MINISTÈRE
DE L'ACTION
ET DES COMPTES
PUBLICS

Liberté
Égalité
Fraternité

Centre Interministériel de
Services Informatiques relatifs
aux Ressources Humaines

Conditions générales d'adhésion - Conditions générales d'utilisation des solutions du CISIRH

RenoiRH

Chatbot REBECCA

Ecosystème
RenoiRH

INGRES

API

OPEN RH FPE

Assistance utilisateur

GAUDI

Gestion de l'Archivage et du stockage
Unifiés du Dossier Individuel agent

RenoiRH
Décisionnel

Estève SICARDI

RIGA

41, Boulevard Vincent Auriol

75013 PARIS

Table des matières

1. Introduction 9
1.1. Objet et champ d'application 9
1.2. Définitions 9
1.3. Droit applicable et résolution des litiges 9
1.4. Date de mise à jour 9
2. Présentation du Service 10
3. Cadre législatif et règlementaire 10
4. Description du Service 11
4.1. Adhésion au Service 11
4.2. Ouverture et utilisation du Service 11
4.3. Gestion des changements 12
Les changements normaux 12
Les changements urgents 12
4.4. Gestion des incidents 13
Anomalie bloquante 14
Anomalie majeure 14
Anomalie mineure 14
4.5. Traitement des demandes d'évolution 15
4.6. Traitement des demandes de service 15
4.7. Assistance Utilisateur 15
4.8. Formation 15
4.9. Accompagnement 16
4.10. Niveau de service 16
Conditions générales d'exploitation 16
Plages de disponibilités 16
Perte maximale de données admissible 17
Engagements de performance 17
4.11. Gestion de la continuité de service 18

Durée d'Indisponibilité Maximale Autorisée 18
Conditions de déclenchement du Plan de Reprise d'Activité 18
Délais de rétablissement du Service 18
5. Gouvernance et organisation 18
6. Cas des établissements publics 18
7. Outil d'Assistance Utilisateur 18
8. Règles générales d'utilisation 19
9. Propriété intellectuelle 20
10. Protection des données à caractère personnel 20
10.1. Finalités du traitement et protection des données 20
10.2. Traitement des données personnelles 20
10.3. Conditions de recours à la sous-traitance des activités de traitement (articles 28-2 et 28.4 du RGPD) 22
10.4. Utilisation des témoins (« cookies ») 23
10.5. Durée de conservation 24
10.6. Droits des personnes 25
10.7. Assistance au Partenaire 25
10.8. Notification de violations de données à caractère personnel 26
Violation de données en rapport avec des données traitées par le Partenaire 26
Violation de données en rapport avec des données traitées par le CISIRH 27
11. Dispositions générales 28
11.1. Modalités de révision 28
11.2. Convention de preuve 28
11.3. Nouvelles versions du présent document 28
11.4. Force majeure 28
Annexe 0 : Glossaire 30
Annexe 1 : Ecosystème RenoiRH 33
1. Présentation du Service 33
2. Description du Service 33

2.1. Ouverture et utilisation du Service 33
2.2. Gestion des changements 33
Modalités de mise en œuvre par le CISIRH 33
Signalement des évolutions réglementaires par le Partenaire 33
2.3. Gestion des incidents 34
2.4. Traitement des demandes d'évolution 34
2.5. Traitement des demandes de service 34
2.6. Assistance Utilisateur 34
2.7. Formation 34
Formation des formateurs et des équipes projets 35
Formation des agents 35
2.8. Accompagnement 35
2.9. Niveau de service 35
Performances pour l'application RenoiRH 36
2.10. Continuité de service 37
Indicateurs 37
2.11. Gouvernance et organisation 38
2.12. Cas des établissements publics 38
2.13. Propriété intellectuelle 39
2.14. Finalités du traitement et protection des données 40
2.15. Utilisation des témoins (« cookies ») 41
2.16. Durée de conservation 41
3. Modalités financières 42
Annexe 2 : RenoiRH-Paie 44
1. Présentation du Service 44
2. Description du Service 44
2.1. Ouverture et utilisation du Service 44
2.2. Gestion des changements 44
Modalités de mise en œuvre par le CISIRH 44

Signalement des évolutions réglementaires par le Partenaire 44
2.3. Gestion des incidents 45
2.4. Traitement des demandes d'évolution 45
2.5. Traitement des demandes de service 45
2.6. Assistance Utilisateur 45
2.7. Formation 45
Formation des formateurs et des équipes projets 46
2.8. Accompagnement 46
2.9. Niveau de service 46
Performances pour l'application RenoiRH-Paie 46
2.10. Continuité de service 48
Indicateurs 48
2.11. Gouvernance et organisation 49
2.12. Cas des établissements publics 49
2.13. Propriété intellectuelle 49
2.14. Finalités du traitement et protection des données 49
2.15. Utilisation des témoins (« cookies ») 50
2.16. Durée de conservation 51
3. Modalités financières 51
Annexe 3 : Chatbot Rebecca 52
1. Présentation du Service 52
2. Description du Service 52
2.1. Ouverture et utilisation du Service 52
Intégration de Rebecca dans l'écosystème du Partenaire 52
Contextualisation des réponses de Rebecca 53
Sécurité 53
Gestion des opérations 53
2.2. Gestion des changements 54
Base de connaissance de Rebecca 54

Maintenance technique de l'assistant virtuel....54
2.3. Gestion des incidents....54
2.4. Traitement des demandes d'évolution....54
Base de connaissance de Rebecca....54
Evolution technique de l'assistant virtuel....54
2.5. Traitement des demandes de service....55
2.6. Assistance Utilisateur....55
2.7.Formation....55
2.8.Accompagnement....55
2.9.Niveau de service (à confirmer par l'éditeur)....55
2.10. Continuité de service....55
2.11. Gouvernance et organisation....56
Gouvernance interne....56
Gouvernance externe....56
2.12. Cas des établissements publics....56
2.13. Propriété intellectuelle....56
2.14. Finalités du traitement et protection des données....56
2.15. Utilisation des témoins (« cookies »)....57
2.16.Durée de conservation....58
3. Modalités financières....58
Annexe 4 : ESTEVE....59
1. Présentation du Service....59
2. Description du Service....60
2.1. Ouverture et utilisation du Service....60
2.2. Gestion des changements....60
2.3. Gestion des incidents....60
2.4. Traitement des demandes d'évolution....62
2.5. Traitement des demandes de service....64
2.6. Assistance Utilisateur....64

2.7. Formation 64
Formation des gestionnaires (formateurs relais) 64
Formation des équipes projet Partenaires 64
Formation des agents 65
2.8. Accompagnement 65
2.9. Niveau de service 65
2.10. Continuité de service 65
2.11. Gouvernance et organisation 65
2.12. Cas des établissements publics 66
2.13. Propriété intellectuelle 66
2.14. Finalités du traitement et protection des données 66
2.15. Utilisation des témoins (« cookies ») 68
2.16. Durée de conservation 68
3. Modalités financières 69
Annexe 5 : SICARDI 70
1. Présentation du Service 70
2. Description du Service 70
2.1. Ouverture et utilisation du Service 70
2.2. Gestion des changements 70
2.3. Gestion des incidents 71
2.4. Traitement des demandes d'évolution 72
2.5. Traitement des demandes de service 73
2.6. Assistance Utilisateur 73
2.7. Formation 73
Formation des gestionnaires (formateurs relais) 74
Formation des équipes projet Partenaires 74
Formation des agents 74
2.8. Accompagnement 74
2.9. Niveau de service 74

2.10. Continuité de service 75
2.11. Gouvernance et organisation 75
2.12. Cas des établissements publics 75
2.13. Propriété intellectuelle 75
2.14. Finalités du traitement et protection des données 76
2.15. Utilisation des témoins (« cookies ») 77
2.16. Durée de conservation 77
3. Modalités financières 77
Annexe 6 : RIGA 78
1. Présentation du Service 78
2. Description du Service 78
2.1. Ouverture et utilisation du Service 78
2.2. Gestion des changements 78
2.3. Gestion des incidents 78
2.4. Traitement des demandes d'évolution 78
2.5. Traitement des demandes de service 79
2.6. Assistance Utilisateur 79
2.7. Formation 79
2.8. Accompagnement 79
2.9. Niveau de service 79
2.10. Continuité de service 79
2.11. Gouvernance et organisation 80
2.12. Cas des établissements publics 80
2.13. Propriété intellectuelle 80
2.14. Finalités du traitement et protection des données 80
2.15. Utilisation des témoins (« cookies ») 81
2.16. Durée de conservation 81
3. Modalités financières 81

1. Introduction

1.1. Objet et champ d'application

Les présentes conditions générales d'adhésion et d'utilisation définissent les conditions et les modalités de souscription et d'utilisation des Services par les partenaires.

Cet ensemble de services est mis en œuvre par le CISIRH.

Il est mis à la disposition des employeurs de la fonction publique de l'Etat (ministères, établissements publics, etc.).

Dès lors qu'un Partenaire utilise un Service du CISIRH, il est réputé accepter les présentes clauses d'adhésion et d'utilisation. En cas de désaccord avec ces dispositions, il doit cesser toute utilisation des Services du CISIRH.

1.2. Définitions

Partenaire : organisation utilisatrice des services proposés par le CISIRH.

Responsable de traitement : autorité d'un Partenaire qui décide des finalités du traitement et des moyens alloués

Service : désigne l'ensemble des services proposés par le CISIRH et souscrits par le Partenaire

Site : désigne la plate-forme accueillant les services proposés par le CISIRH accessible via le Portail des applications interministérielles RH à l'adresse https://portail.cisirh.rie.gouv.fr

Utilisateur ou usager : désigne un agent en poste dans un ministère, structure ou établissement public présent dans une des organisations proposant le Service

1.3. Droit applicable et résolution des litiges

L'utilisation du Service est régie par le droit français. La résolution des litiges nés de la mise en œuvre des présentes conditions générales fera l'objet d'une conciliation préalable entre le représentant du Partenaire et le directeur du centre interministériel de services informatiques relatifs aux ressources humaines.

1.4. Date de mise à jour

24/06/2026

2. Présentation du Service

Les services proposés par le CISIRH sont décrits en annexe.

3. Cadre législatif et règlementaire

Les présentes conditions s'inscrivent dans le respect du cadre légal et réglementaire définie par les textes qui suivent :

- ✓ le règlement (UE) 2016/679 du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel (dit RGPD) ;
- ✓ la loi n° 78-17du 6 janvier 1978 modifiée relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés;
- ✓ la loi n° 88-19 du 5 janvier 1988 relative à la fraude informatique ;
- ✓ la loi n° 2004-575 du 21 juin 2004 pour la confiance dans l'économie numérique ;
- ✓ la loi n° 2016-1321 du 7 octobre 2016 pour une République numérique ;
- ✓ le référentiel général de sécurité (RGS) et les textes réglementaires y afférents ;
- ✓ le décret n° 2019-1088 du 25 octobre 2019 relatif au système d'information et de communication de l'Etat et à la direction interministérielle du numérique et
- ✓ le décret n° 2022-513 du 8 avril 2022 relatif à la sécurité numérique du système d'information et de communication de l'Etat et de ses établissements publics
- ✓ le décret n° 2019-612 du 19 juin 2019 portant création d'un traitement automatisé de données à caractère personnel dénommé « SIRH interministériel RenoiRH - RenoiRH D » relatif à la gestion des ressources humaines de certains agents de l'Etat
- ✓ l'arrêté du 26 octobre 2022 portant approbation de l'instruction générale interministérielle n° 1337/SGDSN/ANSSI sur l'organisation de la sécurité numérique du système d'information et de communication de l'Etat et de ses établissements publics ;
- ✓ la circulaire du Premier ministre n° 5725/SG du 17 juillet 2014 sur la Politique de sécurité des systèmes d'information de l'Etat (PSSI-E) ;

- ✓ les instructions et recommandations interministérielles et ministérielles, notamment l'IGI1300.

4. Description du Service

4.1. Adhésion au Service

Lorsque qu'un Partenaire décide d'adopter un Service du CISIRH, sa décision d'adhésion doit être formalisée sur le portail DATAPASS de souscription à une offre du CISIRH.

La mise en place de l'équipe-projet chez le Partenaire respecte les prérequis ci-dessous :

- nomination d'un chef de projet et communication des coordonnées de celui-ci au CISIRH ;
- identification des chantiers de bascule avec désignation d'un responsable de chantier pour chacun d'eux. Il y a au minimum, les chantiers ci-dessous :
    - mise en qualité des données ;
    - référentiels (collecte des référentiels ministériels comme les structures et les postes) ;
    - reprise de données ;
    - interface avec les autres applicatifs ministériels ;
    - recette, homologation paie, en cas de souscription à un Service de paie (ou préliquidation de la paie), et déploiement.

4.2. Ouverture et utilisation du Service

L'utilisation du Service recouvre l'ensemble des processus destinés à délivrer le Service conformément à l'engagement de niveau de Service défini dans les présentes conditions générales. Le Service est délivré uniquement sur le Réseau Interministériel de l'Etat (RIE). Le Partenaire doit donc être raccordé au RIE.

L'ouverture du Service par le CISIRH et son utilisation par le Partenaire nécessite :

- ✓ la validation des présentes conditions générales effectuée lors de l'adhésion aux Service proposées par le CISIRH sur le portail DATAPASS permettant de souscrire à une offre ;

- ✓ l'homologation du Service, par le Partenaire, sur le plan de la sécurité des systèmes d'information.

A défaut, le Service ne sera pas ouvert et le CISIRH n'acceptera aucune demande d'évolution de la part du Partenaire défaillant. Le CISIRH ne pourrait être tenu responsable dans le cas d'un incident de sécurité sur les données du Partenaire.

S'il est précisé en annexe que le Service nécessite une authentification forte, il est de la responsabilité du Partenaire de la mettre en œuvre pour les gestionnaires, valideurs ou signataires.

4.3. Gestion des changements

Les mises en production respectent strictement le processus de gestion des livraisons du CISIRH.

Le CISIRH met en place un dispositif permettant d'associer le Partenaire aux activités de recette des changements.

Dans le cadre des mises en production, les changements peuvent être normaux ou urgents

Les changements normaux

Un changement normal est un changement maîtrisé dont la mise en production est planifiée lors d'un jour ouvré entre 12h et 14h ou entre 21h et 22h, sauf cas particulier dûment justifié (si changement sans arrêt de service par exemple). La gestion des changements en production est délivrée pendant les heures d'exploitation technique. Le calendrier des mises en production des changements normaux est validé par un comité des changements interne au CISIRH.

S'il s'avère que la planification du changement contrevient au cas général, les Partenaires sont associés à la reprogrammation de la livraison.

Les changements urgents

Un changement urgent est motivé par un risque potentiel pesant sur la stabilité ou la sécurité du Service. La mise en production d'un changement urgent est instruite et validée par un comité des changements exceptionnel qui réunit les équipes du CISIRH en charge du maintien en conditions opérationnelles du Service et celle en charge de son exploitation.

Le ou les contacts opérationnels du Partenaire sont informés par voie dématérialisée par les équipes du CISIRH en charge de l'assistance, au plus tard le matin même de la livraison en production.

4.4. Gestion des incidents

Un incident est un évènement qui ne fait pas partie du fonctionnement normal d'un Service et qui entraine ou peut entrainer une interruption de ce Service ou une détérioration de sa qualité.

Le Partenaire met en place un dispositif d'assistance adapté à son organisation intégrant des référents locaux et différents niveaux d'expertise. Le Partenaire met en place une base des solutions permettant de capitaliser sur les résolutions d'incident.

