

CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIERES

**« Réalisation de services publics numériques en mode produit coordonnés
par le programme interministériel Beta.gouv »**

Numéro de consultation : 21_BAM_048

Procédure de passation : Appel d'offres ouvert en application des dispositions des articles L2124-2 et R2124-2 du Code de la commande publique.

SOMMAIRE

1. Présentation de la DINUM, des Startups d'État et du contexte de l'appel d'offre	3
1.1. Missions de la DINUM	3
1.2. Ministères et administrations publiques bénéficiaires du présent marché	3
1.3. Objet du marché : Réalisation de services publics numériques en mode produit coordonnés par le programme interministériel Beta.gouv	4
2. Prestations attendues	7
2.1. UO Devops – Développement et exploitation d'un service numérique	8
2.2. UO Design - Conception de l'expérience utilisateur	9
2.3. UO Déploiement et service aux utilisateurs - Business development & Customer Success : mise en œuvre de la stratégie de déploiement d'un produit et de son support utilisateur	10
2.4. UO Product Management : gestion de produit	11
2.5. UO Réversibilité : transfert portant sur un produit numérique à la fin du marché	12
3. Modalités générales de réalisation des travaux	13
3.1. Fonctionnement en équipe intégrée	13
3.2. Standards de réalisation des produits numériques	13
3.3. Modalités de pilotage	14
3.4. Renouvellement	15

1. Présentation de la DINUM, des Startups d'État et du contexte de l'appel d'offre

1.1. Missions de la DINUM

La direction interministérielle du numérique (DINUM) est en charge de la transformation numérique de l'État au bénéfice du citoyen comme de l'agent, sous tous ses aspects : modernisation du système d'information de l'État, qualité des services publics numériques, création de services innovants pour les citoyens.

La DINUM, créée par [le décret du 25 octobre 2019](#), prend la suite de la direction interministérielle du numérique et du système d'information et de communication de l'État (DINSIC). Elle **accompagne les ministères dans leur transformation numérique, conseille le gouvernement et développe des services et ressources partagées** comme le réseau interministériel de l'État, [FranceConnect](#), [data.gouv.fr](#) ou [api.gouv.fr](#).

La DINUM comprend une direction de programme, trois départements et un secrétariat général :

- **la direction de programme TECH.GOUV** pilote le programme interministériel de transformation numérique du service public TECH.GOUV, dont font partie les **mission BETA (programme [beta.gouv.fr](#))** qui développe des services numériques selon l'approche Startups d'État et **IDNUM** qui développe FranceConnect et AgentConnect ;
- **le département « Infrastructures et services opérés » (ISO)** conçoit et opère des services d'infrastructures à valeur ajoutée mutualisés entre les administrations, dont le réseau interministériel de l'Etat (RIE) ;
- **le département « Etalab »** coordonne la conception et la mise en œuvre de la stratégie de l'État dans le domaine de la donnée, dont ses composantes juridique et sociétale ;
- **le département « Performance des services numériques » (PSN)** conçoit les plans d'actions interministériels en matière de mutualisation, dématérialisation, pilotage des projets et qualité des services numériques, et soutient leur mise en œuvre ;
- **le secrétariat général** soutient l'activité de la direction : il assure la communication externe et interne, la gestion des ressources humaines et financières, la synthèse des missions et veille à la qualité des conditions de travail des agents.

1.2. Ministères et administrations publiques bénéficiaires du présent marché

La liste des bénéficiaires du présent accord-cadre figure à l'article 1.4.3 du cahier des clauses administratives particulières (CCAP). Les bénéficiaires hors DINUM ne bénéficieront que d'une partie des prestations (développement de produits selon l'approche Startups d'État).

Le présent accord-cadre est exécuté et suivi par chaque bénéficiaire, avec un pilotage effectué par le service centralisateur interministériel.

Les principaux acteurs de l'administration impliqués sont les suivants.

