Pôle Achats
5, Allées Antonio Machado
31058 Toulouse Cedex 9

Marché 2026PSPSORD039

Assistance à maîtrise d'ouvrage pour la préparation et la passation du futur marché de gestion des déplacements professionnels, de transport et d'hébergement

Cahier des Clauses Techniques Particulières C.C.T.P.

1. STIPULATIONS GENERALES 3
1.1 Objet de la consultation 3
1.2 Contexte 3
1.3 Périmètre de la mission 4
2. STIPULATIONS TECHNIQUES RELATIVES A LA MISSION DE L'AMO 5
2.1 Principes d'intervention 5
2.2 Répartition des responsabilités 5
2.3 Calendrier prévisionnel de la mission 6
3. STIPULATIONS RELATIVES A LA DESCRIPTION DES PRESTATIONS 8
3.1 Cadrage et analyse de l'existant 8
3.2 Recueil et analyse des besoins 8
3.3 Expression du besoin et définition des exigences 9
3.4 Préparation de la consultation 11
3.5 Publication et accompagnement de la consultation 11
3.6 Analyse des offres et assistance à la décision 12
3.7 Accompagnement après notification du futur marché 12
3.8 Tests, simulations, recette et formation 13
3.9 Accompagnement au lancement opérationnel 14
4. STIPULATIONS RELATIVES AU PILOTAGE ET AUX MODALITÉS D'EXÉCUTION 15
4.1 Pilotage de la mission 15
4.2 Modalités d'intervention 15
4.3 Compétences mobilisées 15
4.4 Devoir de conseil et d'alerte 16
5. STIPULATIONS RELATIVES AUX LIVRABLES ET AUX RÉSULTATS ATTENDUS 17
5.1 Principes relatifs aux livrables 17
5.2 Livrables attendus 17
5.3 Résultats attendus 17
6. STIPULATIONS RELATIVES AUX CONDITIONS DE RÉALISATION DE LA MISSION 19
6.1 Relations avec l'UT2J 19
6.2 Organisation proposée par L'AMO 19
6.3 Confidentialité et protection des données 19
6.4 Formats et remise des livrables 19
7. STIPULATIONS RELATIVES AUX ÉCHÉANCES CONTRACTUELLES 20
7.1 Échéances principales 20
7.2 Planning détaillé 20
7.3 Coordination avec le futur marché de la solution 21
7.4 Alerte sur les risques calendaires 21

1. STIPULATIONS GENERALES

1.1 Objet de la consultation

Le présent marché a pour objet la réalisation d'une mission d'assistance à maîtrise d'ouvrage (AMO) auprès de l'Université Toulouse Jean Jaurès (UT2J).

La mission porte sur la définition des besoins de l'UT2J en matière de gestion des déplacements professionnels, de transport et d'hébergement, ainsi que sur la préparation et l'accompagnement de la consultation relative au futur marché.

Elle comprend la formalisation des exigences fonctionnelles et techniques, dont l'interopérabilité avec SIFAC+, l'analyse des offres et l'accompagnement de l'UT2J jusqu'à la mise en œuvre de la solution retenue.

L'AMO intervient en qualité de conseil, d'analyse et d'assistance à la décision. Il apporte son expertise et formule des propositions relatives à la méthodologie, à l'organisation des travaux, aux outils à mobiliser et aux modalités de réalisation de la mission.

La décision relative au choix de la solution et à l'attribution du marché relève exclusivement de l'UT2J.

L'AMO intervient exclusivement en qualité d'assistant à maîtrise d'ouvrage. Il ne se substitue pas à l'UT2J dans l'exercice de ses responsabilités d'acheteur et n'a pas vocation à fournir la solution qui fera l'objet de la future consultation.

L'AMO ne pourra se prévaloir de sa participation à la préparation de la consultation ou de son intervention auprès de l'UT2J pour participer à la future consultation dans des conditions susceptibles de porter atteinte à l'égalité de traitement des candidats, à la libre concurrence ou à la confidentialité des informations auxquelles il aurait eu accès.

1.2 Contexte

L'UT2J souhaite faire évoluer l'organisation et les modalités de gestion de ses déplacements professionnels.

Dans ce cadre, l'UT2J envisage la mise en place d'une future plateforme permettant notamment de faciliter la réservation et la gestion des prestations liées aux déplacements professionnels, notamment en matière de transport et d'hébergement, ainsi que les circuits administratifs associés.

La mission d'AMO doit permettre à l'UT2J :

- ✓ D'analyser et de formaliser l'existant ;
- ✓ D'identifier et de hiérarchiser les besoins ;
- ✓ De définir les fonctionnalités et exigences attendues ;
- ✓ De préparer une consultation adaptée ;
- ✓ D'accompagner la consultation et l'analyse des offres ;
- ✓ De sécuriser la mise en œuvre de la solution retenue.

