

DOSSIER 2025-APPEL D'OFFRES

CAHIER DES CHARGES

e-Evaluations candidats

VERSION JUIN 2025

Table des matières

1	PREAMBULE	5
	+ 1.1 OBJET DU DOCUMENT	5
	+ 1.2 TERMINOLOGIE	5
	+ 1.3 DEFINITIONS ET GLOSSAIRE	5
	+ 1.4 PREAMBULE POUR LIRE LES PARCOURS ET LES PROCESSUS	9
	+ 1.5 PREAMBULE POUR LA GESTION DES EXIGENCES	10
2	PRESENTATION DU MARCHÉ	12
	+ 2.1 PRESENTATION DU GROUPE SNCF	12
	2.1.1 Le Groupe SNCF	12
	2.1.2 L'organisation et les missions des 7 sociétés	12
	2.1.3 Choix de la solution digitale d'évaluation à distance:enjeux et objectifs	12
	+ 2.2 LE RECRUTEMENT CHEZ SNCF : CHIFFRES CLES	13
	+ 2.3 LES ACTEURS ET LES ENJEUX	14
	+ 2.4 LE PROCESSUS DE RECRUTEMENT	15
3	EXPRESSION DE BESOIN DE LA SOLUTION	16
	+ 3.1 EXIGENCES FONCTIONNELLES (FON)	17
	3.1.1 FON X.1 – Paramétrage et personnalisation de la SOLUTION	17
	3.1.2 FON X.2 – RGPD	17
	3.1.3 FON X.3 – Modalités d'accès	18
	3.1.4 FON X.4 – L'ergonomie	18
	3.1.5 FON X.5 – Accessibilité à plusieurs populations d'utilisateurs	18
	3.1.6 FON X.6 – Fonctionnalités spécifiques pour interfaçage	18
	3.1.7 FON X.7 – Fonctionnalités principales	19
	3.1.8 FON X.8 – Habilitations et rôles	24
	3.1.9 FON X.9 – Exigences de stockage, d'archivage et de l'historisation	24
	3.1.10 FON X.10 – Reporting et suivis	25
	3.1.11 FON X.11 – Formation et Onboarding	25
	+ 3.2 DONNEES TRAITÉES PAR LA SOLUTION (DON)	26
	+ 3.3 EXPRESSION DES EXIGENCES DE GOUVERNANCE (GOU)	26
	3.3.1 Organisation	26
	3.3.2 Pilotage et suivi de la prestation	28
	3.3.3 Respect des modèles documentaires	28
	3.3.4 Management de la qualité	29

3.3.5	Gestion des crises	29
3.3.6	Planning	30

4 EXIGENCES TECHNIQUES 31

+ 4.1	EXIGENCES GENERALES (TAL)	31
4.1.1	Prérequis techniques de la solution	31
4.1.2	IHM et postes utilisateurs	31
4.1.3	Disponibilité	31
4.1.4	Accessibilité et mobilité	32
+ 4.2	ARCHITECTURE ET URBANISME (TEC)	34
4.2.1	Hébergement	34
4.2.2	Performance et scalabilité	35
4.2.3	Interopérabilité	36
4.2.4	Environnements	37
4.2.5	Pérennité et Maturité Technique	38
+ 4.3	GESTION DES DONNEES (MIG)	39
4.3.1	Propriété des Données et intellectuelle	39
4.3.2	Initialisation et Migration des Données	39
4.3.3	Conservation des Données / Archivage	39
4.3.4	Réversibilité	40
+ 4.4	EXIGENCES DE SECURITE (SSI)	ERREUR ! SIGNET NON DEFINI.
4.4.1	Plan d'Assurance Cybersécurité (PACS)	41
4.4.2	Certifications	42
4.4.3	Politique SSI	42
4.4.4	Sécurité et sous-traitance	42
4.4.5	Localisation de l'hébergement	42
4.4.6	Cloisonnement	43
4.4.7	Habilitations applicatives	43
4.4.8	Authentifications	43
4.4.9	Protection des données	45
4.4.10	Obligation de maintien en condition de sécurité (MCS)	46
4.4.11	Continuité de service	46
4.4.12	Audit	47
4.4.13	Sécurité périmétrique et sécurité des flux	47
4.4.14	Traçabilité	48

5 EXIGENCES PROJET (PRO) 49

+ 5.1	EXIGENCES LINGUISTIQUES	49
+ 5.2	PLANNING	49
+ 5.3	PILOTAGE / DEROULEMENT DU PROJET	50
+ 5.4	ACCOMPAGNEMENT A LA TRANSFORMATION DIGITALE	53

+ 5.5 SUPPORT	54
6 MAINTIEN DE LA SOLUTION EN CONDITIONS OPERATIONNELLES (MCO)	55
+ 6.1 MAINTENANCE CORRECTIVE	55
+ 6.2 CYCLE DE VIE ET MONTEE DE VERSION DE LA SOLUTION	57
7 ANNEXE	59
+ 7.1 ANNEXE 1 – GESTION DE COOKIES – EXIGENCES ATTENDUES	59

1 PREAMBULE

1.1 OBJET DU DOCUMENT

Ce document constitue l'appel d'offres pour l'achat en mode SaaS d'une plateforme commune à l'ensemble de 5 SA de la SNCF pour sélectionner sur le marché une solution à destination des candidats dans le cadre du processus d'embauche à la SNCF ou dans le cadre de la mobilité interne.

Le Pôle Politiques Recrutement, Diversités & Inclusion et les Agences de Recrutement souhaitent disposer de cette solution d'évaluation à distance des candidats pour plusieurs types d'exercices : tests d'aptitudes (tests psychotechniques de logique, d'arithmétique...), tests de connaissances (type QCM), mises en situation, épreuves comportementales évaluant des compétences professionnelles, immersives et favorisant l'interactivité.

