# Assistance à la mise en œuvre du Système d'Information de la Ville de Marseille
# (4 Lots)

# Cahier des Clauses Techniques Particulières
# (CCTP)

Ce document et les documents joints en annexe, sont exclusivement réservés à usage interne à la Ville de Marseille et aux destinataires visés. Toute diffusion, divulgation ou transmission à toute autre personne ou organisme extérieur est strictement prohibée, sauf autorisation préalable expresse écrite.

# Table des matières

**1. Objet du marché....4**
1.1 Périmètre de la consultation....4
1.2 Composition du marché....4
**2. Lot 1 : Assistance à la mise en œuvre du Système d'Information, à l'exception de la mise en œuvre des outils de gestion financière, des Ressources Humaines et de la Dématérialisation....5**
2.1 Présentation du Système d'Information de la Ville de Marseille....5
2.2 Description des prestations du lot 1....5
2.3 Poste 1 : Assistance à l'expression de besoin....6
2.4 Poste 2 : Assistance au pilotage / suivi d'un projet....7
2.5 Poste 3 : Assistance à la recette applicative....7
2.6 Poste 4 : Assistance à la conduite du changement....8
2.7 Poste 5 : Pilotage / suivi du marché....9
**3. LOT 2 : Assistance à la mise en œuvre Des outils de gestion des Ressources Humaines....11**
3.1 Contexte du projet « AZUR »....11
3.1.1. Présentation du projet « AZUR »....11
3.1.2. Volumétrie....12
3.2 Description des prestations du lot 2....12
3.2.1. Poste 1 : Assistance au pilotage / suivi de la mise en œuvre des nouvelles fonctionnalités (prestation à prix forfaitaire)....13
3.2.2. Poste 2 : Assistance à la recette applicative des nouvelles fonctionnalités (prestation à prix forfaitaire)....14
3.2.3. Poste 3 : Assistance à la conduite du changement due aux nouvelles fonctionnalités (prestation à prix forfaitaire)....14
3.2.4. Poste 4 : Pilotage / suivi du marché (prestation à prix forfaitaire)....15
3.2.5. Poste 5 : Prestations complémentaires (à prix unitaires)....16
3.3 Compétences attendues spécifiques sur le lot2....16
**4. Lot 3 : Assistance à la mise en œuvre Des outils de gestion financière....17**
4.1 Présentation de Pégase....17
4.1.1. Contexte général....17
4.1.2. Volumétrie....17
4.2 Description des prestations....17
4.2.1. Poste 1 : Assistance au pilotage / suivi de la mise en œuvre (prestation à prix forfaitaire)....18
4.2.2. Poste 2 : Assistance à la recette applicative des nouvelles fonctionnalités (prestation à prix forfaitaire)....19
4.2.3. Poste 3 : Assistance à la conduite du changement (prestation à prix forfaitaire)....19
4.2.4. Poste 4 : Pilotage / suivi du marché (prestation à prix forfaitaire)....20
4.2.5. Poste 5 : Prestations Complémentaires (prestations à prix unitaire)....21
4.3 Compétences attendues spécifiques sur le lot3....21
**5. Lot 4 : Assistance à la mise en œuvre DE la dématérialisation....22**
5.1 Présentation de la Dématérialisation à la Ville de Marseille....22
5.2 Indications estimatives de charges pour les processus clés de la dématérialisation....23
5.3 Description des prestations....24
5.4 Détails des postes :....24

Ce document et les documents joints en annexe, sont exclusivement réservés à usage interne à la Ville de Marseille et aux destinataires visés. Toute diffusion, divulgation ou transmission à toute autre personne ou organisme extérieur est strictement prohibée, sauf autorisation préalable expresse écrite.

5.4.1. Poste 1 : Prestations de communication, sensibilisation et information (prestations à prix unitaire).....24
5.4.2. Poste 2 : Prestations de formation aux outils et méthodes (prestations à prix unitaire).24
5.4.3. Poste 3 : Prestations de diagnostic des pratiques documentaires papier et dématérialisées et d'assistance à l'expression du besoin (prestations à prix unitaire).....25
5.4.4. Poste 4 : Prestations de retour d'expérience sur les processus dématérialisés et préconisations (prestations à prix unitaire).....26
5.5 Compétences attendues spécifiques au lot 4.....27
**6. Compétences attendues pour tous les lots.....28**
**7. Rédaction et gestion des documents.....29**
**8. Obligations du Titulaire.....30**

Ce document et les documents joints en annexe, sont exclusivement réservés à usage interne à la Ville de Marseille et aux destinataires visés. Toute diffusion, divulgation ou transmission à toute autre personne ou organisme extérieur est strictement prohibée, sauf autorisation préalable expresse écrite.

# 1. OBJET DU MARCHÉ

## 1.1 Périmètre de la consultation

La consultation porte sur l'assistance à la mise en œuvre des applications informatiques du Système d'Information de la Ville de Marseille dont la DGANSI (Direction Générale Adjointe du Numérique et du Système d'Information) a la charge.

Il s'agit d'accompagner les services municipaux dans la prise en compte des outils numériques à venir ou mis à leur disposition dans l'exercice de leurs missions. Il convient donc de préparer et d'accompagner le changement, d'assister les services dans l'expression de leurs besoins, d'aider et de rationaliser le recettage des outils, de faire des propositions dans l'optimisation ou la remise en cause de processus métiers et/ou transverses. Le périmètre de ce marché n'inclut pas de prestations techniques informatiques.

La Ville de Marseille souligne qu'elle continue d'exercer pleinement son rôle de maître d'ouvrage vis-à-vis du maître d'œuvre et que ce rôle n'est pas délégué et ce quelque soit le lot et les domaines considérés.

## 1.2 Composition du marché

Lot 1 : Assistance à la mise en œuvre du Système d'Information, à l'exception de la mise en œuvre des outils de gestion financière, des Ressources Humaines et de la Dématérialisation
Lot 2 : Assistance à la mise en œuvre des outils de gestion des Ressources Humaines
Lot 3 : Assistance à la mise en œuvre des outils de gestion financière
Lot 4 : Assistance à la mise en œuvre de la Dématérialisation

Ce document et les documents joints en annexe, sont exclusivement réservés à usage interne à la Ville de Marseille et aux destinataires visés. Toute diffusion, divulgation ou transmission à toute autre personne ou organisme extérieur est strictement prohibée, sauf autorisation préalable expresse écrite.

# 2. LOT 1 : ASSISTANCE À LA MISE EN ŒUVRE DU SYSTÈME D'INFORMATION, À L'EXCEPTION DE LA MISE EN ŒUVRE DES OUTILS DE GESTION FINANCIÈRE, DES RESSOURCES HUMAINES ET DE LA DÉMATÉRIALISATION

## 2.1 Présentation du Système d'Information de la Ville de Marseille

Le système d'information de la ville de Marseille gère 450 applications. Environ une centaine ont été développées spécifiquement. Ces dernières sont maintenues à l'aide d'un marché de Tierce Maintenance Applicative. Les autres font l'objet de marchés de maintenance spécifiques contractés avec les éditeurs.
1400 serveurs virtuels concourent à l'exploitation de ces applications. La ville de Marseille gère ses propres salles serveurs.
Les utilisateurs (6000 postes de travail, 1000 smartphones, 400 tablettes) sont répartis sur plus d'une centaine de sites au travers des différentes directions générales adjointes qui se partagent les compétences municipales.
Les services municipaux évoluent, les réglementations changent, les métiers se transforment par le numérique. Tous ces éléments amènent la DGANSI à concevoir, produire, adapter, déployer et administrer de nouvelles solutions numériques très régulièrement.

L'assistance à maîtrise d'œuvre est alors nécessaire pour accompagner ce changement au sein des services municipaux. Elle pourra être sollicitée sur tous les sujets et toutes les composantes du SI.

A titre indicatif, les principales thématiques au cœur des préoccupations actuelles de la DGANSI sont les suivantes :

- amélioration de l'expérience utilisateur ;
- développement de la mobilité/nomadisme ;
- émergence d'une approche orientée données : organisation de DataLabs… ;
- refonte du Système d'Information Géographique (SIG) ;
- gestion de la relation citoyenne ;
- gestion des services numériques : incidents, demandes, parc matériel et applicatif ;
- catalogue d'offres de services toutes compétences confondues ;
- transformation par le numérique des métiers de l'administration, du bâtiment, de la gestion de l'espace public, ...

Toutefois le périmètre de cette prestation se limite au périmètre des applications de gestion déployées ou à déployer et à tous les outils ou architectures nécessaires pour leur bon fonctionnement y compris en prospective. Les prestations comprises dans les LOTS 2, 3 et 4 sont également exclues de ce périmètre.

