à bien les prestations décrites. Notamment, le ministère met à disposition du titulaire les documents métier, fonctionnels et applicatifs des applications et de leur écosystème, ainsi qu'une cartographie du domaine et de son écosystème.

Dans le cadre de cette mission, le titulaire assure les prestations décrites ci-après, qui font l'objet d'une seule unité d'œuvre (UO-M1-PRI_COG).

7.3.2.1 Réunion de lancement du marché

La réunion de lancement a pour objet de présenter l'équipe qui est effectivement en charge des prestations couvertes par le présent marché. Elle porte également sur les principes qui gouvernent l'exécution opérationnelle des missions.

Le titulaire nomme un directeur de projet dont le rôle est :

- D'assurer la coordination opérationnelle de ses équipes ;
- D'informer le ministère sur l'avancement des projets et le plan de charge global ;
- De garantir le maintien des connaissances ;
- De garantir le respect des engagements du titulaire ;

Et ce, pendant toute la durée du marché.

Le titulaire organise une réunion de lancement avec les représentants du ministère (environ 10 personnes) au plus tard dix (10) jours après la réception du bon de commande.

L'ordre du jour de la réunion de lancement est le suivant :

- Présentation, par le titulaire, des conditions nécessaires à la bonne réalisation des prestations ;
- Présentation de l'équipe du titulaire correspondant aux profils proposés dans son offre ;
- Présentation du kit d'accueil ;
- Fourniture, par le titulaire, d'un plan d'assurance qualité conforme à celui présenté dans son offre ;
- Présentation, par le titulaire, de sa méthodologie pour le déroulement de la totalité des missions décrivant au moins le détail de chaque mission et les méthodes utilisées.

7.3.2.2 Prise de connaissance globale des applications et de leur écosystème

Le titulaire doit prendre connaissance du SI du ministère sur le périmètre applicatif couvert par le présent marché ; via le POS (Plan d'Occupation des Sols) et la cartographie applicative gérée par la DNE. La DNE précise l'URL pendant la Mission 1.

7.3.2.3 Kit d'accueil

Le titulaire initie un kit d'accueil comportant la documentation et les informations qu'il juge utile de transmettre à tout nouvel intervenant exerçant une mission d'AMOA au ministère.

Ce kit d'accueil doit permettre à tout nouvel intervenant du titulaire de disposer d'informations opérationnelles dès le démarrage de sa mission.

Ainsi, à l'initialisation du présent marché, ce kit d'accueil peut comporter certains éléments du présent marché (CCTP, plan d'assurance qualité (PAQ)), une présentation des MOA du ministère, ou encore les informations relatives aux applications du ministère et à leur écosystème, recueillies lors de la prise de connaissance globale des applications.

Il est, par la suite, enrichi par le titulaire qui y complète les informations obtenues dans le cadre des missions réalisées, aux fins de capitalisation, en moyenne une fois par an au cours de l'exécution du marché.

7.3.2.4 Plan d'assurance qualité (PAQ)

Le titulaire finalise le PAQ, qu'il a préalablement initialisé dans son offre, en conformité avec les exigences du ministère et en intégrant les remarques recueillies à l'occasion de la réunion de lancement.

Le PAQ comporte au moins :

- Les indicateurs proposés :
- Le suivi des risques ;
- Le suivi des plannings (taux d'avancement du projet) ;
- Le système de mesure de la qualité (surveillance, contrôle, etc.).
- Les modalités de collaboration entre les équipes du titulaire et les équipes du ministère (transfert de compétences, pilotage, etc.) ;
- Les outils de gestion documentaire.

7.3.3 Livrables

Le titulaire s'engage à fournir les livrables suivants :

- Support de la réunion de lancement ;
- Compte rendu de la réunion de lancement ;
- CV des membres de l'équipe au moins équivalents à ceux présentés dans l'offre du titulaire ;
- Plan d'Assurance Qualité (PAQ) définitif ;
- Rapport de prise de connaissance du SI du ministère ;
- Kit d'accueil.

7.3.4 Délais et modalités de recette de la mission

Les prestations de la mission 1 débutent à la réception du bon de commande et s'achèvent à la réception des prestations.

Les prestations de la mission 1 sont commandées une seule fois au cours du marché.

UO mission n°1	Nature des livrables	Délai de production des livrables/activité (en jours ouvrés)	Délai de recette du ministère (en jours ouvrés)	Délai de correction éventuelle du titulaire (en jours ouvrés)
UO-M1-PRI_COG	Support de la réunion de lancement	2 jours avant la tenue de la réunion	1	1
	Compte-rendu de la réunion de lancement, CV des membres de l'équipe, PAQ définitif	3 jours à compter de la tenue de la réunion de lancement	2	1

UO mission n°1	Nature des livrables	Délai de production des livrables/activité (en jours ouvrés)	Délai de recette du ministère (en jours ouvrés)	Délai de correction éventuelle du titulaire (en jours ouvrés)
	Rapport de prise de connaissance des applications et de leur écosystème	15 jours à compter de la réception du bon de commande	5	2
	Kit d'accueil	20 jours à compter de la réception du bon de commande	5	2

7.4 Mission 2 : assistance à la conduite de projet

7.4.1 Objet

Cette mission a pour objet d'assister les MOA dans leur rôle de chefs de projets informatiques des applications nationales dont elles ont la charge, en mettant en œuvre les moyens et les compétences nécessaires à cette assistance.

7.4.2 Description

Dans le cadre de cette mission, l'intervenant du titulaire prend en charge des activités de chefferie de projet. Il peut aussi bien s'agir de traiter des évolutions mineures que de véritables projets, d'ampleur bien plus importante.

Le titulaire assure les prestations décrites ci-après, qui font l'objet d'une seule unité d'œuvre (UO-M2-CDP).

- **Prise de connaissance du projet**

Le titulaire réalise une prise de connaissance approfondie du ou des projet(s) sur lesquels il intervient dans le cadre de la prestation.

Pour ce faire, le ministère met à disposition du titulaire l'ensemble de la documentation projet existante qui peut varier en fonction de l'état d'avancement du projet :

- Documentation projet (supports, comptes rendus de réunion, plannings…)
- Documentation relative à l'application ou aux applications (documents fonctionnels, techniques et juridiques) et à leur zone fonctionnelle ;
- Cartographie métier, fonctionnelle et applicative de la ou des applications et de son (leur) écosystème ;
- Accès aux espaces collaboratifs du ou des projets ainsi qu'à l'application ou aux applications concernées.

- **Conduite de projet**

Les activités menées par le titulaire concernent l'ensemble des activités de conduite de projet :

- De la phase de construction fonctionnelle de la solution (cadrage, expression de besoin, spécification fonctionnelle, documentation relative au Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD)…) ;
- A la phase de mise en œuvre (recette, conduite du changement).

Et impliquent, pour le titulaire, la préparation et/ou la participation à et/ou l'animation de l'ensemble des instances liées au(x) projet(s) : comité(s) utilisateur(s), ateliers MOA/MOE, comité(s) de suivi de projet, comité(s) de pilotage…

Les activités de conduite de projet sont définies comme suit :

Phase projet	Activité	Descriptif
Construction fonctionnelle de la solution	**Cadrage**	Réalisation d'étude avant-projet, réalisation de cartographies métier fonctionnelles et applicatives, formalisation de processus métier, réalisation de diagnostic d'applications
	Expression de besoin	Rédaction de cahiers des charges, rédaction de fiches évolution, rédaction des matrices d'exigence, contribution aux comités utilisateurs
	Conception fonctionnelle	Elaboration et/ou validation de spécifications fonctionnelles, de user stories (US), participation aux ateliers avec la Maîtrise d'œuvre avec relecture commentée des supports et comptes rendus de réunion, le cas échéant, rédaction de notes d'alertes à destination de la maîtrise d'ouvrage indiquant les difficultés techniques rencontrées par la MOE

Phase projet	Activité	Descriptif
		Prise en compte et application des normes RGPD (inscription du traitement ou de ses évolutions au registre du ministère, rédaction de mentions légales, conduite d'une analyse d'impact…)
Mise en œuvre de la solution	**Recette**	Elaboration de la stratégie de recette, préparation du cahier de recette, conduite de la recette MOA, accompagnement de la recette utilisateurs, rédaction des bilans de recette MOA et utilisateurs
	Conduite du changement	Elaboration du plan de communication/plan de formation, préparation et animation de classes virtuelles, production de support de communication/formation
Transverse	**Préparation des instances projets**	Planification, ordre du jour, transmission des documents à examiner en réunion
Transverse	**Participation / Animation des instances projet**	Préparation des supports de réunion
Transverse	**Suivi des instances projet**	Rédaction des comptes rendus de réunion
Transverse	**Reporting**	Point régulier d'avancement de projet en interne MOA

7.4.3 Livrables

- **Pour les activités transverses :**
  - Ordre du jour des réunions
  - Support de réunion
  - Compte-rendu de réunion

- **Pour le reste des activités :**

Les livrables demandés sont identiques à ceux indiqués dans chacune des prestations des missions 3 et 4.