Le calendrier cible de l'opération est le suivant :

- ✓ Publication du futur marché : selon le calendrier arrêté par l'UT2J et, au plus tard, dans le respect du calendrier permettant la **notification en septembre 2027** ;
- ✓ Notification du futur marché relatif à la solution : **septembre 2027** ;
- ✓ Période de préparation, déploiement, paramétrage, tests, simulations, recette et formation : **de septembre à décembre 2027** ;
- ✓ Mise en action opérationnelle de la solution : **1er janvier 2028**.

L'AMO organise son intervention afin de contribuer au respect de ces échéances.

1.3 Périmètre de la mission

La mission d'AMO couvre notamment :

- ✓ Le cadrage et l'analyse de l'existant ;
- ✓ Le recueil et l'analyse des besoins ;
- ✓ La formalisation de l'expression de besoin ;
- ✓ La définition des exigences fonctionnelles et techniques ;
- ✓ La préparation des éléments techniques nécessaires à la consultation ;
- ✓ La préparation et l'accompagnement de la publication du futur marché ;
- ✓ L'accompagnement pendant la consultation ;
- ✓ L'analyse des offres et l'assistance à la décision ;
- ✓ L'accompagnement après notification du futur marché ;
- ✓ La préparation du déploiement de la solution ;
- ✓ La préparation et la réalisation des tests ;
- ✓ La réalisation de simulations de déplacements professionnels et de réservations ;
- ✓ L'accompagnement à la recette ;
- ✓ L'accompagnement à la formation et à la conduite du changement ;
- ✓ L'accompagnement au lancement opérationnel.

La mission prend également en compte les interfaces avec les outils, procédures, organisations et systèmes existants de l'UT2J.

2. STIPULATIONS TECHNIQUES RELATIVES A LA MISSION DE L'AMO

2.1 Principes d'intervention

L'AMO assure une mission continue et globale, couvrant l'ensemble des étapes du projet, depuis l'analyse de l'existant et le cadrage des besoins jusqu'au lancement opérationnel de la solution retenue.

A ce titre, son intervention repose notamment sur :

- ✓ Le conseil et l'expertise auprès de l'UT2J ;
- ✓ L'analyse fonctionnelle, organisationnelle et technique ;
- ✓ L'assistance à la définition et à la formalisation des besoins ;
- ✓ L'assistance à la décision ;
- ✓ L'accompagnement dans la préparation et la conduite de la consultation ;
- ✓ L'analyse des offres et l'assistance à la décision dans le choix de la solution ;
- ✓ L'accompagnement du futur titulaire dans les phases de mise en œuvre ;
- ✓ L'accompagnement aux tests, aux simulations, à la recette et à la formation ;
- ✓ L'accompagnement au lancement opérationnel de la solution.

L'AMO veille à assurer la cohérence, la continuité et la bonne articulation des différentes phases de la mission. Il s'assure notamment que les choix opérés au cours d'une phase demeurent cohérents avec les besoins, les exigences et les objectifs définis pour le projet.

Dans le cadre de son devoir de conseil et d'alerte, l'AMO informe sans délai l'UT2J de tout risque, difficulté, incohérence ou évolution susceptible d'avoir une incidence notamment sur :

- ✓ Le périmètre du projet ;
- ✓ L'expression et la satisfaction des besoins ;
- ✓ Les exigences fonctionnelles, organisationnelles ou techniques ;
- ✓ La préparation ou le déroulement de la consultation ;
- ✓ Le calendrier et les échéances du projet ;
- ✓ Les conditions de mise en œuvre de la solution ;
- ✓ La qualité et l'atteinte des résultats attendus.

Lorsque cela est pertinent, l'AMO formule des propositions d'amélioration, des recommandations ou des solutions alternatives, en précisant leurs incidences éventuelles sur les besoins, les exigences, les coûts, les délais, les risques et les conditions de mise en œuvre.

L'AMO intervient en appui de l'UT2J et ne se substitue pas à celle-ci dans l'exercice de ses responsabilités et dans les décisions relevant de la maîtrise d'ouvrage. Il demeure distinct du futur titulaire du marché relatif au futur marché de gestion des déplacements professionnels, de transport et d'hébergement et veille, dans le cadre de ses interventions, à préserver cette distinction.

L'ensemble des prestations est réalisé dans le respect des dispositions applicables à la commande publique et notamment des principes de proportionnalité, de transparence et d'égalité de traitement des candidats, ainsi que des exigences relatives à la définition précise du besoin.

2.2 Répartition des responsabilités

L'AMO assure une mission d'assistance et de conseil.