- Le **service centralisateur interministériel** du présent accord-cadre est **les services du Premier ministre la direction interministérielle du numérique (DINUM)** en lien avec la direction des services administratifs et financiers du Premier ministre (DSAF). Il est chargé notamment :
 - de veiller à la bonne exécution globale de l'accord-cadre ;
 - de valider les évolutions du bordereau de prix des prestations selon les dispositions prévues à l'accord-cadre ;
 - d'assurer la communication interministérielle sur les évolutions de l'accord-cadre et sur les bonnes pratiques d'utilisation du support.
 - de consolider les informations relatives aux projets menés par les bénéficiaires qui recourent à l'accord-cadre
- Les **correspondants de chaque bénéficiaire**. Le bénéficiaire nomme un ou deux correspondants pour chacun des bénéficiaires, mentionnés dans le CCAP. Ces acteurs sont chargés sur leur périmètre :
 - De veiller à la bonne exécution de l'accord-cadre ;
 - De relayer la communication sur les évolutions de l'accord-cadre.
- Les **services utilisant les prestations** relevant des bénéficiaires décrits ci-dessus. Ces acteurs souscrivent les prestations auprès des titulaires et les utilisent.

Cette répartition peut être amenée à évoluer au cours de la période d'exécution des prestations en fonction des réorganisations de l'Etat.

1.3. Objet du marché : Réalisation de services publics numériques en mode produit coordonnés par le programme interministériel Beta.gouv

Le présent accord-cadre vise à :

- Pour toutes les bénéficiaires, permettre la mobilisation des équipes produits nécessaires à la construction, au développement, au déploiement et à l'amélioration continue des **produits numériques conçus selon l'approche Startup d'État dans le cadre du programme beta.gouv** ;
- Pour la DINUM exclusivement, permettre la construction, le déploiement et l'amélioration continue des services numériques qu'elle développe elle-même selon la logique produit, notamment FranceConnect, api.gouv.fr, demarches-simplifiees.fr, etc.

Ce marché interministériel est porté par la DINUM avec mandat de la DAE. Il s'appuie sur l'expérience et l'expertise de la DINUM en matière de prescription, d'achats et de déploiements de produits numériques, notamment selon l'approche Startup d'État. Il permettra ainsi notamment aux différents bénéficiaires et partenaires du programme beta.gouv de constituer facilement les équipes produits nécessaires à la réussite de ces services numériques faisant l'objet d'un soutien stratégique et méthodologique interministériel apporté par la DINUM.

Programme beta.gouv et Startups d'État

Au sein du programme TECH.GOUV, la **mission BETA** (beta.gouv.fr) construit et développe plusieurs dizaines de services numériques selon l'approche Startup d'État. 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. Depuis 2013, une centaine de Startups d'État ont ainsi été créées, parmi lesquelles [Mon Entreprise](#), [démarches-simplifiees.fr](#) ou encore [La Bonne Boîte](#).

Le portefeuille des services développés dans le cadre du programme beta.gouv est publié sur le site beta.gouv.fr.

Afin de diffuser ces méthodes et de faire émerger des services publics numériques dans toute l'administration, la mission BETA accompagne toutes les administrations publiques qui le souhaitent dans la sélection des intrapreneurs qui créeront des Start-ups d'État, dans l'émergence de leur propres incubateurs, partenaires de beta.gouv et, en s'engageant à leurs côtés dans leur réussite, en partageant son expertise de conception de services numériques.

Principes clés du programme beta.gouv et de l'approche Startup d'État

Le programme beta.gouv aide les administrations publiques à améliorer le service public de l'intérieur, grâce au numérique, en diffusant une manière différente de concevoir l'action publique : l'approche Startup d'Etat.

L'approche Startup d'État consiste à :

- cibler un problème précis dans la relation des usagers à l'administration ou dans la mise en œuvre d'une politique publique ;
- construire une solution numérique à ce problème, de façon itérative, en mettant en service un produit minimum viable en moins de 6 mois puis en se confrontant systématiquement à ses utilisateurs pour l'améliorer progressivement ;
- travailler 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 Startup d'État est dissoute.