En dernier recours, le CISIRH est sollicité par l'intermédiaire de son outil d'Assistance Utilisateur pour les incidents dont la résolution n'est pas connue du Partenaire ou n'a pas fait l'objet d'une publication de la part du CISIRH.

Les sollicitations issues de l'outil d'Assistance Utilisateurs héritent d'un niveau de criticité en fonction des valeurs d'impact et d'urgence indiquées par l'Utilisateur saisissant l'incident. La matrice de définition du niveau de criticité suivante établit une correspondance entre les valeurs de l'outil d'Assistance Utilisateur (SupportCisirh) et les valeurs métiers :

Criticité (supportcisirh)		IMPACT		
		Elevé	Moyen	Faible
URGENCE	Élevé	Bloquant	Majeure	Majeure
	Modéré	Majeure	Majeure	Mineure
	Faible	Majeure	Mineure	Mineure

Les sollicitations qui parviennent jusqu'au CISIRH et qui sont qualifiées « d'anomalies» font l'objet d'un examen de leur criticité. Le CISIRH confirme ou non le niveau de criticité de l'incident. Les niveaux de criticité donnent lieu à trois types d'anomalies détaillées ci-après.

Les délais de résolution ci-après s'entendent à compter de l'instant où le Partenaire a fourni au CISIRH l'ensemble des éléments nécessaire à l'analyse de l'incident. Le

décompte du délai de résolution d'un incident s'achève dès lors qu'un correctif est disponible.

En fonction de l'impact de l'incident et de la présence de solution de contournement, les modalités de mise en service du correctif seront choisies en liaison avec les Partenaires concernés. La livraison pouvant être intégrée à une prochaine version ou faire l'objet d'une maintenance à chaud.

Anomalie bloquante

Une anomalie bloquante est une anomalie de nature à empêcher l'utilisation d'une ou plusieurs fonctionnalités indispensables à la réalisation des activités de l'Utilisateur. Elle correspond à une anomalie dont le couple impact/urgence est élevé/élevée.

Le CISIRH s'engage dans le cadre d'une anomalie bloquante à rétablir le Service dans un délai maximal de 5 jours ouvrés soit 50 heures sur la base d'une plage d'ouverture du service de 8h30 à 18h30. Ce délai court à compter de la prise en charge par le CISIRH. Une solution de contournement sera apportée en cas d'anomalie complexe dont la correction est supérieure à 5 jours ouvrés.

Anomalie majeure

Une anomalie majeure est une anomalie qui n'entrave pas la réalisation de la mission de l'Utilisateur mais en impacte les conditions d'exécution. Elle correspond à une anomalie dont le couple impact/urgence est moyen/élevée ou faible/élevée ou élevé/modérée ou moyen/modérée ou encore élevé/faible.

Le CISIRH s'engage à livrer un correctif dans un délai de 2 mois soit 420 heures sur la base d'une plage d'ouverture du service de 8h30 à 18h30. Ce délai court à compter de la prise en charge par le CISIRH et sous réserves des contraintes inhérentes aux comités des changements et aux accords des Partenaires pour les anomalies et prioriser les livraisons de correctifs.

Anomalie mineure

Une anomalie mineure ne dégrade pas la fiabilité et la cohérence de l'application et n'entrave pas la poursuite du travail de l'Utilisateur (exemple : ergonomie). Elle correspond à une anomalie dont le couple impact/urgence est faible/faible ou moyen/faible ou encore faible/modérée.

Le CISIRH s'engage à livrer un correctif dans un délai de 4 mois soit 840 heures sur la base d'une plage d'ouverture du service de 8h30 à 18h30. Ce délai court à compter de

la prise en charge par le CISIRH sous réserve des contraintes inhérentes aux comités des changements et aux accords des Partenaires pour les anomalies et prioriser les livraisons de correctifs.

4.5. Traitement des demandes d'évolution

La gestion des demandes d'évolution concerne la maintenance évolutive et adaptative du Service.

Les demandes d'évolution du Partenaire sont communiquées par la production d'une d'un document respectant le formalisme fixé par le CISIRH déposé dans l'outil d'Assistance Utilisateurs.

Un Partenaire déposant une demande d'évolution s'engage à participer à l'instruction des besoins, à la conception du Service aux opérations de recette.

4.6. Traitement des demandes de service

Une demande de service correspond à la réalisation d'une opération par le CISIRH au bénéfice du Partenaire.

Le Partenaire effectue des demandes de service inscrites au catalogue du CISIRH à travers son outil d'Assistance Utilisateur.

Le CISIRH s'engage à répondre au Partenaire dans les délais indiqués dans le catalogue de service. Les délais de réponse courent à compter de l'instant où le CISIRH a reçu du Partenaire l'ensemble des éléments nécessaire à la prise en compte de la demande déposée dans l'outil d'Assistance Utilisateur

4.7. Assistance Utilisateur

Pour toute demande concernant une difficulté technique, un problème lié à l'utilisation du Service, le Partenaire peut ouvrir un ticket sur l'outil d'Assistance Utilisateur du CISIRH.

4.8. Formation

Le CISIRH s'engage à fournir et maintenir une offre de formation pour le Partenaire dans le cadre des évolutions ou des mises en œuvre de modules spécifiques. Cette offre concerne principalement les équipes projet, pour lesquelles le CISIRH prend en charge l'ensemble du cursus de formation.

Le Partenaire s'engage à identifier dans un délai raisonnable les agents concernés par ces formations, à savoir profils et volumétrie, ainsi qu'à contextualiser les supports.

4.9. Accompagnement

Les Partenaires s'engagent à adhérer aux communautés d'Utilisateur créées et animées par le CISIRH pour les Services auxquels ils adhèrent.

4.10. Niveau de service

Les niveaux de service de chaque Service proposé par le CISIRH correspondent à ses conditions d'exploitation, ses plages de disponibilité, la perte maximale de données admissible et des engagements de performance.

Conditions générales d'exploitation

- le système est supervisé 24h/24h, 7 jours sur 7 ;
- le système est exploité de 8h30 à 18h30, 5 jours sur 7 hors jours fériés.

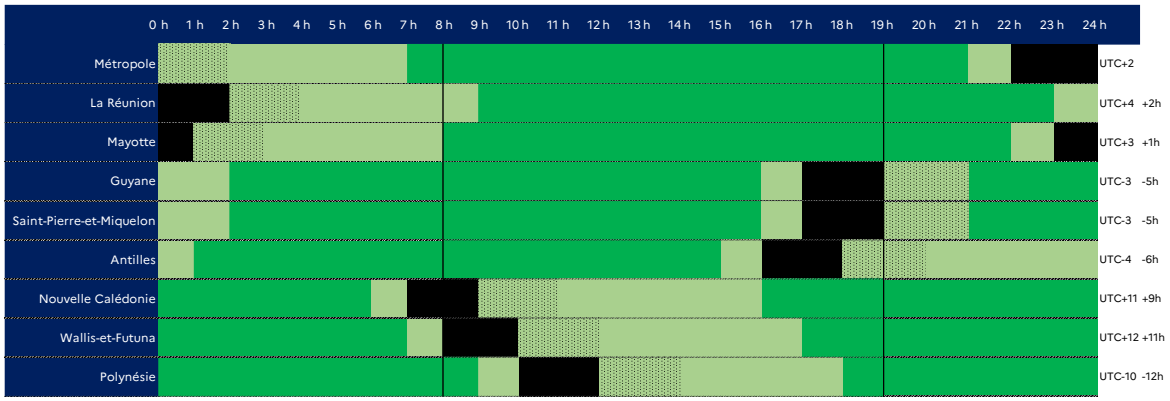
Les éventuelles conditions d'exploitation spécifique à chaque Service sont précisées en annexe.

Plages de disponibilités

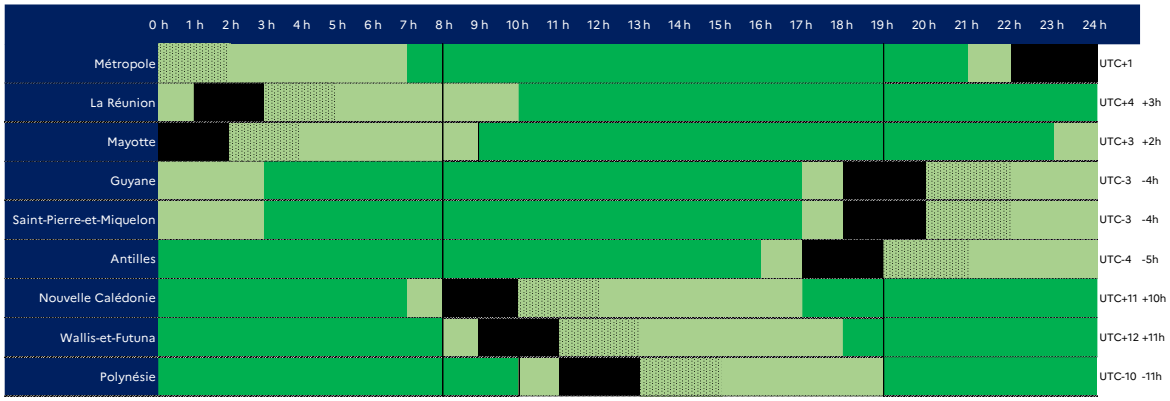
Le CISIRH s'engage à ce que les fonctionnalités transactionnelles à destination des Utilisateurs soient disponibles pendant la **plage d'ouverture technique**. La période d'exploitation correspond à la **plage d'ouverture garantie**.

La plage d'ouverture technique est généralement fixée de 3h00 à 22h00, heure de Paris, du lundi au vendredi hors jours fériés.

Disponibilité des applications (heure d'été)



Disponibilité des applications (heure d'hiver)



Figurent en annexe les plages d'ouverture technique et garantie spécifiques à chaque Service proposé par le CISIRH.

Perte maximale de données admissible

Les procédures de sauvegarde sont planifiées pour satisfaire aux exigences formalisées en termes de Perte de Données Maximale Autorisée (PDMA), exprimé en heures.

La PDMA est généralement fixée à 48H (soit 2 jours ouvrables).

Figure en annexe la PDMA spécifique à chaque Service proposé par le CISIRH.

Engagements de performance

Quelques Services proposées par le CISIRH bénéficient d'engagement de performance complémentaire figurant en annexe.

4.11. Gestion de la continuité de service

Durée d'Indisponibilité Maximale Autorisée

Le Plan de Reprise d'Activité (PRA) proposé par le CISIRH est dimensionné pour satisfaire les exigences formalisées en termes de Durée d'Indisponibilité Maximale Autorisée (DIMA), généralement fixée à cinq jours ouvrés.

Est précisé en annexe pour chaque Service proposé par le CISIRH si elle bénéficie ou non du PRA. Figure en annexe la DIMA spécifique à chaque Service proposé par le CISIRH bénéficiant du PRA.

Conditions de déclenchement du Plan de Reprise d'Activité

Le passage en mode « Plan de Reprise d'Activité » est consécutif à l'occurrence d'événements extrêmement graves rendant inopérant le site de production principal ou le site d'exploitation des SI du CISIRH pour une durée supérieure à 96 heures.

Délais de rétablissement du Service

Un délai maximum de remise en fonction des activités est fixé à 3 jours ouvrés après déclenchement du Plan de Reprise d'activité.

5. Gouvernance et organisation

La gouvernance Partenaire-CISIRH du Service s'appuie sur la réunion d'un comité de pilotage interministériel.

6. Cas des établissements publics

Figure en annexe les dispositions spécifiques à chaque Service proposé par le CISIRH pour ce qui concerne les établissements publics.

7. Outil d'Assistance Utilisateur

Les échanges avec le CISIRH se font via son outil d'Assistance Utilisateur et selon les modalités que le CISIRH fixe.

Le CISIRH peut mettre à disposition, sur demande du Partenaire et en fonction de ses possibilités, sa solution d'Assistance Utilisateur pour lui permettre d'assurer son rôle d'assistance de premier niveau. Dans ce cas, le CISIRH prend le rôle de sous-traitant au sens du RGPD dans le cadre des traitements que le Partenaire serait amené à réaliser.

8. Règles générales d'utilisation

Le Partenaire s'engage à utiliser le Service selon les règles d'utilisation communiquées par le CISIRH, ainsi :

- ✓ il s'assure que les Utilisateurs du Service ont eu l'information nécessaire à une correcte utilisation du Service (via les formations dispensées par le CISIRH, les formations dispensées par le Partenaire ou les actions de communication adéquates (séminaire de lancement, documentation de conduite du changement ou autre)) ;
- ✓ il s'assure que les modifications en production qu'il s'agisse de demande de service, de correction d'anomalies, de livraison d'évolution, etc., sont conformes à son besoin, par le biais de tests, dénommés recette métier ;
- ✓ il gère les habilitations de ses agents selon les principes du moindre privilège, du besoin d'en connaitre et du besoin d'utiliser ;
- ✓ il s'engage à ce que ses agents et ses prestataires respectent la charte informatique du CISIRH dans les locaux du CISIRH ;
- ✓ il s'engage à effectuer deux fois par an ou à chaque sollicitation du CISIRH des revues des accès et habilitations sur son périmètre ;
- ✓ les Utilisateurs du Partenaire appliquent les règles en matière de sécurité des systèmes d'information de l'organisme dont ils dépendent dans le respect des règles communiquées par le CISIRH ;
- ✓ il détermine la liste des agents pouvant accéder au Service et gère les habilitations et droits d'accès de ses agents. Il réalise notamment des revues régulières des droits d'accès. Il signale au CISIRH s'il habilite des agents situés hors du territoire de l'Union européenne ;
- ✓ il communique les informations concernant les incidents de sécurités survenus sur son périmètre et susceptible d'affecter le Service ;
- ✓ il informe ses agents sur l'utilisation du Service par le biais de mentions légales mis à disposition de ses agents. Ces mentions visent notamment à répondre à l'obligation d'information quant aux données à caractère personnel collectées pour les besoins de la gestion des ressources humaines dans les traitements du Service ;

- ✓ il s'engage à renouveler l'homologation de sécurité du Service qu'il utilise avant que ne s'achève la période d validité de la précédente homologation. Il transmet au CISIRH cette homologation de sécurité.

9. Propriété intellectuelle

Le CISIRH développe, héberge et exploite les Services Le CISIRH dispose des droits de propriété intellectuelle sur les codes, paramétrages, documentations ou tous autres éléments protégeables qu'il aurait été amené à créer ou développer.

Les éléments protégeables créés ou développés par des tiers sont soumis au droit de la propriété intellectuelle dans les conditions précisées dans les contrats passés par le CISIRH avec le propriétaire des droits.

10. Protection des données à caractère personnel

10.1. Finalités du traitement et protection des données

Le CISIRH met le Service à disposition des Partenaires.

Figurent en annexe les finalités du traitement de chaque Service et les catégories de personnes concernées par le traitement de leurs données personnelles.

Les Utilisateurs sont informés des conditions générales d'utilisation du Service.

10.2. Traitement des données personnelles

Le CISIRH, en sa qualité d'exploitant du Service, s'engage à n'opérer aucune commercialisation des informations personnelles transmises par le Partenaire ou l'usager, Utilisateur du Service et à ne pas les communiquer à des tiers. Pour rappel, le CISIRH a un rôle de sous-traitant au sens du RGPD. Le CISIRH traite des données personnelles pour le compte, sur instruction et sous l'autorité d'un responsable de traitement.

Le CISIRH en qualité de sous-traitant initial peut faire appel à un sous-traitant ultérieur dans le respect des règles régissant la commande publique.