L'UT2J conserve la responsabilité des décisions relevant de la maîtrise d'ouvrage, notamment :

- ✓ La validation des besoins ;
- ✓ La validation des exigences ;
- ✓ La validation des documents de consultation ;
- ✓ Les échanges officiels avec les candidats lorsqu'ils relèvent de la responsabilité de l'acheteur ;

- ✓ La décision relative au choix de la solution ;
- ✓ L'attribution du futur marché ;
- ✓ La validation de la mise en œuvre de la solution.

Les productions de l'AMO sont soumises à validation de l'UT2J selon les modalités définies dans le cadre du pilotage de la mission.

2.3 Calendrier prévisionnel de la mission

Le calendrier de référence est structuré comme suit :

Phase	Principales étapes
J0	Lancement de la mission d'AMO
J1	Analyse de l'existant
J2	Recueil et analyse des besoins
J3	Formalisation de l'expression de besoin et des exigences
J4	Préparation du dossier de consultation
J5	Publication du futur marché de gestion des déplacements professionnels, de transport et d'hébergement et veille
J6	Accompagnement pendant la consultation
J7	Analyse des offres, auditions et démonstrations
J8	**Notification du futur marché – septembre 2027**
J9	Préparation de la mise en œuvre et du déploiement
J10	Préparation des utilisateurs et des tests
J11	Tests, simulations de déplacements et de réservations de transport et d'hébergement, recette et formation
J12	**Mise en action opérationnelle – 1er janvier 2028**

Un calendrier détaillé de réalisation sera établi par l'AMO afin de planifier les différentes étapes de l'opération et d'assurer le respect des échéances fixées.

- ✓ Les principales étapes et phases de la mission ;
- ✓ Les principales tâches à réaliser ;
- ✓ Les réunions et ateliers ;
- ✓ Les livrables attendus ;
- ✓ Les validations nécessaires ;
- ✓ Les principaux jalons de la mission.

Le calendrier devra tenir compte des périodes de fermeture de l'établissement, durant lesquelles les activités et réunions nécessitant la mobilisation des équipes de l'UT2J pourront être suspendues ou limitées.

À ce titre, les périodes prévisionnelles de fermeture de l'établissement sont les suivantes :

- ✓ Décembre 2026: du samedi 19 décembre 2026 au lundi 4 janvier 2027 au matin ;
- ✓ Février 2027 : du samedi 13 février 2027 au lundi 22 février 2027 au matin ;
- ✓ Avril 2027: du samedi 3 avril 2027 au lundi 19 avril 2027 au matin ;
- ✓ Vendredi 7 mai 2027 ;
- ✓ Lundi 17 mai 2027 ;
- ✓ Juillet-Août 2027 : du samedi 17 juillet 2027 au lundi 16 août 2027 au matin.

Ces périodes devront être intégrées par le titulaire dans son planning d'intervention et prises en compte dans la définition des échéances et jalons de la mission et, plus généralement, dans l'organisation des différentes prestations.

Le calendrier sera actualisé autant que nécessaire en fonction de l'avancement de la mission, des décisions de l'UT2J et des éventuels ajustements apportés au calendrier initial.

L'AMO alertera l'UT2J, dans les meilleurs délais, de tout risque susceptible d'affecter le calendrier ou le respect des échéances contractuelles et proposera, le cas échéant, les mesures correctives appropriées.

3. STIPULATIONS RELATIVES A LA DESCRIPTION DES PRESTATIONS

3.1 Cadrage et analyse de l'existant

3.1.1.1 Description

L'AMO réalise un état des lieux permettant de comprendre l'organisation actuelle de la gestion des déplacements professionnels.

Pour réaliser cet état des lieux, l'AMO s'appuie notamment sur les éléments et informations figurant dans l'annexe relative aux missions du Pôle Déplacement, jointe au présent document.

Cette analyse porte notamment sur :

- ✓ Les processus existants ;
- ✓ Les différents acteurs et leurs rôles ;
- ✓ Les circuits de réservation et de validation ;
- ✓ Les modalités de réservation des transports et de l'hébergement ;
- ✓ Les outils actuellement utilisés ;
- ✓ Les circuits administratifs et financiers ;
- ✓ Les modalités de suivi et de reporting ;
- ✓ Les contraintes organisationnelles et techniques ;
- ✓ Les interfaces avec les outils et systèmes existants et particulièrement le logiciel SIFAC+ financiers ;
- ✓ Les difficultés rencontrées ;

L'AMO identifie les points de vigilance et les contraintes susceptibles d'avoir une incidence sur la future solution.

3.1.1.2 Livrable

Livrable attendu : rapport de cadrage et d'analyse de l'existant.

3.2 Recueil et analyse des besoins

3.2.1 Description

L'AMO organise le recueil des besoins auprès des différentes catégories d'utilisateurs et d'acteurs concernés.

Les modalités de recueil peuvent notamment comprendre :

- ✓ Des entretiens ;
- ✓ Des ateliers de travail ;
- ✓ Des questionnaires ;
- ✓ L'analyse documentaire ;
- ✓ Des réunions à distance lorsque leur objet le permet.