## 2.2 Description des prestations du lot 1

Ce lot se décompose comme suit :

Ce document et les documents joints en annexe, sont exclusivement réservés à usage interne à la Ville de Marseille et aux destinataires visés. Toute diffusion, divulgation ou transmission à toute autre personne ou organisme extérieur est strictement prohibée, sauf autorisation préalable expresse écrite.

- poste 1 : assistance à l'expression de besoin (prestation à prix unitaire),
- poste 2 : assistance au pilotage / suivi d'un projet (prestation à prix unitaire),
- poste 3 : assistance à la recette applicative (prestation à prix unitaire),
- poste 4 : assistance à la conduite du changement (prestation à prix unitaire),
- poste 5 : pilotage des prestations (prestation à prix unitaire).

## 2.3 Poste 1 : Assistance à l'expression de besoin

Il s'agit d'une prestation à prix unitaire.

La prestation d'assistance attendue consiste notamment à :

- Préparer et réaliser des entretiens individuels ou collectifs (interviews et ateliers de travail) ;
- Préparer et animer des réunions ;
- Formaliser le besoin initial ;
- Réaliser des études d'opportunité : positionnement du projet (objectifs et enjeux, périmètre, situation au sein du Système d'Information, place dans un schéma directeur…), analyse de l'existant, définition de scénarii (avec avantages/inconvénients, évaluation des ressources humaines/financières, impacts organisationnels, impacts sur l'architecture du SI, évaluation des gains quantitatifs/qualitatifs, élaboration d'un calendrier prévisionnel, analyse des risques et freins potentiels, définition des mesures d'anticipation...) ;
- Réaliser des études de faisabilité et identifier, voire expérimenter, une ou plusieurs solutions fonctionnelles, techniques ou organisationnelles afin de s'assurer de leur adéquation, de leur évolutivité, de leur robustesse, de leur facilité de mise en œuvre et de leur capacité à répondre à un ensemble de contraintes en fonction du contexte ;
- Réaliser des spécifications générales : modélisation des processus et des données (recensement, volumétrie, normalisation, optimisation, formalisation), identification des fonctionnalités attendues et des fonctionnalités indisponibles en standard dans le cas d'une solution à base de progiciel(s), conception de l'architecture technique, définition et/ou référence aux normes et standards applicables, définition du niveau de service attendu (disponibilité, performances, sécurité…) ;
- Élaborer une feuille de route stratégique décrivant et planifiant les différents chantiers de transformation numérique à mener au niveau d'une organisation « verticale » (Direction Générale Adjointe, Direction ou Service) ou d'une activité « transverse » (par exemple : gestion de l'accueil ou gestion du courrier).

| ***Livrable(s) attendu(s)*** | ***État*** |
|---|---|
| *Documents de cadrage et de synthèse* | *Finalisé* |
| *Études d'opportunité et/ou de faisabilité* | *Finalisé* |
| *Cahier des charges fonctionnel et/ou technique* | *Finalisé* |
| *Feuille de route stratégique d'une organisation* | *Finalisé* |
| *Tableaux de bord de pilotage/suivi* | *Mis à jour hebdomadairement* |
| *Ordres du jour et documents de travail de chaque réunion* | *Finalisé* |
| *Comptes-rendus et relevés de décision de chaque réunion* | *Finalisé* |

Ce document et les documents joints en annexe, sont exclusivement réservés à usage interne à la Ville de Marseille et aux destinataires visés. Toute diffusion, divulgation ou transmission à toute autre personne ou organisme extérieur est strictement prohibée, sauf autorisation préalable expresse écrite.

## 2.4 Poste 2 : Assistance au pilotage / suivi d'un projet

Il s'agit d'une prestation à prix unitaire.

La prestation attendue porte notamment sur l'assistance :

- au pilotage et au suivi du projet de façon exhaustive et transparente : planification et suivi d'avancement des différents chantiers, cohérence globale des travaux, élaboration de tableaux de bord, gestion de la documentation projet, suivi contractuel, etc... ;
- à la définition, la mise en œuvre, le suivi et l'amélioration des modalités de coordination des différents acteurs du projet (nature des instances, objectifs, composition, fréquence des réunions, calendrier, jalons, circuit de validation des livrables, règles de documentation, etc.), avec une attention plus particulière lors des phases impliquant fortement les utilisateurs ;
- à la définition, sous la forme d'une matrice RACI (Responsable Acteur Consulté Informé), des niveaux de responsabilité des différents acteurs pour chaque activité ;
- à l'animation des différentes instances de pilotage et de suivi : planification et organisation des réunions, préparation des ordres du jour et des documents de travail, rédaction des comptes-rendus et des relevés de décision, etc... ;
- à la gestion des risques et, en particulier, au signalement de tout risque de dépassement de charges, de délais et de budget, compte tenu des ressources mobilisées ;
- à l'alerte auprès de la Ville de Marseille en cas de difficultés nécessitant son intervention ou son arbitrage ;
- à la gestion des changements d'un commun accord avec la Ville de Marseille ;
- au déclenchement d'un audit pour, le cas échéant, l'identification des causes d'un dysfonctionnement.

| ***Livrable(s) attendu(s)*** | ***État*** |
|---|---|
| *Documents de cadrage et de synthèse* | *Finalisé* |
| *Calendrier (en versions synthétique et détaillée)* | *Mis à jour hebdomadairement* |
| *Tableaux de bord de pilotage/suivi* | *Mis à jour hebdomadairement* |
| *Ordres du jour et documents de travail de chaque réunion* | *Finalisé* |
| *Comptes-rendus et relevés de décision de chaque réunion* | *Finalisé* |

## 2.5 Poste 3 : Assistance à la recette applicative

Il s'agit d'une prestation à prix unitaire.

La prestation d'assistance attendue consiste notamment à :

- définir, mettre en œuvre, suivre et améliorer le plan de tests, y compris l'organisation associée (calendrier, moyens humains et matériels...), en tenant compte du calendrier de réalisation et de déploiement de la solution ainsi que des disponibilités des utilisateurs et du

Ce document et les documents joints en annexe, sont exclusivement réservés à usage interne à la Ville de Marseille et aux destinataires visés. Toute diffusion, divulgation ou transmission à toute autre personne ou organisme extérieur est strictement prohibée, sauf autorisation préalable expresse écrite.

maître d'œuvre, ce qui nécessite un important travail de synthèse et de coordination ;
- élaborer, en liaison avec les équipes chargées de la Vérification d'Aptitude, les cas de tests fonctionnels et techniques (jeux de données à mettre en œuvre, résultats attendus...), à partir des dossiers de conception détaillée ;
- accompagner les utilisateurs lors de la préparation et de l'exécution des tests fonctionnels et techniques, y compris les tests de non-régression ;
- mettre en cohérence/corriger des données (par exemple, dans le cadre d'un projet comprenant une reprise de données) ;
- gérer les demandes de support, de correction ou d'évolution : qualification, saisie, suivi, organisation des recettes complémentaires… ;
- réaliser le bilan des tests pour chaque itération : périmètre de la version déployée, tableaux de bord, synthèse des anomalies détectées, préconisations...

Le Titulaire peut être amené à utiliser les outils TestLink, Mantis et EasyVista mis à disposition par la Ville de Marseille.

| ***Livrable(s) attendu(s)*** | ***État*** |
|---|---|
| *Documents de cadrage et de synthèse* | *Finalisé* |
| *Plan et cas de tests* | *Mis à jour mensuellement* |
| *Demandes de support, de correction ou d'évolution* | *Mis à jour hebdomadairement* |
| *Tableaux de bord de pilotage/suivi* | *Mis à jour hebdomadairement* |
| *Ordres du jour et documents de travail de chaque réunion* | *Finalisé* |
| *Comptes-rendus et relevés de décision de chaque réunion* | *Finalisé* |

## 2.6 Poste 4 : Assistance à la conduite du changement

Il s'agit d'une prestation à prix unitaire.

La prestation d'assistance attendue consiste notamment à :
- aider à la validation des documents de conception fonctionnelle/technique ;
- analyser les processus métiers existants/cibles ou proposer des nouveaux processus plus adaptés en identifiant les impacts organisationnels ;
- accompagner les changements permettant une meilleure appropriation de la solution (en tenant compte de la culture interne et de l'organisation de la Ville de Marseille) ;
- définir et mettre en œuvre des actions de communication ciblées à destination des utilisateurs et/ou des décideurs ;
- animer des groupes de travail constitués d'experts métiers, en amont et/ou en parallèle des phases de conception, recette et déploiement de la solution : planification et organisation des réunions, préparation des ordres du jour et des documents de travail, rédaction des comptes-rendus et des relevés de décision, etc... ;
- animer le groupe de travail chargé de piloter la conduite du changement ;

Ce document et les documents joints en annexe, sont exclusivement réservés à usage interne à la Ville de Marseille et aux destinataires visés. Toute diffusion, divulgation ou transmission à toute autre personne ou organisme extérieur est strictement prohibée, sauf autorisation préalable expresse écrite.