7.4.4 Complexité de l'UO

Une UO porte sur l'assistance à la conduite de projet pendant une période d'1, 3 ou 6 mois calendaire(s).

Trois niveaux de complexité sont distingués. Le niveau de séniorité de l'intervenant principal doit prendre en compte le niveau de complexité de la prestation à réaliser.

Inducteur de complexité	Niveau de complexité	UO correspondante
Périmètre pris en charge : • de 1 à 5 applications existantes de complexité simple (voir points de complexité d'une application) devant faire l'objet d'évolutions (activités d'expression de besoin et/ou de conception fonctionnelle et/ou de recette et/ou de conduite du changement)	Simple	UO-M2-CDP-S
Périmètre pris en charge :	Moyen	UO-M2-CDP-M

Inducteur de complexité	Niveau de complexité	UO correspondante
• de 1 à 3 applications existantes de complexité moyenne devant faire l'objet d'évolutions (activités d'expression de besoin et/ou de conception fonctionnelle et/ou de recette et/ou de conduite du changement) ou • 1 ou plusieurs applications en cours de création, ayant déjà fait l'objet d'un cadrage et dont le processus de conception/mise en œuvre doit être poursuivi (expression de besoin, conception fonctionnelle, recette, conduite du changement)		
Périmètre pris en charge : • 1 ou 2 applications existantes de complexité complexe devant faire l'objet d'évolutions (activités d'expression de besoin et/ou de conception fonctionnelle et/ou de recette et/ou de conduite du changement) ou • Processus de création d'une ou plusieurs applications (cadrage, expression de besoin, conception fonctionnelle, recette, conduite du changement).	Complexe	UO-M2-CDP-C

7.4.4.1 Délais et modalités de recette

UO-M2-CDP	Nature des livrables	Délai de production des livrables (en jours ouvrés)	Délai de recette du ministère (en jours ouvrés)	Délai de correction éventuelle du titulaire (en jours ouvrés)
Activités transverses	Ordre du jour des réunions	2 jours avant la tenue de la réunion	2 jours	1 jour
	Supports de réunion	2 jours avant la tenue de la réunion	2 jours	1 jour
	Compte-rendu de réunion	2 jours après la tenue de la réunion	2 jours	1 jour

Les délais et modalités des livrables des autres activités sont les mêmes que ceux prévus dans les missions 3 (voir article 7.5) et 4 (voir article 7.6).

Dans le cadre de la mission 2, les délais de production des livrables courent à compter de la demande du ministère en comité de suivi de projet, instance opérationnelle projet (voir article 9.2).

7.5 Mission 3 : assistance à la construction de la solution fonctionnelle

7.5.1 Objet

Cette mission a pour objet d'assister les MOA dans leurs activités concourant au développement et à la maintenance en condition opérationnelle (MCO) des applications nationales dont elles sont responsables, en mettant en œuvre les moyens et les compétences nécessaires à cet accompagnement. Il peut aussi bien s'agir de traiter des évolutions mineures que de véritables projets, d'ampleur bien plus importante.

7.5.2 Prestation 1 : cadrage

7.5.2.1 Etude avant-projet (UO-M3-P1-ETU_AVP)

Dans le cadre de cette unité d'œuvre, le titulaire réalise une étude d'opportunité ou de faisabilité d'un besoin non formalisé, pouvant comprendre, de manière optionnelle, des sujets contribuant à l'urbanisation et l'architecture fonctionnelle et processus métier. L'étude d'opportunité permet une aide à la décision concernant la pertinence de mettre en place une ou plusieurs fonctionnalités, voire de créer un nouveau traitement. L'étude de faisabilité, s'attache quant à elle, à analyser les possibilités de mise en œuvre d'une solution et peut ainsi faire partie de l'étude d'opportunité.

Cette unité d'œuvre est commandée en cas de nouveau besoin.

- **Livrables**

Le titulaire s'engage à fournir le livrable suivant :

  - Etude d'opportunité ou de faisabilité.

- **Complexité des UO**

Trois niveaux de complexité sont distingués :

Inducteur de complexité	Niveau de complexité	UO correspondante
Etude nécessitant : • un rapport d'analyse • une description de la solution recommandée	Simple	UO-M3-P1-ETU_AVP-S
Etude nécessitant : • les livrables attendus au titre de l'UO de complexité inférieure • la réalisation d'une évaluation des impacts et des risques • une analyse de la valeur permettant l'aide à la décision	Moyen	UO-M3-P1-ETU_AVP-M
Etude nécessitant : • les livrables attendus au titre de l'UO de complexité inférieure • la réalisation d'une liste des activités pour la mise en œuvre (définition de la trajectoire, phasage des activités, identification des scénarios de mise en œuvre avec avantages et inconvénients) • une estimation de la complexité de mise en œuvre.	Complexe	UO-M3-P1-ETU_AVP-C

7.5.2.2 ***Etude et formalisation d'un processus métier (UO- M3-P1-ETU_MET)***

Dans le cadre de cette unité d'œuvre, le titulaire réalise une étude d'un processus à partir des entrants de la MOA et/ou des utilisateurs. A la demande du ministère, le titulaire produit une représentation graphique du processus métier au format BPMN (Business Process Model and Notation).

Cette unité d'œuvre est commandée en cas de nouveau besoin et dans le cadre de la MCO.

- **Livrables**

Le titulaire s'engage à fournir le livrable suivant :

  - description d'un processus métier, incluant le cas échéant sa représentation graphique.

- **Complexité des UO**

Trois niveaux de complexité sont distingués :

Inducteur de complexité	Niveau de complexité	UO correspondante
Processus métier possédant toutes les caractéristiques suivantes : • processus déjà existant, encadré par une réglementation • dont la description ne nécessite ni enquête terrain ni enquête auprès des MOA :	Simple	UO-M3-P1-ETU_MET-S
Processus métier possédant toutes les caractéristiques suivantes : • processus nouveau ou non encadré par une réglementation • dont la description ne nécessite ni enquête terrain ni enquête auprès des MOA	Moyen	UO-M3-P1-ETU_MET-M
Processus métier non décrit dans les 2 niveaux de complexité précédents.	Complexe	UO-M3-P1-ETU_MET-C

7.5.2.3 ***Prise de connaissance et diagnostic d'une application (UO- M3-P1-DIA_APP)***

Dans le cadre de cette unité d'œuvre, le titulaire est en charge :
- d'établir la cartographie métier, fonctionnelle et applicative de l'application et de son écosystème ;
- d'établir le diagnostic de l'application existante ;
- de réaliser un rapport d'étonnement incluant des préconisations d'amélioration

Pour la réalisation de cette prestation, le ministère met à disposition du titulaire :
- un accès à l'application concernée ;
- les documents fonctionnels, techniques et juridiques de l'application.

Afin de prendre connaissance de l'usage des applications in situ, le titulaire effectue entre 2 et 3 visites terrain (par exemple : écoles ou d'établissements scolaires du second degré) et rencontre les services

utilisateurs (par exemple : chefs d'établissements, directeurs d'école, secrétaires, responsables de plates-formes de lutte contre le décrochage scolaire). Le ministère indique au titulaire les structures dans lesquelles le titulaire doit se rendre.

Le diagnostic est quant à lui établi au regard :

- de l'état de l'art en matière d'application de gestion de type web ;
- des profils des utilisateurs ;
- des contraintes juridiques d'exigence de sécurité et de confidentialité des données.

Sur la base de ce diagnostic, le titulaire doit présenter des propositions d'amélioration/évolution d'une application et les solutions pour les mettre en œuvre.