Une équipe de Startup d'Etat mobilise :

- un ou plusieurs agents publics "**intrapreneurs**" qui portent le produit au sein de leur administration et détiennent l'expertise métier ;
- une **équipe produit** constituée de tous les profils nécessaires à la réussite du produit : product manager, développeurs / devops, chargés de déploiement, designers ;
- un **coach**, expert issu de l'économie numérique au profil d'entrepreneur, accompagner l'équipe chargée de résoudre un problème de politique publique, de façon itérative et toujours au contact des utilisateurs ;
- un ou plusieurs agents publics "**sponsors**" qui soutiennent l'équipe et l'aident à atteindre ses objectifs.

Le programme beta.gouv se décline en général en 4 phases :

- une **phase d'investigation** (6 à 9 semaines) pour mieux cerner le problème à résoudre, comprendre les besoins des personnes concernées et déterminer les hypothèses de solutions susceptibles d'avoir le meilleur impact ;

- une **phase de construction** (12 mois) pour tester en conditions réelles une ou plusieurs hypothèses de solutions sur un périmètre réduit, afin de se confronter le plus rapidement possible aux utilisateurs et recueillir des retours ;
- une **phase d'accélération** (12 mois) pour améliorer et déployer le service si son utilité est avérée, avec l'objectif de maximiser son impact ;
- une **phase de transfert ou de consolidation** pour aider l'administration porteuse à pérenniser le service numérique dans une structure propice à maintenir l'approche centrée sur les utilisateurs dans la durée. Les produits numériques sont ensuite exploités en amélioration continue tant que c'est pertinent.

Tous les six mois, un comité d'investissement détermine, en fonction des résultats du service et de son impact, s'il convient de continuer ou d'arrêter le service.

L'approche Startup d'État est documentée sur : <https://beta.gouv.fr/approche/>

Autres produits numériques construits ou opérés par la DINUM

Par ailleurs, la DINUM crée des services publics numériques en mode produit dans le cadre de plusieurs de ses missions :

- au sein du programme TECH.GOUV, la **mission DATA** opère le socle de l'Etat plateforme, avec des produits qui ont émergé sous forme de Startups d'État comme l'[API Entreprise](#), [Openfisca](#), l'[API Particulier](#) ou l'[API Géo](#). Ces produits incarnent la stratégie d'ouverture et d'échange des données entre les administrations ;
- au sein du programme TECH.GOUV, la **mission IDNUM** opère les plateformes :
 - FranceConnect, qui simplifie l'accès aux démarches en ligne des usagers en leur permettant de réutiliser des comptes utilisateur existants (plébiscité par plus de 20 millions d'usagers)
 - FranceConnect Plus, qui permet l'accès à des démarches nécessitant un niveau de sécurité plus élevé via des identités substantielles et élevées.
 - AgentConnect, qui simplifie la connexion aux outils en ligne par les agents de la fonction publique.
- Les autres départements et missions de la DINUM sont également amenés à construire ou opérer des services numériques en s'inspirant notamment de l'approche Startup d'Etat développée par beta.gouv ou plus largement dans le respect du Manifeste Agile. C'est par exemple le cas de [demarches-simplifiees.fr](#), produit issu du programme beta.gouv et à présent opéré au sein du département PSN de la DINUM.

La diffusion de ces pratiques de construction itérative de produits numériques 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.

Par "**mode produit**" on entend un mode de réalisation qui repose sur une attention accrue aux besoins des utilisateurs, des services qui "commencent petit" et évoluent

rapidement pour s'améliorer en continu avec une grande flexibilité, et des équipes resserrées, pluridisciplinaires et autonomes. Il s'agit d'une approche née avec les pratiques **lean startup** qui ont fait leurs preuves ; elle repose notamment sur la mobilisation de compétences connues sous les termes de *Product Management*, *DevOps*, *Business Development*, *Customer success*, *UX*, etc.

2. Prestations attendues

La réussite d'une Start-up d'Etat et des autres produits construits ou opérés par la DINUM tient à la capacité de conjuguer /associer des compétences multiples dans une même équipe, et de mixer les apports entre agents publics, développeurs, designer...