- définir, mettre en œuvre, suivre et améliorer les outils de support de la démarche.

| ***Livrable(s) attendu(s)*** | ***État*** |
|---|---|
| *Documents de cadrage et de synthèse* | *Finalisé* |
| *Supports de communication y compris numériques à destination des utilisateurs, outils numériques support la conduite du changement à destination des utilisateurs (MOOC, Tuto, Motion)* | *Finalisé* |
| *Tableaux de bord de pilotage/suivi* | *Mis à jour hebdomadairement* |
| *Ordres du jour et documents de travail de chaque réunion* | *Finalisé* |
| *Comptes-rendus et relevés de décision de chaque réunion* | *Finalisé* |

## 2.7 Poste 5 : Pilotage / suivi du marché

Il s'agit d'une prestation à prix unitaire qui sera inclue pour partie dans chacun des chantiers réalisés.

La prestation attendue consiste notamment à :

- élaborer et mettre à jour un Plan d'Assurance Qualité (PAQ) dans le cadre d'une démarche d'amélioration continue ;
- piloter, suivre et coordonner, tout au long du marché, les activités réalisées par les intervenants placés sous son autorité : planification et suivi d'avancement des différents chantiers, cohérence globale des travaux, élaboration de tableaux de bord, gestion de la documentation projet, suivi contractuel, etc... ;
- animer les différentes instances de pilotage et de suivi du marché : planification et organisation des réunions, préparation des ordres du jour et des documents de travail, rédaction des comptes-rendus et des relevés de décision, etc... ;
- gérer les risques et, en particulier, signaler tout risque de dépassement de charges, de délais et de budget, compte tenu des ressources mobilisées ;
- alerter la Ville de Marseille en cas de difficultés nécessitant son intervention ou son arbitrage ;
- gérer les changements d'un commun accord avec la Ville de Marseille ;
- déclencher un audit pour, le cas échéant, identifier les causes d'un dysfonctionnement.

Des instances de pilotage et de suivi, comprenant des représentants du Titulaire et des différents services de la Ville de Marseille concernés, sont créées dès la notification du marché, ainsi qu'en fonction de l'avancement de la prestation.

Le Titulaire doit prévoir, a minima :

- une réunion de lancement ;
- une réunion trimestrielle du comité de pilotage ;
- une réunion mensuelle du comité de suivi ;
- une réunion de bilan de la prestation.

Ce document et les documents joints en annexe, sont exclusivement réservés à usage interne à la Ville de Marseille et aux destinataires visés. Toute diffusion, divulgation ou transmission à toute autre personne ou organisme extérieur est strictement prohibée, sauf autorisation préalable expresse écrite.

La phase de lancement a pour but de mettre au point le déroulement global de la prestation : le Titulaire rencontre les différents acteurs du projet et fournit la version 1 du PAQ.

| ***Livrable(s) attendu(s)*** | ***Etat*** |
|---|---|
| *Plan d'Assurance Qualité* | *Finalisé (version 1)* |

Les réunions du comité de pilotage servent notamment à valider les livrables de l'ensemble du marché.
Les réunions du comité de suivi servent notamment à faire le point sur l'avancement des travaux.

| ***Livrable(s) attendu(s)*** | ***État*** |
|---|---|
| *Plan d'Assurance Qualité* | *Mis à jour (si nécessaire)* |
| *Calendrier (en versions synthétique et détaillée)* | *Mis à jour mensuellement* |
| *Tableaux de bord de pilotage/suivi* | *Mis à jour mensuellement* |
| *Ordres du jour et documents de travail de chaque réunion* | *Finalisé* |
| *Comptes-rendus et relevés de décision de chaque réunion* | *Finalisé* |

La phase de bilan de la prestation a pour but de capitaliser le savoir-faire afin d'améliorer le déroulement des projets futurs, en passant par une analyse objective des succès ou des difficultés rencontrées. Il est destiné aux directeurs et chefs de service, chefs de projet, ingénieurs qualité, etc…

| ***Livrable(s) attendu(s)*** | ***État*** |
|---|---|
| *Bilan de prestation* | *Finalisé* |

Ce document et les documents joints en annexe, sont exclusivement réservés à usage interne à la Ville de Marseille et aux destinataires visés. Toute diffusion, divulgation ou transmission à toute autre personne ou organisme extérieur est strictement prohibée, sauf autorisation préalable expresse écrite.

# 3. LOT 2 : ASSISTANCE À LA MISE EN ŒUVRE DES OUTILS DE GESTION DES RESSOURCES HUMAINES

## 3.1 Contexte du projet « AZUR »

### *3.1.1. Présentation du projet « AZUR »*

En 2009, a été lancé le projet de remplacement du Système d'Information des Ressources Humaines de la Ville de Marseille, mis en service en 1993 et devenu obsolète à la fois techniquement et fonctionnellement.

La réalisation de ce projet a été menée en étroite collaboration entre la Direction Générale Adjointe des Ressources Humaines (DGARH) et la Délégation Générale Adjointe du Numérique et du Système d'Information (DGANSI).

En 2013, à l'issue d'une procédure de dialogue compétitif, la société SOPRA a été retenue comme intégrateur d'une solution construite autour du progiciel « Pléiades » et baptisée « Azur ».

Le 3 octobre 2016, la solution Azur a été ouverte à près de 1800 utilisateurs habilités. Elle couvre notamment les domaines fonctionnels suivants :

- carrières,
- dossier individuel de l'agent,
- absences médicales,
- congés,
- gestion automatisée du temps de travail dont gestion des cycles de travail,
- prestations sociales,
- rémunération,
- primes,
- recrutement, mobilité, gestion des compétences,
- portail agent,
- décisionnel.

En 2018 – 2019, Azur a informatisé la gestion automatisée du temps de travail : gestion des cycles de travail, des badgeages, calcul du temps de travail réellement effectué, suivi des absences.

En 2019, les modules Recrutement/Mobilité, gestion des Emplois, gestion du RIFSEEP ont commencé à être implantés.

Le périmètre fonctionnel des ressources humaines est en constante évolution et doit encore être élargi pour prendre en compte la gestion des dossiers médicaux, la signature électronique, la dématérialisation complète. Azur permet d'accompagner les services déconcentrés et décentralisés dans les profonds changements organisationnels que souhaite mettre en œuvre la Ville de Marseille.

Ce document et les documents joints en annexe, sont exclusivement réservés à usage interne à la Ville de Marseille et aux destinataires visés. Toute diffusion, divulgation ou transmission à toute autre personne ou organisme extérieur est strictement prohibée, sauf autorisation préalable expresse écrite.

La Ville de Marseille souligne qu'elle continue d'exercer pleinement son rôle de maître d'ouvrage vis-à-vis du maître d'œuvre (SOPRA HR SOFTWARE) et que ce rôle n'est pas délégué.

### *3.1.2. Volumétrie*

La complexité du projet « Azur » se traduit notamment par les données suivantes :

- 11 000 à 12 000 agents permanents administrés
- 16 000 arrêtés et 6 600 contrats édités par an
- 14 000 paies et bulletins de salaire/mois (personnel non permanent compris)
- 2 345 duplicatas de bulletins de salaire par an
- 5 600 courriers relatifs au suivi administratif des carrières
- 5 852 titulaires d'un CET, 117 735 jours épargnés
- 7 210 bénéficiaires d'une participation aux frais de mutuelle
- 8 900 bénéficiaires de titres restaurant
- 7 150 bénéficiaires d'une carte RTM
- 550 médailles attribuées en moyenne par an
- 780 états de service/an, 150 dossiers chômage suivis/an…

## 3.2 Description des prestations du lot 2

Les prestations du présent lot se répartissent comme suit :

- poste 1 : Assistance au pilotage / suivi de la mise en œuvre des nouvelles fonctionnalités (prestation à prix forfaitaire),
- poste 2 : Assistance à la recette applicative des nouvelles fonctionnalités (prestation à prix forfaitaire),
- poste 3 : Assistance à la conduite du changement du aux nouvelles fonctionnalités (prestation à prix forfaitaire),
- poste 4 : Pilotage / suivi du marché (prestation à prix forfaitaire) ;
- poste 5 : Prestations complémentaires (à prix unitaire)

Les nouvelles fonctionnalités d'Azur portent notamment :

- sur la mise en œuvre des évolutions réglementaires impactant de façon importante le fonctionnement des services (pour exemple : la DSN, le RIFSEEP)
- sur les extensions de périmètre à venir
- sur l'optimisation du fonctionnement et notamment la déconcentration de la fonction RH
- sur les montées de version du logiciel Azur emportant aussi bien des corrections de dysfonctionnements que des évolutions de l'outil

Les prestations forfaitaires s'évaluent sur la base :

- d'une montée de version tous les 3 mois
- de la mise en œuvre de la déconcentration auprès des Directions des Ressources Partagées
- des changements organisationnels à apporter sur la gestion administrative afin de passer d'une gestion en silo vers une gestion intégrée
- de l'exécution d'un plan de reprise d'activité en grandeur réelle par an ;
- de l'élaboration et de la tenue à jour d'un plan de continuité d'activité..