Cette unité d'œuvre est commandée dans le cadre de la MCO.

- **Livrables**

Le titulaire s'engage à fournir le livrable suivant :

- cartographie métier, fonctionnelle et applicative de l'application et de son écosystème.
- rapport d'étonnement incluant des préconisations d'amélioration.

- **Complexité des UO**

Trois niveaux de complexité (UO-M3-P1-DIA_APP-S, UO-M3-P1-DIA_APP-M, UO-M3-P1-DIA_APP-C) sont distingués selon les points de complexité calculés sur le périmètre à couvrir par la prestation (cf. article 7.2 « Points de complexité des prestations directement liées aux applications »).

7.5.2.4 Délais et modalités de recette

Remarque : Le délai de production des livrables court à compter du jour de réception de la commande.

UO mission n°3 prestation n°1	Nature des livrables	Niveau de complexité	Délai de production des livrables (en jours ouvrés)	Délai de recette du ministère (en jours ouvrés)	Délai de correction éventuelle du titulaire (en jours ouvrés)
UO-M2-P1-ETU_AVP	**Etude d'opportunité ou de faisabilité**	**Simple**	5	5	1
		Moyen	12	6	2
		Complexe	20	10	3
UO-M2-P1-ETU_MET	**Description d'un processus métier, incluant le cas échéant sa représentation graphique**	**Simple**	5	5	1
		Moyen	10	6	1
		Complexe	15	7	2
		Simple	13	5	1

UO mission n°3 prestation n°1	Nature des livrables	Niveau de complexité	Délai de production des livrables (en jours ouvrés)	Délai de recette du ministère (en jours ouvrés)	Délai de correction éventuelle du titulaire (en jours ouvrés)
UO-M2-P1-DIA_APP	**Cartographie et rapport d'étonnement**	**Moyen**	20	6	1
		Complexe	30	7	2

7.5.3 Prestation 2 : expression de besoin

7.5.3.1 Formalisation du besoin sous forme de cahier des charges (UO-M3-P2-CDC_EXP)

Dans le cadre de cette unité d'œuvre, le titulaire rédige une expression de besoin sous forme de cahier des charges.

Après validation par le ministère d'une ou plusieurs propositions d'amélioration/évolution formulées dans le cadre de la prestation 1 de la présente mission, le titulaire traduit et formalise ces propositions dans un cahier des charges fonctionnel (nouvelles fonctionnalités, fonctionnalités modifiées, règles ergonomiques incluant l'aide en ligne, recommandations sur le manuel utilisateur). Ce cahier des charges a pour objet de formaliser les évolutions fonctionnelles attendues par la MOA sur une application déjà opérationnelle, ou pour créer une nouvelle application. La rédaction de ce cahier des charges nécessite plusieurs itérations avec la MOE : une version initiale est présentée à la MOE, puis enrichie à la suite de l'atelier de revue, et ainsi de suite, jusqu'à une version finale. Un modèle de cahier des charges est présenté en annexe 1 du présent document.

Cette unité d'œuvre est commandée en cas de nouveau besoin et dans le cadre de la MCO.

- **Livrables**

Le titulaire s'engage à fournir les livrables suivants :

- cahier des charges
- matrice des exigences

- **Complexité des UO**

- En cas de besoin concernant une application existante :

  Trois niveaux de complexité (UO-M3-P2-CDCE_EXP-S, UO-M3-P2-CDCE_EXP-M, UO-M3-P2-CDCE_EXP-C) sont distingués selon les points de complexité calculés sur le périmètre à couvrir par la prestation (voir article 7.2 « Points de complexité des prestations directement liées aux applications »).

- En cas de besoin non encore outillé, trois niveaux de complexité sont distingués. Ils reposent sur la complexité de l'activité métier à considérer, au sens de la norme ISO 9000:2015.

Inducteurs de complexité	Niveau de complexité	UO correspondante
• **Activité incluant :** - 1 à 2 tâches élémentaires	Simple	UO-M3-P2-CDCI_EXP-S

- 1 acteur/service impliqué - des règles métier simples et stables - un niveau d'interdépendance nul ou faible		
• **Activité incluant :** - 3 à 5 tâches élémentaires - 2 à 3 acteurs/services impliqués - des règles métier comportant quelques exceptions - un niveau d'interdépendance moyen	Moyen	UO-M3-P2-CDCI_EXP-M
• **Activité incluant :** - 6 à 10 tâches élémentaires - 4 à 6 acteurs/services impliqués - des règles métier nombreuses et/ou évolutives - un fort niveau d'interdépendance	Complexe	UO-M3-P2-CDCI_EXP-C

Dans le cas où l'activité inclut des inducteurs relevant de niveaux de complexité différents, le ministère retient le plus complexe d'entre eux.

7.5.3.2 Formalisation du besoin sous forme de fiche évolution (UO-M3-P2-FEV_EXP)

Dans le cadre de cette unité d'œuvre, le titulaire rédige une expression de besoin sous la forme d'une fiche évolution.

Après validation par le ministère d'une ou plusieurs propositions d'amélioration/évolution formulées dans le cadre de la prestation 1 de la présente mission, le titulaire traduit et formalise ces propositions dans une fiche évolution (nouvelles fonctionnalités, fonctionnalités modifiées, règles ergonomiques incluant l'aide en ligne, recommandations sur le manuel utilisateur). La rédaction de cette fiche évolution nécessite plusieurs itérations avec la MOE : une version initiale est présentée à la MOE, puis enrichie à la suite de l'atelier de revue, et ainsi de suite, jusqu'à une version finale. Un modèle de fiche évolution est présenté en annexe 2 du présent document.

Cette unité d'œuvre est commandée dans le cadre de la MCO.

- **Livrables**

Le titulaire s'engage à fournir le livrable suivant :

  - fiche évolution

- **Complexité des UO**

Trois niveaux de complexité (UO-M3-P2-FEV_EXP-S, UO-M3-P2-FEV_EXP-M, UO-M3-P2-FEV_EXP-C) sont distingués selon les points de complexité calculés sur le périmètre à couvrir par la prestation (voir article 7.2 « Points de complexité des prestations directement liées aux applications »).

7.5.3.3 Elaboration des maquettes (UO-M3-P2-ELA_MAQ)

Dans le cadre de cette unité d'œuvre, le titulaire produit des maquettes de l'application, en respectant les contraintes techniques et de droits (par exemple, images ou icônes utilisées libres de droit). Ces

maquettes constituent un complément optionnel aux expressions de besoin rédigées dans le cadre des UO-M3-P2-CDC_EXP et UO-M3-P2-FEV_EXP. Elles ont uniquement une valeur illustrative.

Une maquette peut comporter plusieurs pages web. Une page web peut constituer un gabarit (modèle non instancié, à utiliser pour toutes les pages de même typologie) ou une instanciation pour un cas particulier d'utilisation. Ces maquettes sont dynamiques : elles permettent de visualiser le comportement des pages web lors de leur utilisation et l'enchaînement de ces pages web entre elles.

Les maquettes sont transmises à la maîtrise d'œuvre interne après validation par la maîtrise d'ouvrage.

Cette unité d'œuvre est commandée en cas de nouveau besoin et dans le cadre de la Maintenance en Conditions Opérationnelles (MCO).

- **Livrables**

Le titulaire s'engage à fournir le livrable suivant :

  - maquette à valeur illustrative (et non un prototype).

- **Complexité des UO**

Trois niveaux de complexité sont distingués :

Inducteur de complexité	Niveau de complexité	UO correspondante
• Maquette comportant entre 1 et 5 pages web	Simple	UO-M3-P2-ELA_MAQ-S
• Maquette comportant entre 6 et 10 pages web	Moyen	UO-M3-P2-ELA_MAQ-M
• Maquette comportant entre 11 et 15 pages web	Complexe	UO-M3-P2-ELA_MAQ-C

7.5.3.4 Participation au comité utilisateurs (UO-M3-P2-COM_UTI)

Dans le cadre de cette unité d'œuvre, le titulaire participe au comité utilisateurs et anime la partie de ce comité dédiée à la présentation de la (ou des) expression(s) de besoin en cours qu'il a rédigées. A l'issue du comité, il réalise la partie du compte-rendu afférente.

Cette unité d'œuvre est commandée en cas de nouveau besoin et dans le cadre de la MCO.