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

Pour s'assurer de la bonne compréhension des attentes de l'administration en termes de compétences, certaines UO pourront être déclinées en plusieurs niveaux qui marqueront à la fois des différences dans les compétences techniques mais aussi d'efficacité, de posture et de savoir-être. Chacune de ces déclinaisons aura donc un prix différent lié à la séniorité des profils nécessaires.

Il est observé dans le monde du numérique que les profils atypiques et d'excellence comme ceux recherchés sur ce marché ont en très grande majorité un statut d'indépendant. Un développeur, un business developer, un product manager, un designer, même sans créer son entreprise, est ainsi en mesure de proposer ses services auprès des entreprises. Ces indépendants recherchent des sujets qui leur permettent de se construire une image de marque avec une liberté d'entreprendre plus soutenue plutôt que des missions récurrentes de longue durée. Ces professionnels adoptent souvent le mode de travail des startups. Ils privilégient des sujets innovants, recherchant des solutions plutôt que de s'en tenir à une expression du besoin formulée dans un cahier des charges. Se présentant seuls, ces indépendants ont toutefois la capacité de mobiliser et de s'appuyer facilement sur un réseau d'experts pour parvenir à la réalisation attendue. Enfin, ils militent pour une liberté d'entreprendre. Par exemple, la communauté beta.gouv.fr animée par la DINUM est constituée de 40% d'indépendants (source : <https://beta.gouv.fr/communaute/>) à l'esprit entrepreneurial fort. Il est demandé au titulaire de savoir identifier et mobiliser les profils d'indépendants aux compétences adéquates pour prendre en charge les produits qui lui sont confiés.

Par ailleurs, **le titulaire fait son affaire des outils et matériels nécessaires à la réalisation des produits numérique**, notamment outils de développement, de prototypage rapide (notamment "no-code") et de maquettage des produits, d'animation des ateliers d'équipes et de suivi des actions d'acquisition-conversion-rétention.

Les prestations attendues, transcrites dans les unités d'œuvre, couvrent toutes les actions nécessaires à la réussite Startups d'Etat des ministères et bénéficiaires du présent accord-cadre, et des produits numériques de la DINUM.

Le bénéficiaire identifie au moment de l'émission des bons de commande les unités d'œuvre et leur nombre qui doivent être mobilisés durant cette phase pour couvrir l'ensemble des tâches et garantir la mobilisation des bonnes compétences.

Le titulaire du marché sera chargé d'accompagner le bénéficiaire dans la conception, la création, la diffusion et la croissance des produits développés par les Startups d'État et autres services numériques objets de ce marché. Le bénéficiaire s'assurera de l'adéquation des profils mobilisés par le titulaire avec les besoins de l'équipe pendant les premiers temps de la collaboration. Si le bénéficiaire estime nécessaire, pour le succès du projet, de les remplacer, le titulaire doit y donner suite de manière diligente.

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

Cette prestation recouvre :

- la conception et l'amélioration continue d'un service numérique dans son ensemble (ops, configuration serveur, développements 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 ;
- le suivi de mesures techniques accompagnant la croissance du service notamment le désendettement technique
- la rédaction et la mise à jour de la documentation nécessaire.

Cette UO se décline en 3 UO qui se distinguent comme suit :

- **UO Devops-Junior** : fait appel à des profils de bonne technicité mais avec moins de 3 ans d'expérience, sur des développements standards ou en composition avec d'autres UO Devops sur un produit plus complexe.
- **UO Devops-Confirmé** : fait appel à des profils de bonne technicité avec une habitude de l'Agile et des contacts avec les parties prenantes ayant entre 3 ans et 8 d'expérience. On attendra dans ce cas une facilité à gérer des contextes complexes technologiques/parties prenantes, ou à intervenir en forte responsabilité sur le code (équipe réduite).
- **UO Devops-Senior** : fait appel à des profils de haute technicité avec une habitude de direction d'équipe avec au moins 8 d'expérience. On attendra dans ce cas aussi bien une maîtrise technique qu'une insertion dans l'organisation de développement du produit.

