



Services du Premier Ministre
DIRECTION DES SERVICES ADMINISTRATIFS ET FINANCIERS

Représentée par Monsieur Serge DUVAL, Directeur,
nommé par décret du 7 mai 2015, publié au JORF du 8 mai 2015

CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIERES

**« Accompagnement de la DINSIC dans le développement et le design de services publics
numériques en mode agile »**

Appel d'offres ouvert

**En application des articles 66 et 67
du décret n° 2016-360 du 25 mars 2016 relatif aux marchés publics**

Référence de consultation : 18_BAM_181

**Direction Interministérielle du Numérique et du Système d'Information et de
Communication de l'Etat**

SOMMAIRE

1. Présentation de la DINSIC	3
1.1. Missions de la DINSIC	3
1.2. Contexte : le développement de services numériques en mode Start-up d'État au sein des administrations publiques.....	3
1.3. Principes clés et enjeux des Starts up d'État	4
2. Prestations attendues	4
2.1. UO Devops – Développement et exploitation d'un service numérique	5
2.2. UO Design - Conception de l'expérience utilisateur.....	6
2.3. UO Déploiement - Business development : mise en oeuvre de la stratégie de déploiement d'un produit	7
2.4. UO Hébergement : gestion de l'environnement technique d'un service numérique	7
2.5. UO Réversibilité : transfert portant sur l'ensemble des projets de Start-up à la fin du marché	8
3. Compétences attendues	8
4. Modalités générales de réalisation des travaux.....	9
4.1. Fonctionnement en équipe intégrée	9
4.2. Modalités de pilotage.....	10
4.3. Renouvellement.....	10

1. PRESENTATION DE LA DINSIC

1.1. Missions de la DINSIC

La direction interministérielle du numérique et du système d'information et de communication de l'Etat (DINSIC) conduit un important chantier interministériel visant :

- à assurer la qualité, la modernité et l'efficacité du système d'information de l'État ;
- à accompagner le développement des nouveaux services publics numériques ;
- et à soutenir la transformation des administrations.

Cette mission appelle une grande variété de métiers et de formats d'action. Ainsi, la DINSIC :

- opère le réseau d'échanges de données et de communications électroniques (réseau interministériel de l'État - RIE) ;
- veille à la qualité, à la sécurité et à la maîtrise des coûts des grands socles informatiques (*cloud*, bases de données, infrastructures profondes) comme des grands services budgétaires ou de ressources humaines ;
- autorise le lancement des nouveaux grands projets informatiques ;
- soutient la diffusion dans l'administration de la culture et des méthodes numériques (utilisations des données, recours aux méthodes agiles), la coopération avec la société civile et les écosystèmes innovants (*open data*, gouvernement ouvert) ;
- collabore avec les services compétents en matière d'achat, de gestion des ressources humaines de travail législatif ou de négociations internationales pour ce qui concerne le numérique ou le système d'information.

1.2. Contexte : le développement de services numériques en mode Start-up d'État au sein des administrations publiques

La DINSIC de l'État crée des services publics numériques innovants dans le cadre de l'Incubateur des services numériques. ***Le périmètre de la DINSIC couvre les besoins à la fois de nombreux ministères et organismes publics, en ce qui concerne de nouvelles méthodes de développement de services numériques.***

Ces services cherchent à résoudre des problèmes précis dans la relation des usagers avec l'administration et sont développés de façon agile, en itérant avec leurs utilisateurs. En cinq ans, une cinquantaine de Start-ups d'État ont ainsi été créées, parmi lesquelles data.gouv.fr, [Mes Aides](https://mesaides.gouv.fr), [démarches-simplifiees.gouv.fr](https://demarches-simplifiees.gouv.fr) ou encore [La Bonne Boîte](https://labonneboite.gouv.fr).

Afin de diffuser ces méthodes et de faire émerger des services publics numériques dans toutes l'administration, l'Incubateur accompagne les administrations dans la sélection des intrapreneurs qui créeront des Start-ups d'État et dans l'émergence de leur propres incubateurs.

Les Start-up d'État, en créant ces services, ont également fait émerger des nouvelles ressources transverses qui forment le socle de l'État plateforme, comme l'[API Entreprise](https://api.gouv.fr), [Openfisca](https://openfisca.org), l'[API Particulier](https://api.gouv.fr) ou l'[API Géo](https://api.gouv.fr). Ces produits incarnent la stratégie d'ouverture et d'échange des données entre les administrations.

Le portefeuille des services développés par l'Incubateur est publié sur le site beta.gouv.fr.

La diffusion de ces pratiques au sein de l'État est un enjeu essentiel pour l'amélioration de la qualité des services publics numériques et la stratégie de réduction des dépenses informatiques de l'État.