Ainsi, le CISIRH ne traite les données à caractère personnel que sur instruction documentée du Partenaire, responsable du traitement, à moins qu'il ne soit tenu d'y procéder en vertu du droit de l'Union ou du droit français auquel il est soumis. Dans ce cas, le CISIRH informe le Partenaire de cette obligation juridique avant le traitement, sauf si la loi le lui interdit pour des motifs importants d'intérêt public.

Des instructions peuvent également être données ultérieurement par le Partenaire pendant toute la durée du traitement des données à caractère personnel. Ces instructions doivent toujours être documentées. Le CISIRH informe immédiatement le Partenaire si, selon lui, une instruction donnée par le Partenaire constitue une violation du règlement (UE) 2016/679 précité ou d'autres dispositions du droit de l'Union ou du droit des États membres relatives à la protection des données.

Le CISIRH intervient en tant que sous-traitant dans la mise en œuvre d'un traitement de données personnelles, il offre au Partenaire des garanties suffisantes quant à la mise en œuvre de mesures techniques et organisationnelles appropriées de manière à ce que le traitement réponde aux exigences du RGPD et garantisse la protection des droits de la personne concernée.

Les données peuvent faire l'objet d'un retraitement statistique pour le Partenaire dans le cadre de ses missions (exemple : suivi de la charge).

Chaque usager peut être contacté via l'adresse de messagerie collectée lors de la création de son compte, pour tous contacts nécessaires. De plus, l'Utilisateur est informé que les données à caractère personnel qu'il communique pourront être transmises et exploitées par le responsable de traitement concerné.

Le responsable de traitement garantit à l'Utilisateur le respect des données communiquées et veille à leur intégrité. Chacun des Partenaires est responsable de son traitement et des données qu'il traite. Un dispositif de cloisonnement permet de garantir une parfaire étanchéité entre chaque Partenaire. Seuls les agents autorisés, à raison de leurs attributions respectives et dans la limite du besoin d'en connaître, peuvent accéder aux données à caractère personnel strictement nécessaires à leur mission.

Le Service fait l'objet de la part de chaque Partenaire, responsable de traitement, d'un dossier de conformité à la protection de la vie privée auprès de son délégué à la protection des données (AIPD notamment).

Au niveau de la documentation, le CISIRH met à la disposition du Partenaire toutes les informations nécessaires pour démontrer le respect des obligations énoncées dans les présentes clauses et découlant directement du règlement (UE) 2016/679.

À la demande du Partenaire, le CISIRH permet également la réalisation d'audits, à la charge du Partenaire, des activités de traitement et y contribue, à intervalles raisonnables ou en présence d'indices de non-conformité. Lorsqu'il décide d'un examen ou d'un audit, le Partenaire peut tenir compte des certifications pertinentes

en possession du CISIRH. Le responsable du traitement peut décider de procéder lui-même à l'audit ou de mandater un auditeur indépendant. Les audits peuvent également comprendre des inspections dans les locaux ou les installations physiques du sous-traitant et sont, le cas échéant, effectués moyennant un préavis raisonnable.

Les parties mettent à la disposition de l'autorité de contrôle compétente, dès que celles-ci en font la demande, les informations concernant le traitement y compris les résultats de tout audit.

10.3. Conditions de recours à la sous-traitance des activités de traitement (articles 28-2 et 28.4 du RGPD)

Le Partenaire autorise le CISIRH à recourir à des sous-traitants pour mener des activités de traitement spécifiques ou toutes les activités de traitement nécessaire aux finalités de l'écosystème.

Le CISIRH peut, après en avoir informé le Partenaire, faire appel à un sous-traitant au sens des règles régissant la commande publique. Dans ce cas, il s'assure que le sous-traitant présente les mêmes garanties suffisantes quant à la mise en œuvre des mesures techniques et organisationnelles appropriées de manière à ce que le traitement réponde aux exigences du règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 (RGPD). Les sous-traitants devront figurer dans le registre des activités de traitement du CISIRH. Une liste des prestataires du CISIRH intervenant sur le Service est tenu à la disposition du Partenaire.

De même, le CISIRH accepte et agrée le sous-traitant au sens de la loi n° 75-1334 du 31 décembre 1975 relative à la sous-traitance à condition qu'il présente les mêmes garanties suffisantes quant à la mise en œuvre des mesures techniques et organisationnelles appropriées de manière à ce que le traitement réponde aux exigences de la loi précitée.

Si le sous-traitant agréé et accepté par le CISIRH ne remplit pas ses obligations en matière de protection des données, le CISIRH demeure pleinement responsable devant le Partenaire.

Le Partenaire peut également mandater ses propres sous-traitant pour qu'ils travaillent en lien avec le CISIRH (audit, reprise de données, accompagnement aux changements, etc.). Dans ce cas, le cadre d'intervention de ce(s) sous-traitant(s) est défini par une convention dédiée entre le CISIRH et le Partenaire.

10.4. Utilisation des témoins (« cookies »)

Le Service utilise des cookies (fichier traceur se chargeant sur la machine). L'objectif est de tracer les connexions et d'assurer le système de sécurité. Les cookies ne sont utilisés que pour la session courante. Un cookie ne permet pas de remonter directement à une personne physique puisqu'il ne contient aucune donnée à caractère personnel.

Un cookie est un fichier texte contenant des informations, qui est enregistré sur le disque dur de l'ordinateur, de la tablette ou du téléphone mobile de l'Utilisateur à l'occasion de la consultation d'un site grâce au logiciel de navigation. Il est transmis par le serveur du site au navigateur. Le fichier cookie permet à son émetteur d'identifier le terminal dans lequel il est enregistré pendant la durée de validité ou d'enregistrement du cookie concerné.

Il est possible de configurer le logiciel de navigation de manière à ce que des cookies soient enregistrés dans le terminal ou, au contraire, qu'ils soient rejetés, soit systématiquement, soit selon leur émetteur.

L'Utilisateur doit néanmoins être averti qu'en cas de refus des cookies, l'accès à certaines pages du site peut lui être directement refusé ou entraîner une dégradation de l'utilisation du site.

Le CISIRH utilise des cookies afin de faciliter la navigation et de permettre certaines fonctionnalités et ayant pour finalités :

- ✓ la collecte de statistiques (strictement nécessaire à la fourniture du Service et correctement configurés pour respecter la vie privée) ;
- ✓ la répartition de charge ;
- ✓ l'authentification et le maintien de session ;
- ✓ la sécurité.

Les cookies spécifiques à chaque Service sont détaillés en annexe.

Cookies du Portail des applications interministérielles RH

Nom du cookies	Durée de conservation	Pour quoi faire ?
Lemonldap	Le cookie est supprimé lors de la fermeture de la session	Identification unique de la session
Llnglanguage	Le cookie est supprimé lors de la fermeture de la session	Code langue du portail
Aff_CISIRH_443	Le cookie est supprimé lors de la fermeture de la session	Fonctionnement de l'infrastructure CISIRH (F5) - Sécurité
TSxxxxxx	Le cookie est supprimé lors de la fermeture de la session	Fonctionnement de l'infrastructure CISIRH (F5) - Sécurité

Conformément à la législation en vigueur (article 82 de la Loi Informatique et Libertés) et aux recommandations de la CNIL, ces cookies ne sont pas soumis à l'obligation de consentement dès lors qu'ils ont pour finalité exclusive de permettre ou faciliter la communication par voie électronique.

Par ailleurs, le CISIRH n'utilise aucun cookie de pistage, publicitaire ou d'appel à des services tiers (réseaux sociaux, par exemple).

Pour plus d'informations sur les cookies de mesure d'audience, le site de la CNIL peut être consulté :

https://www.cnil.fr/fr/cookies-solutions-pour-les-outils-de-mesure-daudience

10.5. Durée de conservation

Les durées de conservation des données à caractère personnel et des informations de l'agent sont établies conformément à celles prévues par l'arrêté du 21 décembre 2012 relatif à la composition du dossier individuel des agents publics géré sur support électronique en application des dispositions de l'article 10 du décret du 15 juin 2011 relatif au dossier individuel des agents publics et à sa gestion sur support électronique.

Le Partenaire qui a recourt au Service met en place, sous sa responsabilité, une politique d'archivage ou de suppression des données, des pièces et des dossiers, afin de ne traiter que des éléments nécessaires à la gestion de ses personnels.

Conformément au RGPD et plus particulièrement au principe de minimisation des données, le Partenaire fournit chaque année au CISIRH l'inventaire les données à supprimer.

Le Partenaire, en tant que responsable de traitement, peut également demander la suppression des données à tout moment.

10.6. Droits des personnes

Conformément au Règlement 2016/679 du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données (RGPD) et à la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, modifiée, les personnes concernées par ce traitement de données personnelles peuvent accéder aux données les concernant, les rectifier et en demander la limitation.

Pour ce faire, le Partenaire met à disposition du CISIRH une adresse de contact permettant aux Utilisateurs d'exercer ces droits.

Enfin, les usagers disposent également du droit d'introduire une réclamation auprès de l'autorité de contrôle. L'exercice de ce droit s'effectue auprès de la CNIL :

Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés

3 Place de Fontenoy 75007 PARIS

https://www.cnil.fr/

10.7. Assistance au Partenaire

Le CISIRH informe sans délai le responsable du traitement de toute demande qu'il a reçue de la part de la personne concernée. Il ne donne pas lui-même suite à cette demande.

Le CISIRH prête assistance au Partenaire pour ce qui est de remplir l'obligation qui lui incombe de répondre aux demandes des personnes concernées d'exercer leurs droits, en tenant compte de la nature du traitement.

Dans l'exécution de ses obligations, le CISIRH se conforme aux instructions du Partenaire, responsable du traitement.

Outre l'obligation incombant au CISIRH d'assister le Partenaire, le CISIRH aide le Partenaire à garantir le respect des obligations suivantes, compte tenu de la nature du traitement et des informations dont dispose le CISIRH :

- ✓ l'obligation de procéder à une évaluation de l'incidence des opérations de traitement envisagées sur la protection des données à caractère personnel («analyse d'impact relative à la protection des données») lorsqu'un type de traitement est susceptible de présenter un risque élevé pour les droits et libertés des personnes physiques ;
- ✓ l'obligation de consulter l'autorité de contrôle compétente, la CNIL, préalablement au traitement lorsqu'une analyse d'impact relative à la protection des données indique que le traitement présenterait un risque élevé si le responsable du traitement ne prenait pas de mesures pour atténuer le risque ;
- ✓ l'obligation de veiller à ce que les données à caractère personnel soient exactes et à jour, en informant sans délai le Partenaire si le CISIRH apprend que les données à caractère personnel qu'il traite sont inexactes ou sont devenues obsolètes ;
- ✓ l'obligation de fournir et tenir à jour un registre des traitements de sous-traitant (art 30-2 du RGDP).

10.8. Notification de violations de données à caractère personnel

En cas de violation de données à caractère personnel, le CISIRH coopère avec le Partenaire et lui prête assistance aux fins de la mise en conformité avec les obligations qui lui incombent en vertu du RGPD en tenant compte de la nature du traitement et des informations dont il dispose en tant que sous-traitant.

Violation de données en rapport avec des données traitées par le Partenaire

En cas de violation de données à caractère personnel en rapport avec des données traitées par le Partenaire, le CISIRH lui prête assistance :

- ✓ aux fins de la notification de la violation de données à caractère personnel à l'autorité de contrôle compétente, la CNIL, dans les meilleurs délais après que le Partenaire en a eu connaissance, le cas échéant (sauf si la violation de données à caractère personnel est peu susceptible d'engendrer un risque pour les droits et libertés des personnes physiques) ;

- ✓ aux fins de l'obtention des informations suivantes devant figurer dans la notification du responsable du traitement, et inclure, au moins :

    1. la nature des données à caractère personnel, y compris, si possible, les catégories et le nombre approximatif de personnes concernées par la violation et les catégories et le nombre approximatif d'enregistrements de données à caractère personnel concernés ;
    2. les conséquences probables de la violation de données à caractère personnel ;
    3. les mesures prises ou les mesures que le responsable du traitement propose de prendre pour remédier à la violation de données à caractère personnel, y compris, le cas échéant, les mesures pour en atténuer les éventuelles conséquences négatives.

Lorsqu'il n'est pas possible de fournir toutes les informations en même temps, la notification initiale contient les informations disponibles à ce moment-là et, des informations supplémentaires sont communiquées par la suite dans les meilleurs délais à mesure qu'elles deviennent disponibles ;

- ✓ aux fins de la satisfaction de l'obligation de communiquer dans les meilleurs délais la violation de données à caractère personnel à la personne concernée, lorsque la violation de données à caractère personnel est susceptible d'engendrer un risque élevé pour les droits et libertés des personnes physiques.

Violation de données en rapport avec des données traitées par le CISIRH

En cas de violation de données à caractère personnel en rapport avec des données traitées par le CISIRH, celui-ci en informe le Partenaire dans les meilleurs délais après en avoir pris connaissance.

Cette notification contient au moins :

- ✓ une description de la nature de la violation constatée (y compris, si possible, les catégories et le nombre approximatif de personnes concernées par la violation et d'enregistrements de données à caractère personnel concernés) ;
- ✓ les coordonnées d'un point de contact auprès duquel des informations supplémentaires peuvent être obtenues au sujet de la violation de données à caractère personnel ;

- ✓ ses conséquences probables et les mesures prises ou les mesures qu'il est proposé de prendre pour remédier à la violation, y compris pour en atténuer les éventuelles conséquences négatives.

Lorsqu'il n'est pas possible de fournir toutes les informations en même temps, la notification initiale contient les informations disponibles à ce moment-là et des informations supplémentaires sont communiquées par la suite dans les meilleurs délais à mesure qu'elles deviennent disponibles.

11. Dispositions générales

11.1. Modalités de révision

Les présentes conditions générales peuvent être révisées à tout moment par le CISIRH.

11.2. Convention de preuve

En cas de conflit entre les données, traces informatiques, tout document et support écrit ou fichier électronique, il est expressément convenu que les données et traces informatiques du CISIRH primeront sur lesdits documents et seront seules admises à titre de preuve.

11.3. Nouvelles versions du présent document

Le CISIRH informe ses Partenaires des nouvelles versions du présent document qui sont applicables dès leur publication sur le site intranet du service.

Dès lors qu'un Partenaire continue à utiliser un Service du CISIRH après avoir été informé des nouvelles conditions générales d'adhésion et d'utilisation, il est réputé les avoir acceptées.

11.4. Force majeure

Ni le Partenaire ni le CISIRH ne peut être tenue pour responsable d'un manquement quelconque à ses obligations, s'il a été empêché d'exécuter son obligation par un évènement de force majeure tel que défini à l'article 1218 du Code civil.

Il est expressément convenu que constituent des évènements de force majeure au sens de la présente disposition les dysfonctionnements des opérateurs télécom et des télécommunications dès lors que ces dysfonctionnements n'ont pas pour origine les moyens techniques mis en œuvre par le CISIRH.

Dans ce cas, la partie invoquant la force majeure notifie à l'autre par courriel adressé au contact désigné dans les meilleurs délais la survenance d'un tel événement et la nécessaire extension des dates limites d'exécution de ses obligations.

Si l'empêchement est temporaire, l'exécution de l'obligation est suspendue jusqu'à que la partie invoquant la force majeure ne soit plus empêchée de remplir son obligation. La partie invoquant la force majeure devra tenir l'autre partie informée et s'engage à faire diligence pour limiter la durée de la suspension.