Ce document et les documents joints en annexe, sont exclusivement réservés à usage interne à la Ville de Marseille et aux destinataires visés. Toute diffusion, divulgation ou transmission à toute autre personne ou organisme extérieur est strictement prohibée, sauf autorisation préalable expresse écrite.

### *3.2.1. Poste 1 : Assistance au pilotage / suivi de la mise en œuvre des nouvelles fonctionnalités (prestation à prix forfaitaire)*

Il s'agit d'une prestation à prix forfaitaire sur site.

La prestation attendue consiste notamment à :

- piloter et suivre les nouvelles fonctionnalités de façon exhaustive et transparente (planification et suivi d'avancement des différents chantiers, cohérence globale des travaux, élaboration de tableaux de bord, gestion de la documentation projet, suivi contractuel, etc...) ;
- définir, mettre en œuvre, suivre et améliorer les modalités de coordination des différents acteurs du projet (nature des instances, objectifs, composition, fréquence des réunions, calendrier, jalons, circuit de validation des livrables, règles de documentation, etc.), avec une attention plus particulière lors des phases impliquant fortement les utilisateurs ;
- définir les niveaux de responsabilité des différents acteurs pour chaque activité ;
- animer les différentes instances de pilotage et de suivi (planification et organisation des réunions, préparation des ordres du jour et des documents de travail, rédaction des comptes-rendus et des relevés de décision, etc...) ;
- gérer les risques et, en particulier, signaler tout risque de dépassement de charges, de délais et de budget, compte tenu des ressources mobilisées ;
- alerter la Ville de Marseille en cas de difficultés nécessitant son intervention ou son arbitrage ;
- gérer les changements d'un commun accord avec la Ville de Marseille ;
- déclencher un audit pour, le cas échéant, identifier les causes d'un dysfonctionnement.

Le Titulaire doit prévoir, a minima :

- une réunion bimestrielle du comité de pilotage Ville de Marseille/Sopra HR Software ;
- une réunion bimestrielle du comité de pilotage interne Ville de Marseille ;
- une réunion bimensuelle du comité de suivi Ville de Marseille/Sopra HR Software ;
- une réunion bimestrielle du comité de suivi interne Ville de Marseille.

| ***Livrable(s) attendu(s)*** |
|---|
| *Documents de cadrage et de synthèse* |
| *Calendrier (en versions synthétique et détaillée)* |
| *Tableaux de bord de pilotage/suivi* |
| *Ordres du jour et documents de travail de chaque réunion* |
| *Comptes-rendus et relevés de décision de chaque réunion* |

Ce document et les documents joints en annexe, sont exclusivement réservés à usage interne à la Ville de Marseille et aux destinataires visés. Toute diffusion, divulgation ou transmission à toute autre personne ou organisme extérieur est strictement prohibée, sauf autorisation préalable expresse écrite.

### *3.2.2. Poste 2 : Assistance à la recette applicative des nouvelles fonctionnalités (prestation à prix forfaitaire)*

La prestation attendue consiste notamment à :

- définir, mettre en œuvre, suivre et améliorer le plan de tests, y compris l'organisation associée (calendrier, moyens humains et matériels...), en tenant compte du calendrier de réalisation et de déploiement de la solution ainsi que des disponibilités des utilisateurs et du maître d'œuvre, ce qui nécessite un important travail de synthèse et de coordination ;
- élaborer, en liaison avec les équipes chargées de la Vérification d'Aptitude, les cas de tests fonctionnels et techniques (jeux de données à mettre en œuvre, résultats attendus...), à partir des dossiers de conception détaillée ;
- accompagner les utilisateurs lors de la préparation et de l'exécution des tests fonctionnels et techniques, y compris les tests de non-régression ;
- gérer les demandes de support, de correction ou d'évolution (qualification, saisie, suivi, organisation des recettes complémentaires…) ;
- réaliser le bilan des tests pour chaque itération (périmètre de la version déployée, tableaux de bord, synthèse des anomalies détectées, préconisations...).

Le Titulaire doit impérativement utiliser les outils TestLink, Mantis et EasyVista mis à disposition par la Ville de Marseille.

| ***Livrable(s) attendu(s)*** |
|---|
| *Plan et cas de tests* |
| *Demandes de support, de correction ou d'évolution* |
| *Tableaux de bord de pilotage/suivi* |

### *3.2.3. Poste 3 : Assistance à la conduite du changement due aux nouvelles fonctionnalités (prestation à prix forfaitaire)*

La prestation attendue consiste notamment à :

- aider à la validation des documents de conception fonctionnelle/technique ;
- analyser les processus métiers existants/cibles et identifier les impacts organisationnels ;
- proposer et accompagner les changements permettant une meilleure appropriation de la solution (en tenant compte de la culture interne et de l'organisation de la Ville de Marseille) ;
- définir et mettre en œuvre des actions de communication ciblées à destination des utilisateurs et/ou des décideurs (séminaires, présentations en comité stratégique...);
- animer des groupes de travail constitués d'experts métiers, en amont et/ou en parallèle des phases de conception, recette et déploiement de la solution (planification et organisation des réunions, préparation des ordres du jour et des documents de travail, rédaction des comptes-rendus et des relevés de décision, etc...) ;
- animer le groupe de travail chargé de piloter la conduite du changement ;
- définir, mettre en œuvre, suivre et améliorer les outils de support de la démarche.

Ce document et les documents joints en annexe, sont exclusivement réservés à usage interne à la Ville de Marseille et aux destinataires visés. Toute diffusion, divulgation ou transmission à toute autre personne ou organisme extérieur est strictement prohibée, sauf autorisation préalable expresse écrite.

### *3.2.4. Poste 4 : Pilotage / suivi du marché (prestation à prix forfaitaire)*

La prestation attendue consiste notamment à :

- élaborer et mettre à jour un Plan d'Assurance Qualité (PAQ) dans le cadre d'une démarche d'amélioration continue ;
- piloter, suivre et coordonner, tout au long du marché, les activités réalisées par les intervenants placés sous son autorité (planification et suivi d'avancement des différents chantiers, cohérence globale des travaux, élaboration de tableaux de bord, gestion de la documentation projet, suivi contractuel, etc...) ;
- animer les différentes instances de pilotage et de suivi du marché (planification et organisation des réunions, préparation des ordres du jour et des documents de travail, rédaction des comptes-rendus et des relevés de décision, etc...) ;
- gérer les risques et, en particulier, signaler tout risque de dépassement de charges, de délais et de budget, compte tenu des ressources mobilisées ;
- alerter la Ville de Marseille en cas de difficultés nécessitant son intervention ou son arbitrage ;
- gérer les changements d'un commun accord avec la Ville de Marseille ;
- déclencher un audit pour, le cas échéant, identifier les causes d'un dysfonctionnement.

Des instances de pilotage et de suivi, comprenant des représentants du Titulaire et des différents services de la Ville de Marseille concernés, sont créées dès la notification du marché, ainsi qu'en fonction de l'avancement de la prestation.

Le Titulaire doit prévoir, a minima :

- une réunion de lancement ;
- une réunion trimestrielle du comité de pilotage ;
- une réunion mensuelle du comité de suivi ;
- une réunion de bilan de la prestation.

La phase de lancement a pour but de mettre au point le déroulement global de la prestation : le Titulaire rencontre les différents acteurs du projet et fournit la version 1 du PAQ.