Lorsque cela est spécifié dans le besoin exprimé par le bénéficiaire, 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 du bénéficiaire.

Les développements et l'exploitation du service devront prendre en compte les bonnes pratiques et les règles de sécurité informatique propres à chaque service.

Durée d'exécution

Une UO correspond à l'intervention d'un profil à temps plein, sur une durée de 1 mois (= vingt jours ouvrés). Le nombre d'UO, éventuellement fractionné, sera commandé en fonction de la complexité du service numérique et du nombre d'intervenants à mobiliser pour en assurer le succès.

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 (*changelogs*, *commits*) ;
- de la documentation nécessaire à la maintenance et l'exploitation du service.

Compétences attendues

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, équipements réseau et des applications sous système d'exploitation GNU/Linux et connaître les protocoles réseau et les protocoles applicatifs les plus courants (HTTP, SMTP, DNS, 0MQ, etc.). Les langages de programmation maîtrisés devront être pérennes et à l'état de l'art. Les langages privilégiés sont Python, Ruby, Node.js, JavaScript pour les Startups d'État et TypeScript pour les autres produits opérés par la DINUM. Il est attendu du titulaire qu'il soit en capacité de mobiliser des profils indépendants lorsque cela s'avèrera nécessaire.

2.2. UO Design - Conception de l'expérience utilisateur

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 ou du service numérique porté par la DINUM, 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.

Cette UO se décline en 2 UO qui se distinguent comme suit :

- **UO Design-Junior** : fait appel à des profils de bonne technicité mais avec moins de 3 ans d'expérience, sur du design standard.
- **UO Design-Confirmé** : fait appel à des profils de bonne technicité avec une habitude des contacts avec les utilisateurs et des méthodologies éprouvées ayant plus de 3 ans d'expérience. On attendra dans ce cas une facilité à gérer des contextes complexes de parties prenantes.

Durée d'exécution

Une UO correspond à l'intervention d'un profil à temps plein, sur une durée de 1 mois (= vingt jours ouvrés). Le nombre d'UO, éventuellement fractionné, sera commandé en fonction de la complexité du service numérique et du nombre d'intervenants à mobiliser pour en assurer le succès.

Livrables

Les livrables prendront les formes suivantes :

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

Compétences attendues

Les profils attendus devront savoir animer des recherches utilisateurs, contribuer de façon pragmatique à la conception et à l'amélioration d'un produit et la montée en compétences des membres de l'équipe concernant la prise en compte des retours utilisateurs. Il est attendu du titulaire qu'il soit en capacité de mobiliser des profils indépendants lorsque cela s'avèrera nécessaire.

2.3. UO Déploiement et service aux utilisateurs - Business development & Customer Success : mise en œuvre de la stratégie de déploiement d'un produit et de son support utilisateur

Description de la prestation attendue :

Cette prestation recouvre :

- la mise en œuvre 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 ;
- la mise en œuvre et 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.

Cette UO se décline en 1 UO qui se décrit comme suit :

- **UO Bizdev-CustomerSuccess** : fait appel à des profils de bonne technicité avec une habitude des contacts avec les utilisateurs et des méthodologies éprouvées ayant une formation commerciale ou une expérience en tant que Business Developer / Customer Success / Account manager dans une startup privée. On attendra dans ce cas une facilité à gérer des contextes complexes de parties prenantes.

Durée d'exécution

Une UO correspond à l'intervention d'un profil à temps plein, sur une durée de 1 mois (= vingt jours ouvrés). Le nombre d'UO, éventuellement fractionné, sera commandé en fonction de la complexité du service numérique et du nombre d'intervenants à mobiliser pour en assurer le succès.

Livrables

Les livrables prendront la forme :

- d'une description des actions mises en œuvre dans le cadre du déploiement du service ;
- des outils de support utilisateur utilisés ;
- de la documentation des processus de support mis en places sur le service ;
- des chiffres pouvant exprimer la satisfaction des utilisateurs en lien avec le support (délais moyen de traitement des tickets, pourcentages de tickets traités...) ;
- et des mesures d'impact publiées.