Annexe 0 : Glossaire

Acronymes	Signification
AA	Dénomination technique de la Paie d'Acompte
AIFE	Agence pour l'Informatique Financière de l'Etat
AU	Assistance Utilisateurs
CIR	Compte Individuel Retraite
CISIRH	Centre Interministériel de Services Informatiques relatifs aux Ressources Humaines
CNIL	Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés
COPIL	COmité de PILotage
CPE	Centres des Payes de l'Etat. Services déconcentrés de la DGFiP remplaçant les Services de Liaison et Rémunération
DB	Direction du Budget
DGAFP	Direction Générale de l'Administration et de la Fonction Publique
DGFiP	Direction Générale des Finances Publiques
DINUM	Direction Interministérielle du NUMérique
DSN	Déclaration Sociale Nominative
DRFiP	Direction Régionale des Finances Publiques
EP	Etablissements Publics
Fichier LR	Fichier des retours de paie
Fichier KA	Fichier des résultats de paie

GA	Gestion Administrative
GPEEC	Gestion Prévisionnelle des Emplois, des Effectifs et des Compétences
INGRES	INstrument de Gestion des REférentielS RH
MOA	Maîtrise d'ouvrage
MTFP	Ministère de la Transformation et de la Fonction publiques (ministère de rattachement du CISIRH)
PAF	Paye à Façon
PAY	Ancienne application de liquidation de la paye de la DGFiP
PAYSAGE	Application de liquidation de la paye de la DGFiP
PCA	Plan de Continuité d'Activité
PESE	Pôle d'Expertise et de SErvices
PDMA	Perte des Données Maximale Admissible
PP	Dénomination technique de la Paie Principale
PRA	Plan de Reprise d'Activités
PSOP	Paiement sans ordonnancement préalable
RCC	Référentiels de Classification Centraux
RenoiRH	Renouveau des outils informatiques liés aux Ressources Humaines
RH	Ressources Humaines
RIE	Réseau Interministériel de l'Etat
SIRH	Système d'Information des Ressources Humaines
SCN	Service à Compétence Nationale

SLR	Services de Liaison et Rémunération
SRE	Service des Retraites de l'Etat
TMA	Tierce Maintenance Applicative
PV	Procès-verbal

Annexe 1 : Ecosystème RenoiRH

1. Présentation du Service

RenoiRH, ReNouveau de l'Outil Interministériel de gestion des Ressources Humaines, SIRH interministériel développé par le CISIRH dont l'écosystème et le catalogue de service associé sont détaillées dans les documents suivants :

- ✓ annexe 1.1 : Présentation RenoiRH et RenoiRH-D ;
- ✓ annexe 1.2 : Catalogue de services RenoiRH et RenoiRH-D.

Cet ensemble de Services nécessite la mise en œuvre d'une authentification forte.

2. Description du Service

2.1. Ouverture et utilisation du Service

Application des dispositions générales.

2.2. Gestion des changements

Modalités de mise en œuvre par le CISIRH

Un changement est généralement mis en production lors d'un jour ouvré entre 12h et 14h (principalement le mercredi), sauf cas particulier dûment justifié.

Le Partenaire est prévenu via le ou les contacts opérationnels qu'il désigne. Cette désignation peut s'effectuer par l'inscription à une communauté d'Utilisateur gérée par le CISIRH.

Signalement des évolutions réglementaires par le Partenaire

Afin de permettre la description et la mise à jour des Référentiels de Classification Centraux (RCC) dans des délais compatibles avec les besoins du service, le Partenaire s'engage à transmettre au Bureau de l'analyse règlementaire et des référentiels interministériels (BARRI), en charge de la veille juridique au sein du CISIRH, une copie des projets de texte portant des évolutions statutaires et réglementaires au sein de son périmètre. La veille sur le périmètre interministériel est assurée par le CISIRH.

La communication de ces éléments (projets de texte et de notices explicatives, rapport de présentation, étude d'impact, avis du Conseil d'Etat, le cas échéant etc…) interviendra par voie dématérialisée à l'issue de la phase d'instruction par le guichet

unique DGAFP/DB, de la concertation avec les représentants des personnels et parallèlement à la procédure dématérialisée de mise en signature dans SOLON (Système d'Organisation en Ligne des Opérations Normatives).

2.3. Gestion des incidents

Les sollicitations qui parviennent jusqu'au CISIRH font l'objet d'un examen de leurs criticités. Le CISIRH confirme ou non le niveau de criticité de l'incident.

2.4. Traitement des demandes d'évolution

Pour optimiser l'adéquation entre les Services et les besoins des Partenaires, ces derniers ont la possibilité de proposer des évolutions. Les propositions sont instruites sur la base des critères suivants :

- alignement avec les axes RH prioritaires de la fonction publique ;
- impact sur la maintenabilité du Service ;
- ratio entre la plus-value pour l'Utilisateur et les coûts de développement ;
- consensus des Utilisateurs de l'outil ;
- possibilité de mutualisation du Service .

L'appréciation de ces critères relève d'un processus d'instruction conduit par le CISIRH. Les Partenaires y sont associés à l'occasion d'une instance dédiée.

2.5. Traitement des demandes de service

La transmission du calendrier de gestion par le Partenaire ne vaut pas demande de service pour l'année. Il ne s'agit que d'un élément transmis à titre indicatif.

2.6. Assistance Utilisateur

Application des dispositions générales.

2.7. Formation

Le Partenaire s'engage à établir un plan de formation annuel à l'écosystème RenoiRH et à constituer et faire vivre un réseau de formateurs internes chargés de mettre en œuvre ce plan.

Formation des formateurs et des équipes projets

Le CISIRH peut proposer aux formateurs et aux équipes projets désignés par le Partenaire une formation au Service dans les conditions suivantes :

- ✓ à l'ouverture de l'application : sur les fonctionnalités existantes de l'application,
- ✓ en accompagnement à la mise en œuvre de nouveaux modules RenoiRH.

Formation des agents

Les formations destinées aux Utilisateurs finaux sont de la responsabilité du Partenaire. Cependant le CISIRH peut proposer d'assurer ces formations pour certains partenaires ayant avec une faible volumétrie d'utilisateurs, par exemple pour les établissement publics.

Dans le cas de RenoiRH-D, le CISIRH n'organise pas de formation SAP Business Object (BO).

2.8. Accompagnement

Pour impulser un cycle d'amélioration continue sur le volet accompagnement de l'écosystème RenoiRH, chaque Partenaire est encouragé à partager au sein de la communauté RenoiRH les supports de formation ainsi que les modes opératoires qu'il contextualise ou initie.

2.9. Niveau de service

Plage d'ouverture garantie	8h30 à 18h30, 5 jours sur 7 hors jours fériés
Plage d'ouverture technique	2h/22h du lundi au vendredi hors jours fériés.
Perte de données maximale admissible (PDMA)	48h (soit 2 jours ouvrables)

Le CISIRH se réserve le droit de modifier ces plages pour des raisons de sécurité

Performances pour l'application RenoiRH

Activités transactionnelles

Le CISIRH s'engage sur des temps de réponses des requêtes transactionnelles perçus par les Utilisateurs du self-service ou des modules de gestion. Ces requêtes peuvent être décomposées en 3 parties :

- les temps de traitement de la requête sur le serveur ;
- les temps de transport à travers les réseaux (interministériels, ministériels) ;
- les temps de traitement sur les postes de travail pour affichage sur l'écran.

En ce qui concerne les temps de traitement sur le serveur la situation peut s'apprécier en fonction des types de fonctionnalités appelées par l'Utilisateur (voir tableau ci-dessous).

Type de fonctionnalité	Compléments de définition de la fonctionnalité	Temps de réponse maximum
Interactions locales	La matérialisation sur écran d'une interaction simple entre un utilisateur et la solution, Ex : cocher une case sur une page web, afficher un menu déroulant, changer d'onglet.	Le temps de réponse pour une interaction locale doit être quasiment nul.
Fonctionnalités transactionnelles simples	Une fonctionnalité transactionnelle requérant éventuellement une recherche simple. Ex : la consultation du dossier d'un agent ou des données d'une unité structurelle	Temps de réponse ▪ inférieur à 2 secondes dans 90% des occurrences, ▪ inférieur à 5 secondes dans 99% des occurrences.
Fonctionnalités transactionnelles complexes	Une fonctionnalité transactionnelle requérant une recherche complexe comprenant des croisements et plusieurs niveaux de ruptures.	Temps de réponse ▪ inférieur à 10 secondes dans 90% des occurrences, ▪ inférieur à 30 secondes dans 99% des occurrences.
Requêtes à réponse immédiate	Une requête moyennement complexe définie via les outils Intuitive Query et HRD Query	Temps de réponse ▪ inférieur à 30 secondes dans 90% des occurrences, ▪ inférieur à 90 secondes dans 99% des occurrences.

Ces temps ne présagent pas des éventuels dysfonctionnements des réseaux externes ou des postes de travail des Utilisateurs sur lesquels le CISIRH n'a pas de moyen d'action.

Il s'agit de temps « hors réseaux externes » et excluent donc les temps afférents au transit des informations par les différents réseaux externes au CISIRH.

Cependant, le CISIRH s'engage à ce que le Service fournisse des temps de réponse acceptables

Activités différées

Le CISIRH s'engage à traiter au moins 200 demandes (requêtes lancées en mode différé par exemple) par heure dans un délai maximal de 60 minutes pour les demandes effectuées aux heures ouvrées entre 02h00 et 22h00, heure de Paris.

Le CISIRH s'engage à informer l'Utilisateur du traitement différé de sa demande.

Les demandes émises après 22h (heure de Paris) sont traitées le lendemain. Dans le cas d'une planification sur une autre plage d'ouverture, l'émetteur de la demande sera informé.

2.10. Continuité de service

Plan de Reprise d'activité (PRA)	OUI
Durée d'interruption maximale admissible (DIMA)	5 jours ouvrables

Indicateurs

Indicateur	Description	Seuil	Formule	Période de collecte
Disponibilité de l'application	Taux de disponibilité minimal du système sur les plages horaires où le système est exploité	99,5%	Prise en compte des indisponibilités supérieures à 5 minutes. Mesure automatique via un automate qui se connecte au portail toutes les 5 minutes	Toutes les 5 minutes
Nombre d'incidents sur les fonctionnalités interactives	Le nombre d'incidents rendant au moins une fonctionnalité interactive indisponible sur une durée supérieure à 5 minutes sur les plages horaires où le système est exploité	<1	Mesure du temps écoulé à partir de la déclaration de l'incident dans l'outil d'Assistance Utilisateurs.	Toutes les 5 minutes

Indicateur	Description	Seuil	Formule	Période de collecte
Délai de rétablissement des fonctionnalités interactives	Le délai maximal de rétablissement en mode nominal de toutes les fonctionnalités interactives suite à un incident est de 8 heures	<8h	Mesure du temps écoulé à partir de la déclaration de l'incident dans l'outil d'Assistance Utilisateurs .	Toutes les 5 minutes
Ouverture du Service	Heure d'ouverture du Service fixée à 4h maximum heure métropole	<4h00	Mesure automatique de l'horaire d'ouverture de l'application	Mesure instantanée
Indicateurs d'utilisation de RenoiRH	Nombre de connexions quotidiennes Nombre de dossiers agent mouvementés			Mesure quotidienne

2.11. Gouvernance et organisation

Le comité de pilotage interministériel RenoiRH est compétent pour l'ensemble de l'écosystème RenoiRH, il comprend les responsables des :

- ✓ ministères et instances juridictionnelles ayant adhéré au Service ;
- ✓ groupements d'établissements publics ayant adhéré au Service sans être représenté par un département ministériel.

Le comité de pilotage se réunit deux fois par trimestre.

2.12. Cas des établissements publics

Les établissements publics sont gérés selon que leur tutelle utilise ou non RenoiRH.

Dans le cas où la tutelle n'utilise pas RenoiRH, l'établissement public est géré comme un nouveau Partenaire (potentiellement dans un regroupement).

Dans l'autre cas, l'établissement public est toujours géré au sein de son ministère de tutelle, Utilisateur de RenoiRH, appelé organisme de rattachement selon les modalités décrites ci-après.

Si un établissement public relève de plusieurs ministères, est retenu celui qui est déjà Partenaire RenoiRH ; si la tutelle comprend plusieurs départements ministériels Partenaires RenoiRH, est retenu celui qui exerce la tutelle principale.

Un comité de pilotage regroupant l'organisme de rattachement et l'établissement public est mis en place avec la participation du CISIRH lors de la phase de déploiement. La préparation, l'animation et la rédaction du compte-rendu sont assurés par l'établissement public. Siège à ce comité de pilotage, les sponsors de l'organisme de rattachement et de l'établissement public en mesure de procéder aux arbitrages et aux choix. Une fois la phase de déploiement validée, l'établissement public se rattache à la comitologie de son organisme de rattachement.

L'établissement public porte son projet de déploiement avec une équipe dédiée intégrant l'organisme de rattachement.

L'établissement public fait appel au dispositif de formation de l'organisme de rattachement. Un établissement public paramétré comme un pôle d'expertise et de support (PESE) peut demander la mise en service d'un module RenoiRH non utilisé par l'organisme de rattachement. Dans ce cas, la formation est directement prise en charge par le CISIRH.

Les demandes de services, d'assistance, de paramétrage et d'évolution émanant de l'établissement public sont adressés à l'organisme de rattachement qui les prend en charge et les adresse si nécessaire au CISIRH. L'organisme de rattachement ne prend pas en charge l'expertise des demandes s'il ne dispose pas de la compétence. Dans ce cas, celui-ci adresse la demande au CISIRH qui réalisera l'expertise. Un agent a un dossier unique dans l'environnement RenoiRH d'un Partenaire ministériel ou interministériel. Ce dossier figure dans le PESE correspondant à son organisme d'affectation. Si la gestion de carrière d'un agent est assurée par un organisme relevant d'un autre PESE que celui d'affectation mais figurant dans le même environnement RenoiRH, les gestionnaires de carrière disposent d'habilitations sur le PESE d'affectation pour consulter ou modifier le dossier administratif de l'agent concerné. De plus, si un agent change de PESE d'affectation, par exemple à la suite d'une mobilité, son dossier est repris en gestion par le PESE d'accueil. Le PESE d'origine n'est alors plus habilité à intervenir sur le dossier de l'agent.

2.13. Propriété intellectuelle

Application des dispositions générales.

2.14. Finalités du traitement et protection des données

Le traitement permet :

- ✓ l'appui au déploiement technique et applicatif de l'écosystème RenoiRH (transfert des données de la base de collecte vers l'environnement de recette Partenaire, collecte des informations nécessaires au démarrage, répétitions et bascule) ;
- ✓ l'hébergement, la sauvegarde et la restauration ;
- ✓ la maintenance préventive, évolutive, adaptative et corrective (y compris la maintenance à chaud) et plus particulièrement la correction de l'ensemble des anomalies et incidents signalés par les Utilisateurs ;
- ✓ la sécurité des systèmes d'information et des données qui y sont traitées ;
- ✓ le support (chaîne d'assistance aux Utilisateurs) ;
- ✓ l'administration des habilitations des agents en charge des activités de gestion des ressources humains du Partenaire ;
- ✓ la formation des gestionnaires de ressources humaines, Utilisateurs du Service ;
- ✓ les échanges de données avec le service des retraites de l'Etat (SI du SRE), avec la direction générale des finances publiques (Calcul et paiement de la rémunération des agents de l'Etat grâce au système d'information PAYSAGE) , la Direction Générale de l'Administration et de la Fonction Publique pour Choisir le Service Public (CSP) et avec l'Agence pour l'informatique financière de l'Etat (système d'information Chorus déplacements temporaires des agents de l'Etat) pour les Partenaires concernés et le GIP MDS pour la Déclaration Sociale Nominative (DSN) ;
- ✓ L'utilisation des Services de l'écosystème RenoiRH.