Les réunions du comité de pilotage servent notamment à valider les livrables de l'ensemble du marché.
Les réunions du comité de suivi servent notamment à faire le point sur l'avancement des travaux.

| ***Livrable(s) attendu(s)*** |
|---|
| *Plan d'Assurance Qualité* |
| *Calendrier (en versions synthétique et détaillée)* |
| *Tableaux de bord de pilotage/suivi* |
| *Ordres du jour et documents de travail de chaque réunion* |
| *Comptes-rendus et relevés de décision de chaque réunion* |

Ce document et les documents joints en annexe, sont exclusivement réservés à usage interne à la Ville de Marseille et aux destinataires visés. Toute diffusion, divulgation ou transmission à toute autre personne ou organisme extérieur est strictement prohibée, sauf autorisation préalable expresse écrite.

La phase de bilan de la prestation a pour but de capitaliser le savoir-faire afin d'améliorer le déroulement des projets futurs, en passant par une analyse objective des succès ou des difficultés rencontrés.

| ***Livrable(s) attendu(s)*** |
| --- |
| *Bilan de prestation* |

### *3.2.5. Poste 5 : Prestations complémentaires (à prix unitaires)*

*Assistance complémentaire au pilotage / suivi de la mise en œuvre des nouvelles fonctionnalités (prestation à prix unitaire)*
Il s'agit d'une prestation à prix unitaire qui concerne des besoins complémentaires. Les prestations sont similaires à celles du poste 1.

*Assistance complémentaire à la recette applicative des nouvelles fonctionnalités (prestation à prix unitaire)*
Il s'agit d'une prestation à prix unitaire qui concerne des besoins complémentaires. Les prestations sont similaires à celles du poste 2.

*Assistance complémentaire à la conduite du changement des nouvelles fonctionnalités (prestation à prix unitaire)*
Il s'agit d'une prestation à prix unitaire qui concerne des besoins complémentaires. Les prestations sont similaires à celles du poste 3.

## 3.3 Compétences attendues spécifiques sur le lot2

La Ville de Marseille est particulièrement attentive aux compétences détenues ainsi qu'à la valeur ajoutée apportée par les intervenants désignés par le Titulaire pour la réalisation des prestations demandées, notamment dans les domaines suivants :

- connaissance de la gestion des Ressources Humaines dans la Fonction Publique Territoriale ;
- connaissance du réglementaire sur la gestion des Ressources humaines dans la Fonction Publique Territoriale ;
- connaissance du SIRH Pléiades édité par SOPRA HR SOFTWARE ;
- connaissance de l'outil décisionnel Business Objects ;
- connaissance des outils Testlink, Mantis et EasyVista ;
- connaissance de l'outil GED Alfresco et du parapheur électronique I-parapheur de Libriciel ;
- valeur ajoutée : connaissance d'AZUR

Ce document et les documents joints en annexe, sont exclusivement réservés à usage interne à la Ville de Marseille et aux destinataires visés. Toute diffusion, divulgation ou transmission à toute autre personne ou organisme extérieur est strictement prohibée, sauf autorisation préalable expresse écrite.

# 4. LOT 3 : ASSISTANCE À LA MISE EN ŒUVRE DES OUTILS DE GESTION FINANCIÈRE

## 4.1 Présentation de Pégase

### *4.1.1. Contexte général*

En 2005, la Ville de Marseille décide de remplacer sa solution de gestion Financière PYTHEAS, développée spécifiquement, par un progiciel.

Le marché lancé, le choix est porté sur la solution Coriolis de l'éditeur Atos-Bull. Cette solution étroitement associée à la gestion des subventions Progos et à la gestion des régies Saga et fédérée par un portail comprenant entre autre une série de Workflows spécifiques, est nommée Pégase à la Ville de Marseille.

Le nouveau SI financier (Portail + Coriolis+ Progos + Saga) est démarré en production le 1er Janvier 2012.

### *4.1.2. Volumétrie*

| | |
|---|---|
| Nombre d'utilisateurs : | 1348 |
| Nombre de profils : | 30 |
| Nombre de factures annuelles (2018): | 74 955 |
| Nombre de mandats annuels (2018) : | 150 046 |
| Nombre de titres annuels (2018) : | 40 383 |
| Nombre de réservations : | 9 167 |
| Nombre d'engagements annuels : | 62 134 (Inve : 12 508 ; Fonc : 49626) |
| Nombre de tiers actifs : | 98 960 (dont 35 898 personnes morales) |
| Nombre de marchés actifs : | 4 893 (dont 1 213 conventions) |
| Nombre d'opérations en cours : | 1 921 (dont 289 opération annuelles) |

## 4.2 Description des prestations

Les prestations du présent lot se répartissent comme suit :

- poste 1 : Assistance au pilotage / suivi de la mise en œuvre (prestation à prix forfaitaire),
- poste 2 : Assistance à la recette applicative (prestation à prix forfaitaire),
- poste 3 : Assistance à la conduite du changement (prestation à prix forfaitaire),
- poste 4 : Pilotage / suivi du marché (prestation à prix forfaitaire) ;
- poste 5 : Prestations complémentaires (prestations à prix unitaire).

Ce document et les documents joints en annexe, sont exclusivement réservés à usage interne à la Ville de Marseille et aux destinataires visés. Toute diffusion, divulgation ou transmission à toute autre personne ou organisme extérieur est strictement prohibée, sauf autorisation préalable expresse écrite.

Les prestations forfaitaires s'évaluent sur la base :

- de la mise en place de la V5 de Coriolis
- de 4 montées de version par an ;
- de l'exécution d'un plan de reprise d'activité en grandeur réelle par an
- de l'élaboration et de la tenue à jour d'un plan de continuité d'activité.

### *4.2.1. Poste 1 : Assistance au pilotage / suivi de la mise en œuvre (prestation à prix forfaitaire)*

Il s'agit d'une prestation à prix forfaitaire sur site.

La prestation attendue consiste notamment à :

- piloter et suivre les nouvelles fonctionnalités de façon exhaustive et transparente (planification et suivi d'avancement des différents chantiers, cohérence globale des travaux, élaboration de tableaux de bord, gestion de la documentation projet, suivi contractuel, etc...) ;
- définir, mettre en œuvre, suivre et améliorer les modalités de coordination des différents acteurs du projet (nature des instances, objectifs, composition, fréquence des réunions, calendrier, jalons, circuit de validation des livrables, règles de documentation, etc.), avec une attention plus particulière lors des phases impliquant fortement les utilisateurs ;
- définir les niveaux de responsabilité des différents acteurs pour chaque activité ;
- animer les différentes instances de pilotage et de suivi (planification et organisation des réunions, préparation des ordres du jour et des documents de travail, rédaction des comptes-rendus et des relevés de décision, etc...) ;
- gérer les risques et, en particulier, signaler tout risque de dépassement de charges, de délais et de budget, compte tenu des ressources mobilisées ;
- alerter la Ville de Marseille en cas de difficultés nécessitant son intervention ou son arbitrage ;
- gérer les changements d'un commun accord avec la Ville de Marseille ;
- déclencher un audit pour, le cas échéant, identifier les causes d'un dysfonctionnement.

Le Titulaire doit prévoir, a minima :

- une réunion bimestrielle du comité de pilotage Ville de Marseille/ Atos-Bull;
- une réunion bimestrielle du comité de pilotage interne Ville de Marseille ;
- une réunion bimensuelle du comité de suivi Ville de Marseille/ Atos-Bull;
- une réunion bimestrielle du comité de suivi interne Ville de Marseille.

| ***Livrable(s) attendu(s)*** |
|---|
| *Documents de cadrage et de synthèse* |
| *Calendrier (en versions synthétique et détaillée)* |
| *Tableaux de bord de pilotage/suivi* |
| *Ordres du jour et documents de travail de chaque réunion* |
| *Comptes-rendus et relevés de décision de chaque réunion* |

Ce document et les documents joints en annexe, sont exclusivement réservés à usage interne à la Ville de Marseille et aux destinataires visés. Toute diffusion, divulgation ou transmission à toute autre personne ou organisme extérieur est strictement prohibée, sauf autorisation préalable expresse écrite.

### *4.2.2. Poste 2 : Assistance à la recette applicative des nouvelles fonctionnalités (prestation à prix forfaitaire)*

La prestation attendue consiste notamment à :

- définir, mettre en œuvre, suivre et améliorer le plan de tests, y compris l'organisation associée (calendrier, moyens humains et matériels...), en tenant compte du calendrier de réalisation et de déploiement de la solution ainsi que des disponibilités des utilisateurs et du maître d'œuvre, ce qui nécessite un important travail de synthèse et de coordination ;
- élaborer, en liaison avec les équipes chargées de la Vérification d'Aptitude, les cas de tests fonctionnels et techniques (jeux de données à mettre en œuvre, résultats attendus...), à partir des dossiers de conception détaillée ;
- accompagner les utilisateurs lors de la préparation et de l'exécution des tests fonctionnels et techniques, y compris les tests de non-régression ;
- gérer les demandes de support, de correction ou d'évolution (qualification, saisie, suivi, organisation des recettes complémentaires…) ;
- réaliser le bilan des tests pour chaque itération (périmètre de la version déployée, tableaux de bord, synthèse des anomalies détectées, préconisations...).

