COMMUNAUTE D'AGGLOMERATION DU VAL DE BRENNE

CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIERES (CCTP)

Assistance à maîtrise d'ouvrage pour la refonte du portail usagers et la dématérialisation des démarches administratives

Marché public de prestations intellectuelles

Référence de la consultation : 2026-AMO-014

Service prescripteur : Direction du numérique et de la relation aux usagers

DOCUMENT FICTIF - Ce dossier est un exemple inventé, destiné aux essais d'un logiciel. La collectivité, le marché et toutes les données qu'il contient n'existent pas.

Sommaire

Chapitre 1 - Contexte du projet
Chapitre 2 - Objectifs de la mission
Chapitre 3 - Phase 1 : diagnostic et cadrage
Chapitre 4 - Phase 2 : cahier des charges et assistance à la passation
Chapitre 5 - Phase 3 : pilotage du déploiement
Chapitre 6 - Phase 4 : conduite du changement et formation
Chapitre 7 - Exigences relatives à l'équipe du titulaire
Chapitre 8 - Exigences applicables à la solution cible
Chapitre 9 - Modalités d'exécution de la mission
Chapitre 10 - Fin de mission et transfert de compétences

Le présent cahier décrit les prestations attendues du titulaire. Les exigences qu'il contient s'imposent au titulaire pendant toute la durée du marché. Les délais indiqués sont des délais maximaux ; le candidat peut proposer des délais plus courts dans son offre, qui deviennent alors contractuels.

Chapitre 1 - Contexte du projet

Article 1.1 - Présentation de la collectivité

La Communauté d'agglomération du Val de Brenne regroupe 28 communes et 164 000 habitants. Elle emploie 1 150 agents répartis sur 14 sites. Elle exerce notamment les compétences de collecte des déchets, d'eau et d'assainissement, de transports, de petite enfance et d'urbanisme.

Article 1.2 - Situation actuelle

Le portail usagers actuel a été mis en service en 2014. Il donne accès à 37 démarches, dont 9 seulement sont dématérialisées de bout en bout. Les 28 autres reposent sur des formulaires à télécharger, à imprimer et à renvoyer par courrier ou à déposer en mairie.

Le portail n'est pas adapté à la consultation sur téléphone mobile, alors que 61 % des visites proviennent d'un téléphone. Il ne propose ni suivi de l'avancement des demandes ni espace personnel unique. Son taux de conformité au référentiel général d'amélioration de l'accessibilité, mesuré en 2025, est de 43 %.

Les démarches sont instruites dans sept applications métier différentes, fournies par cinq éditeurs. Les agents ressaisissent une partie des informations transmises par les usagers.

Article 1.3 - Décision de refonte

Le conseil communautaire a approuvé le schéma directeur du numérique 2026-2030, qui prévoit le remplacement du portail usagers et la dématérialisation complète des démarches les plus utilisées. La collectivité ne dispose pas en interne des ressources nécessaires pour conduire seule ce projet et souhaite être accompagnée par un assistant à maîtrise d'ouvrage.

Article 1.4 - Organisation du projet côté collectivité

Le projet est placé sous la responsabilité de la directrice du numérique et de la relation aux usagers. Une cheffe de projet interne est affectée au projet à mi-temps. Chaque direction métier désigne un référent.

Les instances du projet sont le comité de pilotage, présidé par le vice-président délégué au numérique, et le comité de projet, animé par la cheffe de projet interne.

Chapitre 2 - Objectifs de la mission

Article 2.1 - Objectifs généraux

La mission confiée au titulaire vise à permettre à la collectivité de :

- choisir en connaissance de cause le scénario de refonte du portail ;
- sélectionner un intégrateur et une solution adaptés à ses besoins et à ses moyens ;
- mettre en service le nouveau portail dans le respect du calendrier et du budget ;
- accompagner les agents et les usagers dans le changement.

Article 2.2 - Objectifs chiffrés du projet

A l'issue du projet, la collectivité vise la dématérialisation de bout en bout d'au moins 30 démarches, un taux de conformité au référentiel d'accessibilité d'au moins 95 % et un taux de satisfaction des usagers d'au moins 80 %.