Les catégories de personnes concernées par le traitement de leurs données personnelles sont :

- ✓ les agents du Partenaire gérés dans RenoiRH ;
- ✓ les acteurs de la gestion des ressources humaines du Partenaire habilités à accéder et à utiliser les Services de l'écosystème RenoiRH ;

- ✓ les agents du CISIRH habilités à intervenir sur les Services de l'écosystème RenoiRH.
- ✓ les agents des CPE remplaçant les SLR (service liaison rémunération) de la DGFiP pour le contrôle des pièces justificatives.

Les catégories de données à caractère personnel sont issues des contraintes du Noyau RH-FPE qui identifie les données obligatoires pour assurer la gestion administrative, la paie des agents ainsi que le déclaratif social et fiscal. Le Noyau RH-FPE définit les spécifications fonctionnelles et techniques communes à l'ensemble de la fonction publique d'Etat, relatives à la gestion des ressources humaines, à la gestion de la paye et au déclaratif. Il constitue une préconisation pour qu'un SIRH puisse échanger des données et s'interfacer avec les systèmes d'information de la DGFiP pour la paie des agents et le déclaratif, ou pour le système de gestion des droits à retraite. Il est aussi la référence réglementaire pour les SIRH de la fonction publique de l'Etat.

2.15. Utilisation des témoins (« cookies »)

Cookies utilisés par l'écosystème RenoiRH

Nom du cookies	Durée de conservation	Pour quoi faire ?
LivingActorAssistant	Le cookie est supprimé lors de la fermeture de la session	- Fonctionnement du chatbot Rebecca
ROUTEID	Le cookie est supprimé lors de la fermeture de la session	- Amélioration de la navigation - Fonctionnement de l'application
JSESSIONID	Le cookie est supprimé lors de la fermeture de la session	- Fonctionnement de RenoiRH
com.hraccess.portal.connection.id	Le cookie est supprimé lors de la fermeture de la session	- Fonctionnement de RenoiRH

2.16. Durée de conservation

Application des dispositions générales.

3. Modalités financières

Les services de base de l'écosystème RenoiRH sont les suivants :

- ☐ Gestion administrative (GA)
- ☐ Congés absences
- ☐ Congés annuels et télétravail
- ☐ Self classique
- ☐ Self mobile (RIE)
- ☐ GAUdDI (dossier individuel et comptable de l'agent)
- ☐ Validé signé déposé (VSD) et fond de dossier
- ☐ RenoiRH Décisionnel (Pilotage des RH)/RenoiRH Dataviz (prochainement disponible)
- ☐ Préliquidation (PLQ)
- ☐ Module formation
- ☐ Mobilité
- ☐ Compétences
- ☐ Sas RenoiRH
- ☐ Interface compte individuel retraite
- ☐ Interface SOCLE RH (mise à disposition de l'extraction des données)

La participation du Partenaire aux frais de déploiement et d'utilisation des services de base de l'écosystème RenoiRH est fixée comme suit :

- 100€ par agent géré au titre de l'acquisition des licences et de l'accueil dans l'écosystème ;
- 10€ par agent géré et par an au titre de la contribution au maintien en conditions opérationnelles de la solution et de la maintenance des licences utilisées.

Le montant de la contribution financière initiale, due au titre de l'acquisition des licences et de l'accueil dans l'écosystème RenoiRH, est susceptible d'être ajusté à la hausse ou à la baisse dans les conditions suivantes :

- ✓ la contribution initiale est augmentée du coût nécessaire à l'acquisition et à la maintenance des licences nécessaires à l'offre décisionnelle ;
- ✓ la contribution initiale est augmentée en fonction des demandes d'évolution spécifiques au nouveau partenaire.

Les montants précisés ci-dessus sont susceptibles d'évoluer en fonction des marchés publics et des briques techniques sous-jacentes.

Le déploiement des services optionnels suivants est conditionné à l'acquisition de licences par le CISIRH et refacturées comme suit au Partenaire (montants 2026) :

- ✓ module GTA (badgeages, gestion des temps et activités - horaires variables) : 4.39 € TTC€ par agent géré ;
- ✓ module Gestion des moyens : 4.12 € TTC par agent géré ;
- ✓ module API (interface de programmation) : 3.08 € TTC par agent géré,
- ✓ moteur indemnitaire : 4.39 € TTC par agent géré.

Sont directement pris en charge par le Partenaire les frais liés au service de Signature électronique.

Les modalités financières de recours au GPS applicatif seront établies à l'issue de l'expérimentation pilote.

Le montant des licences correspondant aux services optionnels est dû une fois, en amont du déploiement. Les frais de maintenance s'établissent à 20% de ces frais de licences et sont dus annuellement. Ces montants sont susceptibles d'être réévaluées selon les conditions contractuelles de l'accord cadre interministériel qui encadre l'acquisition de ces licences.

Annexe 2 : RenoiRH-Paie

1. Présentation du Service

RenoiRH-Paie est un ensemble de Services mis en œuvre par le CISIRH. Ces Services sont dédiés à la gestion des ressources humaines au sein de la fonction publique d'Etat. RenoiRH-Paie est un SIRH mutualisé. Les autres Services complètent ce SIRH.

Cet écosystème est mis à la disposition de la fonction publique de l'Etat (ministères, établissements publics, etc.).

Cet ensemble de Services nécessite la mise en œuvre d'une authentification forte.

2. Description du Service

2.1. Ouverture et utilisation du Service

Application des dispositions générales.

2.2. Gestion des changements

Modalités de mise en œuvre par le CISIRH

Un changement est généralement mis en production lors d'un jour ouvré entre 12h et 14h, sauf cas particulier dûment justifié.

Dans le cadre de certaines opérations de maintenance le CISIRH se réserve la possibilité de procéder à une interruption de service avec un délai de prévenance raisonnable et hors période de paie.

Le Partenaire est prévenu via le ou les contacts opérationnels qu'il désigne. Cette désignation peut s'effectuer par l'inscription à une communauté d'Utilisateur gérée par le CISIRH.

Signalement des évolutions réglementaires par le Partenaire

Afin de permettre la description et la mise à jour des Référentiels de Classification Centraux (RCC) dans des délais compatibles avec les besoins du Service, le Partenaire s'engage à transmettre au Bureau de l'analyse règlementaire et des référentiels interministériels (BARRI), en charge de la veille juridique au sein du CISIRH, une copie des projets de texte portant des évolutions statutaires et réglementaires au sein de son périmètre. La veille sur le périmètre interministériel est assurée par le CISIRH.

La communication de ces éléments (projets de texte et de notices explicatives, rapport de présentation, étude d'impact, avis du Conseil d'Etat, le cas échéant etc…) interviendra par voie dématérialisée à l'issue de la phase d'instruction par le guichet unique DGAFP/DB, de la concertation avec les représentants des personnels et parallèlement à la procédure dématérialisée de mise en signature dans SOLON (Système d'Organisation en Ligne des Opérations Normatives).

2.3. Gestion des incidents

Les sollicitations qui parviennent jusqu'au CISIRH font l'objet d'un examen de leurs criticités. Le CISIRH confirme ou non le niveau de criticité de l'incident.

2.4. Traitement des demandes d'évolution

Pour optimiser l'adéquation entre les Services et les besoins des Partenaires, ces derniers ont la possibilité de proposer des évolutions. Les propositions sont instruites sur la base des critères suivants :

- alignement avec les axes RH prioritaires de la fonction publique ;
- impact sur la maintenabilité du Service ;
- ratio entre la plus-value pour l'Utilisateur et les coûts de développement ;
- consensus des Utilisateurs de l'outil ;
- possibilité de mutualisation du Service.

L'appréciation de ces critères relève d'un processus d'instruction conduit par le CISIRH. Les Partenaires y sont associés à l'occasion d'une instance dédiée.

2.5. Traitement des demandes de service

La transmission du calendrier de gestion par le Partenaire ne vaut pas demande de service pour l'année. Il ne s'agit que d'un élément transmis à titre indicatif.

2.6. Assistance Utilisateur

Application des dispositions générales.

2.7. Formation

Le Partenaire s'engage à établir un plan de formation annuel à RenoiRH-Paie et à constituer et faire vivre un réseau de formateurs internes chargés de mettre en œuvre ce plan. Les formateurs doivent être identifiés au sein des équipes projets ou des utilisateurs.

Formation des formateurs et des équipes projets

Le CISIRH peut proposer aux utilisateurs et aux équipes projets désignés par le Partenaire une formation au Service dans les conditions suivantes :

- ✓ à l'ouverture de l'application : sur les fonctionnalités existantes de l'application,
- ✓ en accompagnement à la mise en œuvre de nouveaux modules RenoiRH.

2.8. Accompagnement

Les Partenaires s'engagent à adhérer aux communautés d'Utilisateur de RenoiRH-Paie, créées et animées par le CISIRH.

Pour impulser un cycle d'amélioration continue sur le volet accompagnement de RenoiRH-Paie, chaque Partenaire est encouragé à partager au sein de la communauté RenoiRH-Paie les supports de formation ainsi que les modes opératoires qu'il contextualise ou initie.

2.9. Niveau de service

Plage d'ouverture garantie	8h30 à 18h30, 5 jours sur 7 hors jours fériés
Plage d'ouverture technique	4h/22h, du lundi au vendredi hors jours fériés.
Perte de données maximale admissible (PDMA)	48h (soit deux jours ouvrables)

Le CISIRH se réserve le droit de modifier ces plages pour des raisons de sécurité

Performances pour l'application RenoiRH-Paie

Activités transactionnelles

Le CISIRH s'engage sur des temps de réponses des requêtes transactionnelles perçus par les Utilisateurs du self-service ou des modules de gestion. Ces requêtes peuvent être décomposées en 3 parties :

- les temps de traitement de la requête sur le serveur ;
- les temps de transport à travers les réseaux (interministériels, ministériels) ;
- les temps de traitement sur les postes de travail pour affichage sur l'écran.

En ce qui concerne les temps de traitement sur le serveur la situation peut s'apprécier en fonction des types de fonctionnalités appelées par l'Utilisateur (voir tableau ci-dessous).

Type de fonctionnalité	Compléments de définition de la fonctionnalité	Temps de réponse maximum
Interactions locales	La matérialisation sur écran d'une interaction simple entre un utilisateur et la solution, Ex : cocher une case sur une page web, afficher un menu déroulant, changer d'onglet.	Le temps de réponse pour une interaction locale doit être quasiment nul.
Fonctionnalités transactionnelles simples	Une fonctionnalité transactionnelle requérant éventuellement une recherche simple. Ex : la consultation du dossier d'un agent ou des données d'une unité structurelle	Temps de réponse ▪ inférieur à 2 secondes dans 90% des occurrences, ▪ inférieur à 5 secondes dans 99% des occurrences.
Fonctionnalités transactionnelles complexes	Une fonctionnalité transactionnelle requérant une recherche complexe comprenant des croisements et plusieurs niveaux de ruptures.	Temps de réponse ▪ inférieur à 10 secondes dans 90% des occurrences, ▪ inférieur à 30 secondes dans 99% des occurrences.
Requêtes à réponse immédiate	Une requête moyennement complexe définie via les outils Intuitive Query et HRD Query	Temps de réponse ▪ inférieur à 30 secondes dans 90% des occurrences, ▪ inférieur à 90 secondes dans 99% des occurrences.

Ces temps ne présagent pas des éventuels dysfonctionnements des réseaux externes ou des postes de travail des Utilisateurs sur lesquels le CISIRH n'a pas de moyen d'action.

Il s'agit de temps « hors réseaux externes » et excluent donc les temps afférents au transit des informations par les différents réseaux externes au CISIRH.

Cependant, le CISIRH s'engage à ce que le Service fournisse des temps de réponse acceptables.

Activités différées

Le CISIRH s'engage à traiter au moins 200 demandes (requêtes lancées en mode différé par exemple) par heure dans un délai maximal de 60 minutes pour les demandes effectuées aux heures ouvrées entre 03h00 et 22h00, heure de Paris.

Le CISIRH s'engage à informer l'Utilisateur du traitement différé de sa demande.

Les demandes émises après 22h (heure de Paris) sont traitées le lendemain. Dans le cas d'une planification sur une autre plage d'ouverture, l'émetteur de la demande sera informé.

2.10. Continuité de service

Plan de Reprise d'activité (PRA)	OUI
Durée d'interruption maximale admissible (DIMA)	5 jours ouvrables

Indicateurs

Indicateur	Description	Seuil	Formule	Période de collecte
Disponibilité de l'application	Taux de disponibilité minimal du système sur les plages horaires où le système est exploité	99,5%	Prise en compte des indisponibilités supérieures à 5 minutes. Mesure automatique via un automate qui se connecte au portail toutes les 5 minutes	Toutes les 5 minutes
Nombre d'incidents sur les fonctionnalités interactives	Le nombre d'incidents rendant au moins une fonctionnalité interactive indisponible sur une durée supérieure à 5 minutes sur les plages horaires où le système est exploité	<1	Mesure du temps écoulé à partir de la déclaration de l'incident dans l'outil d'Assistance Utilisateurs.	Toutes les 5 minutes
Délai de rétablissement des fonctionnalités interactives	Le délai maximal de rétablissement en mode nominal de toutes les fonctionnalités interactives suite à un incident est de 8 heures	<8h	Mesure du temps écoulé à partir de la déclaration de l'incident dans l'outil d'Assistance Utilisateurs .	Toutes les 5 minutes
Ouverture du Service	Heure d'ouverture du Service fixée à 4h maximum heure métropole	<4h00	Mesure automatique de l'horaire d'ouverture de l'application	Mesure instantanée
Indicateurs d'utilisation de RenoiRH	Nombre de connexions quotidiennes			Mesure quotidienne

Indicateur	Description	Seuil	Formule	Période de collecte
	Nombre de dossiers agent mouvementés			

2.11. Gouvernance et organisation

La gouvernance Partenaire-CISIRH du Service s'appuie sur la réunion d'un comité de pilotage bilatéral.

Le comité de pilotage bilatéral se réunit en tant que de besoin.

2.12. Cas des établissements publics

Application des dispositions générales

2.13. Propriété intellectuelle

Application des dispositions générales.

2.14. Finalités du traitement et protection des données

Le traitement permet :

- ✓ l'appui au déploiement technique et applicatif de RenoiRH–Paie (transfert des données de la base de collecte vers l'environnement de recette Partenaire, collecte des informations nécessaires au démarrage, répétitions et bascule) ;
- ✓ l'hébergement, la sauvegarde et la restauration ;
- ✓ la maintenance préventive, évolutive, adaptative et corrective (y compris la maintenance à chaud) et plus particulièrement la correction de l'ensemble des anomalies et incidents signalés par les Utilisateurs ;
- ✓ la sécurité des systèmes d'information et des données qui y sont traitées ;
- ✓ le support (chaîne d'assistance aux Utilisateurs) ;
- ✓ l'administration des habilitations des agents en charge des activités de gestion des ressources humains du Partenaire ;
- ✓ la formation des gestionnaires de ressources humaines, Utilisateurs du Service ;

- ✓ les échanges de données avec le service des retraites de l'Etat (SI du SRE), avec la direction générale des finances publiques (Calcul et paiement de la rémunération des agents de l'Etat grâce au système d'information PAYSAGE) , la Direction Générale de l'Administration et de la Fonction Publique pour Choisir le Service Public (CSP) et avec l'Agence pour l'informatique financière de l'Etat (système d'information Chorus déplacements temporaires des agents de l'Etat) pour les Partenaires concernés et le GIP MDS pour la Déclaration Sociale Nominative (DSN) ;
- ✓ l'utilisation des Services de RenoiRH-Paie.