La population cible correspond aux candidats de tous profils et de tous niveaux postulant sur des offres des métiers SNCF, à travers notre site emploi.sncf.com.

1.2 TERMINOLOGIE

Ce document comprend les termes suivants :

- **SOLUTION** : la SOLUTION désigne la plateforme commune pour la gestion des évaluations candidats en ligne
- **TITULAIRE** : La société/le groupement retenu(e) à l'issue de l'appel d'offres et donc titulaire du contrat correspondant au présent appel d'offres est désignée dans ce document par le terme TITULAIRE.
- **L'ENTREPRISE** : L'ENTREPRISE correspond au périmètre d'applicabilité tel que défini dans les CPA (Conditions Particulières d'Achat).

1.3 DEFINITIONS ET GLOSSAIRE

Les termes techniques suivants sont utilisés dans ce document :

Terme	Définition
Anomalie	Désigne tout dysfonctionnement de la Solution empêchant un usage de celle-ci conformément aux documents contractuels, à la Documentation et à ses spécifications.
Incident	Tout événement qui interrompt ou perturbe le fonctionnement normal de la SOLUTION et qui cause, ou peut causer, une diminution de la qualité ou de la sécurité de la SOLUTION. Une anomalie est un incident.
Anomalie bloquante	Désigne tout dysfonctionnement ou non-conformité d'une partie de la Solution par rapport aux spécifications et à la Documentation, ne permettant pas de façon temporaire ou définitive l'utilisation et/ou l'exploitation normale de la Solution pour les utilisateurs et applications ayant une Interface avec la Solution et pour laquelle Anomalie aucune solution de contournement ne peut être mise en œuvre.

Terme	Définition
Anomalie majeure	Désigne tout dysfonctionnement ou non-conformité d'une partie de la Solution qui : <ul style="list-style-type: none"> empêche le fonctionnement conforme aux spécifications et à la Documentation d'une fonction essentielle de la Solution; empêche de façon temporaire ou définitive l'accès, l'utilisation et/ou l'exploitation normale de la Solution aux utilisateurs et aux applications ayant une Interface avec la Solution et pour laquelle une ou plusieurs solutions de contournement peuvent être mises en œuvre.
Anomalie mineure	Désigne tout dysfonctionnement ou non-conformité d'une partie de la Solution qui : <ul style="list-style-type: none"> empêche le fonctionnement conforme aux spécifications et à la Documentation d'une fonction non essentielle de la Solution; n'empêche pas l'accès, l'utilisation et/ou l'exploitation normale aux utilisateurs et aux applications ayant une Interface avec la Solution qu'il y ait ou non solution de contournement.
Problème	Cause racine menant à un ou plusieurs incidents.

Mais aussi :

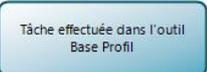
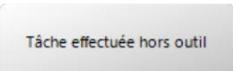
Terminologie	Définition
5 SA de la SNCF	Les 5 SA de la SNCF sont : SA SNCF, SA SNCF Réseau, SA SNCF Gare & Connexions, SA Voyageurs et Rail Logistics Europe. Le vocabulaire communément utilisé pour les désigner est : SNCF, Groupe SNCF, GPU (Groupe Public Unifié), ou Sociétés
Administrateur	Il s'agit de la personne en charge de la gestion des droits et des contenus de la SOLUTION pour une entité. Ils sont plusieurs. Ils sont situés en SA.
Agences de Recrutement	Les 4 Agences de Recrutement reçoivent chaque année plus de 465 000 candidatures pour nos postes en CDI. Elles évaluent en moyenne plus de 18 000 candidats, et réalisent plus de 8 000 recrutements pour les 5 SA et le GIE de SNCF. Sur l'ensemble de nos Agences, on dénombre environ 300 acteurs du recrutement. AER : Agence d'Evaluation et de Recrutement Réseau ARV : Agence de Recrutement Voyageurs ART : Agence de Recrutement Transverse ARC : Agence de Recrutement des Cadres
API	Une interface de programmation applicative (souvent désignée par le terme API pour Application Programming Interface) est un ensemble normalisé de classes, de méthodes ou de fonctions qui sert de façade par laquelle un logiciel offre des services à d'autres logiciels.
ATAWAC (any time, any where, any content)	« Partout, tout le temps et sur tout écran »
FID	La FID (Fédération des identités digitales) est un système de gestion des identités et de contrôle des accès qui permet de Déléguer l'authentification de ses utilisateurs, de profiter de fonctionnalités avancées d'authentification comme le SSO et l'authentification forte, de disposer d'un référentiel de tous les utilisateurs SNCF et de données relatives à ces utilisateurs, et de s'affranchir de la gestion des comptes et mots de passe de ses utilisateurs
Foire aux Questions/FAQ	Questions et réponses organisées en vue d'apporter une première aide à l'utilisateur. Réponses aux questions les plus fréquentes.