Compétences attendues

Les profils mobilisés devront maîtriser les stratégies de croissance d'un service numérique (acquisition, conversion, rétention ; gestion des partenariats ; 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. Il est attendu du titulaire qu'il soit en capacité de mobiliser des profils indépendants lorsque cela s'avèrera nécessaire.

2.4. UO Product Management : gestion de produit

Description de la prestation attendue

Cette prestation recouvre :

- les tests utilisateurs du service numérique pour s'assurer que le service numérique répond toujours aux besoins des utilisateurs ;
- l'écoute des partenaires et parties-prenantes du service numérique ;
- la priorisation des développements fonctionnels en lien avec l'administration porteuse de la solution numérique en vue de l'amélioration itérative du produit ;
- l'intégration des retours utilisateurs à la feuille de route ;
- les analyses et mesures d'impact des solutions numériques.

Cette UO se décline en 1 UO qui se décrit comme suit :

- **UO Product-Management-Junior** : fait appel à des profils de bonne technicité avec des méthodologies éprouvées d'amélioration continue de produit ayant plus de 6 mois d'expérience dans une startup privée par exemple.
- **UO Product-Management** : fait appel à des profils de très bonne technicité avec des méthodologies éprouvées d'amélioration continue de produit ayant plus de 3 ans d'expérience dans une startup privée par exemple. On attendra dans ce cas une facilité à gérer des contextes complexes de parties prenantes.

Durée d'exécution

Une UO correspond à l'intervention d'un profil à temps plein, sur une durée de 1 mois (= vingt jours ouvrés). Le nombre d'UO, éventuellement fractionné, sera commandé en fonction de la complexité du service numérique et du nombre d'intervenants à mobiliser pour en assurer le succès.

Livrables

Les livrables prendront la forme :

- d'une description des actions mises en œuvre sur le produit ;
- des outils de gestion de produit utilisés ;
- des analytiques générées.

Compétences attendues

Les profils mobilisés devront maîtriser les outils de gestion de produit, s'assurer en permanence que le produit développé répond aux besoins des utilisateurs et soit en constante amélioration, et faire le lien entre l'administration et l'équipe de développeurs. Il est attendu du titulaire qu'il soit en capacité de mobiliser des profils indépendants lorsque cela s'avèrera nécessaire.

2.5. UO Réversibilité : transfert portant sur un produit numérique à la fin du marché

Prestation attendue

A l'expiration, normale ou anticipée, du marché, cette unité d'œuvre sera déclenchée pour chaque produit numérique 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 du produit numérique, par un fonctionnement en biseau avec la nouvelle équipe ou par la préparation de la résilience et de la documentation du service dans le cas où la nouvelle équipe n'est pas encore opérationnelle.

L'UO de réversibilité est déclenchée sur décision du bénéficiaire.

Durée d'exécution

Cette phase ne doit pas durer plus d'un mois. Le nombre d'UO sera commandé en fonction du nombre de produits numériques à transférer.

Livrables

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

3. Modalités générales de réalisation des travaux

3.1. Fonctionnement en équipe intégrée

Conçues en interne, les Startups d'État et les autres produits numériques de la DINUM 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.

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 service, 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 et de sécurité. Ces règles sont définies conjointement lors du lancement de chaque mission et sont revues en continu pour viser une meilleure organisation.

Pour les équipes où interviennent des personnes au statut d'indépendant, il est demandé au titulaire d'être vigilant quant au respect du droit des travailleurs indépendants, notamment en ce qui concerne l'organisation autonome de leur travail et la possibilité d'intervenir pour des clients alternatifs à l'administration bénéficiaire et dans le suivi des interventions des travailleurs indépendants (points d'étapes réguliers, formations, etc...).