Le Titulaire doit impérativement utiliser les outils TestLink, Mantis et EasyVista mis à disposition par la Ville de Marseille.

| ***Livrable(s) attendu(s)*** |
|---|
| *Plan et cas de tests* |
| *Demandes de support, de correction ou d'évolution* |
| *Tableaux de bord de pilotage/suivi* |

### *4.2.3. Poste 3 : Assistance à la conduite du changement (prestation à prix forfaitaire)*

La prestation attendue consiste notamment à :

- aider à la validation des documents de conception fonctionnelle/technique ;
- analyser les processus métiers existants/cibles et identifier les impacts organisationnels ;
- proposer et accompagner les changements permettant une meilleure appropriation de la solution (en tenant compte de la culture interne et de l'organisation de la Ville de Marseille) ;
- définir et mettre en œuvre des actions de communication ciblées à destination des utilisateurs et/ou des décideurs (séminaires, présentations en comité stratégique...);
- animer des groupes de travail constitués d'experts métiers, en amont et/ou en parallèle des phases de conception, recette et déploiement de la solution (planification et organisation des réunions, préparation des ordres du jour et des documents de travail, rédaction des comptes-rendus et des relevés de décision, etc...) ;
- animer le groupe de travail chargé de piloter la conduite du changement ;
- définir, mettre en œuvre, suivre et améliorer les outils de support de la démarche.

Ce document et les documents joints en annexe, sont exclusivement réservés à usage interne à la Ville de Marseille et aux destinataires visés. Toute diffusion, divulgation ou transmission à toute autre personne ou organisme extérieur est strictement prohibée, sauf autorisation préalable expresse écrite.

### *4.2.4. Poste 4 : Pilotage / suivi du marché (prestation à prix forfaitaire)*

La prestation attendue consiste notamment à :

- élaborer et mettre à jour un Plan d'Assurance Qualité (PAQ) dans le cadre d'une démarche d'amélioration continue ;
- piloter, suivre et coordonner, tout au long du marché, les activités réalisées par les intervenants placés sous son autorité (planification et suivi d'avancement des différents chantiers, cohérence globale des travaux, élaboration de tableaux de bord, gestion de la documentation projet, suivi contractuel, etc...) ;
- animer les différentes instances de pilotage et de suivi du marché (planification et organisation des réunions, préparation des ordres du jour et des documents de travail, rédaction des comptes-rendus et des relevés de décision, etc...) ;
- gérer les risques et, en particulier, signaler tout risque de dépassement de charges, de délais et de budget, compte tenu des ressources mobilisées ;
- alerter la Ville de Marseille en cas de difficultés nécessitant son intervention ou son arbitrage ;
- gérer les changements d'un commun accord avec la Ville de Marseille ;
- déclencher un audit pour, le cas échéant, identifier les causes d'un dysfonctionnement.

Des instances de pilotage et de suivi, comprenant des représentants du Titulaire et des différents services de la Ville de Marseille concernés, sont créées dès la notification du marché, ainsi qu'en fonction de l'avancement de la prestation.

Le Titulaire doit prévoir, a minima :

- une réunion de lancement ;
- une réunion trimestrielle du comité de pilotage ;
- une réunion mensuelle du comité de suivi ;
- une réunion de bilan de la prestation.

La phase de lancement a pour but de mettre au point le déroulement global de la prestation : le Titulaire rencontre les différents acteurs du projet et fournit la version 1 du PAQ.

Les réunions du comité de pilotage servent notamment à valider les livrables de l'ensemble du marché.
Les réunions du comité de suivi servent notamment à faire le point sur l'avancement des travaux.

| ***Livrable(s) attendu(s)*** |
|---|
| *Plan d'Assurance Qualité* |
| *Calendrier (en versions synthétique et détaillée)* |
| *Tableaux de bord de pilotage/suivi* |
| *Ordres du jour et documents de travail de chaque réunion* |
| *Comptes-rendus et relevés de décision de chaque réunion* |

Ce document et les documents joints en annexe, sont exclusivement réservés à usage interne à la Ville de Marseille et aux destinataires visés. Toute diffusion, divulgation ou transmission à toute autre personne ou organisme extérieur est strictement prohibée, sauf autorisation préalable expresse écrite.

La phase de bilan de la prestation a pour but de capitaliser le savoir-faire afin d'améliorer le déroulement des projets futurs, en passant par une analyse objective des succès ou des difficultés rencontrés.

| ***Livrable(s) attendu(s)*** |
|---|
| *Bilan de prestation* |

### *4.2.5. Poste 5 : Prestations Complémentaires (prestations à prix unitaire)*

*Assistance complémentaire au pilotage / suivi de la mise en œuvre des nouvelles fonctionnalités (prestation à prix unitaire)*
Il s'agit d'une prestation à prix unitaire qui concerne des besoins complémentaires. Les prestations sont similaires à celles du poste 1.

*Assistance complémentaire à la recette applicative des nouvelles fonctionnalités (prestation à prix unitaire)*
Il s'agit d'une prestation à prix unitaire qui concerne des besoins complémentaires. Les prestations sont similaires à celles du poste 2.

*Assistance complémentaire à la conduite du changement des nouvelles fonctionnalités (prestation à prix unitaire)*
Il s'agit d'une prestation à prix unitaire qui concerne des besoins complémentaires. Les prestations sont similaires à celles du poste 3.

## 4.3 Compétences attendues spécifiques sur le lot3

La Ville de Marseille est particulièrement attentive aux compétences détenues ainsi qu'à la valeur ajoutée apportée par les intervenants désignés par le Titulaire pour la réalisation des prestations demandées, notamment dans les domaines suivants :

- connaissance de la gestion des Finances dans la Fonction Publique Territoriale ;
- connaissance du réglementaire sur la gestion des Finances dans la Fonction Publique Territoriale ;
- connaissance du SIF Coriolis édité par Atos-Bull;
- connaissance de l'outil décisionnel Business Objects ;
- connaissance des outils Testlink, Mantis et EasyVista ;
- connaissance de l'outil GED Alfresco et du parapheur électronique I-parapheur de Libriciel ;
- valeur ajoutée : Connaissance de Progos (logiciel de gestion des Subventions, société MGDIS) ; connaissance de SAGA (logiciel de gestion des Régies, société Futur System)

Ce document et les documents joints en annexe, sont exclusivement réservés à usage interne à la Ville de Marseille et aux destinataires visés. Toute diffusion, divulgation ou transmission à toute autre personne ou organisme extérieur est strictement prohibée, sauf autorisation préalable expresse écrite.

# 5. LOT 4 : ASSISTANCE À LA MISE EN ŒUVRE DE LA DÉMATÉRIALISATION

## 5.1 Présentation de la Dématérialisation à la Ville de Marseille

La dématérialisation substitue le support électronique au support physique des processus transverses et des contenus documentaires qu'ils exploitent. Cette dématérialisation est promue par l'environnement réglementaire très incitatif des collectivités territoriales : protocoles ACTES et PESV2, portail CHORUS, Plateformes de marchés publics, Opendata...

L'objectif premier de tout projet de dématérialisation est de parvenir à une chaîne de traitement entièrement dématérialisée sans rupture :

- Production/acquisition de documents natifs électroniques : intégration de flux tiers, numérisation,
- Procédures dématérialisées : workflows de validation, signature électronique, télétransmissions via des tiers de télétransmission vers la préfecture ou la recette des finances,
- Indexation, versioning, unicité, intégrité du patrimoine documentaire,
- Archivage, sécurisation de la valeur probatoire.

Les bénéfices attendus sont inhérents au changement de support :

- Fluidité des processus transverses, efficience, traçabilité, simplification,
- Partage, réutilisation, valorisation des contenus par l'indexation, la recherche, l'enrichissement des données et des contenus.