Fonctionnalités	Il s'agit d'une fonction implémentée dans la solution soit automatique soit permettant à l'utilisateur d'effectuer un traitement.
FTP	File Transfer Protocol ☐ protocole utilisé pour transférer des fichiers d'un ordinateur à un serveur ou d'un serveur à un ordinateur...
HRA	C'est le « core RH » de SNCF
HTTPS	Protocole de transfert hypertextuel sécurisé
Interactif	Caractéristique d'un matériel (informatique) qui crée une situation d'échanges avec un utilisateur.
MANAGER	C'est le responsable hiérarchique de l'apprenant
MCO	Désigne l'ensemble de toutes les actions techniques, administratives, préventives et/ou correctives mises en œuvre durant le cycle de vie d'un bien afin de le garder opérationnel dans les conditions de qualité définies dans les documents contractuels.
Oauth	Protocole permettant de protéger les API que SNCF propose à ses partenaires et à ses clients
OpenID Connect (OIDC)	Protocole d'authentification, construit sur un profil OAuth, fournit des fonctionnalités supplémentaires en transmettant l'identité de l'utilisateur utilisant l'application, et pas seulement l'application.
Pôle Recrutement	Au sein de la Direction des Ressources Humaines Groupe SNCF, le rôle du pôle Recrutement est de garantir la cohérence d'ensemble et la qualité du dispositif de recrutement, et d'apporter une valeur ajoutée par son expertise et sa posture de conseil.
Processus	Il s'agit d'un ensemble d'instructions déterminant l'exécutable via la SOLUTION qui vise à aboutir à un résultat (exemple : processus de validation d'inscription)
Push	La stratégie de push consiste à faire pousser par la SOLUTION des informations vers xxxxxx. Les actions de push également désignées par l'appellation « suggestion automatique »
Responsive web design	Un site responsive web design est un site internet dont la conception vise, grâce à différents principes et techniques, à offrir une expérience de consultation confortable en s'ajustant automatiquement à tout type d'écran quel que soit le terminal utilisé (ordinateur de bureau, tablette, smartphone...).
SAAS	Software as a Service : une solution dite Saas est une solution logicielle applicative accessible à la demande via internet et hébergée par l'éditeur
SAML	Il s'agit d'un standard informatique définissant un protocole pour échanger des informations liées à la gestion de l'identité des utilisateurs par des champs de profil Security Assertion markup language. Standard ouvert qui, par le jeu de fonctions d'authentification et d'autorisation, permet de sécuriser la communication d'identités d'une entreprise à l'autre. Il sert principalement à établir une authentification unique (SSO) entre un fournisseur d'identités (IDP) et un prestataire de services (SP)
SFTP	SSH File Transfer Protocol est une version améliorée du protocole FTP garantissant un transfert de données chiffré et sûr.
SSO	Single Sign-On (SSO) ou authentification unique permet de connecter l'utilisateur à des applications cibles en jouant automatiquement les identifiants utilisateurs.
Super Administrateur	Il s'agit de la personne en charge de la gestion fonctionnelle globale de la SOLUTION. Ils sont situés à la DRH Groupe
Version majeure	Evolution(s) qui apporte(nt) de nouvelles fonctionnalités, voire restructure(nt) complètement l'application.
Web service	Protocole permettant la communication et l'échange de données entre applications et systèmes hétérogènes.

Les acronymes suivants sont utilisés dans ce document :

Acronymes	Descriptions
API	Application Programming Interface
ATAWAC	Any Time, Any Where, Any Content
CCAP	Cahier des Charges d'Appel à Prestation
CCTP	Cahier des Clauses Techniques Particulières
CFT	Cross File Transfer
COMOP	Comité opérationnel
COFIL	Comité de Pilotage
DAL	Dossier d'Architecture Logicielle
DAT	Dossier d'Architecture Technique
DIMA	Durée d'Indisponibilité Maximale Admissible
FID	Fédération des Identités Digitales
HRA	HR Access
HTTPS	HyperText Transfer Protocol Secure
ID CK	Identification des conseillers Carrières
IPSEC	Internet Protocol Security
MCO	Maintien en Condition Opérationnelle
PACS	Plan d'Assurance Cybersécurité
PMPG	Politique de Management de Projet du Groupe
PQP	Plan Qualité Projet (décrivant les prestations du TITULAIRE sur les phases BUILD et RUN)
PRA	Plan de Reprise d'Activité
QTI	Question & Test Interoperability
SSO	Single Sign-On
SAAS	Software As A Service
SFTP	SSH File Transfer Protocol
VABF	Vérification d'Aptitude au Bon Fonctionnement
VPN	Virtual Private Network – réseau privé virtuel

1.4 PREAMBULE POUR LIRE LES PARCOURS ET LES PROCESSUS

Mots	Définitions
Parcours utilisateurs	Les parcours utilisateurs permettent de lister les services RH qui sont accessibles par l'utilisateur et d'observer le domaine fonctionnel du point de vue de chaque utilisateur.
Processus	Un processus est un ensemble d'activités corrélées ou interactives (réalisées par différents acteurs ou par la SOLUTION) qui transforme des éléments d'entrée en éléments de sortie.
Symboles utilisés pour la description des parcours et des processus	Signification
	Début du processus
	Début multiple du processus
	Fin du processus
	Fusion de deux entrées de flux vers une sortie unique / équivalent de l'expression « ou »
	Equivalent du mot « et »
	Equivalent de l'expression « et/ou »
	Sous-processus
	Sous-processus hors SOLUTION
	Tâches effectuées dans la SOLUTION
	Tâches effectuées dans la Base Profil
	Tâches effectuées en dehors de la SOLUTION
	Approche affinitaire sur les compétences – Innovation / Point de rupture
	Innovation / Point de rupture

	Lien vers une autre étape / un autre processus
	Lien vers un autre acteur du parcours [COLLABORATEUR, MANAGER, ACTEUR RH]

Compte tenu du rôle central de la compétence et des adhérences entre les différents domaines fonctionnels, l'ENTREPRISE a précisé au niveau des exigences fonctionnelles les mentions suivantes :

Mentions	Désignation
[→Domaine corrélé]	Interactions entre les domaines fonctionnels couverts par la SOLUTION
[#IACompétences]	Innovation sur les compétences (Matching et IA)

1.5 PREAMBULE POUR LA GESTION DES EXIGENCES

Les exigences fonctionnelles décrites dans le document sont rédigées de la façon suivante :