Ces objectifs sont ceux du projet dans son ensemble. Le titulaire n'est tenu qu'à une obligation de moyens quant à leur atteinte, mais il est tenu à une obligation de résultat quant à la remise de ses propres livrables dans les délais fixés.

Article 2.3 - Découpage de la mission

La mission se décompose en quatre phases successives, décrites aux chapitres 3 à 6. Chaque phase fait l'objet d'un ou de plusieurs bons de commande. La collectivité n'est pas tenue de commander l'ensemble des phases.

Article 2.4 - Calendrier prévisionnel

Le démarrage de la mission est prévu le 1er février 2027. La mise en service du nouveau portail doit intervenir au plus tard le 30 juin 2028.

Chapitre 3 - Phase 1 : diagnostic et cadrage

Article 3.1 - Contenu de la phase

Le titulaire réalise un état des lieux complet du portail actuel, des démarches proposées et de leur circuit d'instruction. Il conduit des entretiens avec les directions métier, au minimum 20 entretiens, et organise deux ateliers avec des usagers volontaires.

Il analyse les applications métier concernées et leurs possibilités d'interfaçage, compare les solutions du marché et les retours d'expérience de collectivités de taille comparable, puis propose plusieurs scénarios de refonte.

Article 3.2 - Livrable L1 : rapport de diagnostic

Le titulaire remet un rapport de diagnostic dans un délai de 6 semaines à compter de la date de réception du bon de commande. Le rapport comprend la cartographie des 37 démarches, l'analyse des volumes, les points de blocage constatés et une synthèse de dix pages au plus destinée aux élus.

Article 3.3 - Livrable L2 : note de cadrage et scénarios

Le titulaire remet une note de cadrage dans un délai de 10 semaines à compter de la date de réception du bon de commande. La note présente au moins trois scénarios de refonte chiffrés, avec pour chacun le coût d'investissement, le coût de fonctionnement sur cinq ans, le calendrier et les risques.

Le titulaire présente les scénarios en comité de pilotage et formule une recommandation argumentée.

Chapitre 4 - Phase 2 : cahier des charges et assistance à la passation

Article 4.1 - Contenu de la phase

Sur la base du scénario retenu par le comité de pilotage, le titulaire rédige le dossier de consultation du futur marché d'intégration et assiste la collectivité jusqu'à l'attribution de ce marché.

Article 4.2 - Livrable L3 : cahier des charges fonctionnel et technique

Le titulaire remet le cahier des charges fonctionnel et technique dans un délai de 8 semaines à compter de la validation du scénario par le comité de pilotage. Le cahier des charges décrit chaque démarche à dématérialiser, les interfaces attendues avec les applications métier et les exigences de sécurité, d'accessibilité et de protection des données.

Le titulaire propose également les critères de jugement des offres et la grille d'analyse correspondante.

Article 4.3 - Assistance pendant la consultation

Le titulaire prépare les réponses aux questions des candidats dans un délai de 3 jours ouvrés à compter de leur transmission par la collectivité. Il participe aux éventuelles auditions et démonstrations.

Article 4.4 - Livrable L4 : rapport d'analyse des offres

Le titulaire remet le rapport d'analyse des offres dans un délai de 3 semaines à compter de la transmission des offres par la collectivité. Le titulaire déclare par écrit l'absence de tout lien d'intérêt avec les candidats au marché d'intégration.

Le titulaire et ses éventuels sous-traitants s'interdisent de candidater au marché d'intégration, seuls ou en groupement.

Chapitre 5 - Phase 3 : pilotage du déploiement

Article 5.1 - Contenu de la phase

Le titulaire assiste la collectivité dans le suivi de l'intégrateur retenu, depuis le lancement de la réalisation jusqu'à la fin de la période de vérification de service régulier. Il contrôle le respect du calendrier, du budget et du périmètre fonctionnel.