- **Livrables**

Le titulaire s'engage à fournir le livrable suivant :

  - diapositives à inclure dans le support de présentation du comité utilisateurs ;
  - compte-rendu des échanges concernant la (ou les) expression(s) de besoin en cours à sa charge.

- **Complexité des UO**

Deux niveaux de complexité sont distingués pour cette UO :

Inducteur de complexité	Niveau de complexité	UO correspondante
• Participation/animation d'un comité utilisateur d'une durée d'une demi-journée	Simple	UO-M3-P2-COM_UTI-S
• Participation/animation d'un comité utilisateur d'une durée d'une journée	Complexe	UO-M3-P2-COM_UTI-C

7.5.3.5 Délais et modalités de recette

Remarque n°1 : sauf mention contraire, les délais de production des livrables précisés ci-après se décomposent en :

- D1 : à compter de la réception du bon de commande pour la version initiale
- D2 : à compter de l'atelier de revue pour les versions suivantes jusqu'à la version finale remise lors du dernier atelier de revue

Remarque n°2 : les délais de recette indiqués courent à compter de la livraison finale du document à considérer

UO mission n°3 prestation n°2	Nature des livrables	Niveau de complexité	Délai de production des livrables (en jours ouvrés)	Délai de recette du ministère (en jours ouvrés)	Délai de correction éventuelle du titulaire (en jours ouvrés)
UO-M3-P2-CDC_EXP	**Cahier des charges/ matrice des exigences**	**Simple**	D1 = 10 D2 = 5	5	N/A
		Moyen	D1 = 20 D2 = 10	7	N/A
		Complexe	D1 = 30 D2 = 15	10	N/A
UO-M3-P2-FEV_EXP	**Fiche évolution**	**Simple**	D1 = 5 D2 = 3	2	N/A
		Moyen	D1 = 10 D2 = 5	5	N/A
		Complexe	D1 = 20 D2 = 10	7	N/A
UO-M3-P2-ELA_MAQ	**Maquette**	**Simple**	D1 = 10	5	3
		Moyen	D1 = 20	5	3
		Complexe	D1 = 30	5	4

UO mission n°3 prestation n°2	Nature des livrables	Niveau de complexité	Délai de production des livrables (en jours ouvrés)	Délai de recette du ministère (en jours ouvrés)	Délai de correction éventuelle du titulaire (en jours ouvrés)
UO-M3-P2-COM_UTI	**Diapositives de présentation** **Compte-rendu**	**Tous niveaux confondus**	2 jours avant la tenue du comité 2 jours après la tenue du comité	2	1

7.5.4 Prestation 3 : conception fonctionnelle

7.5.4.1 Assistance à la conception et à la validation des spécifications (UO-M3-P3-SPE_FON)

Dans le cadre de cette unité d'œuvre, le titulaire assiste les MOA dans l'élaboration des spécifications fonctionnelles ou équivalents (user stories par exemple), en collaboration avec la MOE, puis assiste ces MOA dans leur validation.

Cette élaboration peut prendre deux formes :

1. **Forme A : Le titulaire rédige les spécifications fonctionnelles ou user stories (en fonction du mode projet).**

Il s'agit de décliner les processus métiers issus du cahier des charges, relatif au projet soit en spécifications fonctionnelles pour les projets gérés en cycle en V, soit en user stories, pour les projets gérés en Agile.

Une fois les spécifications/user stories validées par la MOA, le titulaire participe, à la demande du ministère, aux réunions de conception fonctionnelle (ateliers) avec la MOE, en complément des personnels du ministère. L'objet de ces réunions est de s'assurer de la bonne compréhension des spécifications /User stories par la maîtrise d'œuvre. La durée d'une réunion de conception est estimée à une demi-journée.

A l'issue de la réunion, le titulaire assure la relecture du compte rendu afin de garantir le ministère quant à l'exactitude et l'exhaustivité des échanges, choix et décisions issus de l'atelier. Ses observations sont formulées au sein d'une fiche de relecture ou au sein du document.

Le titulaire rédige éventuellement des notes d'alertes à destination de la maîtrise d'ouvrage indiquant les difficultés techniques rencontrées par la maîtrise d'œuvre.

2. **Forme B : Le titulaire valide les spécifications fonctionnelles ou user stories produites par la MOE.**

A la demande du ministère, le titulaire participe aux réunions de conception fonctionnelle (ateliers) en complément des personnels du ministère. L'objet de ces réunions est de s'assurer de la bonne compréhension du besoin par les MOE. La durée d'une réunion de conception est estimée à une demi-journée.

Avant la réunion, le titulaire assure la relecture du support afin de garantir le ministère quant à l'exactitude et l'exhaustivité des sujets à aborder et des choix et des décisions à prendre pendant l'atelier.

A l'issue de la réunion, le titulaire assure la relecture du compte rendu afin de garantir le ministère quant à l'exactitude et l'exhaustivité des échanges, choix et décisions issus de l'atelier. Ses observations sont formulées au sein d'une fiche de relecture ou au sein du document.

Le titulaire rédige éventuellement des notes d'alertes à destination de la maîtrise d'ouvrage indiquant les difficultés techniques rencontrées par la maîtrise d'œuvre.

Si une mise à jour d'une cartographie des processus fait partie de la prestation commandée, ce travail sera réalisé avec l'outil demandé par le ministère.

Cette unité d'œuvre est commandée en cas de nouveau besoin et dans le cadre de la MCO.

- **Livrables**

Le titulaire s'engage à fournir les livrables suivants :

- spécifications fonctionnelles ou user stories (US)
- fiche de relecture du support de réunion de conception ou modification du support en mode « Suivi des modifications » ;
- fiche de relecture du compte rendu de réunion de conception ou modification du compte rendu en mode « Suivi des modifications »
- éventuellement, note d'alerte à destination de la MOA.

- **Complexité des UO**

Trois niveaux de complexité sont distingués selon la forme ((A) ou (B)) retenue pour l'élaboration

Inducteur de complexité	Niveau de complexité	UO correspondante
• Déclinaison en US/règles de gestion d'1 à 3 activité(s) métier (contenant chacune jusqu'à 10 tâches élémentaires) et participation à 1 réunion de conception	Simple	UO-M3-P3-SPE_FON-S (A)
• Déclinaison en US/règles de gestion de processus métier comprenant 4 à 10 activités métier (contenant chacune jusqu'à 10 tâches élémentaires) et participation à 3 réunions de conception	Moyen	UO-M3-P3-SPE_FON-M (A)
• Déclinaison en US/règles de gestion de processus métier comprenant 11 à 15 activités métier (contenant chacune jusqu'à 10 tâches élémentaires) et participation à 5 réunions de conception	Complexe	UO-M3-P3-SPE_FON-C (A)

Inducteur de complexité	Niveau de complexité	UO correspondante
• Déclinaison en US/règles de gestion d'1 à 3 activité(s) métier (contenant chacune jusqu'à 10 tâches élémentaires) et participation à 1 réunion de conception	Simple	UO-M3-P3-SPE_FON-S (B)
• Déclinaison en US/règles de gestion de processus métier comprenant 4 à 10 activités métier (contenant chacune	Moyen	UO-M3-P3-SPE_FON-M (B)

jusqu'à 10 tâches élémentaires) et participation à 3 réunions de conception		
• Déclinaison en US/règles de gestion de processus métier comprenant 11 à 15 activités métier (contenant chacune jusqu'à 10 tâches élémentaires) et participation à 5 réunions de conception	Complexe	UO-M3-P3-SPE_FON-C (B)

7.5.4.2 Analyse des données dans le cadre de la règlementation applicable (UO-M3-P3-DON_REG)

Dans le cadre de cette unité d'œuvre, le titulaire accompagne les MOA dans l'application du RGPD :

- inscription du traitement ou de ses évolutions au registre du ministère : évaluation du niveau de sensibilité du traitement (écriture/mise à jour de la grille de sensibilité), écriture/mise à jour de la fiche-registre pour l'instruction juridique, écriture/mise à jour de la fiche-registre type pour publication au registre,
- rédaction des mentions légales destinées à l'information des personnes concernées ;
- le cas échéant, conduite d'une analyse d'impacts, en lien avec la DNE, permettant au Délégué à la Protection des Données (DPD) d'apprécier les risques concernant la protection des données personnelles traitées.