La Ville de Marseille coordonne un programme de dématérialisation depuis 2011.
Il s'est notamment concrétisé par :

- La mise en œuvre d'une plateforme ECM transverse (Gestion de contenus Alfresco One) :
  - 4 millions de documents stockés et indexés, +100 000 documents par mois.
  - 15 applications métiers et processus en interopérabilité avec la plateforme (lecture/écriture)
- Le développement d'IHM de recherche de contenus,
- La publication et valorisation intranet et internet de contenus,
- La mise en œuvre de sites collaboratifs documentaires,
- La mise en œuvre de traitements et automatismes : indexation en masse, organisation, classement, génération de fichiers.
- La dématérialisation de processus transverses : Commission d'Appels d'Offres (CAO), Circulation des marchés publics, gestion des factures dématérialisées et du service-fait, numérisation des dossiers agents,
- Le développement de la signature électronique : bordereaux de mandats, PV de CAO, Marchés publics.

Ce document et les documents joints en annexe, sont exclusivement réservés à usage interne à la Ville de Marseille et aux destinataires visés. Toute diffusion, divulgation ou transmission à toute autre personne ou organisme extérieur est strictement prohibée, sauf autorisation préalable expresse écrite.

Perspectives : Le programme de dématérialisation s'oriente désormais vers 3 axes :

1. Finaliser la dématérialisation sans rupture sur le périmètre en respectant les échéances réglementaires à venir et en introduisant la brique SAE (Système d'Archivage Électronique), qui en conditionne la valeur probatoire. Au delà des outils, cela suppose un contrôle de l'appropriation et de la qualité des processus dématérialisés au sein des services qu'ils traversent.

2. « Industrialiser », « standardiser » et outiller le développement rapide en gestion de processus et de tâches transverses ou communes à l'ensemble des services.

3. Valoriser, enrichir et partager le patrimoine électronique municipal :
   - développer des outils de recherche intuitifs, mobiles,
   - mettre en évidence la valeur « dérivée » de la transversalité,
   - ouvrir les contenus riches aux outils de valorisation : décisionnel, data-sciences.

## 5.2 Indications estimatives de charges pour les processus clés de la dématérialisation

| | Sites / services clés | NB Agents utilisateurs clés | Volumétries en GED | Flux mensuels (nombre de documents) | Complexité processus |
|---|---|---|---|---|---|
| **Marchés publics** | - Direction des Marchés<br>* DRP-SRP<br>- Mairies de secteurs<br>- Direction de la comptabilité | Environ un millier | >200 000 | > 2000 / mois | Forte<br>- télétransmissions<br>- signatures<br>- Transversalité |
| **Dossier individuel agent** | - Cellule diffusion DRH<br>- Mairies de secteurs (contrats) | Moins de 30 | > 600 000 | 3 à 5000 / mois | Faible, mais contrainte réglementaire forte |
| **PJ de paie** | - Service traitements DRH 8 Mairies de secteurs<br>- DGANSI<br>- Direction de la comptabilité | Moins de 30 | > 150 000 | 3 à 5000 / mois | Forte<br>- Transversalité RH-Comptabilité<br>- télétransmissions<br>- Volumétries |
| **Factures et service fait** | - Comptables des DRP, SRP et Mairies de secteur<br><br>- Opérationnels des services gestionnaires | Environ 1500 | > 100 000 | > 2000 par mois | Forte<br>- Worflow riche<br>- Niveaux hiérarchiques<br>- Transversalité<br>- Enjeux forts |

Ce document et les documents joints en annexe, sont exclusivement réservés à usage interne à la Ville de Marseille et aux destinataires visés. Toute diffusion, divulgation ou transmission à toute autre personne ou organisme extérieur est strictement prohibée, sauf autorisation préalable expresse écrite.

D'autres processus documentaires métiers ou transverses, dématérialisés ou à dématérialiser pourront également être concernés par les présentes prestations.

## 5.3 Description des prestations

La nature des prestations attendues porte sur les différents aspects de l'accompagnement au changement durant différentes phases projet.
Les prestations à prix unitaires du présent lot se répartissent comme suit :

- poste 1 : Prestations de communication, sensibilisation et information (prestation à prix unitaire)
- poste 2 : Prestations de formation aux outils et méthodes (prestation à prix unitaire)
- poste 3 : Prestations de diagnostic des pratiques documentaires papier et dématérialisées et d'assistance à l'expression du besoin (prestation à prix unitaire)
- poste 4 : Prestations de retour d'expériences sur les processus dématérialisés et préconisations (prestation à prix unitaire)

## 5.4 Détails des postes :

### *5.4.1. Poste 1 : Prestations de communication, sensibilisation et information (prestations à prix unitaire)*

Objet :
Propositions d'actions de communication selon différents canaux et supports.

Public : services utilisateurs et leurs relais les plus pertinents dans l'organisation, notamment :
- Directions et services de ressources partagés : cellules de gestion distribuées dans l'organisation de la ville de Marseille, en charge des procédures transverses et des moyens généraux.
- Mairies de secteurs (8)
- Services où seront identifiés des difficultés d'appropriation...

Processus clés concernés :
- Tous processus

Livrables :
- Guides de procédures,
- Supports de présentation et de communication,
- Animation de présentations publiques.

### *5.4.2. Poste 2 : Prestations de formation aux outils et méthodes (prestations à prix unitaire)*

Objet :
- Préparation de supports de formation de différentes formes, organisation et animation de formations en présentiel, ou de mise à jour des compétences pour l'utilisation des outils et

Ce document et les documents joints en annexe, sont exclusivement réservés à usage interne à la Ville de Marseille et aux destinataires visés. Toute diffusion, divulgation ou transmission à toute autre personne ou organisme extérieur est strictement prohibée, sauf autorisation préalable expresse écrite.

méthodes de la chaîne de dématérialisation, dont :

- Parapheur électronique, I-Parapheur de Libriciel,
- Gestion électronique de documents Alfresco,
- Module de gestion du service fait sur facture sous Alfresco,
- Logiciel LAD-RAD de numérisation AIRS Capture de Digitech,
- Règles d'indexation et de nommage,
- Protocoles de numérisation...

Processus clés concernés :

- Tous processus

Livrables :

- Supports de formation papier : triptyques, guides…
- Supports de formation numériques : tutoriels, vidéos...
- Organisation et délivrance de sessions de formation aux outils sur poste de travail

### *5.4.3. Poste 3 : Prestations de diagnostic des pratiques documentaires papier et dématérialisées et d'assistance à l'expression du besoin (prestations à prix unitaire)*

Objet :

Lors de la mise en œuvre d'un projet de dématérialisation, la première étape consiste à examiner en détail le processus de traitement de chaque flux pour identifier de manière exhaustive chacune des tâches actuellement réalisées et identifier les sources d'optimisation : s'agit-il de réduire les erreurs ? de faire des économies ? d'optimiser les délais de traitement ?

Il convient également de répondre aux questions suivantes : modes de diffusion des documents dématérialisés, durée de conservation, valeur probatoire attendue...

Enfin, la ou les solutions proposées doivent recevoir l'adhésion des futurs utilisateurs, qui doivent avoir été associés en amont du projet.

Le pétitionnaire proposera une méthodologie de diagnostic / audit / conception des pratiques documentaires en vue de la réalisation de projets de dématérialisation de processus. Elle pourra comprendre :

- Entretiens en face à face,
- Ateliers collectifs d'expression du besoin fonctionnel,
- Ateliers collectifs d'expression du besoin d'ergonomie et d'optimisation de l'expérience utilisateur,
- Des indicateurs de dématérialisation d'un process documentaire (de la production à l'archivage)
- Des indicateurs de qualité de la donnée (indexation)
- Des indicateurs de qualité des contenus : complétude, intégrité, non-redondance
- Une analyse de la structuration des dossiers, d'ensembles documentaires
- Des estimations quantitatives : volumétries et flux documentaires par agent, par service, poids des fichiers numérisés.

Processus clés concernés et services :

- Tous processus

Ce document et les documents joints en annexe, sont exclusivement réservés à usage interne à la Ville de Marseille et aux destinataires visés. Toute diffusion, divulgation ou transmission à toute autre personne ou organisme extérieur est strictement prohibée, sauf autorisation préalable expresse écrite.

Livrables :

- Animation des différents types d'ateliers ou d'entretiens,
- Compte-rendus d'entretiens,
- Compte-rendus d'ateliers,
- Préconisations fonctionnelles et/ou techniques,
- Schémas et analyses de processus,
- Rapport applicable à un périmètre donné : fonctionnel et/ou organisationnel,
- Rapport de synthèse sur un processus.