Les profils concernés pourront notamment être :

- ✓ Voyageurs ;
- ✓ Demandeurs ;
- ✓ Valideurs ;
- ✓ Responsables ;
- ✓ Gestionnaires administratifs ;
- ✓ Référents ;
- ✓ Administrateurs de la future solution.

L'AMO identifie les besoins communs, les besoins spécifiques et les niveaux de priorité.

Il distingue notamment les besoins indispensables des besoins complémentaires.

3.2.2 Livrable

Livrable attendu : synthèse structurée des besoins.

3.3 Expression du besoin et définition des exigences

3.3.1 Description

À partir de l'analyse de l'existant et du recueil des besoins, l'AMO accompagne l'UT2J dans la formalisation d'une expression de besoin complète et structurée et hiérarchisée.

La formalisation porte notamment sur :

- ✓ Les fonctionnalités attendues ;
- ✓ Les parcours utilisateurs ;
- ✓ Les modalités de demande et de réservation ;
- ✓ Les circuits de validation ;
- ✓ Les prestations de transport ;
- ✓ Les prestations d'hébergement ;
- ✓ Les modifications et annulations ;
- ✓ L'information des voyageurs ;
- ✓ Le suivi des demandes et réservations ;
- ✓ Les fonctions de reporting ;
- ✓ Les fonctions d'administration ;
- ✓ Les modalités d'assistance ;
- ✓ Les exigences de sécurité ;
- ✓ La protection des données ;
- ✓ Les interfaces nécessaires ;
- ✓ Les conditions de déploiement ;
- ✓ L'accompagnement au changement ;
- ✓ Identification des besoins d'interopérabilité avec le logiciel SIFAC+ notamment en matière de flux de données, d'échanges d'informations et d'interfaces nécessaires au bon fonctionnement des processus concernés.

3.3.2 Hiérarchisation et qualifications des exigences

L'AMO accompagne l'UT2J dans la hiérarchisation des exigences en fonction de leur niveau d'importance, de leur caractère indispensable au fonctionnement cible, de leurs impacts sur les processus métiers ainsi que des enjeux de sécurité, de protection des données et d'interopérabilité.

Les exigences sont, lorsque cela est pertinent, distinguées entre exigences essentielles et fonctionnalités complémentaires.

L'UT2J définit un niveau d'exigence initial servant de base aux travaux de l'AMO. À partir de cette première qualification, l'AMO devra analyser la pertinence de cette hiérarchisation, identifier les éventuelles incohérences ou ambiguïtés et proposer, lorsque cela est nécessaire, une qualification alternative argumentée.

Le niveau d'exigence sera notamment structuré selon les catégories suivantes

Niveau d'exigence	Qualification	Attendu
Critique	Exigence essentielle	Exigence indispensable au fonctionnement cible, à la sécurité, à la conformité ou à l'interopérabilité de la solution.
Élevé	Exigence essentielle	Exigence majeure ayant un impact significatif sur les processus métiers ou les utilisateurs.
Moyen	Fonctionnalité complémentaire	Besoin important mais dont la non-satisfaction peut, le cas échéant, être compensée par une solution alternative.
Faible	Fonctionnalité complémentaire	Besoin complémentaire présentant un impact limité sur le fonctionnement global de la solution.

L'AMO devra présenter à l'UT2J les résultats de cette analyse et formuler, lorsque cela est pertinent, des recommandations permettant d'ajuster le niveau de criticité ou la qualification des exigences.

Toute proposition de modification du niveau d'exigence initialement défini par l'UT2J devra être justifiée au regard notamment :

- ✓ Des enjeux fonctionnels et métiers ;
- ✓ Des impacts sur les utilisateurs ;
- ✓ Des contraintes techniques et organisationnelles ;
- ✓ Des enjeux de sécurité et de protection des données ;
- ✓ Des enjeux d'interopérabilité avec le système d'information de l'UT2J ;
- ✓ Des pratiques et standards applicables au domaine ;
- ✓ Des conséquences potentielles sur la future consultation et sur les solutions susceptibles d'être proposées par les candidats.

L'AMO devra ainsi produire une matrice de qualification des exigences, permettant a minima d'identifier, pour chaque besoin :

- ✓ Le besoin exprimé ;
- ✓ L'exigence associée ;
- ✓ Le niveau d'exigence défini par l'UT2J ;
- ✓ La qualification proposée par l'AMO ;
- ✓ Les éventuels écarts entre ces deux positions ;
- ✓ La justification de la qualification proposée ;
- ✓ Les critères permettant d'apprécier la réponse des futurs candidats.