Le marché actuel vise à :

- accompagner la croissance de ce dispositif en contribuant à la création et à la diffusion des services développés ainsi qu'à l'amélioration continue du pilotage du dispositif ;
- diffuser ces méthodes à tout autre projet numérique de la DINSIC.

1.3. Principes clés et enjeux des Starts up d'État

Une Start-up :

- cible un problème précis dans la relation des usagers à l'administration ;
- construit une solution numérique à ce problème, de façon itérative, en se confrontant systématiquement à ses utilisateurs ;
- travaille en équipe réduite, pluridisciplinaire et autonome. Cette équipe est responsable du succès ou de l'échec du service.

Bien maîtrisée, cette approche doit diminuer considérablement le coût de réalisation d'un service numérique parce qu'elle en réduit les coûts de gestion et le risque d'échec, en n'acceptant pas d'autre mesure de succès que la satisfaction des utilisateurs. Ainsi, si les usagers ne sont pas satisfaits au bout des six premiers mois, la Start-up d'État est dissoute.

Le travail d'une Start-up d'État comprend quatre étapes :

- une phase d'investigation, où on s'assure d'avoir un problème qui vaut la peine d'être résolu par un service public numérique ;
- une phase de construction, où on s'assure de créer un service public numérique qui répond au problème ;
- une phase de consolidation, où on découvre la manière de diffuser le service en élargissant son public cible et son offre fonctionnelle ;
- une phase de passation, où on définit avec l'administration porteuse des conditions de passage à l'échelle du service.

2. PRESTATIONS ATTENDUES

Les prestations attendues, transcrites dans les unités d'œuvre, couvrent toutes les actions nécessaires à la réussite des services publics numériques créés par les Start-ups d'État.

En dehors de l'**UO 3.5 « Réversibilité »**, les unités d'œuvre seront commandées selon les besoins des équipes et la nécessité de recourir ou non à des prestations de design, de développement, de distribution ou d'hébergement.

L'administration identifie au moment de l'émission des bons de commande les unités d'œuvre et leur nombre qui doivent être mobilisés durant cette phase.

Le titulaire du marché sera chargé d'accompagner l'administration dans la conception, la création, la diffusion et la croissance des produits développés par les Start-ups d'État. L'administration s'assurera de l'adéquation des profils mobilisés par le prestataire avec les besoins de l'équipe pendant les premiers temps de la collaboration, et le cas échéant, le titulaire remplacera les profils initialement retenus.

2.1. UO Devops – Développement et exploitation d'un service numérique

2.1.1 Description de la prestation attendue

Cette prestation recouvre :

- conception et l'amélioration continue d'un service numérique sur l'ensemble de la *stack* (ops, configuration serveur, front et back end, interface utilisateur...) ;
- l'interaction régulière avec des utilisateurs afin de comprendre au mieux leurs besoins (participation aux tests utilisateurs, prise en charge d'une partie du support utilisateur...) ;
- la conception et la mise en place systématiques de tests automatisés pour assurer la qualité et la non-régression du service ;
- le développement et la mise à jour de scripts de déploiements automatisés ;
- l'outillage de la croissance du service, notamment par le désendettement technique de l'application et la prise en compte itérative des mesures de sécurité nécessaires ;
- la rédaction et la mise à jour de la documentation nécessaire.

Dans le cadre de partenariat avec d'autres administrations, cette prestation prévoit l'accompagnement du partenaire dans l'appropriation du service développé et des compétences qui seront nécessaires à la poursuite de son amélioration continue.

Les représentants de la DSI et des directions métiers du partenaire seront accompagnés dans la prise en main du service (compréhension de l'expérience utilisateur, de l'intégration des retours utilisateurs dans l'amélioration du service, maîtrise technique du service, gestion des versions et des contributions externes...)

Le code source du service développé sera ouvert par défaut et une forte attention aux modalités de contribution sera demandée. **Le code produit sera la propriété de l'administration.**

2.1.2 Durée d'exécution

Cette prestation dure environ trois mois, correspondant a priori à une des quatre étapes de la vie d'une Start-up d'Etat, ou l'équivalent en jours homme (le nombre d'UO sera commandé en fonction de la complexité du projet).

2.1.3 Livrables

Les livrables prendront la forme :

- du service lui-même, développé et en production ;
- du code source de l'application ;
- des traces des modifications apportées à l'application (*commits*).

2.2. UO Design - Conception de l'expérience utilisateur

2.2.1 Description de la prestation attendue

Cette prestation recouvre :

- la recherche utilisateurs ;
- la conception d'expériences utilisateurs en fonction de l'observation de leurs besoins ;
- la conception d'interfaces qui reflètent ces apprentissages et optimisent le tunnel de conversion du service.