Identifiant Exigence X	Intitulé de l'exigence X
Description du contexte et de l'exigence	
Identifiant Exigence X.1	Intitulé de l'exigence X.1
<i>Détails Exigence X.1</i>	
Identifiant Exigence X.1.1	Intitulé de l'exigence X.1.1
	<i>Détail exigences X.1.1</i>
	Priorité
	FX
Identifiant Exigence X.1.2	Intitulé de l'exigence X.1.2
	Priorité
	FX
Identifiant Exigence X.1.2.1	Intitulé de l'exigence X.1.2.1
	FX
Identifiant Exigence X.1.2.2	Intitulé de l'exigence X.1.2.2
	FX
Identifiant Exigence X.1.2.3	Intitulé de l'exigence X.1.2.3
	FX
Identifiant Exigence X.2	Intitulé de l'exigence X.2
Identifiant Exigence X.2.1	Intitulé de l'exigence X.2.1

Les exigences fonctionnelles sont structurées de la manière suivante (hors exigences générales) :

- **Les exigences FON X.1 concernent le paramétrage et la personnalisation de la SOLUTION**
- **Les exigences FON X.2 concernent la RGPD**
- **Les exigences FON X.3 concernent les modalités d'accès**
- **Les exigences FON X.4 concernent l'ergonomie**

- Les exigences FON X.5 concernent l'accessibilité à plusieurs populations d'utilisateurs
- Les exigences FON X.6 concernent les fonctionnalités spécifiques pour interfaçage
- Les exigences FON X.7 concernent les fonctionnalités principales
- Les exigences FON X.8 concernent les habilitations et les rôles
- Les exigences FON X.9 concernent les exigences de stockage, d'archivage et de l'historisation
- Les exigences FON X.10 concernent le reporting et les suivis
- Les exigences FON X.11 concernent la formation et l'Onboarding

Chaque exigence du présent document est associée à un niveau de flexibilité permettant de préciser le niveau d'attente de l'ENTREPRISE sur chacune d'elle et selon les modalités suivantes :

Flexibilité	Définition
F0	Exigence indispensable, critère de recevabilité. Eliminateur en cas de réponse non conforme ou partiellement conforme.
F1	Exigence très forte, très peu négociable.
F2	Exigence normale, éventuellement négociable.
F3	Simple souhait, entièrement négociable.

Livrables(s) : Livrables associés à l'Exigence	Contrôle de l'atteinte des résultats : Indicateurs ou procédure de contrôle de l'Exigence	Niveau à atteindre : Niveau de la SOLUTION à atteindre
--	---	--

2 PRESENTATION DU MARCHE

2.1 PRESENTATION DU GROUPE SNCF

2.1.1 Le Groupe SNCF

Depuis le 1^{er} janvier 2020, la SNCF est un « Groupe Public Unifié » organisé autour de 5 sociétés : la société mère appelée SNCF, SNCF Réseau, SNCF Gares & Connexions, Rail Logistics Europe, SNCF Voyageurs.

2.1.2 L'organisation et les missions des 5 sociétés

- **SNCF (société mère)** : elle assure la direction générale du Groupe. Elle abrite également des activités qui proposent leurs services à l'ensemble du groupe SNCF : SNCF Immobilier pour la gestion et la valorisation du patrimoine foncier et immobilier du groupe, le GIE Optim'Services assure les prestations pour l'ensemble des sociétés concernant l'aide sociale, les services médicaux, la paie et la Sûreté ferroviaire (SUGE) pour la protection des voyageurs, des biens et des personnels.
- **SNCF Réseau** : assure la sécurité, l'entretien, la modernisation et le développement des 30 000 kilomètres de lignes du réseau ferré national. Le réseau ferré français est le 4^{ème} plus grand réseau à grande vitesse au monde derrière la Chine, le Japon et l'Espagne.
- **SNCF Gares & Connexions** : filiale de SNCF Réseau, gère au quotidien les 15 000 départs de trains et 10 millions de voyageurs dans 3 000 gares en France. Elle imagine et anime des gares pratiques, utiles et accueillantes. Enfin, elle modernise les gares pour en faire des destinations de choix et des lieux d'émotions.
- **SNCF Voyageurs** : propose à ses clients des solutions de mobilité, de porte à porte afin de répondre à leurs besoins en termes d'offre, de coût, de qualité de service et de respect de l'environnement. Ses trains couvrent aussi bien les longues distances, en France et en Europe, que la mobilité du quotidien. Son site en ligne SNCF Connect est le premier site marchand français. SNCF Voyageurs regroupe TGV INOUI, OUIGO, Intercités (etc. etc.) et TER.
- **Rail Logistics Europe** : c'est le pôle dédié à la logistique et au transport ferroviaires de marchandises. Grâce aux synergies et à la complémentarité de ses 6 sociétés que sont les deux opérateurs ferroviaires Hexafret et Captrain, le mainteneur de locomotives Technis, l'opérateur d'autoroutes ferroviaires VIIA, l'opérateur de transport combiné Naviland Cargo et le commissionnaire de transports Forwardis, RLE propose à ses clients un éventail de services et de prestations personnalisées de bout en bout, en France et à l'international, pour répondre aux enjeux de décarbonation du transport de marchandises.

2.1.3 Choix de la solution digitale d'évaluation à distance : enjeux et objectifs

Notre objectif pour le Recrutement est de stabiliser, sécuriser et consolider notre performance de sélection de candidats. Nous recherchons une solution d'évaluation pouvant gérer les passations de tests et mises en situations professionnelles à distance de manière fluide et automatisée, en répondant à l'exigence des métiers, et ceci pour toutes nos Agences de recrutement.

La population cible correspond aux candidats postulant sur des offres des métiers SNCF, à travers notre site emploi.sncf.com. Elle intégrera également des salariés SNCF qui pourront passer des bilans internes en Agence de recrutement via cette solution.