Une attention particulière sera portée à l'identification des besoins d'interopérabilité avec le logiciel SIFAC+. L'AMO devra analyser les processus concernés, identifier les données et flux à échanger, recenser les interfaces nécessaires et formaliser les exigences fonctionnelles et techniques permettant de prendre en compte cette interopérabilité dans la future consultation.

L'AMO devra également veiller à ce que les exigences soient formulées de manière fonctionnelle, précise, objective et proportionnée aux besoins de l'UT2J, tout en restant suffisamment ouvertes pour permettre la mise en concurrence des solutions.

Les spécifications ne devront pas faire référence à une marque, un fournisseur ou une solution déterminée, sauf justification particulière dûment argumentée dans le cadre de la future consultation.

3.3.3 Livrable

Livrable attendu : expression de besoin complète comprenant les exigences fonctionnelles et techniques.

3.4 Préparation de la consultation

3.4.1 Description

L'AMO accompagne l'UT2J dans la préparation des éléments techniques nécessaires à la consultation relative à la future solution.

Il intervient notamment pour :

- ✓ Définir le périmètre du futur marché ;
- ✓ Traduire les besoins en exigences ;
- ✓ Préciser les prestations attendues ;
- ✓ Préparation des exigences techniques d'interfaçage pour la future consultation ;
- ✓ Rédaction des éléments techniques du dossier de consultation (C.C.T.P.) ;
- ✓ Définir les modalités de présentation des solutions ;
- ✓ Définir les modalités de démonstration ;
- ✓ Proposer les modalités d'audition des candidats ;
- ✓ Contribuer à la définition des critères et sous-critères d'analyse relevant des aspects techniques et fonctionnels ;
- ✓ Élaborer les outils nécessaires à l'analyse des offres.

Les critères et modalités de jugement du futur marché restent définis et validés par l'UT2J.

3.4.2 Livrable

Livrables attendus :

- ✓ Éléments techniques du dossier de consultation ;
- ✓ Grille d'analyse des offres ;
- ✓ Supports de consultation ;
- ✓ Outils d'aide à l'analyse.

3.5 Publication et accompagnement de la consultation

L'AMO accompagne l'UT2J dans la préparation de la publication du futur marché.

Il vérifie notamment la cohérence et la complétude des éléments techniques avant publication.

Pendant la consultation, il assiste l'UT2J notamment pour :

- ✓ L'analyse des questions techniques et fonctionnelles des candidats ;
- ✓ La préparation des éléments de réponse ;
- ✓ Les demandes de clarification ;
- ✓ Les échanges techniques ;
- ✓ Toute analyse nécessaire jusqu'à la clôture de la consultation.

Les réponses officielles aux candidats et les actes relevant de la responsabilité de l'acheteur sont validés ou émis par l'UT2J selon les modalités qu'elle définit.

3.6 Analyse des offres et assistance à la décision

L'AMO est chargé de l'analyse des offres reçues.

Cette analyse porte notamment sur :

- ✓ L'adéquation fonctionnelle aux besoins ;
- ✓ L'adéquation technique ;
- ✓ Les modalités de mise en œuvre ;
- ✓ Les fonctionnalités proposées ;
- ✓ Analyse de l'interopérabilité dans les offres des candidats ;
- ✓ Les éventuels écarts par rapport aux exigences ;
- ✓ Les options proposées ;
- ✓ Les conditions de déploiement ;
- ✓ Les modalités d'accompagnement et de support.

Les outils d'analyse proposés doivent permettre de documenter de manière structurée, homogène et traçable l'analyse des offres au regard des besoins et exigences définis dans le dossier de consultation.

L'AMO prépare les éléments nécessaires à la comparaison des offres et participe, à la demande de l'UT2J, aux auditions et démonstrations des candidats.

Il peut notamment produire :

- ✓ Des grilles d'analyse complétées ;
- ✓ Des tableaux comparatifs ;
- ✓ Des synthèses ;
- ✓ Des comptes rendus d'auditions et de démonstrations ;
- ✓ Des éléments d'aide à la décision.

La décision relative au choix de la solution et à l'attribution du marché relève exclusivement de l'UT2J.

3.7 Accompagnement après notification du futur marché

Après notification du futur marché relatif à la solution, l'AMO accompagne l'UT2J dans la phase de lancement avec le futur titulaire du marché gestion des déplacements professionnels, de transport et d'hébergement.

Cette prestation comprend notamment :

- ✓ La réunion de lancement ;
- ✓ La consolidation du planning de déploiement ;
- ✓ L'identification des prérequis ;
- ✓ La définition des actions à réaliser par l'UT2J ;
- ✓ La coordination des différents intervenants ;
- ✓ Le suivi des points de vigilance ;
- ✓ La préparation des utilisateurs et référents ;
- ✓ Le suivi des conditions nécessaires à la mise en œuvre.