En fonction du niveau de maturité de la Start-up d'État, cette UO sera mobilisée pour comprendre et améliorer l'expérience utilisateur : de façon très exploratoire au démarrage pour cibler les points de frictions clé à résoudre dans l'expérience utilisateur ou de façon plus ciblée pour résoudre des problématiques d'utilisabilité ou d'interfaces complexes.

2.2.2. Durée d'exécution

Cette prestation dure environ un mois ou l'équivalent en jours homme (le nombre d'UO sera commandé en fonction de la complexité du projet).

2.2.3. Livrables

Les livrables prendront les formes suivantes :

- le service lui-même en production ;
- scénarisation d'interfaces, scénario d'usages, parcours utilisateurs, *story board*, maquettes, prototypes ou *wireframe* qui représentent les apprentissages de la recherche utilisateur.

2.3. UO Déploiement - Business development : mise en oeuvre de la stratégie de déploiement d'un produit

2.3.1 Description de la prestation attendue

Cette prestation recouvre :

- la mise en oeuvre d'une stratégie de croissance du service, s'appuyant sur l'identification d'*early adopters* et des leviers organiques de la diffusion du service ;
- le suivi continu des métriques d'usage ;
- l'animation d'une communauté de partenaires engagés dans le déploiement du service ;
- l'amélioration continue du support utilisateur ;
- toute activité visant à améliorer le tunnel de conversion du service.

L'apprentissage consolidé au contact des utilisateurs sera utilisé dans le cadre de la priorisation de l'amélioration continue du service.

2.3.2 Durée d'exécution

Cette prestation dure environ 3 mois ou l'équivalent en jours homme (le nombre d'UO sera commandé en fonction de la complexité du projet).

2.3.3 Livrables

Les livrables prendront la forme :

- d'une description des actions mises en oeuvre dans le cadre du déploiement du service ;
- des outils de support utilisateur utilisés ;
- et des mesures d'impact publiées.

2.4. UO Hébergement : gestion de l'environnement technique d'un service numérique

2.4.1 Prestation attendue

Cette prestation recouvre la mise en place de l'environnement technique (plateforme d'hébergement), la maintenance et l'intégration des nouvelles fonctionnalités nécessaires au développement du service public numérique.

En fonction du niveau de diffusion du service, cette UO pourra être mobilisée pour assurer la montée en robustesse de l'application.

2.4.2 Durée d'exécution

Cette UO équivaut à la prise en charge des frais d'hébergement et outils de déploiement et de développement dans l'offre du marché ; et à la configuration de l'infrastructure des services.

2.4.3 Livrables

Les livrables prendront la forme d'un état de la disponibilité du service et des factures des différentes solutions utilisées pour assurer le fonctionnement de l'application.

2.5. UO Réversibilité : transfert portant sur l'ensemble des projets de Start-up à la fin du marché

2.5.1 Prestation attendue

A l'expiration, normale ou anticipée, du marché, cette unité d'œuvre sera déclenchée lors du renouvellement du marché dans l'hypothèse où le titulaire n'est pas retenu. L'objectif est d'opérer vers le nouveau prestataire le transfert des compétences techniques et fonctionnelles de l'ensemble des services numériques produits, par un fonctionnement en biseau avec la nouvelle équipe.

L'UO de réversibilité est déclenchée sur décision de l'administration.

2.5.2 Durée d'exécution

Cette phase ne doit pas durer plus de deux mois.

2.5.3 Livrables

Les livrables attendus sont une documentation mise à jour, des tutoriels, un bilan de transfert de compétences.

3. COMPETENCES ATTENDUES

La réussite d'une Start-up tient à la capacité de marier des compétences multiples dans une même équipe, et de mixer les apports entre agents publics, développeurs, *designer*... Il en va de même de la création des autres services publics numériques développés par la DINSIC.

Ces équipes interviennent par ailleurs dans des environnements complexes (expérience utilisateurs complexe, écosystème de l'administration publique, enjeux juridiques et sécuritaires...). Elles devront être en mesure de travailler en réseau et mobiliser les compétences nécessaires.

Pour **l'UO Devops**, les profils attendus devront avoir des compétences poussées en développement logiciel (algorithmique, structuration de données, architecture logicielle, etc.) et une sensibilité particulière au mode d'organisation des équipes agiles. Ils devront maîtriser Git, tester et valider les codes développés (tests unitaires et fonctionnels automatisés), travailler naturellement en TDD, administrer des serveurs et des applications sous système d'exploitation GNU/Linux et connaître les protocoles réseau et les protocoles applicatifs les plus courants (HTTP, SMTP, DNS, OMQ, etc.).