L'année dernière à titre d'information environ 150 000 évaluations ont été envoyées via notre solution d'évaluation à distance de nos candidats externes. Les bilans internes s'élèvent à quelques milliers. Les acteurs RH qui auront accès à la solution pour évaluer ces candidats externes / internes sont plusieurs centaines.

La phase d'évaluation des candidats est clé pour la robustesse du traitement des candidatures. Les volumes sont importants. Le fait d'utiliser une solution digitale permettra aux Agences de traiter les candidatures à cette étape rapidement et de manière fluide pour les recruteurs. La réactivité et l'autonomie de gestion sont décisives pour capter les candidats et mieux maîtriser les délais de réponse et les actions. Elle a aussi un impact fort sur l'expérience candidat. Elle doit se faire dans des conditions optimales : connexion, sécurisation des données et de la passation, vision candidat, vision recruteur.

2.2 LE RECRUTEMENT CHEZ SNCF : CHIFFRES CLES

Le Groupe, qui compte plus de 150 métiers différents, recrute à l'externe plusieurs milliers de CDI chaque année.

En 2024 :

- Plus de 465 000 candidatures reçues
- Environ 18 000 candidats reçus en session d'évaluation finale
- Plus de 8000 recrutements en CDI
- Environ 4 millions de visiteurs sur le site emploi sncf.com

SNCF Réseau et SNCF Voyageurs représentent plus de 85 % des recrutements CDI dans cet ensemble des sociétés.

Les recrutements se font principalement sur le collège Exécution (58% des recrutements), en Ile de France (39%). L'éventail des métiers représentés est très varié, et les profils techniques (métiers de la maintenance du matériel, circulation ferroviaire, conduite des trains, travaux...) représentent la plus forte volumétrie.

Il y a en France, une forte pénurie de main d'œuvre dans certains secteurs d'activité techniques et selon les régions. Les entreprises qui recrutent dans ces domaines sont en concurrence pour attirer les meilleurs profils.

De plus, la notoriété de ces métiers est insuffisante : peu de nos candidats cibles savent que SNCF emploie des ingénieurs en génie civil, des climaticiens... Quant aux métiers « connus » (conducteur, contrôleur...), la représentation que s'en fait le public est en décalage avec leur réalité quotidienne. Ces métiers sont généralement exercés lorsque les trains roulent, c'est-à-dire 24/24 7/7, et la plupart des postes sont en horaires décalés.

Les spécificités de nos métiers rendent difficiles l'identification et la pré qualification de candidats présentant des compétences directement transférables, particulièrement sur les métiers de la conduite de trains.

SNCF s'engage à promouvoir l'égalité des chances et la diversité sur tous les plans : diversité des profils, des origines et des parcours et également la féminisation de ses métiers : 23% de femmes ont été recrutées en 2024.

2.3 LES ACTEURS ET LES ENJEUX

SNCF se transforme (croissance et diversification des activités, évolution de l'environnement institutionnel, etc.) et la Direction RH est un acteur majeur dans l'accompagnement de cette transformation.

Au sein de la Direction des Ressources Humaines Groupe SNCF, le pôle Recrutement recherche la cohérence d'ensemble et la qualité du dispositif de recrutement et apporte une valeur ajoutée par son expertise et sa posture de conseil.

Il contribue à l'identification des axes stratégiques de la politique de recrutement (externe) de SNCF en cohérence avec les axes stratégiques de développement de l'entreprise et en intégrant la dynamique du marché de l'emploi. Il en coordonne le déploiement, pour une optimisation de l'attractivité de l'entreprise et de l'efficacité du recrutement. Le Recrutement Groupe porte et déploie la promesse employeur. Il doit aussi s'assurer de la réalisation du volume de recrutements prévu annuellement et mettre en œuvre, le cas échéant, les actions nécessaires pour aider les agences Recrutement SNCF à opérer les recrutements. Il est également garant de la qualité du dispositif de recrutement.

Ce rôle se décline en cinq grandes missions :

- Faire rayonner la marque employeur SNCF, déployer la promesse employeur, mettre en œuvre des actions de recrutement pour un sourcing qualifiés
- Soutenir et apporter les outils utiles au succès des agences internes de recrutement externe : sourcing, tests d'évaluation, tableaux de bord...
- Préconiser les règles et réguler pour rendre le système global plus efficient en garantissant les fondamentaux du recrutement dans le respect de la réglementation (gestion des données personnelles, déontologie, etc)
- Animer le réseau des acteurs du recrutement en diffusant l'information et les bonnes pratiques et en organisant le maintien des compétences
- Assurer la veille sur l'ensemble des problématiques de recrutement
- Contribuer aux innovations et nouvelles pratiques permettant d'améliorer l'attractivité et les résultats de recrutement.

Le recrutement opérationnel du Groupe SNCF est confié aux sociétés, au plus près des lignes métiers, par le biais de 4 agences internes :

- L'Agence de Recrutement des métiers du Réseau (maintenance des infrastructures, des travaux et de la circulation ferroviaire)
- L'Agence de Recrutement Voyageurs pour les métiers de la relation clients et de la maintenance des trains
- L'Agence de Recrutement des métiers Transverses (principalement les métiers de la conduite des trains, de la sûreté, et fonctions transverses non-cadres de SNCF ainsi que des sociétés Hexafret et Technis, des fonctions supports et de la protection sociale)
- L'Agence de Recrutement des Cadres qui réalise le plan de recrutement des cadres, majoritairement ingénieurs, pour toutes les activités du Groupe. Plus de la moitié sont de jeunes diplômés.

Les agences de recrutement Cadres et Transverse sont regroupées en un Centre de Service Partagé (CSP OPTIM'SERVICES AR) qui dépend de la SA SNCF.