Cette unité d'œuvre est commandée en cas de nouveau besoin et dans le cadre de la MCO.

- **Livrables**

Le titulaire s'engage à fournir les livrables suivants :

- fiche type pour instruction et inscription au registre du ministère ;
- mentions informatives ;
- analyse d'impact (selon le niveau de complexité de l'unité d'œuvre).

- **Complexité des UO**

Deux niveaux de complexité sont distingués :

Inducteur de complexité	Niveau de complexité	UO correspondante
• Analyse de données sans production d'analyse d'impact	Simple	UO-M3-P3-DON_REG-S
• Analyse de données avec production d'analyse d'impact	Complexe	UO-M3-P3-DON_REG-C

7.5.4.3 Délais et modalités de recette

UO mission n°3 prestation n°3	Nature des livrables	Niveau de complexité	Délai de production des livrables (en jours ouvrés)	Délai de recette du ministère (en jours ouvrés)	Délai de correction éventuelle du titulaire (en jours ouvrés)
UO-M3-P3-SPE_FON	**Spécifications fonctionnelles/ User stories**	**Simple**	Rédaction : 5 Validation : 1	Rédaction : 2 Validation : 1	1
		Moyen	Rédaction : 10 Validation : 3	Rédaction : 3 Validation : 2	1
		Complexe	Rédaction : 15 Validation : 5	Rédaction : 5 Validation : 3	1
	Fiche de relecture du support de réunion de conception ou modification du support en mode « Suivi des modifications »	**N/A**	1 jour ouvré après la réception du support de réunion	2	1
	Fiche de relecture du compte rendu de réunion de conception ou modification du compte-rendu en mode « Suivi des modifications »	**N/A**	1 jour ouvré après la réception du compte-rendu de réunion		
	Note d'alerte	**N/A**			
UO-M3-P3-DON_REG	**Grille de sensibilité, fiche type instruction juridique et inscription au registre, mentions informatives, analyse d'impact :**	**Simple**	A compter de la réception du bon de commande : 5	5	1
		Complexe	20		

7.6 Mission 4 : assistance à l'accompagnement de la mise en œuvre de la solution

7.6.1 Objet

La mission 4 a pour objet de permettre au titulaire d'assister les MOA dans l'accompagnement de la mise en œuvre de la solution, après sa livraison de la part de la MOE, en mobilisant les moyens et les compétences nécessaires à cette assistance.

7.6.2 Prestation 1 : recette MOA et recette utilisateurs

La recette se divise en une phase de recette MOA, exécutée par la MOA en charge de l'application, suivie d'une recette utilisateurs, exécutée par des utilisateurs finaux de l'application.

La recette utilisateurs est une méthode permettant de s'assurer de l'adéquation du produit développé/ amélioré aux attentes des utilisateurs finaux, en le leur faisant tester. Elle s'appuie sur des scénarios de tests davantage orientés métier ; ce qui permet d'assurer que la solution est conforme aux attentes ou au contraire d'identifier des besoins complémentaires de spécification.

7.6.2.1 Cadrage de la recette (UO-M4-P1-CDR_REC)

Dans le cadre de cette unité d'œuvre, le titulaire identifie le contexte et le périmètre de la recette, au travers de la rédaction d'une stratégie de recette.

L'objet de la stratégie de recette est de définir les sous périmètres sur lesquels les tests doivent être concentrés et d'organiser le déroulement de ces tests. Le titulaire doit donc, dans le cadre de cette UO, préciser sa méthodologie et les ressources qu'il convient de mobiliser dans les équipes du ministère ou dans les équipes du titulaire afin de permettre l'élaboration de la recette. Il convient pour ce faire de prendre en compte les contraintes liées au calendrier du projet et les contraintes liées aux ressources mobilisables au sein de ce calendrier.

La stratégie attendue doit préciser :

- les fonctionnalités qui doivent faire l'objet de tests,
- le nombre et la nature des cahiers de recette à produire pour ce faire,
- la consistance des jeux de données nécessaires à la réalisation des tests,
- la répartition des tests entre les testeurs et le calendrier de réalisation,
- les modalités de caractérisation, de signalement et de suivi des anomalies,
- les modalités de suivi de l'avancement des tests.

Cette unité d'œuvre est commandée en cas de nouveau besoin et de MCO. Elle peut s'appliquer à la recette MOA et à la recette utilisateur.

- **Livrables**

Le titulaire s'engage à fournir le livrable suivant :

  - stratégie de recette.

- **Complexité des UO**

Trois niveaux de complexité (UO-M4-P1-CDR_REC-S, UO-M4-P1-CDR_REC-M, UO-M4-P1-CDR_REC-C) sont distingués selon les points de complexité calculés sur le périmètre de l'évolution à couvrir par la prestation (voir article 7.2 « Points de complexité des prestations directement liées aux applications »).

7.6.2.2 Elaboration du cahier de recette (UO-M4-P1-CAH_REC)

Dans le cadre de cette unité d'œuvre, le titulaire rédige le cahier de recette MOA ou utilisateur. Ce cahier de recette constitue le support de la recette exécutée par la suite.

Le cahier de recette contient l'identification et la description détaillée de chacun des scénarios de test nécessaires pour atteindre les objectifs de la stratégie. En particulier, aux différentes étapes des scénarios, il précise les résultats attendus de sorte que lors de la réalisation de chaque scénario, les écarts éventuels puissent immédiatement être constatés.

Les scénarios sont notamment décrits en précisant les conditions d'entrée du scénario (données présentes en base, statut de ces données…) et les cas de tests utiles.

Dans le cadre de cette UO, le titulaire est en charge de l'élaboration d'un cahier de recette, c'est-à-dire de l'ensemble des scénarios permettant la validation d'une fonctionnalité ou d'un processus métier, selon la stratégie préétablie. Le cahier de recette précise le rôle que devra jouer chaque utilisateur lors des tests (exemple : rôle d'un chef d'établissement, parent d'élève).

Cette unité d'œuvre est commandée en cas de nouveau besoin et de MCO. Elle peut s'appliquer à la recette MOA et à la recette utilisateurs.

- **Livrables**

Le titulaire s'engage à fournir les livrables suivants :

  - cahier de recette

- **Complexité des UO**

Trois niveaux de complexité sont distingués :

Inducteur de complexité	Niveau de complexité	UO correspondante
• Rédaction d'1 cahier de recette basé sur 1 à 9 cas d'usage issus de l'expression de besoin concernée	Simple	UO-M4-P1-CAH_REC-S
• Rédaction d'1 cahier de recette basé sur 10 à 19 cas d'usage issus de l'expression de besoin concernée	Moyen	UO-M4-P1-CAH_REC-M
• Rédaction d'1 cahier de recette basé sur 20 à 30 cas d'usage issus de l'expression de besoin concernée	Complexe	UO-M4-P1-CAH_REC-C

7.6.2.3 Exécution de la recette MOA (UO-M4-P1-EXE_REC)

Dans le cadre de cette unité d'œuvre, le titulaire est en charge d'exécuter la recette fonctionnelle et de rédiger le bilan de recette. Le titulaire déroule les différentes itérations de la recette de la MOA en réalisant les tests liés aux évolutions de la solution, tels qu'ils ont été décrits dans le cahier de recette. La recette fonctionnelle dure généralement 5 à 10 jours ouvrés. Pour chaque itération, le titulaire complète le cahier de recette, documente les dysfonctionnements détectés et rédige un bilan de la recette MOA à destination de la maîtrise d'ouvrage.

Le titulaire ajuste le cas échéant les jeux de données pour les besoins de sa recette.

Cette unité d'œuvre est commandée en cas de nouveau besoin et de MCO et ne s'applique qu'à la recette MOA.

- **Livrables**

Le titulaire s'engage à fournir les livrables suivants :

  - cahier de recette complété
  - documentation des dysfonctionnements
  - bilan de recette MOA.

- **Complexité des UO**

Trois niveaux de complexité sont distingués :

Inducteur de complexité	Niveau de complexité	UO correspondante
• Exécution d'1 cahier de recette basé sur 1 à 9 cas d'usage	Simple	UO-M4-P1-EXE_REC-S
• Exécution d'1 cahier de recette basé sur 10 à 19 cas d'usage	Moyen	UO-M4-P1-EXE_REC-M
• Exécution d'1 cahier de recette basé sur 20 à 30 cas d'usage	Complexe	UO-M4-P1-EXE_REC-C

7.6.2.4 Assistance à l'exécution de la recette utilisateurs (UO-M4-P1-ASS_REC)

Dans le cadre de cette unité d'œuvre, le titulaire est en charge d'assister les utilisateurs dans l'exécution de leur recette et de participer à la rédaction du bilan de recette.