L'AMO contribue à sécuriser la période comprise entre la notification du futur marché, prévue **en septembre 2027**, et la mise en action opérationnelle au **1er janvier 2028**.

3.8 Tests, simulations, recette et formation

3.8.1 Description

L'AMO accompagne l'UT2J dans la préparation et la réalisation des tests de la solution retenue.

Les tests portent notamment sur :

- ✓ La création d'une demande de déplacement ;
- ✓ Le circuit de validation ;
- ✓ La recherche et la réservation de transport ;
- ✓ La recherche et la réservation d'hébergement ;
- ✓ La modification d'une réservation ;
- ✓ L'annulation d'une réservation ;
- ✓ La gestion des informations relatives au voyageur ;
- ✓ Le suivi administratif ;
- ✓ Les fonctions de reporting ;
- ✓ Tests des échanges avec le logiciel SIFAC +

Des simulations de déplacements professionnels et de réservations de transport et d'hébergement sont réalisées afin de vérifier l'adéquation de la solution aux besoins définis.

L'AMO accompagne également l'UT2J dans la phase de recette, notamment pour :

- ✓ Définir les scénarios de recette ;
- ✓ Organiser les campagnes de tests ;
- ✓ Identifier et qualifier les anomalies ;
- ✓ Suivre les corrections ;
- ✓ Vérifier la conformité de la solution aux exigences retenues ;
- ✓ Préparer les éléments nécessaires à la validation.

L'AMO accompagne enfin l'UT2J dans la préparation et la réalisation de la formation des différentes catégories d'utilisateurs, notamment :

- ✓ Utilisateurs ;
- ✓ Responsables ;
- ✓ Valideurs ;
- ✓ Référents ;
- ✓ Administrateurs.

Il contribue à la préparation des supports et documents nécessaires.

3.8.2 Livrable

Livrables attendus :

- ✓ Scénarios de tests ;
- ✓ Scénarios de simulations ;
- ✓ Résultats des tests ;
- ✓ Suivi des anomalies ;
- ✓ Supports de recette ;
- ✓ Supports de formation ;
- ✓ Documentation utilisateurs et référents.

3.9 Accompagnement au lancement opérationnel

L'AMO accompagne l'UT2J jusqu'à la mise en action opérationnelle de la solution.

Il contribue notamment à :

- ✓ Vérifier les prérequis au lancement ;
- ✓ Suivre les dernières corrections ;
- ✓ Accompagner les utilisateurs lors du démarrage ;
- ✓ Identifier les difficultés rencontrées ;
- ✓ Assurer le suivi des points nécessitant une intervention du futur titulaire du marché gestion des déplacements professionnels, de transport et d'hébergement ;
- ✓ Réaliser un premier bilan de fonctionnement.

L'objectif est de permettre une mise en action opérationnelle de la solution au **1er janvier 2028**.

4. STIPULATIONS RELATIVES AU PILOTAGE ET AUX MODALITÉS D'EXÉCUTION

4.1 Pilotage de la mission

L'AMO met en place une organisation permettant d'assurer un suivi régulier et efficace de la mission.

Il propose notamment :

- ✓ Un calendrier détaillé ;
- ✓ Les modalités de pilotage ;
- ✓ Les réunions nécessaires ;
- ✓ Les ateliers de travail ;
- ✓ Les modalités de suivi des actions ;
- ✓ Les modalités de suivi des risques ;
- ✓ Les modalités de validation des livrables ;
- ✓ Les modalités de prise en compte des décisions de l'UT2J.

L'AMO assure un suivi régulier de l'avancement et présente à l'UT2J les éventuels écarts constatés par rapport au calendrier ou aux résultats attendus.

4.2 Modalités d'intervention

Les interventions peuvent être réalisées en présentiel ou à distance.

Les réunions en visioconférence sont privilégiées lorsque leur objet et leur niveau d'interaction le permettent, notamment pour les réunions de suivi, de coordination ou de travail ne nécessitant pas de présence physique.

Les interventions en présentiel sont notamment privilégiées lorsqu'elles apportent une valeur ajoutée particulière, par exemple pour :

- ✓ Les ateliers nécessitant une forte interaction ;
- ✓ Certaines auditions et démonstrations ;
- ✓ Les tests et opérations de recette ;
- ✓ Les formations ;
- ✓ Les interventions nécessitant une présence sur site.

Le recours à la visioconférence ne doit pas avoir pour effet de réduire le niveau d'accompagnement attendu ni la disponibilité du titulaire.

Cette organisation vise notamment à limiter les déplacements et l'impact environnemental de la mission, tout en maintenant les conditions nécessaires à sa bonne réalisation.