3.2. Standards de réalisation des produits numériques

Les services conçus selon l'approche Startup d'État comme les produits numériques de la DINUM doivent répondre à des standards (techniques, managériaux, de communication, de qualité, d'accessibilité, d'attention aux utilisateurs) de haut niveau. Il est attendu que les titulaires prennent connaissance et répondent à ces standards.

A titre d'exemple, les standards et bonnes pratiques du programme beta.gouv sont documentés sur doc.incubateur.net.

Voici une liste des standards du programme beta.gouv.fr, documentés à date de rédaction du marché, qui a vocation à être évolutive :

Standards de qualité produit

- l'équipe est pilotée par un processus de design proche des usagers
- l'équipe est à l'écoute des usagers et accessible :
 - pas d'adresses mail "no reply"
 - répond à chaque contact usager

- adopte une posture "basse" et servicielle
- recueille l'avis des utilisateurs et suit leur satisfaction
- l'équipe développe le produit dans un esprit de sobriété, en priorisant uniquement des fonctionnalités ayant un impact avéré sur les usagers
- les sites sont sécurisés par SSL
- les sites intègrent, quand c'est pertinent, l'identification par FranceConnect
- une page /stats rend compte des mesures d'impact
- le langage est clair, direct et sans jargon

Standards de qualité logicielle

- le code source est ouvert, y compris à la contribution externe
- le code est instrumenté par des tests automatisés
- le code est déployé fréquemment, idéalement en continu

Standards d'accessibilité

Lire à ce sujet : <https://doc.incubateur.net/design/ressources-design/kit-accessibilite/obligations-legales>

Standards RGPD et sécurité

Lire à ce sujet : <https://doc.incubateur.net/startups/rgpd-and-securite/guide-rgpd-securite>

Standards managériaux

Lire à ce sujet <https://doc.incubateur.net/communaute/travailler-a-beta-gouv/culture>

Nous nous attendons à ce que la culture de travail portée par beta.gouv soit assimilée par les intervenants.

3.3. Modalités de pilotage

Correspondant permanent. Il est attendu des titulaires qu'ils désignent un ou plusieurs **correspondants permanents**, joignables et disponibles en heures ouvrées, et remplacés en cas d'absence, ayant pour mission de veiller à la bonne exécution globale des prestations effectuées dans le cadre du présent marché.

Réunion de lancement. Les titulaires organisent une réunion de lancement du marché avec la DINUM et les bénéficiaires qui le souhaitent où ils présentent 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.

Suivi global et reporting à la DINUM. Aux fins du suivi global des prestations de ce marché, et en particulier pour les services du réseau beta.gouv, il est attendu des titulaires :

- qu'ils mettent à jour régulièrement le site beta.gouv.fr (par exemple via <https://github.com/betagouv/beta.gouv.fr/>) pour assurer :

- la création et la mise à jour des fiches "membres" pour les personnes intervenant dans des Startups d'État ;
- la création et la mise à jour des fiches "produits" pour les services conçus selon l'approche Startups d'État, à des fins de transparence sur l'avancement des produits sur lesquels les titulaires interviennent ;
- qu'ils s'assurent de la remontée des informations suivantes à la DINUM pour tous les produits numériques conçus selon l'approche Startups d'Etat :
 - informations budgétaires sur le montant des commandes (avec le détail des UO) ;
 - mesures d'impacts des produits numériques, notamment par la mise en place de pages /stats ;
 - remontée des risques principaux de mise en œuvre des produits numériques.

Suivi par bénéficiaire. Les titulaires proposeront à chaque bénéficiaire 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 d'intervention et en activités opérationnelles.

Montée en compétence des intervenants. Les titulaires sont responsables de la montée en compétences de ses équipes ainsi que du transfert de compétences aux équipes de la DINUM et des partenaires ministériels dans le cadre du présent marché.

3.4. Renouvellement

En cas de renouvellement des membres de l'équipe en cours de marché (quel qu'en soit le motif), les titulaires doivent prendre à charge la formation des nouveaux arrivants, la DINUM et les bénéficiaires du présent marché ne devant pas subir de préjudice à ce titre, et donc les travaux en cours ne doivent pas prendre de retard pour ce motif.