Pour chaque phase de recette utilisateurs, sont prévus 15 utilisateurs au maximum. Pendant toute la durée de la phase de recette, le titulaire accompagne les utilisateurs afin de répondre à leurs interrogations liées au déroulement des tests, en particulier en cas de difficultés rencontrées.

Une phase de recette utilisateurs dure généralement entre 5 et 10 jours ouvrés.

Dans le cadre de cette UO, le titulaire prépare et anime la réunion de lancement de la recette. La préparation s'effectue sur la base de l'environnement de recette et l'éventuel cahier de recette transmis au titulaire.

Le titulaire établit un bilan de la recette comprenant les observations des utilisateurs et identifiant les points bloquants.

Cette unité d'œuvre est commandée en cas de nouveau besoin et de MCO. Elle ne s'applique qu'à la recette utilisateurs.

- **Livrables**

Le titulaire s'engage à fournir les livrables suivants :

- support de réunion de lancement ;
- bilan de recette utilisateurs.

- **Complexité des UO**

Trois niveaux de complexité sont distingués :

Inducteur de complexité	Niveau de complexité	UO correspondante
• Assistance à l'exécution d'1 cahier de recette basé sur 1 à 9 cas d'usage	Simple	UO-M4-P1-ASS_REC-S
• Assistance à l'exécution d'1 cahier de recette basé sur 10 à 19 cas d'usage	Moyen	UO-M4-P1-ASS_REC-M
• Assistance à l'exécution d'1 cahier de recette basé sur 20 à 30 cas d'usage	Complexe	UO-M4-P1-ASS_REC-C

7.6.2.5 Délais et modalités de recette

D1 : délai de production des livrables à compter de la réception du bon de commande pour la version initiale

UO mission n°4 prestation n°1	Nature des livrables	Niveau de complexité	Délai de production des livrables (en jours ouvrés)	Délai de recette du ministère (en jours ouvrés)	Délai de correction éventuelle du titulaire (en jours ouvrés)
UO-M4-P1-CDR_REC	**Stratégie de recette**	**N/A**	D1 = 10	5	1
UO-M4-P1-CAH_REC	**Cahier de recette**	**Simple**	D1 = 10	5	1
		Moyen	D1 = 15		2
		Complexe	D1 = 20		3
UO- M4-P1-EXE_REC	**Cahier de recette complété**	**Simple**	A compter de la mise à disposition de l'environnement de recette : 5	1	1
		Moyen	8		
		Complexe	10		
	Documentation dysfonctionnements et bilan recette MOA	**Simple**	A compter de la fin de la recette : 1	1	1
		Moyen	2		
		Complexe	3		
UO- M4-P1-ASS_REC	**Support de la réunion de lancement**	**Simple**	A compter de la mise à disposition de l'environnement de recette/cahier de recette : 1	1	1
		Moyen	2		
		Complexe	3		
	Bilan de recette utilisateurs	**Simple**	A compter de la fin de la recette : 1	1	1
		Moyen	2		
		Complexe	3		

7.6.3 Prestation 2 : diffusion

Ces prestations concernent l'assistance à la conduite du changement.

7.6.3.1 *Cadrage de la conduite du changement (UO-M4-P2-CDR_CHG)*

Dans le cadre de cette unité d'œuvre, le titulaire est en charge de produire le plan de communication ou le plan de formation définissant le calendrier, les acteurs et les actions à effectuer dans le cadre de la communication ou de la formation à diffuser auprès des utilisateurs ou groupes d'utilisateurs (académies par exemple dans le cadre de la scolarité).

Cette unité d'œuvre est commandée en cas de nouveau besoin et de MCO.

- **Livrables**

Le titulaire s'engage à fournir les livrables suivants :

  - plan de communication ou plan de formation.

- **Complexité des UO**

Trois niveaux de complexité sont distingués :

Inducteur de complexité	Niveau de complexité	UO correspondante
• 1 cible et 1 processus métier incluant jusqu'à 3 activités métier (contenant chacune jusqu'à 10 tâches élémentaires)	Simple	UO-M4-P2-CDR_CHG-S
• 2 à 4 cibles et 1 processus métier incluant de 4 à 10 activités métier (contenant chacune jusqu'à 10 tâches élémentaires)	Moyen	UO-M4-P2-CDR_CHG-M
• 5 à 7 cibles et processus métier incluant de 11 à 15 activités métier (contenant chacune jusqu'à 10 tâches élémentaires)	Complexe	UO-M4-P2-CDR_CHG-C

NB : le terme « cible » désigne une catégorie d'utilisateur/type d'utilisateur concernée par la conduite du changement.

7.6.3.2 *Participation à une classe virtuelle (UO-M4-P2-CHG_CVI)*

Dans le cadre de cette unité d'œuvre, le titulaire est en charge de participer à la classe virtuelle relative à la diffusion de l'application concernée. Cette classe virtuelle a notamment pour objectifs de présenter les nouveautés d'une application existante aux équipes en charge du support aux utilisateurs et non d'assurer la formation de relais académiques dans le cadre du déploiement d'une nouvelle application. L'intervention du titulaire au cours de la classe virtuelle n'excède pas deux heures. Au titre de cette participation le titulaire est :

- Soit en charge de préparer le support de la classe virtuelle et d'animer son déroulement ;
- Soit en charge d'assister l'équipe qui prépare et anime la classe virtuelle en effectuant une relecture commentée du support de la classe virtuelle et en étant présent pendant le déroulement de la classe virtuelle pour apporter toutes les précisions utiles.

Cette unité d'œuvre est commandée en cas de nouveau besoin et de MCO.

- **Livrables**

Le titulaire s'engage à fournir les livrables suivants :

  - support de la classe virtuelle ou fiche de relecture du support.

- **Complexité des UO**

Trois niveaux de complexité sont distingués :

Inducteur de complexité	Niveau de complexité	UO correspondante
• 1 cible et processus métier incluant de 1 à 3 activités métier (contenant chacune jusqu'à 10 tâches élémentaires)	Simple	UO-M4-P2-CHG_CVI-S
• 2 à 4 cibles et processus métier incluant de 4 à 10 activités métier (contenant chacune jusqu'à 10 tâches élémentaires)	Moyen	UO-M4-P2-CHG_CVI-M
• 5 à 7 cibles et processus métier incluant de 11 à 15 activités métier (contenant chacune jusqu'à 10 tâches élémentaires)	Complexe	UO-M4-P2-CHG_CVI-C

7.6.3.3 Formation (UO-M4-P2-FORxx)

Dans le cadre de cette unité d'œuvre, le titulaire est en charge de préparer et animer la formation de formateurs (relais académiques par exemple dans le cas de la scolarité) dans le cadre du déploiement d'une nouvelle application.

Cette formation a pour objectif la parfaite maîtrise, par les formateurs, de l'application sur l'ensemble du périmètre fonctionnel dont il a la charge.

Pour la préparation de ces formations, le ministère met à disposition du titulaire :

- Les éléments de contexte de l'application ;
- La documentation projet relative au périmètre fonctionnel de l'application : cahier des charges, spécifications fonctionnelles/user stories ;
- Un environnement lui permettant de découvrir l'application et de manipuler l'ensemble des fonctionnalités sur lesquelles il devra former les relais académiques. Cet environnement peut être l'environnement de formation sur lequel il s'appuiera pour former les relais académiques ou un autre environnement présentant les mêmes caractéristiques ;
- Un environnement pour dispenser la formation.

Au titre de cette UO, il est attendu du titulaire :

- Qu'il prépare le support de formation ;
- Qu'il anime la formation, en lien ou non avec le chef de projet en charge de l'application. Une session de formation a une durée d'une demi-journée.

L'organisation (liste des participants, convocation, etc.) ainsi que le matériel permettant de dispenser la formation (salle physique et/ou virtuelle) sont mis à disposition du titulaire par le ministère.

A l'issue de la formation, le titulaire fournit et fait remplir par les bénéficiaires de la formation un questionnaire de satisfaction afin d'évaluer la qualité de la session et de son intervention.