4.3 Compétences mobilisées

L'AMO mobilise les compétences nécessaires à la réalisation de la mission, notamment dans les domaines suivants :

- ✓ Assistance à maîtrise d'ouvrage ;
- ✓ Recueil et analyse des besoins ;
- ✓ Conduite de projet ;
- ✓ Préparation de consultations ;
- ✓ Analyse fonctionnelle et technique des offres ;
- ✓ Plateformes de réservation ;
- ✓ Déplacements professionnels ;

- ✓ Transport et hébergement ;
- ✓ Tests et recette ;
- ✓ Accompagnement au changement ;
- ✓ Formation ;
- ✓ Compétences en interopérabilité / SI financier

Une expérience de missions similaires réalisées auprès d'organismes publics ou d'établissements d'enseignement supérieur constitue une expérience pertinente pour la réalisation de la mission.

4.4 Devoir de conseil et d'alerte

L'AMO est tenu à un devoir de conseil et d'alerte auprès de l'UT2J.

Il signale notamment :

- ✓ Les difficultés rencontrées ;
- ✓ Les risques identifiés ;
- ✓ Les incohérences constatées ;
- ✓ Les éventuels écarts par rapport aux besoins ;
- ✓ Les risques concernant le calendrier ;
- ✓ Les difficultés susceptibles d'affecter la mise en œuvre de la solution.

L'AMO formule, lorsque cela est nécessaire, des propositions d'adaptation ou des solutions alternatives.

L'AMO ne se substitue pas à l'UT2J dans les décisions qui relèvent de celle-ci.

5. STIPULATIONS RELATIVES AUX LIVRABLES ET AUX RÉSULTATS ATTENDUS

5.1 Principes relatifs aux livrables

Les livrables sont remis progressivement au fur et à mesure de l'avancement de la mission.

Ils sont présentés dans un format permettant leur exploitation, leur modification et leur réutilisation par l'UT2J.

L'AMO prend en compte les observations formulées par l'UT2J dans le cadre des modalités de validation définies pour chaque livrable.

5.2 Livrables attendus

Les principaux livrables attendus sont notamment les suivants :

Phases	Livrables principaux
Cadrage et analyse de l'existant	Rapport de cadrage et analyse de l'existant
Recueil et analyse des besoins	Synthèse des besoins
Expression du besoin, exigences fonctionnelles et techniques et interopérabilité	Expression du besoin et exigences fonctionnelles et techniques
Préparation technique de la consultation	Éléments techniques du dossier de consultation
Préparation du futur marché et du DCE	Éléments techniques du DCE
Accompagnement de la consultation	Éléments de réponse et de clarification apportés dans le cadre de la consultation
Analyse des offres et assistance à la décision	Grilles d'analyse et tableaux comparatifs
Accompagnement post-notification et déploiement	Plan de déploiement et de mise en œuvre
Tests, simulations et recette	Scénarios et résultats des tests, simulations et recette
Formation et conduite du changement	Supports de formation et documentation utilisateurs
Accompagnement au lancement opérationnel	Bilan initial et accompagnement au lancement
Pilotage et coordination globale de la mission	Planning détaillé et supports de pilotage / suivi de la mission

Cette liste pourra être complétée par les livrables que l'AMO aura proposés pour sécuriser la réalisation de la mission, sans modification du découpage des phases définis au présent marché.

5.3 Résultats attendus

La mission doit notamment permettre à l'UT2J :

- ✓ De disposer d'une connaissance structurée de l'existant ;
- ✓ De disposer d'une expression de besoin complète et partagée ;
- ✓ De disposer d'exigences fonctionnelles et techniques clairement définies ;
- ✓ De préparer une consultation adaptée ;
- ✓ De disposer d'outils permettant l'analyse des offres ;
- ✓ D'être accompagnée pendant la consultation ;

- ✓ De disposer d'une analyse structurée des solutions proposées ;
- ✓ De préparer la mise en œuvre de la solution retenue ;
- ✓ De réaliser les tests et simulations nécessaires ;
- ✓ De sécuriser la recette ;
- ✓ De préparer les utilisateurs ;
- ✓ D'accompagner le lancement opérationnel.

L'ensemble de la mission doit contribuer à sécuriser la mise en action opérationnelle de la solution au **1er janvier 2028**, après notification du futur marché en **septembre 2027**.

6. STIPULATIONS RELATIVES AUX CONDITIONS DE RÉALISATION DE LA MISSION

6.1 Relations avec l'UT2J

L'AMO travaille en étroite collaboration avec les représentants désignés par l'UT2J.

L'UT2J met à disposition du titulaire, dans la mesure du possible, les documents et informations nécessaires à la réalisation de la mission.

L'AMO organise ses travaux en tenant compte des contraintes et disponibilités des interlocuteurs de l'UT2J.