Les catégories de personnes concernées par le traitement de leurs données personnelles sont :

- ✓ les agents du Partenaire gérés dans RenoiRH–Paie ;
- ✓ les acteurs de la gestion des ressources humaines du Partenaire habilités à accéder et à utiliser les Services de RenoiRH-Paie ;
- ✓ les agents du CISIRH habilités à intervenir sur les Services de RenoiRH-Paie.

Les catégories de données à caractère personnel sont issues des contraintes du Noyau RH-FPE qui identifie les données obligatoires pour assurer la gestion administrative, la paie des agents ainsi que le déclaratif social et fiscal. Le Noyau RH-FPE définit les spécifications fonctionnelles et techniques communes à l'ensemble de la fonction publique d'Etat, relatives à la gestion des ressources humaines, à la gestion de la paye et au déclaratif. Il constitue une préconisation pour qu'un SIRH puisse échanger des données et s'interfacer avec les systèmes d'information de la DGFiP pour la paie des agents et le déclaratif, ou pour le système de gestion des droits à retraite. Il est aussi la référence réglementaire pour les SIRH de la fonction publique de l'Etat.

2.15. Utilisation des témoins (« cookies »)

Cookies utilisés par RenoiRH-Paie

Nom du cookies	Durée de conservation	Pour quoi faire ?
ROUTEID	Le cookie est supprimé lors de la fermeture de la session	- Amélioration de la navigation - Fonctionnement de l'application - Standard : permet la persistance de session si Load Balancing sur un cluster 4You

JSESSIONID	Le cookie est supprimé lors de la fermeture de la session	- Fonctionnement de RenoiRH
com.hraccess.portal.connection.id	Le cookie est supprimé lors de la fermeture de la session	- Fonctionnement de RenoiRH - VSID HR Access : identifiant de la session applicative (Virtual Session ID stocké dans la BDD HR Access MX10-VSESID)
4YOU	Le cookie est supprimé lors de la fermeture de la session	- Permet d'indiquer au composant HRa Space qu'il est utilisé dans un contexte 4You et d'adapter ainsi l'affichage des pages HRa Space.
com.soprahr.hub.portal.language	Le cookie est supprimé lors de la fermeture de la session	- Code langue du Portail
com.soprahr.hub.user.language	Le cookie est supprimé lors de la fermeture de la session	- Code langue de l'utilisateur
Pld4you.secure.cookie	Le cookie est supprimé lors de la fermeture de la session	- Standard PLD, pas utilisé dans HR Access

2.16. Durée de conservation

Application des dispositions générales.

3. Modalités financières

La participation du Partenaire aux frais de déploiement et d'utilisation des services de RenoiRH-Paie est fixée comme suit :

- 200€ TTC par agent géré au titre du déploiement ;
- 2€ TTC par bulletin de paye et par an au titre de la maintenance en conditions opérationnelles.

Annexe 3 : Chatbot Rebecca

1. Présentation du Service

Le « Chatbot Rebecca » est un Service mis en œuvre par le CISIRH. Le Service est un assistant virtuel permettant aux gestionnaires de la chaine RH-Paye de disposer de la règlementation RH et indemnitaire de la fonction publique d'Etat ainsi que d'une documentation métier. Ainsi, Il simplifie le quotidien des gestionnaires en matière de RH, GA et PAYE.

La base de connaissance est enrichie et actualisée mensuellement (excepté en août) selon un calendrier prévisionnel mis à disposition sur Rebecca.

Sa version personnalisée pour le partenaire (ou contextualisée) est mis à la disposition de la fonction publique de l'Etat (administrations centrales, services déconcentrés, établissements publics, etc.) sous réserve d'enregistrement préalable auprès du CISIRH (principe de la liste blanche) qui permet de recenser les IP/domaines qui peuvent accéder à Rebecca. Une version interministérielle, non contextualisée, est mise à disposition sur le Portail des applications du CISIRH dans Autres applications. Le Service est hébergé chez l'éditeur Visiativ en mode SaaS (Software as a Service) conformément à la stratégie « Cloud au centre » de l'Etat.

Le Service est délivré sur Internet.

2. Description du Service

2.1. Ouverture et utilisation du Service

Intégration de Rebecca dans l'écosystème du Partenaire

La mise en production de l'intégration de Rebecca dans une application du Partenaire est à la charge de celui-ci (tant sur les aspects fonctionnels, applicatifs, techniques, que sur la prise en compte de la sécurité). Le CISIRH ne peut être tenu responsable en cas de défaillance due à une absence de recette suffisante du Partenaire.

Le CISIRH met à disposition du Partenaire :

- un mode opératoire technique détaillant le code source à intégrer dans une application existante ;
- un mode opératoire technique fournissant les éléments nécessaires à une intégration dans un SIRH basé sur le progiciel HR Access.

Le CISIRH peut également fournir une page web statique afin de faciliter l'intégration du Service.

Le Partenaire peut solliciter le CISIRH en cas de problème lié à l'intégration du Service via l'outil d'Assistance Utilisateurs fourni par le CISIRH ou via le mail dédié à Rebecca chatbot.cisirh@finances.gouv.fr. Le problème sera traité conformément aux dispositions applicables à la gestion des incidents.

Contextualisation des réponses de Rebecca

Les réponses de Rebecca peuvent associer de la documentation propre au partenaire.

Ceci nécessite un paramétrage dans l'application Ingres pour associer des liens vers les documents (hébergés par le partenaire).

Le CISIRH peut réaliser un chargement en masse pour la première mise en place. Il incombe cependant au partenaire de maintenir ce paramétrage par la suite.

Sécurité

En dérogation aux dispositions générales, le Service est homologué par le CISIRH conformément à l'arrêté du 13 juin 2014 portant approbation du référentiel général de sécurité et précisant les modalités de mise en œuvre de la procédure de validation des certificats électroniques, au décret n° 2022-513 du 8 avril 2022 relatif à la sécurité numérique du système d'information et de communication de l'Etat et de ses établissements publics complétant le décret n° 2019-1088 du 25 octobre 2019 relatif au système d'information et de communication de l'Etat et à la direction interministérielle du numérique, et à la circulaire du Premier ministre n° 5725/SG du 17 juillet 2014 portant approbation de la Politique de Sécurité des Systèmes d'Information de l'Etat.

Gestion des opérations

Les opérations de mise à jour de la base de connaissance de l'assistant virtuel sont prises en charge par le CISIRH. En cas d'interruption de service prévisible, le CISIRH prévient le Partenaire dans un délai raisonnable.

Les opérations de maintenance technique de l'assistant virtuel sont prises en charge par l'éditeur « Visiativ ».

2.2. Gestion des changements

Base de connaissance de Rebecca

La base de connaissance commune relève de la responsabilité du CISIRH. La documentation contextualisée rattachée aux évènements RH et indemnités relève de chaque partenaire.

Maintenance technique de l'assistant virtuel

Les opérations de maintenance techniques sont réalisées par l'éditeur Visiativ qui en informe le CISIRH. Le CISIRH partagera avec le Partenaire toute information à sa disposition dans les meilleurs délais.

2.3. Gestion des incidents

Le point d'entrée unique du Partenaire en cas de dysfonctionnement du Service est le CISIRH.

Le Partenaire peut solliciter le CISIRH via l'Assistance Utilisateur en cas de problème technique lié au fonctionnement normal du service.

Le CISIRH assurera le lien avec le prestataire et/ou toute autre entité impliquée dans la résolution de l'incident.

2.4. Traitement des demandes d'évolution

Pour l'ensemble des demandes d'évolution, le CISIRH se réserve le droit d'accepter ou de refuser.

Base de connaissance de Rebecca

Le Partenaire peut solliciter le CISIRH via l'Assistance Utilisateur ou via le mail dédié à Rebecca chatbot.cisirh@finances.gouv.fr pour une demande d'évolution portant sur les connaissances de Rebecca (exemple : demande d'ajout d'un domaine fonctionnel).

Evolution technique de l'assistant virtuel

Le point d'entrée unique du Partenaire en cas de demande d'évolution technique du Service est le CISIRH. Le CISIRH assurera le lien avec le prestataire et/ou toute autre entité impliquée dans la résolution de l'incident.

2.5. Traitement des demandes de service

Le Partenaire peut solliciter le CISIRH via l'Assistance Utilisateur en cas de demande particulière liée à l'intégration du Service dans l'écosystème du Partenaire. Dans ce cas, le CISIRH s'engage à un devoir de conseil.

2.6. Assistance Utilisateur

Le Partenaire doit adresser ses demandes par via l'outil d'Assistance Utilisateurs fourni par le. CISIRH en sélectionnant le Service Rebecca.

Le CISIRH s'engage à répondre au Partenaire dans un délai de 5 jours ouvrés à compter du signalement dans l'outil d'Assistance Utilisateurs fourni par le. CISIRH.

2.7. Formation

Le CISIRH propose une formation aux utilisateurs du Service Rebecca. Cette formation est réalisée à la demande des partenaires.

2.8. Accompagnement

Application des dispositions générales.

2.9. Niveau de service (à confirmer par l'éditeur)

Le niveau de service proposé ci-dessous est valable hors cas de force majeure.

Plage d'ouverture	24h/24
Perte de données maximale admissible (PDMA)	N/A

2.10. Continuité de service

Plan de Reprise d'activité (PRA)	NON
Durée d'interruption maximale admissible (DIMA)	N/A

2.11. Gouvernance et organisation

Gouvernance interne

Un COPIL interne au CISIRH est dédié au suivi du Service. D'autres instances sont mises en place pour suivre les évolutions majeures ou toute action qui le nécessite.

Gouvernance externe

Des ateliers de prise en main peuvent être proposés aux Partenaires afin de partager sur de futures évolutions ou avoir des retours d'expérience.

2.12. Cas des établissements publics

Application des dispositions générales.

2.13. Propriété intellectuelle

Application des dispositions générales.

2.14. Finalités du traitement et protection des données

Permettre aux gestionnaires de la chaine RH-Paye de disposer des règles de gestion RH et de la description d'indemnités interministérielles et ministérielles, ainsi que d'une documentation métier.

Le partenaire doit avertir les utilisateurs de ne pas mettre de données personnelles dans les questions posées à Rebecca. Cette bonne pratique est également diffusée par le CISIRH.

Cependant en cas de transmission de données personnelles dans une question lors de la recherche sur Rebecca, leur traitement ne sera pas opéré par le CISIRH.

Le service Rebecca ne gère pas de dossier agent. Les questions posées dans Rebecca qui sembleraient personnelles ne peuvent pas être rattachées à un agent.

2.15. Utilisation des témoins (« cookies »)

Cookies du Chatbot Rebecca

Cookies utilisés sur les interfaces utilisateurs finaux				
Cookie	**Champs**	**Personne impactée**	**But**	**Durée de vie**
LivingActorAssistant	User_id Intfce SLS_Welcome Session_id Mute	Utilisateur Final	Crée un identifiant, conserve les derniers paramètres de l'interface laissés par l'utilisateur (position, son on ou off) et vérifie si l'utilisateur a déjà eue une session par le passé	1 an
LivingActorAssistant	Notif_push Notif_notif lastPushDone lastpushed pushIds pushDates lastAlerte FirstRun	Utilisateur Final	Fournit des informations liées à la présence de notifications (lise, date et heure des notifications actives)	Durée de la session
LivingActor-Chat	LAProbe_pages LAProbe_visits	Opérateur et Utilisateur Final	Permet de récupérer le détail des visites précédentes avec leur détail (lien de page, titre de page, temps de visite par l'utilisateur discutant avec l'operateur	1 an
Laresc		Utilisateur Final	Conserve la saisie de l'utilisateur pour améliorer sa recherche durant la session	15 minutes
lanavc	User_country Webarea_cookies Lang Session LAA_onglet_editor	Administrateur	Fournit des informations pour connaitre la langue, l'origine de l'utilisateur et pour laisser les derniers paramètres	2 mois

	LAA-analytics_period_from LAA-analytics_period_to LAA_analytics_period_preset		par défaut sur l'outil d'analyse de Living Actor	
_utma _utmc _utmb _utmt _utmz _ga		Administrateur	Donne des indications de comportement sur la navigation de l'utilisateur	Entre 10 minutes et 13 mois

2.16. Durée de conservation

Les données techniques permettant d'identifier la source d'une connexion, de connaître l'origine et le comportement d'un Utilisateur ou celles relatives aux équipements terminaux utilisés doivent être conservées pendant un an à compter de la connexion ou de l'utilisation des équipements terminaux.

3. Modalités financières

Le service standard est fourni à titre gratuit par le CISIRH dans la limite d'un forfait global de connexions. Si ce forfait venait à être insuffisant, le CISIRH pourrait envisager un financement du forfait supplémentaire par les partenaires.

.

Annexe 4 : ESTEVE

1. Présentation du Service

ESTEVE est un outil interministériel permettant de gérer l'ensemble d'une campagne d'évaluation professionnelle, de la phase de préparation de la campagne à la signature finale du CREP par l'agent.

L'entretien professionnel est une étape importante dans la vie des agents de la fonction publique, dans la mesure où il constitue un moment d'échange privilégié entre l'agent et son N+1. C'est l'occasion de faire le point sur les objectifs annuels de l'agent, ses besoins en formation et ses attentes en termes de carrière et d'avancement.

Le compte-rendu de l'entretien professionnel (CREP) est indispensable aux gestionnaires RH pour traiter au mieux les aspirations et besoins de l'agent.

Actuellement, le traitement des CREP papiers peut représenter une tâche fastidieuse et chronophage pour ces gestionnaires (saisies manuelles, redondantes, etc.). Le format papier du CREP rend également plus complexe leur exploitation par les gestionnaires. ESTEVE est un outil permettant de réaliser l'ensemble d'une campagne d'évaluation professionnelle, de la phase de préparation de la campagne à la signature du CREP par l'agent. Il a été co-construit par le CISIRH et ses Partenaires dans le but de :

- ✓ améliorer les processus de travail des gestionnaires RH ;
- ✓ améliorer la qualité de service pour les Partenaires concernés par les campagnes d'évaluation ;
- ✓ améliorer la performance de l'administration publique.

Le CISIRH met à disposition des Partenaires le Service afin de répondre à leurs obligations légales. Ces textes sont consultables sur le site Légifrance aux adresses suivantes :

- ✓ loi n° 84-16 du 11 janvier 1984 portant dispositions statutaires relatives à la fonction publique de l'Etat ;
- ✓ loi n° 83-634 du 13 juillet 1983 portant droits et obligations des fonctionnaires (Loi dite loi Le Pors) ;
- ✓ décret n° 2011-675 du 15 juin 2011 relatif au dossier individuel des agents publics et à sa gestion sur support électronique ;

- ✓ arrêté du 21 décembre 2012 relatif à la composition du dossier individuel des agents publics géré sur support électronique.

2. Description du Service

2.1. Ouverture et utilisation du Service

Le CISIRH prend en charge toutes les opérations permettant de délivrer le Service.

2.2. Gestion des changements

Dans le cadre de certaines opérations de maintenance technique (maintenance du centre de production informatique, maintenance des serveurs) et de maintenance évolutive, le CISIRH se réserve la possibilité de procéder à une interruption de service avec un délai de prévenance de 15 jours ouvrés, dans la limite de 4 jours par an. Le Partenaire est prévenu via le ou les contacts opérationnels qu'il désigne.

Les changements structurants de l'application sont réalisés à chaque fois que la situation l'exige après validation de la direction de projet MOA qui signe *in fine* un procès-verbal de recette. La direction de projet MOA représente dans ce cadre, l'ensemble des Partenaires ESTEVE qu'elle peut associer à la recette si nécessaire.

Le CISIRH communique sur les livraisons en production via :

- un « flash info » sur la communauté d'Utilisateurs ESTEVE qui précise le type de livraison, le jour et l'heure de l'interruption de service. Le bon de livraison en lien avec la livraison est aussi déposé sur cette communauté d'Utilisateurs ;
- un bandeau d'information directement sur l'application.