Cette unité d'œuvre est commandée en cas de nouveau besoin et de MCO.

- **Livrables**

Le titulaire s'engage à fournir les livrables suivants :

  - support de formation ;
  - formation ;
  - bilan de satisfaction.

- **Complexité des UO**

    - Préparation de la formation (UO-M4-P2-FORP) :

Trois niveaux de complexité sont distingués :

Inducteur de complexité	Niveau de complexité	UO correspondante
• application visant 1 cible métier et incluant de 1 à 3 activité(s) métier (contenant chacune jusqu'à 10 tâches élémentaires)	Simple	UO-M4-P2-FORP-S
• application visant 2 à 4 cibles métier et processus métier incluant de 4 à 10 activités métier (contenant chacune jusqu'à 10 tâches élémentaires)	Moyen	UO-M4-P2-FORP-M
• application visant 5 à 7 cibles métier et processus métier incluant de 11 à 15 activités métier (contenant chacune jusqu'à 10 tâches élémentaires)	Complexe	UO-M4-P2-FORP-C

    - Formation (UO-M4-P2-FORF) :

Aucun niveau de complexité n'est distingué.

La commande concerne une session d'une ½ journée.

7.6.3.4 Production de livrables de conduite du changement (UO-M4-P2-CHG_Pxx)

Dans le cadre de cette unité d'œuvre, le titulaire est en charge de rédiger un livrable autoporteur, qui peut revêtir deux formats :

- format rédactionnel (UO- M4-P2-CHG_PRD) : de type support de formation, guide utilisateur ou mode opératoire (fiche pas-à-pas), etc.
- format multimédia (UO- M4-P2-CHG_PML) : de type vidéo par exemple.

Ces supports visent la parfaite maîtrise, par les formateurs qui les utiliseront, de la solution sur l'ensemble du périmètre fonctionnel.

Cette unité d'œuvre est commandée en cas de nouveau besoin et de MCO.

- **Livrables**

Le titulaire s'engage à fournir les livrables suivants :

    - support autoporteur de conduite du changement, au format MS Office ou équivalent ou multimédia.

- **Complexité des UO**

Trois niveaux de complexité sont distingués pour les 2 UO, selon les points de complexité calculés sur le périmètre à couvrir par la prestation (voir article 7.2 « Points de complexité des prestations directement liées aux applications »).

7.6.3.5 Délais et modalités de recette

D1 : délai de production des livrables à compter de la réception du bon de commande pour la version initiale

UO mission n°4 prestation n°2	Nature des livrables	Niveau de complexité	Délai de production des livrables (en jours ouvrés)	Délai de recette du ministère (en jours ouvrés)	Délai de correction éventuelle du titulaire (en jours ouvrés)
UO-M4-P2-CDR_CHG	**Plan de communication, ou plan de formation**	**Simple**	D1 = 3	1	1
		Moyen	D1 = 5	1	
		Complexe	D1 = 10	2	
UO-M4-P2-CHG_CVI	**Support de classe virtuelle ou fiche de relecture du support**	**Simple**	D1 =2	1	1
		Moyen	D1 =3	1	
		Complexe	D1=5	2	
UO-M4-P2-CHG_PRD	**Support autoporteur de conduite du changement (rédactionnel)**	**Simple**	D1=3	1	1
		Moyen	D1=5	1	
		Complexe	D1=10	2	
UO-M4-P2-CHG_PML	**Support autoporteur de conduite du changement (multimédia)**	**Simple**	D1=5	3	3
		Moyen	D1=10		
		Complexe	D1=15		
UO-M4-P2-FOR	**Support de formation**	**Simple**	D1=10	2	1
		Moyen	D1 = 12	3	
		Complexe	D1 = 14	4	
	Formation	**N/A**	D1 = 20	Sans objet	Sans objet
	Bilan de satisfaction	**N/A**	Délai à compter de la fin de la session : 2	1	1

ARTICLE 8 / RECETTE DES PRESTATIONS

8.1 Modalités de réception

8.1.1 Modalités de transmission des documents

Cf. paragraphe 14.1.1 du CCAP

8.1.2 Recette des prestations - cas général

Cf. paragraphe 14.1.2 du CCAP

8.1.3 Cas de la mission M2

Cf. paragraphe 14.1.3 du CCAP

ARTICLE 9 / PILOTAGE DES PRESTATIONS

Les parties s'engagent à collaborer au mieux de leurs possibilités, afin de permettre la bonne exécution de leurs obligations. Pour ce faire, elles désignent chacune un correspondant permanent chargé du suivi des prestations au cours de l'exécution du marché.

Sauf décision contraire du représentant du pouvoir adjudicateur, le coordonnateur des prestations décrites à l'article 7 du présent CCTP est le chef de bureau des systèmes d'information de la scolarité (DNE SN2).

Les prestations suivantes, relatives aux instances de suivi et de pilotage du marché, sont des prestations transverses, à assurer par le titulaire tout au long du marché, et ne donnant pas lieu à des commandes de la part du ministère :

- préparation et animation des comités, production des supports et des comptes rendus ;
- production des tableaux de bord, incluant le périmètre couvert, les commandes, les délais, les risques, les livrables, la facturation.

9.1 Comité de pilotage

Le comité de pilotage (COPIL) **se réunit 1 fois par mois**. Il dure en moyenne 1 heure.

Il permet d'assurer le suivi contractuel et financier du projet, et de préparer les décisions stratégiques.

Le titulaire prépare l'ordre du jour, le support de présentation et assure la rédaction du compte rendu.

Il est composé, pour le ministère, du coordonnateur des prestations et des chefs de projet en tant que de besoin et pour le titulaire du directeur de projet et, à la demande du ministère, des chefs de projet. D'autres invités peuvent être conviés selon l'ordre du jour.

Les attributions du comité de pilotage sont les suivantes :

- suivre le respect global du marché sous ses aspects contractuels,
- s'assurer de la mise en œuvre des orientations prises,
- valider le tableau de bord des activités du titulaire,
- suivre les aspects contractuels du marché (examen du budget, délais, risques, facturation, pénalités…) et s'assurer le cas échéant de l'adéquation des moyens par rapport à l'objectif du marché,
- valider les solutions et les livrables,
- analyser les problèmes rencontrés et les résoudre (solutions ou plan d'actions),
- intervenir en cas de litige.

Le titulaire est chargé de réaliser les supports d'animation du comité et de rédiger les relevés de décisions du comité.

Le support d'animation du comité doit être adressé aux membres du comité par le titulaire au plus tard 3 jours ouvrés avant la réunion.

Le relevé de décisions et d'actions (compte rendu du COPIL) doit être établi dans les 3 jours ouvrés qui suivent le comité. Sans remarque des participants dans les 2 jours ouvrés suivants, le relevé de décisions est considéré comme approuvé.

9.2 Comité de suivi

Le comité de suivi (COSUI) est une instance de pilotage opérationnel dédiée à une prestation ou à un périmètre de prestations donné, placé sous la responsabilité d'un chef de projet du ministère.

Le comité de suivi a pour objectifs de :

- assurer le suivi opérationnel des prestations du périmètre concerné
- contrôler le respect des engagements (délais, qualité, charges)
- identifier les risques et définir les actions correctives
- garantir la coordination entre les équipes du ministère et celles du titulaire

Le comité de suivi se tient :

- de manière hebdomadaire pour les prestations à forte criticité
- ou bimensuelle selon les besoins et les enjeux

Il dure d'1 heure à 1h30.

Le support de comité est préparé par le titulaire et transmis au plus tard 2 jours ouvrés avant la tenue de l'instance.

Chaque comité donne lieu à un tableau de suivi des actions et décisions, transmis au plus tard 1 jour ouvré après l'instance.

ARTICLE 10 / PRECISIONS SUR LA GESTION DES PROFILS, LES COMPETENCES ATTENDUES POUR LA REALISATION DES PRESTATIONS ET SUR L'ORGANISATION DE L'EQUIPE DU TITULAIRE

10.1 Profils et compétences attendus

La bonne exécution des prestations repose sur la composition qualitative de l'équipe du titulaire.

Le titulaire s'engage à ce que le personnel affecté à la réalisation des prestations, objet du présent marché, possède les compétences et le niveau d'expérience adaptés à ce type de prestation et à leur niveau de complexité.