Les Agences de Recrutement présentent et valorisent les métiers. Elles organisent le recrutement des postes à pourvoir sur l'ensemble du territoire national : du sourcing à la validation des candidats, à travers une série de tests, d'épreuves de groupe ou individuelles et d'entretiens. Elles élaborent leurs propres tests en rapport avec les métiers évalués. Chaque agence a en charge le sourcing, l'achat d'espaces

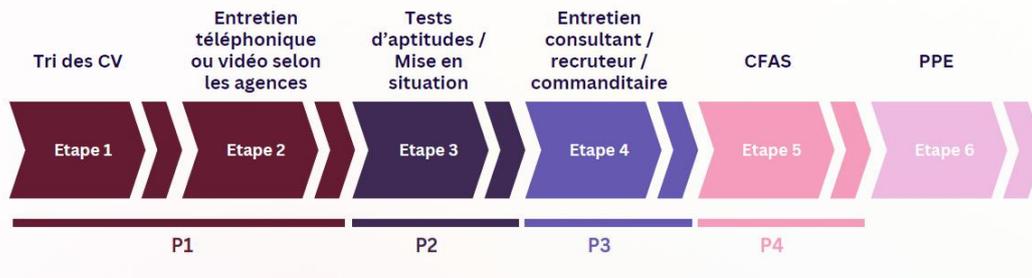
média « fine maille », les outils de communication, les forums de l'emploi spécifiques, les relations avec l'enseignement supérieur, l'alimentation et la modération des réseaux sociaux sur son périmètre.

Sur l'ensemble de nos agences, nous comptabilisons un peu plus de 250 acteurs du recrutement. Chaque Agence est schématiquement composée d'une équipe de consultants et d'une équipe de chargés de recherche.

2.4 LE PROCESSUS DE RECRUTEMENT

Lorsqu'un profil recherché n'est pas disponible à l'intérieur de l'entreprise, l'établissement demandeur déclenche une commande auprès de l'agence de recrutement dont il dépend. Celle-ci est alors missionnée avec les chargés de recrutement en établissements pour réaliser l'évaluation des compétences et du potentiel des candidats pour réussir dans un emploi donné (y compris la formation nécessaire), s'intégrer et évoluer dans l'entreprise.

Le processus d'évaluation des candidats est organisé de la manière suivante :



Formalités administratives obligatoires pour certains métiers - entre P3 et PPE

L'étape d'évaluation (P2) est positionnée entre la présélection (P1), réalisée sous forme d'entretien téléphonique ou d'entretien vidéo différé, et la phase d'entretien (P3). A noter, des formalités administratives spécifiques pour certains métiers font partie intégrante du recrutement et se déroulent entre la phase (P3) et l'étape où le candidat est déclaré "prêt pour embauche" (PPE).

Une grande quantité de candidatures est reçue chaque année, pour des métiers techniques mais aussi pour des métiers dans lesquels les prérequis sont plus comportementaux que techniques. L'enjeu repose donc sur l'acquisition de candidatures qualifiées afin d'éviter la déception des candidats et de réduire le temps passé par les recruteurs à trier les bonnes candidatures parmi la masse.

C'est dans cet objectif que s'organise l'évaluation des candidats pour l'ensemble des métiers du groupe SNCF. Les Agences de Recrutement invitent les candidats à passer plusieurs épreuves : tests d'aptitudes, tests de connaissances techniques, exercices de mise en situation professionnelle, questionnaire de personnalité, entretiens de motivation, entretiens métiers.

Depuis 2020, nos épreuves d'évaluation sont proposées à distance aux candidats pour l'ensemble de nos métiers, afin de traiter un nombre plus important de candidatures et de limiter les déplacements dans nos locaux, et pour s'adapter ainsi au contexte : gestion d'un volume important de recrutements dans des délais courts pour répondre aux objectifs ambitieux de SNCF.

La prestation attendue concerne l'ensemble des Agences de Recrutement.

3 EXPRESSION DE BESOIN DE LA SOLUTION

Il est attendu que le TITULAIRE réponde dans le cadre d'une réponse technique dédiée, et ce pour l'ensemble des éléments fonctionnels et techniques (document annexé au présent document).

Description générale du projet

La solution d'évaluation devra répondre aux demandes du métier Recrutement afin de pouvoir réaliser la sélection et l'évaluation des aptitudes des candidats externes ou internes.

Les résultats attendus de l'application se résument en quelques points clés :

- Simplicité et personnalisation pour l'utilisateur : offrir une expérience utilisateur agréable, sécurisée et adaptée aux besoins du candidat d'une part, de l'acteur Recrutement d'autre part.
- Performance dans les processus : assurer des processus de gestion efficaces pour une productivité accrue et des délais de traitement réduits, ainsi que des échanges fluides et efficaces avec le candidat.
- Sécurisation et robustesse dans la gestion des données : garantir la sécurité et la fiabilité des données, conformément aux réglementations (sécurité SI, RGPD), afin de protéger la confidentialité des informations.
- Agilité dans les possibilités d'adaptation : permettre des ajustements flexibles pour répondre aux évolutions des besoins de l'entreprise en matière de création d'évaluations, pouvoir les animer, les modifier, les remplacer ... ; et aux contraintes des réglementations. Pouvoir interfacier la solution avec notre ATS.

Au moins une trentaine de tests et une dizaine de mises en situations SNCF existants seront chargés sur la plateforme et adressés aux candidats. Il faudra aussi prévoir des versions tiers temps de ces tests et de ces mises en situations et une déclinaison par collègue (cadre, maîtrise, exécution). Il s'agit de tests de raisonnement abstrait, de raisonnement arithmétique, de logique, de compréhension écrite, de vitesse perceptive, de personnalité mais aussi de tests de connaissance en mécanique, électricité, de calcul, de lecture et compréhension de documents., etc. Ces tests font partie du savoir-faire SNCF. La solution pourra proposer d'autres tests en plus de ce panel incontournable.