Article 5.2 - Comitologie

Le titulaire prépare et anime un comité de pilotage par mois et un comité de projet toutes les deux semaines. Le chef de projet du titulaire participe en personne à tous les comités de pilotage.

Article 5.3 - Comptes rendus

Le titulaire rédige le compte rendu de chaque réunion et le transmet à la collectivité dans un délai de 2 jours ouvrés après la réunion. Le compte rendu comprend le relevé des décisions et le tableau de suivi des actions.

Article 5.4 - Tableau de bord

Le titulaire remet un tableau de bord mensuel au plus tard le cinquième jour ouvré de chaque mois. Le tableau de bord présente l'avancement, la consommation du budget, les risques et les décisions attendues du comité de pilotage.

Article 5.5 - Recette

Le titulaire rédige la stratégie de recette et les cahiers de tests. Il organise et suit les campagnes de recette fonctionnelle avec les référents métier, qualifie les anomalies et vérifie leur correction. Il émet un avis écrit avant chaque décision d'admission.

Chapitre 6 - Phase 4 : conduite du changement et formation

Article 6.1 - Plan de conduite du changement

Le titulaire remet un plan de conduite du changement dans un délai de 4 semaines à compter de la date de réception du bon de commande. Le plan identifie les populations concernées, les impacts sur l'organisation du travail et les actions de communication et de formation.

Article 6.2 - Formation des référents

Le titulaire forme 60 agents référents, par groupes de 10 agents au maximum. Chaque session dure une journée et se tient dans les locaux de la collectivité. Le titulaire fournit les supports de formation, qui restent la propriété de la collectivité.

Article 6.3 - Communication auprès des usagers

Le titulaire propose un plan de communication auprès des usagers et rédige les contenus d'aide en ligne du nouveau portail, dans un langage clair et accessible. La production des supports imprimés n'est pas comprise dans la mission.

Article 6.4 - Bilan

Le titulaire remet un bilan de la conduite du changement trois mois après la mise en service du portail. Le bilan mesure l'appropriation de l'outil par les agents et formule des recommandations.

Chapitre 7 - Exigences relatives à l'équipe du titulaire

Article 7.1 - Chef de projet

Le titulaire désigne un chef de projet, interlocuteur unique de la collectivité pendant toute la durée du marché. Le chef de projet justifie d'au moins 10 ans d'expérience en assistance à maîtrise d'ouvrage de projets de systèmes d'information dans le secteur public.

Le chef de projet est titulaire d'une certification en gestion de projet PMP ou PRINCE2 Practitioner en cours de validité.

Article 7.2 - Présence sur site

Le chef de projet ou un membre de l'équipe est présent dans les locaux du siège de la collectivité au moins 2 jours par semaine pendant les phases 1 et 3. Un bureau équipé est mis à la disposition du titulaire.

Article 7.3 - Compétences complémentaires

L'équipe du titulaire comprend au moins un expert en accessibilité numérique et un expert en protection des données et en sécurité des systèmes d'information. Ces experts peuvent être des salariés du titulaire ou des sous-traitants déclarés.

Article 7.4 - Stabilité de l'équipe

Le titulaire maintient pendant toute la durée du marché les intervenants désignés dans son offre. Tout remplacement est soumis à l'accord préalable écrit de la collectivité.

En cas d'indisponibilité d'un intervenant, le titulaire propose un remplaçant de qualification et d'expérience au moins équivalentes dans un délai de 10 jours ouvrés. Une période de recouvrement de cinq jours, à la charge du titulaire, est organisée entre l'intervenant sortant et son remplaçant.

Article 7.5 - Indépendance

Le titulaire exerce sa mission en toute indépendance à l'égard des éditeurs et des intégrateurs. Il déclare dans son offre les partenariats commerciaux qui le lient à des éditeurs de solutions de gestion de la relation aux usagers.

Chapitre 8 - Exigences applicables à la solution cible

Article 8.1 - Portée du chapitre

Les exigences du présent chapitre s'appliquent à la solution que le titulaire aidera la collectivité à choisir. Le titulaire les reprend dans le cahier des charges qu'il rédige et en contrôle le respect pendant le déploiement.