6.2 Organisation proposée par L'AMO

Dans son offre, L'AMO présente :

- ✓ Sa méthodologie ;
- ✓ L'organisation proposée pour la mission ;
- ✓ Les profils mobilisés ;
- ✓ Les modalités d'intervention ;
- ✓ Le calendrier prévisionnel ;
- ✓ Les modalités de pilotage ;
- ✓ Les modalités d'organisation des ateliers ;
- ✓ Les modalités de réalisation des tests et simulations ;
- ✓ Les modalités d'accompagnement de la recette ;
- ✓ Les modalités de formation ;
- ✓ Les modalités d'intervention à distance et en présentiel.

L'organisation proposée doit être proportionnée aux enjeux de la mission et permettre de couvrir l'ensemble des prestations prévues au présent CCTP.

L'AMO propose librement les moyens et la mobilisation nécessaires à la réalisation de la mission, sous réserve du respect des résultats et échéances attendus.

6.3 Confidentialité et protection des données

L'AMO est tenu à la confidentialité concernant les informations, documents et données dont il pourrait avoir connaissance dans le cadre de l'exécution de la mission.

Il s'engage à respecter les dispositions applicables en matière de protection des données à caractère personnel.

Les informations communiquées par l'UT2J ne peuvent être utilisées que pour les besoins de l'exécution du marché.

6.4 Formats et remise des livrables

Les livrables sont remis dans des formats exploitables et, lorsque cela est pertinent, dans des formats modifiables permettant à l'UT2J de les réutiliser et de les faire évoluer.

Les documents sont transmis progressivement afin de permettre leur examen et leur validation par l'UT2J.

L'AMO assure la remise de l'ensemble des documents produits dans le cadre de la mission au plus tard à l'issue de celle-ci.

7. STIPULATIONS RELATIVES AUX ÉCHÉANCES CONTRACTUELLES

7.1 Échéances principales

Les principales échéances à respecter sont les suivantes :

Echéance par jalon (J)	Evènement
Lancement de la mission	Démarrage de la mission d'AMO
J1 à J4	Analyse, recueil des besoins et préparation de la consultation
J5	Publication du futur marché
J6 à J7	Accompagnement de la consultation et analyse des offres
Septembre 2027	Notification du futur marché relatif à la solution
Septembre à décembre 2027	Déploiement, paramétrage, préparation, tests, simulations, recette et formation
1er janvier 2028	Mise en action opérationnelle de la solution

L'AMO organise son intervention afin de contribuer au respect de ces échéances.

Il prend en compte les délais nécessaires à la préparation, aux échanges, aux validations et aux éventuels ajustements.

7.2 Planning détaillé

Au démarrage de la mission, l'AMO établit, en concertation avec l'UT2J, un planning détaillé précisant :

- ✓ Les différentes phases ;
- ✓ Les principales tâches ;
- ✓ Les réunions et ateliers ;
- ✓ Les livrables ;
- ✓ Les validations attendues ;
- ✓ Les responsabilités respectives ;
- ✓ Les principaux jalons ;
- ✓ Les éventuels points de vigilance.

Le planning détaillé devra être construit de manière à tenir compte des périodes de fermeture de l'établissement mentionnées à l'article 2.3 du présent document, notamment lorsque celles-ci affectent la disponibilité des interlocuteurs de l'UT2J ou la réalisation des réunions, validations, ateliers et prestations nécessitant leur participation.

Ce planning est actualisé autant que nécessaire afin de tenir compte de l'avancement de la mission et des décisions de l'UT2J.

Toute modification susceptible d'avoir une incidence sur une échéance majeure est portée à la connaissance de l'UT2J dans les meilleurs délais.

7.3 Coordination avec le futur marché de la solution

L'AMO assure une coordination permanente des différentes étapes de sa mission avec le calendrier de la consultation puis avec celui du futur marché relatif à la solution.

Il veille notamment à assurer la continuité entre :

- ✓ La définition des besoins ;
- ✓ La préparation et la publication de la consultation ;
- ✓ L'analyse des offres ;
- ✓ La notification du futur marché ;
- ✓ La préparation du déploiement ;
- ✓ Le paramétrage ;
- ✓ Les tests ;
- ✓ Les simulations de déplacements et de réservations ;
- ✓ La recette ;
- ✓ La formation ;
- ✓ La mise en action opérationnelle.

L'ensemble de ces prestations doit être organisé de manière à permettre à l'UT2J de disposer d'une solution opérationnelle au **1er janvier 2028**.

7.4 Alerte sur les risques calendaires

Tout risque susceptible d'affecter les échéances définies au présent CCTP est porté à la connaissance de l'UT2J dans les meilleurs délais.

L'AMO précise :

- ✓ La nature du risque ;
- ✓ Son impact potentiel ;
- ✓ Les étapes concernées ;
- ✓ Les mesures correctives ou alternatives envisageables.

Il accompagne l'UT2J dans la recherche de solutions permettant de préserver, autant que possible, les échéances de publication, de notification et de mise en action opérationnelle.