### *5.4.4. Poste 4 : Prestations de retour d'expérience sur les processus dématérialisés et préconisations (prestations à prix unitaire)*

Objet :
En matière de dématérialisation, le changement s'accompagne souvent d'une duplication des procédures, par le maintien d'une gestion « physique » parallèle :

- Impression de documents pourtant validés électroniquement,
- Validation/signature papier de documents natifs électroniques,
- Stockage papier dépourvus de valeur archivistique,
- Stockage sur poste de travail, sur lecteurs réseaux de documents indexés en GED,
- Numérisation excessive de dossiers complets là ou le document maître suffit…

Le pétitionnaire devra s'attacher à les repérer et à proposer des pistes d'amélioration.

Le diagnostic ne doit pas déboucher sur une mise en question des utilisateurs, mais sur l'amélioration continue des procédures par une compréhension fine des modalités et besoins que traduisent les dysfonctionnements. Ce poste s'attache donc à examiner dans le détail les processus partiellement ou totalement dématérialisés et de proposer des préconiser des améliorations et priorités d'action.

Le pétitionnaire proposera une méthodologie pour assister la collectivité dans l'identification :

- des points de blocage
- des besoins en information/formation prioritaires
- des retards d'appropriation comme les bonnes pratiques de terrain à faire partager
- des pistes d'optimisation, de simplification

La méthodologie pourra intégrer :

- Entretiens en face à face
- Ateliers en groupes utilisateurs
- Tests applicatifs et d'IHM
- État de l'art réglementaire sur exploration des pistes de simplification et de réduction de la production documentaire, état de l'art réglementaire...

Processus clés concernés :

- Tous processus

Ce document et les documents joints en annexe, sont exclusivement réservés à usage interne à la Ville de Marseille et aux destinataires visés. Toute diffusion, divulgation ou transmission à toute autre personne ou organisme extérieur est strictement prohibée, sauf autorisation préalable expresse écrite.

Livrables :

- Animation des différents types d'ateliers ou d'entretiens,
- Compte-rendus d'entretiens,
- Compte-rendus d'ateliers,
- Préconisations fonctionnelles et/ou techniques,
- Compte-rendu de tests d'utilisation,
- Rapport applicable à un périmètre donné : fonctionnel et/ou organisationnel,
- Rapport de synthèse sur un processus.

## 5.5 Compétences attendues spécifiques au lot 4

La Ville de Marseille est particulièrement attentive aux compétences détenues ainsi qu'à la valeur ajoutée apportée par les intervenants désignés par le Titulaire pour la réalisation des prestations demandées, notamment dans les domaines suivants :

- connaissance des enjeux et spécificités de la dématérialisation des documents et procédures pour les collectivités territoriales : protocoles PESV2, ACTES, Marchés publics dématérialisés, signature électronique, valeur probatoire des contenus natifs électroniques, archivage électronique
- connaissance de la gestion de processus en général, des workflows documentaires en particulier
- connaissance des outils de gestion de contenus,
- connaissance de la plateforme Alfresco.

Ce document et les documents joints en annexe, sont exclusivement réservés à usage interne à la Ville de Marseille et aux destinataires visés. Toute diffusion, divulgation ou transmission à toute autre personne ou organisme extérieur est strictement prohibée, sauf autorisation préalable expresse écrite.

# 6. COMPÉTENCES ATTENDUES POUR TOUS LES LOTS

La Ville de Marseille est particulièrement attentive aux compétences détenues ainsi qu'à la valeur ajoutée apportée par les intervenants désignés par le Titulaire pour la réalisation des prestations demandées, notamment dans les domaines suivants :

- compétences :
  - compréhension des enjeux du projet ;
  - maîtrise des techniques de gestion de projet ;
  - maîtrise des techniques de recette applicative ;
  - maîtrise des méthodes d'accompagnement à la conduite du changement ;
  - maîtrise des techniques de communication (organisation/animation de réunions et de groupes de travail, conception de supports de présentation de type Microsoft PowerPoint,...) ;
  - maîtrise des méthodes de formation (conception de supports de formation classiques, vidéos, tutoriels, motion design, délivrance de formation en présentiel)
  - capacité rédactionnelle ;
  - capacité relationnelle avec une grande diversité de profils (directeurs, chefs de service, responsables de division, chefs de projet, référents métier RH, experts techniques SI, utilisateurs, prestataires de services…) ;
  - sens de l'écoute et du dialogue, respect de la différence ;
  - bonne présentation et aisance d'élocution ;
- valeur ajoutée :
  - capacité d'initiative, de proposition, d'innovation ;
  - capacité de synthèse.

A tout moment, un intervenant peut être récusé par la Ville de Marseille, pour défaut de compétence. Dans ce cas, le Titulaire doit proposer à la Ville de Marseille, dans un délai de cinq jours ouvrés, un nouvel intervenant disposant de compétences équivalentes à celles proposées dans son mémoire technique.

Par ailleurs, si au cours de l'exécution d'une des prestations demandées, un intervenant n'est plus en mesure de poursuivre sa mission, le Titulaire doit en aviser immédiatement la Ville de Marseille. Dans ce cas, afin que la bonne exécution des prestations ne s'en trouve pas retardée ou perturbée, le Titulaire doit proposer à la Ville de Marseille, dans un délai de cinq jours ouvrés, un nouvel intervenant disposant de compétences équivalentes à celles proposées dans son mémoire technique.

En cas de remplacement d'un intervenant, le Titulaire doit s'engager sur une période de recouvrement avec le remplaçant, sans remise en cause du calendrier du projet.
A défaut de remplacement d'un intervenant, le marché pourra être résilié par la Ville de Marseille.

La Ville de Marseille apprécierait le fait que le nombre de changements d'intervenants soit aussi limité que possible.

Pendant toute la durée d'exécution du marché, les intervenants désignés par le Titulaire restent sous son entière responsabilité.

Ce document et les documents joints en annexe, sont exclusivement réservés à usage interne à la Ville de Marseille et aux destinataires visés. Toute diffusion, divulgation ou transmission à toute autre personne ou organisme extérieur est strictement prohibée, sauf autorisation préalable expresse écrite.

# 7. RÉDACTION ET GESTION DES DOCUMENTS

De manière générale, le travail sous forme électronique est privilégié.

La Ville de Marseille disposant d'une solution de Gestion Électronique de Documents (Alfresco), le Titulaire doit gérer l'ensemble de la documentation à l'intérieur de l'espace dédié au projet.

Sauf dérogation expressément accordée par la Ville de Marseille, tous les documents fournis par le Titulaire sont rédigés en langue française et aux formats suivants :

- Microsoft Office ou LibreOffice, pour les documents dits « de travail » ;
- PDF, pour les documents « validés ».
- D'une manière générale, il devra respecter le RGI ( http://references.modernisation.gouv.fr/interoperabilite )

Une attention particulière doit être portée, pour l'ensemble des livrables, sur le respect de l'orthographe et de la syntaxe de la langue française. La qualité de la reformulation et de la synthèse sera particulièrement appréciée.

La Ville de Marseille peut demander au Titulaire de respecter les éléments de la charte graphique de la collectivité et de lui soumettre au début de la prestation, pour acceptation, le modèle des différents types de documents.

Il n'est pas demandé formellement un relevé de tous les échanges électroniques occasionnés par cette prestation. Toutefois, il est attendu du Titulaire qu'il mette en copie, pour information, le chef de projet désigné par la Ville de Marseille.

Ce document et les documents joints en annexe, sont exclusivement réservés à usage interne à la Ville de Marseille et aux destinataires visés. Toute diffusion, divulgation ou transmission à toute autre personne ou organisme extérieur est strictement prohibée, sauf autorisation préalable expresse écrite.

# 8. OBLIGATIONS DU TITULAIRE

Les Titulaires des marchés consécutifs aux différents lots sont soumis à une obligation de résultats quant au respect des exigences mentionnées dans le présent document.

Ils s'engagent à appliquer l'état de l'art pour réaliser les prestations demandées dans le présent marché et à prendre notamment toutes les mesures permettant de corriger, à leurs frais, les écarts que ferait apparaître un audit faisant référence à l'état de l'art.

De plus, ils ont un devoir de conseil (ou d'alerte) s'ils se rendent compte, lors de leurs interventions, de dysfonctionnements potentiels au titre de leurs prestations.
Ce devoir de conseil est formel et fondé sur la production d'un rapport qui décrit les risques et menaces et propose des actions pour les réduire.
La Ville de Marseille décide alors de donner suite ou non aux observations et propositions des Titulaires.

Enfin, les Titulaires doivent respecter leurs obligations en matière de confidentialité, de réserve et de sécurité, conformément au CCAP.

Ce document et les documents joints en annexe, sont exclusivement réservés à usage interne à la Ville de Marseille et aux destinataires visés. Toute diffusion, divulgation ou transmission à toute autre personne ou organisme extérieur est strictement prohibée, sauf autorisation préalable expresse écrite.