L'utilisation d'une IA pourra être proposée, par exemple comme aide pour la création d'items de tests ou de mises en situation, ou aide à l'analyse de questions ouvertes, ou au calcul de scores de résultats.... L'Intelligence Artificielle ne sera aucunement le décisionnaire de la sélection du candidat retenu pour une évaluation considérée, décision qui reposera entièrement sur le recruteur. Le Titulaire explicitera quelles fonctionnalités font appel à l'IA afin que ce soit validé par le bureau IA SNCF.

Quelques indicateurs quantitatifs pour donner des ordres de grandeur de l'activité en 2024 :

Nombre d'évaluations : concernant les envois de tests SNCF, en 2024 il y a eu 107 000 envois de mails incluant des liens de passations de tests. Parmi ces envois, à peu près 38 500 relances.

Chaque envoi de mail contient plusieurs tests. Hors relances, pour Réseau on a compté 30 000 envois de mails et en moyenne 2 à 3 tests par envoi. Pour le reste du périmètre, 38 500 envois de mails, avec 3 à 5 tests par mail.

La durée de passation va de 35 minutes à 1h30 selon les tests choisis.

Concernant les mises en situation, il y a eu 3 150 passations (cas pratiques adaptés à distance avec pour contenu : des documents écrits, vidéos, audios, temps chronométré pour certains exercices).

La durée des mises en situation varie de 30 minutes à 55 minutes.

Les exigences fonctionnelles ci-dessous précisent les attendus.

3.1 EXIGENCES FONCTIONNELLES (FON)

3.1.1 FON X.1 – Paramétrage et personnalisation de la SOLUTION

Cette partie concerne la création des composants, des interfaces graphiques de consultation/saisie/requête et des modèles afin que la SOLUTION soit parfaitement adaptée aux spécificités de l'ENTREPRISE.

FON	Exigences	Flexibilité
FON 01	L'interface graphique est personnalisée de manière à respecter la charte graphique de l'ENTREPRISE.	F2
FON 02	Le nom de la SOLUTION affichée sur l'interface graphique est défini par l'ENTREPRISE.	F2
FON 03	La SOLUTION doit nous permettre de créer ou de modifier des questionnaires et mises en situations supplémentaires en RUN. Précisez les modalités fonctionnelles, techniques et financières.	F1

3.1.2 FON X.2 – RGPD

FON	Exigences	Flexibilité
FON 04	La SOLUTION est conforme au texte réglementaire européen du 25 mai 2018 relatif à la Protection des Données Personnelles (RGPD).	F0
FON 05	La SOLUTION doit permettre l'accessibilité au responsable de traitement et par délégation aux administrateurs de l'ENTREPRISE à toutes les données retraitées, et ce conformément au RGPD (Règlement général sur la protection des données).	F0
FON 06	La SOLUTION permet d'informer et de notifier à l'utilisateur, notamment à sa première connexion, les politiques de protection des données - loi RGPD (Règlement général sur la protection des données).	F0
FON 07	La SOLUTION doit permettre d'adapter les mentions légales (et notamment de publier un avertissement sur la propriété intellectuelle des tests de l'ENTREPRISE)	F1
FON 08	La SOLUTION permet d'accéder à la politique de protection des données à tout moment.	F0
FON 09	La SOLUTION doit permettre à tout candidat de demander la suppression de son compte.	F1
FON 10	La SOLUTION doit comporter dans ses Conditions Générales d'Utilisation (CGU) les conséquences apportées lors d'une demande de suppression des données personnelles du candidat. (impact sur le traitement de la candidature)	F1

3.1.3 FON X.3 – Modalités d'accès

FON	Exigences	Flexibilité
FON 11	La SOLUTION doit permettre une authentification pour divers profils d'utilisateurs et une déconnexion à la SOLUTION.	F0

3.1.4 FON X.4 – L'ergonomie

FON	Exigences	Flexibilité
FON 12	La SOLUTION met à disposition un accès et une interface utilisateurs conviviale et simple d'utilisation.	F1
FON 13	La SOLUTION affiche une aide contextuelle à l'utilisation (aide selon différents formats : bulles, tuto, légende ...).	F2
FON 14	La SOLUTION permet de télécharger plusieurs pièces jointes du type .xls, .doc, .pdf, .png, .avi, .mp4, .WMV, .AI ... sur son profil conformément aux habilitations définies.	F2

3.1.5 FON X.5 – Accessibilité à plusieurs populations d'utilisateurs

FON	Exigences	Flexibilité
FON 15	La SOLUTION doit permettre l'accessibilité depuis des appareils mobiles (téléphone, tablette) en responsive design.	F2
FON 16	La SOLUTION est accessible à des utilisateurs ayant un handicap visuel - sous titrage audio et vidéo, fonction pour grossir les caractères, avec adaptation automatique de la mise en page et sans perte d'informations.	F2

3.1.6 FON X.6 – Fonctionnalités spécifiques pour interfaçage

FON	Exigences	Flexibilité
FON 17	La SOLUTION doit permettre l'interfaçage fluide au fil de l'eau avec l'ATS de l'entreprise par API afin d'optimiser le suivi des candidatures : avoir la visibilité sur toutes les actions réalisées en lien avec ces candidatures. Synchronisation des données entre la SOLUTION et l'ATS (API aller et retour pour mise à jour événement).	F1
FON 18	La SOLUTION doit pouvoir utiliser dans le cadre des API un abonnement Webhook.	F1
FON 19	La SOLUTION doit permettre, lorsqu'un candidat atteint l'étape de pré sélection dans l'ATS (événement courrier joué), d'envoyer automatiquement et instantanément au candidat une invitation à passer une évaluation (test, mise en situation) par mail avec le lien de passation.	F1