Article 8.2 - Accessibilité

La solution cible doit être conforme au référentiel général d'amélioration de l'accessibilité (RGAA) dans sa version 4.1. Le titulaire fait réaliser ou réalise un audit de conformité avant la mise en service.

Article 8.3 - Protection des données

La solution cible respecte le règlement général sur la protection des données (RGPD). Le titulaire assiste la collectivité dans la réalisation de l'analyse d'impact relative à la protection des données et dans la mise à jour du registre des traitements.

Article 8.4 - Sécurité et hébergement

La solution cible est conforme au référentiel général de sécurité (RGS). Les données sont hébergées exclusivement sur le territoire de l'Union européenne. Les données sensibles sont hébergées chez un prestataire qualifié SecNumCloud.

Le titulaire assiste la collectivité dans la démarche d'homologation de sécurité du nouveau portail avant sa mise en service.

Article 8.5 - Interopérabilité

La solution cible permet l'identification des usagers par FranceConnect et expose des interfaces de programmation documentées permettant l'échange de données avec les sept applications métier de la collectivité.

Article 8.6 - Sobriété numérique

Le cahier des charges rédigé par le titulaire prend en compte le référentiel général d'écoconception de services numériques (RGESN).

Chapitre 9 - Modalités d'exécution de la mission

Article 9.1 - Réunion de lancement

Une réunion de lancement se tient dans un délai de 10 jours ouvrés à compter de la notification du premier bon de commande. Le titulaire y présente son équipe, sa méthodologie et le planning détaillé de la phase 1.

Article 9.2 - Format et langue des livrables

Les livrables sont rédigés en langue française. Ils sont remis dans un format modifiable et au format PDF. Les livrables destinés aux élus sont accompagnés d'une synthèse de deux pages.

Article 9.3 - Validation des livrables

La collectivité dispose d'un délai de 15 jours ouvrés pour valider chaque livrable ou formuler ses observations. Le titulaire prend en compte les observations et remet une version corrigée dans un délai de 5 jours ouvrés. Le prix de chaque livrable comprend deux itérations de correction.

Article 9.4 - Outils de travail

Le titulaire utilise l'espace collaboratif mis à sa disposition par la collectivité pour le dépôt des livrables et le suivi des actions. Aucun document du projet n'est stocké sur un service en ligne non approuvé par la collectivité.

Article 9.5 - Confidentialité

Le titulaire et ses intervenants sont tenus à une obligation de confidentialité pour toutes les informations dont ils ont connaissance pendant la mission. Chaque intervenant signe un engagement individuel de confidentialité avant le début de sa mission.

Article 9.6 - Déplacements

Les frais de déplacement, d'hébergement et de restauration des intervenants sont compris dans les prix du marché. Ils ne donnent lieu à aucune facturation complémentaire.

Chapitre 10 - Fin de mission et transfert de compétences

Article 10.1 - Transfert de compétences

Le titulaire assure tout au long de la mission un transfert de compétences vers la cheffe de projet interne et les référents métier, de façon à ce que la collectivité soit autonome à la fin du marché.

Article 10.2 - Dossier de fin de mission

Le titulaire remet un dossier de fin de mission au plus tard un mois avant la fin du marché. Ce dossier rassemble la version finale de tous les livrables, l'historique des décisions, la liste des actions en cours et les recommandations pour l'exploitation du portail.

Article 10.3 - Réversibilité

En cas de changement de titulaire ou de reprise de la mission en interne, le titulaire assure une période de réversibilité de 20 jours ouvrés pendant laquelle il transmet l'ensemble des informations nécessaires à la poursuite de la mission. Cette période est comprise dans les prix du marché.

Article 10.4 - Restitution des documents

A la fin du marché, le titulaire restitue à la collectivité l'ensemble des documents et des données qui lui ont été confiés et détruit les copies qu'il détient, dans un délai de 30 jours. Il atteste par écrit de cette destruction.