2.3. Gestion des incidents

La gestion des incidents recouvre :

- ✓ la réception des incidents d'exploitation détectés par la supervision ou remontés par l'Assistance Utilisateurs ;
- ✓ le diagnostic et la résolution (contournement ou résolution définitive) ;
- ✓ la mise en place d'une nouvelle procédure de résolution ou escalade ;
- ✓ la capitalisation dans les bases de connaissance ;
- ✓ le suivi de l'ensemble des incidents ;

- ✓ le Service est fourni dans la limite des dépendances et contraintes imposées par les prestations extérieures (ex : RIE, bureautique au sein des ministères).

Les incidents sont déclarés par le Partenaire dans l'outil d'Assistance Utilisateurs fourni par le CISIRH. Ils sont adressés à l'Assistance Utilisateurs CISIRH de niveau 2, qui les répercute sur l'assistance de niveau 3 si elle n'est pas en mesure d'apporter directement une réponse.

Le niveau 3 d'Assistance Utilisateurs au sein des équipes projet prend en charge l'incident, assure son analyse et sa qualification. Il complète le cas échéant son analyse en rassemblant des informations complémentaires auprès du niveau 1 d'Assistance Utilisateurs du Partenaire. A l'issue de cette phase de diagnostic, plusieurs situations sont susceptibles de se présenter :

- ✓ soit il est possible d'apporter une réponse immédiate de nature à permettre le rétablissement du Service. Il s'agit notamment des cas suivants :
  - o réponse à une demande d'information ou de précisions sur un processus de gestion ;
  - o l'incident a été provoqué par un mauvais usage de l'application par l'Utilisateur. L'Assistance Utilisateurs fournit les éléments permettant au niveau 2 de répondre à la sollicitation.
- ✓ soit il n'est pas possible d'apporter une réponse immédiate susceptible de permettre le rétablissement du Service. Il s'agit des cas suivants :
  - o la satisfaction à la demande de l'Utilisateur implique une évolution de l'application (cf. § Traitement des demandes d'évolution), ou une livraison non immédiate ;
  - o l'incident est provoqué par une anomalie de l'application dont le fonctionnement n'est pas conforme aux spécifications.

Dans le cas où une anomalie a été diagnostiquée, celle-ci est qualifiée, intégrée dans l'outil de suivi des anomalies CISIRH et transmise à l'équipe responsable de la maintenance corrective du Service.

La correction de l'anomalie est ensuite livrée à l'équipe-projet qui en assure la recette fonctionnelle et la met en production.

2.4. Traitement des demandes d'évolution

Le processus de gestion des évolutions se décompose comme suit :

- ✓ le Partenaire exprime une demande d'évolution et transmet le document présentant l'expression de besoin (EB) au CISIRH ;
- ✓ l'équipe projet prend en charge et complète (le cas échéant) la demande d'évolution ;
- ✓ une analyse d'impact est ensuite effectuée. L'analyse d'impact contient une analyse des impacts fonctionnels et techniques du Service, une qualification de celle-ci (Simple, Moyen, Complexe) ainsi qu'une charge (financière, ETP, etc…) et un délai de réalisation. La fiche de demande d'évolution est ainsi complétée par l'analyse d'impact, et envoyé pour validation au Partenaire ;

  lLa demande est présentée au comité des évolutions, constitué d'Utilisateurs représentatifs des Partenaires utilisant l'application. Cette instance peut décider d'inscrire l'évolution dans un palier d'évolutions ou de ne pas la retenir. Cette sélection est ensuite soumise à la décision du comité de pilotage interministériel ESTEVE en charge des arbitrages ;
- ✓ les évolutions sont ensuite intégrées dans un planning de mise en œuvre discuté avec la direction de projet MOA, dans le respect de la méthodologie agile (ex : SCRUM) ;
- ✓ après validation de la prise en compte de l'évolution, différentes activités sont lancées selon les processus propres aux projets :
  - o phase de conception ;
  - o mise à jour des spécifications ;
  - o réalisation de l'évolution ;
  - o tests unitaires et d'intégration ;
  - o livraison pour vérification d'aptitude (VA) ;
  - o recette pour mise en production ;
  - o mise en production ;
  - o accompagnement du déploiement du module, documentation technique et Utilisateurs, supports de formation, etc.

Dans ce cadre, le Partenaire participe à l'instruction des besoins et à la conception avec l'équipe projet (participation aux ateliers de conception, questions/réponses) et le cas échéant à la recette avec le CISIRH avant la mise en production. Le CISIRH s'engage sur l'organisation de la conception des évolutions.

Concernant les évolutions des modèles de CREP, le partenaire devra créer un ticket « Demande d'évolution » dans l'outil d'assistance utilisateurs « Support CISIRH ». Le processus de gestion des évolutions des CREP se compose comme suit :

- ✓ L'équipe ESTEVE met en place chaque année un recensement des évolutions sur 2 périodes. Une pour les partenaires avec une campagne classique et une pour les partenaires avec une campagne décalée.
- ✓ Le partenaire exprime les demandes d'évolutions du CREP et transmet la nouvelle spécification
- ✓ L'équipe ESTEVE prend en charge la demande et effectue une analyse de faisabilité
- ✓ L'équipe ESTEVE propose un atelier de spécification avec le partenaire si besoin
- ✓ Le partenaire doit retourner la version finale de la spécification signée
- ✓ Les évolutions du CREP sont ensuite intégrées dans un planning de mise en œuvre dans le respect de la méthodologie agile
- ✓ Après validation du planning, les différentes activités sont lancées selon les processus propres au projet :
    - Création de l'US et ajout au backlog
    - Réalisation des évolutions du modèle de CREP
    - Tests unitaires et d'intégration
    - Recette interne
    - Livraison sur environnement test pour le partenaire
    - Recette métier (à distance ou co-testing sur site)
    - Mise en production

La signature des Procès-Verbaux (PV) de recette par le Partenaire est obligatoire et à valeur d'acceptation de l'évolution. Dans le cas de non réception du PV par le partenaire, le CISIRH se réserve le droit de livrer le modèle en production et si une anomalie est remontée par la suite, elle sera prise en compte sur la gestion classique du MCO et non en urgence.

Pour les évolutions techniques nécessaires au maintien en conditions techniques de l'application, le CISIRH se réserve la possibilité de procéder aux maintenances nécessaires après en avoir informé la direction de projet MOA.

2.5. Traitement des demandes de service

Certains cas marginaux pourront faire l'objet d'exception aux délais indiqués dans le catalogue de service ou d'examen approfondi pour la mise en œuvre du service demandé.

Pour la demande de service concernant la création d'un nouveau modèle de CREP :

- ✓ Le CISIRH a une bibliothèque de 62 modèles de CREP disponibles sur ESTEVE qui bénéficient d'une maintenance corrective et évolutive gratuite pour les partenaires
- ✓ Le CISIRH demande au partenaire d'effectuer un travail d'analyse des modèles existants afin de trouver un modèle équivalent à celui demandé. Le CISIRH pourra aider le partenaire dans son analyse
- ✓ Si aucune correspondance n'est trouvée, le CISIRH peut exceptionnellement planifier le développement d'un nouveau modèle sous réserve d'une contribution financière (se référer à la convention stratégique).

2.6. Assistance Utilisateur

Application des dispositions générales.

2.7. Formation

Formation des gestionnaires (formateurs relais)

Le CISIRH peut proposer aux gestionnaires désignés par le Partenaire une formation au Service dans les conditions suivantes :

- ✓ en présentiel ou distanciel : sur les fonctionnalités existantes de l'application ;
- ✓ en autonomie : Mise à disposition d'e-learning pour la partie théorie et de cahiers d'exercices pour la partie pratique.

Ces formations sont adaptées en fonction des profils des Utilisateurs. Leurs modalités sont définies d'un commun accord avec le Partenaire. En tout état de cause, il revient au Partenaire d'assurer la formation des nouveaux Utilisateurs de l'application.

Formation des équipes projet Partenaires

Un dispositif de formation adapté est prévu. Le CISIRH assure ces formations.

Formation des agents

Les formations destinées aux Utilisateurs finaux sont de la responsabilité du Partenaire. Le CISIRH n'assure pas ces formations. Le CISIRH met à disposition des supports pédagogiques tels que Guides Utilisateurs, pas à pas, « e-learning ».

2.8. Accompagnement

Application des dispositions générales.

2.9. Niveau de service

Plage d'ouverture garantie	8h30 à 18h30, 5 jours sur 7 hors jours fériés Maximum 1 jour/mois de maintenance planifiée
Plage d'ouverture technique	23h/24h (plage d'1 h par jour pour sauvegarde), 7j/7 365J/an 1 jour/mois de maintenance planifiée
Perte de données maximale admissible (PDMA)	48h (soit deux jours ouvrables)

**Le CISIRH se réserve le droit de modifier ces plages pour des raisons de sécurité*

2.10. Continuité de service

Plan de Reprise d'activité (PRA)	OUI
Durée d'interruption maximale admissible (DIMA)	5 jours

2.11. Gouvernance et organisation

La gouvernance Partenaire-CISIRH du Service s'appuie sur la réunion d'un comité de pilotage interministériel annuel auquel est associé le Partenaire.

Les sujets habituellement abordés, sans être exhaustifs :

- ✓ qualité du Service ;

- ✓ feuille de route ;
- ✓ dates de mise à disposition des nouvelles fonctionnalités ;
- ✓ suivi des évolutions et présentation des priorités ;
- ✓ anticipation des évolutions réglementaires ;
- ✓ suivi et résolution des incidents.

Une comitologie spécifique peut être mise en place selon les besoins du Partenaire.

2.12. Cas des établissements publics

Application des dispositions générales.

2.13. Propriété intellectuelle

Le CISIRH développe, héberge et exploite le Service ESTEVE.

Néanmoins, pour les Partenaires souhaitant héberger et exploiter elles-mêmes le Service, le code source de l'application est mis à disposition sous licence CeCILL-B (http://www.cecill.info/licences/Licence_CeCILL-B_V1-fr.html).

2.14. Finalités du traitement et protection des données

Le CISIRH met le Service à disposition des Partenaires.
Le traitement de données à caractère personnel a pour finalité la réalisation de la campagne d'évaluation professionnelle permettant :

- ✓ aux gestionnaires RH des Partenaires et aux évaluateurs, le pilotage et l'exploitation des campagnes d'évaluation annuelle ;
- ✓ aux agents, aux évaluateurs et aux autorités hiérarchiques la préparation, la saisie et la signature des Compte-Rendus de l'Entretien Professionnel (CREP) ;
- ✓ la reprise des données du CREP N-1 pour l'année N (objectifs, formations, description du poste…) ;
- ✓ le suivi des recours et de la procédure ;
- ✓ l'export des données issues des campagnes d'évaluation.

Les Utilisateurs sont informés des conditions générales d'utilisation du Service.

Les catégories de données à caractère personnel pouvant être retenues par le Partenaire sont celles listées ci-dessous :

Catégories	Données principales pouvant être gérées
Données d'identité	N° identification ministériel, nom, prénom, affectation administrative, adresse de messagerie professionnelle, civilité, date de naissance
Données d'authentification	Login (Adresse de messagerie professionnelle), mot de passe (l'utilisation de l'authentification unique SSO CISIRH pour les gestionnaires est obligatoire)
Données de connexion (logs applicatifs)	Action de l'agent faisant l'objet de l'évaluation et de l'agent chargé de superviser d'organiser ou de réaliser l'entretien professionnel dans le périmètre concerné par la campagne d'évaluation
Données sur la vie professionnelle **Contenu du compte rendu de l'entretien professionnel (CREP)**	✓ Statut, Corps Grade et Echelon actuels ✓ Affectation actuelle, poste occupé ✓ Appréciation des objectifs sur l'année écoulée et autres dossiers ou travaux ✓ Appréciation sur la valeur professionnelle des agents par les supérieurs hiérarchiques ✓ Compétences mises en œuvre ✓ Formations suivies ✓ Demandes / besoins de formation ✓ Souhaits liés à la mobilité
Données vie professionnelle (référentiels, données RH)	Référentiels formations issus des catalogues formation et données issues de SIRHIUS
Statistiques individuelles/ tableau de bord	Statut de l'évaluation de l'agent mises en œuvre sur le poste, les besoins de formation, les perspectives d'évolution professionnelle de l'agent

2.15. Utilisation des témoins (« cookies »)

Cookies de l'application ESTEVE

Nom du cookies	Durée de conservation	Pour quoi faire ?
Cookie de tracking (Matomo)	12 mois	- Mesure de statistiques web - Suivi d'audience
Cookies de session PHP (PHPSESSID)	Stockage dans un espace non-permanent : lorsque le navigateur se ferme, le cookie d'identification de session est supprimé	- Amélioration de la navigation - Fonctionnement de l'application

Les traceurs de suivi d'audience MATOMO sont exemptés de consentement conformément à l'article 82 de la loi Informatique et Libertés et la recommandation CNIL du 04/07/2025, en effet, :

- Ils sont utilisés pour une finalité strictement limitée à la seule mesure de l'audience du site ou de l'application (mesure des performances, détection de problèmes de navigation, optimisation des performances techniques ou de son ergonomie, estimation de la puissance des serveurs nécessaires, analyse des contenus consulté), pour le compte exclusif de l'éditeur CISIRH ;
- Ils servent à produire des données statistiques anonymes uniquement.

2.16. Durée de conservation

Pour ce qui est des CREP, la durée de conservation maximale est de 15 ans.

La politique d'archivage ou de suppression des données mise en place par le Partenaire conformément à l'article 10.5 inclut également le transfert du CREP auprès d'un autre outil de consultation et de stockage (outil de dématérialisation du dossier de l'agent par exemple).

Conformément au RGPD et plus particulièrement au principe de minimisation des données, les données du CREP sont conservées pendant 2 ans dans le Service ESTEVE (campagne de l'année courante et campagne de l'année précédente). En effet, les CREP des années précédentes ont vocation à être conservées dans les outils de dématérialisation du dossier individuel de l'agent.

Le Partenaire fournit, chaque année, au CISIRH, la référence et le millésime des campagnes l'évaluation qui doivent être supprimées.

3. Modalités financières

Le service standard est fourni à titre gratuit par le CISIRH (sauf en cas de demande de formulaire spécifique).

Annexe 5 : SICARDI

1. Présentation du Service

SICARDI est un Service mis en œuvre par le CISIRH. Il est mis à la disposition de la fonction publique de l'Etat (administrations centrales, services déconcentrés, établissements publics, etc.).

Afin de faciliter la mobilité des agents, et de permettre la meilleure adéquation des postes et des agents, de nombreux outils ont été développés. Par exemple, la Place de l'Emploi Public permet aux agents de postuler sur des offres d'emploi, en ministériel ou en interministériel.

SICARDI vient compléter cette offre en permettant à chaque agent (cadres dans un premier temps), de déclarer ses compétences et de mettre en avant son parcours professionnel.

Pour la filière RH et les managers, cet outil permet d'avoir connaissance des compétences dont ils disposent. Cette volonté de disposer d'un SI Compétences est notamment retracé dans l'axe 5 plan d'action SIRH 2022 : mettre en adéquation les compétences attendues et détenues.

2. Description du Service

2.1. Ouverture et utilisation du Service

Le CISIRH prend en charge toutes les opérations permettant de délivrer le Service.

2.2. Gestion des changements

Dans le cadre de certaines opérations de maintenance technique (maintenance du centre de production informatique, maintenance des serveurs) et de maintenance évolutive, le CISIRH se réserve la possibilité de procéder à une interruption de service avec un délai de prévenance de 15 jours ouvrés, dans la limite de 4 jours par an. Le Partenaire est prévenu via le ou les contacts opérationnels qu'il désigne.