Les langages de programmation maîtrisés devront être pérennes et à l'état de l'art. La communauté de l'Incubateur privilégie généralement les langages Python, Ruby, Node.js et JavaScript.

Pour **l'UO Design**, les profils attendus devront savoir animer des recherches utilisateurs, contribuer de façon pragmatique à la conception et à l'amélioration d'un produit et faire monter en compétences les membres de l'équipe concernant la prise en compte des retours utilisateurs.

Pour **l'UO Déploiement** - *Business development*, les profils mobilisés devront maîtriser les stratégies de croissance d'un service numérique (viralité, réseau de *referral* et *growth hacking*), assurer un support utilisateur de qualité et contribuer activement à l'amélioration du service sur la base des retours utilisateurs.

4. MODALITES GENERALES DE REALISATION DES TRAVAUX

4.1. Fonctionnement en équipe intégrée

Conçues en interne, les Start-ups d'État sont créées par des équipes intégrées à l'administration, de structure légère en cohérence avec les quatre principes fondamentaux du modèle : une solution opérationnelle, un temps limité, un budget modéré, une logique d'amélioration continue. Ainsi le travail de *reporting* et de pilotage doit être réduit au minimum nécessaire.

Il est attendu du titulaire qu'il désigne un correspondant permanent ayant pour mission de veiller à la bonne exécution des prestations effectuées dans le cadre du présent marché.

Tout en restant sous l'entière responsabilité du titulaire, les intervenants mobilisés sont associés aux équipes de l'administration et sont mobilisés à toutes les étapes du projet, y compris aux interactions avec les usagers du service.

Ce mode de travail fortement intégré doit favoriser le transfert de compétences du titulaire vers l'administration.

Ces équipes intégrées :

- respectent des rituels (planification, rétrospectives, *post-mortem*...) qui ont pour objectif d'animer leur amélioration continue en tant qu'équipe ;
- peuvent travailler à distance (*remote*) mais doivent maintenir une forme de synchronisation régulière jusqu'à être colocalisée lorsque nécessaire.

En fonction des projets, les équipes devront respecter des règles de confidentialité. Ces règles sont définies conjointement lors du lancement de chaque mission et sont revues en continu pour viser une meilleure organisation.

4.2. Modalités de pilotage

Le titulaire organise une réunion de lancement du marché avec la DINSIC où il présente en particulier :

- les objectifs et la démarche opérationnelle mise en œuvre pour atteindre les résultats attendus ;
- les équipes, les modalités d'échange, de concertation et de prise de décision mises en place avec les équipes ;
- les méthodes d'animation et les outils de pilotage de l'amélioration du service, les métriques d'impact et de suivi de la qualité qu'il propose de mettre en place.

Un point de coordination hebdomadaire est organisé par la DINSIC pour le suivi des équipes en cours d'intervention et la préparation des projets à venir.

Le titulaire est responsable de la montée en compétences de ses équipes ainsi que du transfert de compétences aux équipes de la DINSIC et des partenaires ministériels dans le cadre du présent marché.

Le titulaire proposera un dispositif de pilotage faisant état a minima, par projet et par bon de commande, des prestations réalisées et du reste à faire. Ceux-ci devront être exprimés en jours/homme et en activités opérationnelles.

Mauvaise exécution répétée

Les équipes présentées par les titulaires peuvent être récusées, au démarrage et tout au long de l'exécution du marché, dans un **délai de 8 jours ouvrés** après présentation de leurs références à l'administration.

S'il a été constaté une « **mauvaise exécution répétée** » (deux mauvaises exécutions) des prestations par une ou des équipes du titulaire, l'administration pourra demander au prestataire par tout moyen garantissant date certaine, que l'équipe soit remplacée ou réajustée pour la poursuite de la mission. Il y a mauvaise exécution des obligations contractuelles lorsque le titulaire ne réalise qu'à moitié ses engagements, ou les exécute mal, et non dans les termes prévus par le présent CCTP.

Après « **deux mauvaises exécutions** », l'administration pourra mettre fin à l'exécution des prestations faisant l'objet du ou des bons de commande avant l'achèvement de ceux-ci. En conséquence, elle pourra s'adresser à l'attributaire suivant dans le respect de la règle d'attribution des bons de commande. Un point régulier sera fait entre le responsable de la prestation du titulaire et chaque chef de projet sur la qualité des prestations fournies.

4.3. Renouvellement

En cas de renouvellement des membres de l'équipe en cours de marché (quel qu'en soit le motif), le titulaire doit prendre à sa charge la formation des nouveaux arrivants, la DINSIC ne devant pas subir de préjudice à ce titre.