En particulier, pour la réalisation des missions ci-dessous, les intervenants proposés répondent aux profils définis ci-après.

Les niveaux e-CF (voir le référentiel CIGREF (Club Informatique des Grandes Entreprises Françaises)) mentionnés sont les suivants :

Niveaux ECF	**Niveau 1**	Application sous supervision. Le professionnel suit des instructions et utilise des outils ou méthodes de base.
	Niveau 2	Application autonome dans des contextes familiers. Le professionnel réalise des tâches simples de manière indépendante.
	Niveau 3	Maîtrise et résolution de problèmes. Le professionnel gère des activités complexes et propose des solutions adaptées.
	Niveau 4	Expertise et conseil. Le professionnel maîtrise son domaine, conseille les autres et améliore les pratiques. Il gère des situations complexes ou stratégiques
	Niveau 5	Innovation et leadership. Le professionnel innove, définit des standards et influence les stratégies à l'échelle de l'organisation.

10.1.1 Mission 2

Les profils attendus sont des chefs de projet polyvalents. Ils disposent des compétences attendues au titre des missions 3 et 4 ainsi que des compétences suivantes :

Séniorité	Expérience	Type d'activité	Niveau e-CF	Compétences (Cigref)
Junior	1 à 3 ans	Pilotage de projet	1	Participer à la planification et au suivi des tâches sous supervision.
			2	Utiliser des outils de gestion de projet (ex : Jira, Trello).
		Transverse	2	Préparer des supports de réunion (ordre du jour, comptes rendus).
Confirmé	3 à 8 ans	Pilotage de projet	3	Piloter des projets de complexité moyenne (planning, risques, ...).
			3	Coordonner les parties prenantes (MOA, MOE, utilisateurs).
		Transverse	3	Animer des instances projet (comités de pilotage, ateliers).
			3	Assurer un reporting régulier et analytique.
Senior/Expert	8 ans et plus	Pilotage de projet	4	Piloter des projets stratégiques ou complexes (transformation digitale, intégration de systèmes).
			5	Innover dans les méthodologies de gestion de projet (agile, hybride).
		Transverse	5	Conseiller la direction sur des enjeux transverses (ex : alignement stratégique, gouvernance).
			4-5	Mentorer des équipes/ressources moins expérimentées.

10.1.2 Mission 3

Séniorité	Expérience	Type d'activité	Niveau e-CF	Compétences (Cigref)
Junior	1 à 3 ans	Cadrage	1	Participer à des études avant-projet sous supervision.
			2	Contribuer à la prise de connaissance d'une application existante.
			1-2	Assister à la formalisation d'un processus métier.
		Expression de besoin	2	Formaliser des besoins simples sous forme de fiches évolution.
			2	Contribuer à la rédaction de cahiers des charges sous supervision.
			2	Participer à l'élaboration de maquettes basiques.
		Conception fonctionnelle	2	Assister à la conception de spécifications fonctionnelles basiques.
			1-2	Contribuer à l'analyse des données dans un cadre réglementaire simple.
Confirmé	3 à 8 ans	Cadrage	3	Réaliser des études avant-projet de manière autonome.
			3	Diagnostiquer une application et formaliser des processus métiers.
		Expression de besoin	3	Formaliser des besoins métiers sous forme de cahier des charges ou de fiches évolution.
			3	Élaborer des maquettes fonctionnelles et les valider avec les utilisateurs.
			3	Mettre à disposition un environnement d'utilisation des maquettes.
		Conception fonctionnelle	3	Assister à la conception et valider des spécifications fonctionnelles.
			3	Analyser des données dans le cadre de la réglementation applicable.
Senior/Expert	8 ans et plus	Cadrage	4	Piloter des études avant-projet stratégiques ou complexes.
			4-5	Réaliser des diagnostics approfondis d'applications et proposer des solutions innovantes.
		Expression de besoin	4	Formaliser des besoins stratégiques ou complexes, en intégrant des contraintes réglementaires.
			4	Concevoir des maquettes avancées et des prototypes pour des solutions innovantes.
		Conception fonctionnelle	4-5	Valider des spécifications fonctionnelles complexes et stratégiques.
			5	Concevoir des architectures fonctionnelles innovantes.
			4	Analyser des données dans un cadre réglementaire complexe (ex : RGPD, sécurité).

10.1.3 Mission 4

Séniorité	Expérience	Type d'activité	Niveau e-CF	Compétences (Cigref)
Junior	1 à 3 ans	Recette MOA et utilisateurs	1	Participer à l'exécution de tests de recette sous supervision.
			2	Assister à l'élaboration de scénarios de test simples.
			2	Exécuter des tests de recette selon un plan prédéfini.
		Diffusion/Conduite du changement	1-2	Assister à la production de supports de communication.
			2	Assister à la production de supports de formation.
Confirmé	3 à 8 ans	Recette MOA et utilisateurs	3	Élaborer un cahier de recette et piloter son exécution.
			3	Cadrage de la recette pour des projets de complexité moyenne.
			3	Assister à l'exécution de la recette utilisateurs.
		Diffusion/Conduite du changement	3	Produire des livrables de conduite du changement (plans de formation, supports).
			3	Animer des sessions de formation ou des ateliers utilisateurs.
			3	Produire des livrables de conduite du changement (format rédactionnel).
Senior/Expert	8 ans et plus	Recette MOA et utilisateurs	4	Définir une stratégie de recette globale et superviser son exécution.
			4	Résoudre des problèmes complexes identifiés lors de la recette.
			4	Cadrage de la recette pour des projets stratégiques ou complexes.
		Diffusion/Conduite du changement	3-4	Définir une stratégie de conduite du changement pour des transformations majeures.
			4	Produire des livrables multimédias et innovants (vidéos, modules e-learning).
			5	Conseiller la direction sur des enjeux de conduite du changement.
			4-5	Mentorer des juniors ou des confirmés.

10.1.4 Experts (dont expert RGPD et référentiel général d'amélioration de l'accessibilité (RGAA))

Tout expert dispose d'une expérience d'au moins 5 ans d'expérience dans son domaine d'expertise.

10.2 Organisation de l'équipe du titulaire

Le titulaire met en place (dès la notification du marché), puis maintient (sur la durée d'exécution du marché) un dispositif de gestion des ressources garantissant :

- **l'identification des besoins et des ressources**

L'organisation mise en place par le titulaire doit lui permettre d'identifier, pour chaque prestation, les compétences requises et de proposer sur cette base au ministère des collaborateurs présentant les niveaux de compétences et d'expérience identifiés ;

- **la montée en compétence des collaborateurs**

L'organisation mise en place par le titulaire doit garantir la montée en compétence rapide des nouveaux intervenants sur la prestation. A ce titre, il met à jour le kit d'accueil visé dans la mission 1 « Initialisation des prestations et prise de connaissance globale des applications » tout au long de la durée du marché. Une revue du contenu du kit d'accueil est effectuée en comité de pilotage 1 fois par an. Le titulaire s'engage, suite à cette revue, à mettre à jour le kit sous un délai de 1 mois.

- **le maintien des compétences**
    - le titulaire s'engage à assurer la permanence, au sein de ses équipes, de la connaissance du contexte opérationnel acquise,
    - en cas de changement de l'un des intervenants au cours de la réalisation d'une prestation donnée, le titulaire :
        - s'engage à en informer le ministère dans les délais indiqués à l'article 13 du CCAP ;
        - s'engage à remplacer celui-ci dans les délais indiqués à l'article 13 du CCAP (sauf circonstances exceptionnelles mettant un terme brutal à la collaboration de l'intervenant concerné) ;
        - le CV du nouvel intervenant est soumis à approbation du ministère dans les conditions indiquées à l'article 13 du CCAP. La période de recouvrement est à la charge du titulaire.

Tout au long du marché, le titulaire maintient une matrice de compétences pour assurer le niveau de prestation demandé. Il la tient à jour et s'assure du maintien des compétences de l'équipe conformément à cette matrice.

En cours de prestation, si le ministère considère que l'intervenant du titulaire ne remplit pas les attendus liés à l'exécution de la prestation, le ministère en informe le titulaire qui doit alors proposer un plan d'action pour remédier aux problématiques détectées. Si ce plan d'action reste sans effet sur la qualité de la prestation, le titulaire veille à proposer un nouvel intervenant au ministère.