Les changements structurants de l'application sont réalisés à chaque fois que la situation l'exige après validation de la direction de projet MOA qui signe *in fine* un procès-verbal de recette. La direction de projet MOA représente dans ce cadre, l'ensemble des Partenaires SICARDI qu'elle peut associer à la recette si nécessaire.

2.3. Gestion des incidents

La gestion des incidents recouvre :

- ✓ la réception des incidents d'exploitation détectés par la supervision ou remontés par l'Assistance Utilisateurs ;
- ✓ le diagnostic et la résolution (contournement ou résolution définitive) ;
- ✓ la mise en place d'une nouvelle procédure de résolution ou escalade ;
- ✓ la capitalisation dans les bases de connaissance ;
- ✓ le suivi de l'ensemble des incidents ;
- ✓ le Service est fourni dans la limite des dépendances et contraintes imposées par les prestations extérieures (ex : RIE, bureautique au sein des ministères).

Les incidents sont déclarés par le Partenaire dans l'outil d'Assistance Utilisateurs fourni par le CISIRH. Ils sont adressés à l'Assistance Utilisateurs CISIRH de niveau 2, qui les répercute sur l'assistance de niveau 3 si elle n'est pas en mesure d'apporter directement une réponse.

Le niveau 3 d'Assistance Utilisateurs au sein des équipes projet prend en charge l'incident, assure son analyse et sa qualification. Il complète le cas échéant son analyse en rassemblant des informations complémentaires auprès du niveau 1 d'Assistance Utilisateurs du Partenaire. A l'issue de cette phase de diagnostic, plusieurs situations sont susceptibles de se présenter :

- ✓ soit il est possible d'apporter une réponse immédiate de nature à permettre le rétablissement du Service. Il s'agit notamment des cas suivants :
    - o réponse à une demande d'information ou de précisions sur un processus de gestion ;
    - o l'incident a été provoqué par un mauvais usage de l'application par l'Utilisateur. L'Assistance Utilisateurs fournit les éléments permettant au niveau 2 de répondre à la sollicitation.

- ✓ soit il n'est pas possible d'apporter une réponse immédiate susceptible de permettre le rétablissement du Service. Il s'agit des cas suivants :
    - la satisfaction à la demande de l'Utilisateur implique une évolution de l'application (cf. § Traitement des demandes d'évolution), ou une livraison non immédiate ;
    - l'incident est provoqué par une anomalie de l'application dont le fonctionnement n'est pas conforme aux spécifications.

Dans le cas où une anomalie a été diagnostiquée, celle-ci est qualifiée, intégrée dans l'outil de suivi des anomalies CISIRH et transmise à l'équipe responsable de la maintenance corrective du Service.

La correction de l'anomalie est ensuite livrée à l'équipe-projet qui en assure la recette fonctionnelle et la met en production.

2.4. Traitement des demandes d'évolution

Le processus de gestion des évolutions se décompose comme suit :

- ✓ le Partenaire exprime une demande d'évolution et transmet le document présentant l'expression de besoin (EB) au CISIRH ;
- ✓ l'équipe projet prend en charge et complète (le cas échéant) la demande d'évolution ;
- ✓ une analyse d'impact est ensuite effectuée. L'analyse d'impact contient une analyse des impacts fonctionnels et techniques du Service, une qualification de celle-ci (Simple, Moyen, Complexe) ainsi qu'une charge (financière, ETP, etc…) et un délai de réalisation. La fiche de demande d'évolution est ainsi complétée par l'analyse d'impact, et envoyé pour validation au Partenaire ;
- ✓ la demande est présentée au comité des évolutions, constitué d'Utilisateurs représentatifs des Partenaires utilisant l'application. Cette instance peut décider d'inscrire l'évolution dans un palier d'évolutions ou de ne pas la retenir. Cette sélection est ensuite soumise à la décision du comité interministériel de pilotage en charge des arbitrages ;
- ✓ les évolutions sont ensuite intégrées dans un planning de mise en œuvre discuté avec la direction de projet MOA, dans le respect de la méthodologie agile (ex : SCRUM) ;

- ✓ après validation de la prise en compte de l'évolution, différentes activités sont lancées selon les processus propres aux projets :
    - phase de conception ;
    - mise à jour des spécifications ;
    - réalisation de l'évolution ;
    - tests unitaires et d'intégration ;
    - livraison pour VA ;
    - recette pour mise en production ;
    - mise en production ;
    - accompagnement du déploiement du module, documentation technique et Utilisateurs, supports de formation, etc.

Dans ce cadre, le Partenaire participe à l'instruction des besoins et à la conception avec l'équipe projet (participation aux ateliers de conception, questions/réponses) et le cas échéant à la recette avec le CISIRH avant la mise en production. Le CISIRH s'engage sur l'organisation de la conception des évolutions.

La signature des Procès-Verbaux (PV) de recette par le Partenaire est obligatoire et à valeur d'acceptation de l'évolution. Pour les évolutions techniques nécessaires au maintien en conditions techniques de l'application, le CISIRH se réserve la possibilité de procéder aux maintenances nécessaires après en avoir informé la direction de projet MOA.

2.5. Traitement des demandes de service

Certains cas marginaux pourront faire l'objet d'exception aux délais indiqués dans le catalogue de service ou d'examen approfondi pour la mise en œuvre du service demandé.

2.6. Assistance Utilisateur

Application des dispositions générales.

2.7. Formation

Le CISIRH s'engage à fournir et maintenir une offre de formation pour le Partenaire dans le cadre des évolutions ou des mises en œuvre de modules spécifiques. Cette

offre concerne principalement les équipes projet, pour lesquelles le CISIRH prend en charge l'ensemble du cursus de formation.

Le Partenaire s'engage à identifier dans un délai raisonnable les agents concernés par ces formations, à savoir profils et volumétrie, ainsi qu'à contextualiser les supports.

Formation des gestionnaires (formateurs relais)

Le CISIRH peut proposer aux gestionnaires désignés par le Partenaire une formation au Service dans les conditions suivantes :

- à l'ouverture de l'application : sur les fonctionnalités existantes de l'application ;
- en accompagnement à la mise en œuvre d'évolutions fonctionnelles. En fonction de l'importance des changements apportés, la formation peut être assurée en présentiel ou via la mise à disposition d'un support pédagogique.

Ces formations sont adaptées en fonction des profils des Utilisateurs. Leurs modalités sont définies d'un commun accord avec le Partenaire. En tout état de cause, il revient au Partenaire d'assurer la formation des nouveaux Utilisateurs de l'application.

Formation des équipes projet Partenaires

Un dispositif de formation adapté est prévu notamment en cas d'évolution significative de l'application. Le CISIRH assure ces formations.

Formation des agents

Les formations destinées aux Utilisateurs finaux sont de la responsabilité du Partenaire. Le CISIRH n'assure pas ces formations.

2.8. Accompagnement

Application des dispositions générales.

2.9. Niveau de service

Plage d'ouverture garantie	8h30 à 18h30, 5 jours sur 7 hors jours fériés Maximum 1 jour/mois de maintenance planifiée
Plage d'ouverture technique	23h/24h (plage d'1 h par jour pour sauvegarde), 7j/7 365J/an

	1 jour/mois de maintenance planifiée
Perte de données maximale admissible (PDMA)	48h (soit deux jours ouvrables)

Le CISIRH se réserve le droit de modifier ces plages pour des raisons de sécurité

2.10. Continuité de service

Plan de Reprise d'activité (PRA)	NON

2.11. Gouvernance et organisation

La gouvernance Partenaire-CISIRH du Service s'appuie sur la réunion d'un comité de pilotage interministériel annuel auquel est associé le Partenaire.

Les sujets habituellement abordés, sans être exhaustifs :

- ✓ qualité du Service ;
- ✓ feuille de route ;
- ✓ dates de mise à disposition des nouvelles fonctionnalités ;
- ✓ suivi des évolutions et présentation des priorités ;
- ✓ anticipation des évolutions réglementaires ;
- ✓ suivi et résolution des incidents.

Une comitologie spécifique peut être mise en place selon les besoins du Partenaire.

2.12. Cas des établissements publics

Application des dispositions générales.

2.13. Propriété intellectuelle

Le CISIRH développe, héberge et exploite le Service SICARDI.

Néanmoins, pour les Partenaires souhaitant héberger et exploiter elles-mêmes le Service, le code source de l'application est mis à disposition sous licence CeCILL-B (http://www.cecill.info/licences/Licence_CeCILL-B_V1-fr.html).

2.14. Finalités du traitement et protection des données

Le CISIRH met le Service à disposition des Partenaires.

Le traitement permet aux agents de :

- ✓ décrire/compléter leur parcours professionnels ;
- ✓ de déclarer leurs compétences notamment celles acquises en dehors de l'administration ;
- ✓ d'éditer leur CV ;
- ✓ de rechercher des postes qui correspondent à leurs compétences.

Le traitement permet aux employeurs :

- ✓ de proposer à des cadres des postes en adéquation avec leurs compétences et celles qu'ils souhaitent développer ;
- ✓ d'identifier des agents en interministériel possédant globalement les compétences requises pour un poste ;
- ✓ d'effectuer des requêtes et des statistiques sur l'ensemble des agents et des postes existants;
- ✓ d'identifier les compétences détenues par un vivier ;
- ✓ de contacter des agents au sein d'un vivier interministériel.

Les Utilisateurs sont informés des conditions générales d'utilisation du Service.

Les catégories de données à caractère personnel pouvant être retenues par le Partenaire sont celles listées ci-dessous :

Catégories
Données d'identité
Données d'authentification
Données de connexion (logs applicatifs)
Données vie professionnelle (référentiels données RH)
Données sur les compétences et la vie professionnelle des agents
Statistiques individuelles/tableau de bord

2.15. Utilisation des témoins (« cookies »)

Cookies de l'application SICARDI

Nom du cookies	Durée de conservation	Pour quoi faire ?
Cookie de tracking (Matomo)	12 mois	- Mesure de statistiques web - Suivi d'audience
Cookies de session PHP (PHPSESSID)	Stockage dans un espace non-permanent : lorsque le navigateur se ferme, le cookie d'identification de session est supprimé	- Amélioration de la navigation - Fonctionnement de l'application

Les traceurs de suivi d'audience MATOMO sont exemptés de consentement conformément à l'article 82 de la loi Informatique et Libertés et la recommandation CNIL du 04/07/2025, en effet, :

- Ils sont utilisés pour une finalité strictement limitée à la seule mesure de l'audience du site ou de l'application (mesure des performances, détection de problèmes de navigation, optimisation des performances techniques ou de son ergonomie, estimation de la puissance des serveurs nécessaires, analyse des contenus consulté), pour le compte exclusif de l'éditeur CISIRH ;
- Ils servent à produire des données statistiques anonymes uniquement.

2.16. Durée de conservation

Application des dispositions générales.

3. Modalités financières

Le service standard est fourni à titre gratuit par le CISIRH.

Annexe 6 : RIGA

1. Présentation du Service

RIGA est un Service mis en œuvre par le CISIRH. Il permet, sans aucun traitement de données personnelles, de suivre la volumétrie associée aux mouvements sociaux en remontant les chiffres rapidement des équipes de terrain. Le Service permet à ce titre de répondre aux instructions fixées par la circulaire fonction publique du 5 septembre 1996 et de remonter ainsi à la direction générale de l'administration et de la fonction publique (DGAFP) les données de grève le jour même de la grève. Le Service permet aussi d'établir des synthèses et des statistiques de suivi des grèves.

Il est mis à la disposition de la fonction publique de l'Etat (administrations centrales, services déconcentrés, établissements publics, etc.).

2. Description du Service

2.1. Ouverture et utilisation du Service

Application des dispositions générales.

2.2. Gestion des changements

Dans le cadre de certaines opérations de maintenance le CISIRH se réserve la possibilité de procéder à une interruption de service avec un délai de prévenance raisonnable. Le Partenaire est prévenu via le ou les contacts opérationnels qu'il désigne. Cette désignation peut s'effectuer par l'inscription à une communauté d'Utilisateur gérée par le CISIRH.

2.3. Gestion des incidents

Application des dispositions générales.

2.4. Traitement des demandes d'évolution

Pour optimiser l'adéquation entre les Services et les besoins des Partenaires, ces derniers ont la possibilité de proposer des évolutions. Les propositions sont instruites sur la base des critères suivants :

- alignement avec les axes RH prioritaires de la fonction publique ;
- impact sur la maintenabilité du Service ;
- ratio entre la plus-value pour l'Utilisateur et les coûts de développement ;
- consensus des Utilisateurs de l'outil ;

- possibilité de mutualisation du Service.

L'appréciation de ces critères relève d'un processus d'instruction conduit par le CISIRH. Les Partenaires y sont associés à l'occasion d'une instance dédiée.

2.5. Traitement des demandes de service

Le CISIRH s'engage à répondre au Partenaire dans des délais raisonnables.

2.6. Assistance Utilisateur

Application des dispositions générales.

2.7. Formation

Le CISIRH s'engage à accompagner le Partenaire dans la rédaction des supports pédagogiques intégrant les dernières évolutions.

Le Partenaire s'engage à mettre à la disposition du CISIRH ses supports.

Les formations destinées aux Utilisateurs finaux sont de la responsabilité du Partenaire. Le CISIRH n'assure pas ces formations.

2.8. Accompagnement

Application des dispositions générales.

2.9. Niveau de service

Plage d'ouverture garantie	8h30 à 18h30, 5 jours sur 7 hors jours fériés
Plage d'ouverture technique	3h/22h 5 jours sur 7 hors jours fériés
Perte de données maximale admissible (PDMA)	48h (soit deux jours ouvrables)

Le CISIRH se réserve le droit de modifier ces plages pour des raisons de sécurité

2.10. Continuité de service

Plan de Reprise d'activité (PRA)	NON

2.11. Gouvernance et organisation

La gouvernance Partenaire-CISIRH du Service s'appuie sur la réunion d'un comité de pilotage interministériel trimestriel.

2.12. Cas des établissements publics

Application des dispositions générales.

2.13. Propriété intellectuelle

Application des dispositions générales.

2.14. Finalités du traitement et protection des données

Le CISIRH met le Service à disposition des Partenaires.

Le traitement permet :

- ✓ le suivi des mouvements sociaux par la remontée d'indicateurs issus du Partenaire ;
- ✓ la réalisation des documents « bilans »

Les catégories de personnes concernées par le traitement de leurs données personnelles sont :

- ✓ les acteurs de la gestion des grèves habilités à accéder et à utiliser le Service ;
- ✓ les agents du CISIRH habilités à intervenir sur le Service ;
- ✓ les agents de la DGAFP habilités à intervenir sur le Service .

Les Utilisateurs sont informés des conditions générales d'utilisation du Service.

Les catégories de données à caractère personnel pouvant être retenues par le Partenaire sont celles listées ci-dessous :

Catégories
Données d'authentification
Données de connexion (logs applicatifs)
Données sur la vie professionnelle des agents
Statistiques collectives/tableau de bord

2.15. Utilisation des témoins (« cookies »)

Cookies de l'application RIGA

Nom du cookies	Durée de conservation	Pour quoi faire ?
Cookies de session PHP (PHPSESSID)	Stockage dans un espace non-permanent : lorsque le navigateur se ferme, le cookie d'identification de session est supprimé	- Amélioration de la navigation - Fonctionnement de l'application

2.16. Durée de conservation

Application des dispositions générales.

3. Modalités financières

Le service standard est fourni à titre gratuit par le CISIRH.