FON 20	La SOLUTION doit permettre, lorsque l'évaluation a été faite par le candidat, que l'information soit immédiatement transmise au recruteur via l'ATS (événement évaluation passée).	F1
FON 21	La SOLUTION doit permettre, lorsque l'évaluation n'a pas été finalisée par le candidat dans le délai imparti, qu'une notification soit faite dans l'ATS pour en informer le recruteur.	F1
FON 22	La SOLUTION doit permettre de relancer l'invitation par mail configurable avec le lien de passation par les acteurs du recrutement au candidat.	F1
FON 23	La SOLUTION doit permettre aux candidats d'accéder aux tests via leur espace candidat dans la SOLUTION.	F3
FON 24	La SOLUTION doit permettre de transmettre dans l'ATS l'information de relance automatique. Si les évaluations prescrites ne sont pas réalisées dans le délai malgré les relances, la solution devra adresser automatiquement un mail de clôture de la candidature.	F1
FON 25	La SOLUTION doit permettre de visualiser quels candidats ont reçu l'évaluation et sont en attente de passation et ceux qui ont effectué l'évaluation en vue globale et par candidat.	F1

3.1.7 FON X.7 – Fonctionnalités principales

Intervention de l'IA

FON	Exigences	Flexibilité
FON 26	Le TITULAIRE doit mentionner explicitement les fonctionnalités faisant intervenir un système d'IA et décrire précisément comment ce système intervient et pour quelles finalités. Également indiquer si l'intervention de l'IA est actionnable au choix de l'ENTREPRISE ou intégrée (pas de choix possible).	F1
FON 27	La SOLUTION doit proposer un système IA pour la création des tests et mises en situation.	F1

Création et gestion des tests et des mises en situation

FON	Exigences	Flexibilité
FON 28	La SOLUTION doit pouvoir créer des évaluations avec adaptation du temps de passation (tiers temps).	F1
FON 29	La SOLUTION doit pouvoir créer des évaluations avec adaptations (visuelle, audio, ...) pour les candidats déclarant être en situation de handicap.	F2
FON 30	La SOLUTION doit permettre de concevoir, modifier, diffuser, interpréter des tests reprenant le contenu des différents tests déjà conçus par l'ENTREPRISE notamment des tests de type QCM (comportant toutes formes de réponses à cocher, à rédiger, etc.), de connaissances techniques, d'aptitudes (raisonnement abstrait, spatial, numérique, mécanique, compréhension verbale etc.) et des questionnaires de personnalité.	F0
FON 31	La SOLUTION doit permettre de créer pour chaque test plusieurs variantes pour chaque item.	F1

FON 32	Lors de la création d'un test, la SOLUTION permet de pouvoir choisir un mode de présentation aléatoire des items de tous les candidats, et un ordre aléatoire des choix de réponse d'un QCM.	F1
FON 33	La SOLUTION permet d'avoir un panel de questions disponibles pour un même niveau de difficultés. Ainsi chaque candidat pourra être testé sur le même sujet au même niveau mais avec des questions différentes. Si un même candidat devait repasser le test, la SOLUTION se souviendrait des questions déjà proposées et présenterait une autre sélection de questions. Cela pourra permettre de limiter la triche.	F2
FON 34	La SOLUTION pourra permettre d'ajuster le niveau de difficulté des questions en fonction des réponses du candidat.	F2
FON 35	La SOLUTION doit permettre de faire évoluer les tests et les mises en situation et leurs versions de manière régulière et dynamique (à minima tous les ans). Ceci de manière autonome par les recruteurs ou via une aide proposée par la solution. Dans tous les cas le respect de la propriété intellectuelle des tests et mises en situations créés sera garanti.	F1
FON 36	La SOLUTION doit pouvoir définir des tests ipsatifs, normatifs, ainsi que des tests de puissance ; basés sur la théorie classique des tests comme sur la théorie des réponses aux items.	F1
FON 37	La SOLUTION doit pouvoir proposer des modèles d'évaluations, de tests, de mises en situation que l'on pourra adapter aux besoins de l'entreprise. Des exemples de tests et de mises en situations proposées pour les candidats pourront être détaillés dans la réponse.	F1
FON 38	La SOLUTION doit proposer des types de réponses et de questions multiples, pouvant contenir des images, des textes, des vidéos et autres supports dynamiques et favorisant l'interactivité avec le candidat (audio, ...). Tailles max des contenus à préciser.	F1
FON 39	La SOLUTION doit pouvoir créer, importer et gérer des questions dans une bibliothèque de questions organisée, afin de pouvoir créer des tests de différents niveaux. Par exemple sur la base de groupes de questions dans lesquels la solution irait piocher aléatoirement pour chaque type de test.	F1
FON 40	La SOLUTION doit pouvoir créer des évaluations à partir d'une IHM simple et conviviale. Les résultats seront étalonnés par population cible, niveau, métier etc. pour chaque test ou mises en situation.	F1
FON 41	Les tests psycho techniques sont amenés à évoluer en fonction des populations et métiers cibles : ils se basent sur des étalonnages. La SOLUTION doit permettre de construire ces étalonnages, à partir des statistiques réalisées dans la solution, d'imports, et des exports de résultats en masse. Les données doivent être exportables et ajustables régulièrement. On peut aussi envisager un étalonnage dynamique au fur et à mesure de l'avancement des passations. La réponse technique doit préciser les possibilités et limites des étalonnages.	F1
FON 42	La SOLUTION doit pouvoir intégrer nos études de cas ou nos mises en situation professionnelles sur la base de scénarios inspirés des métiers de l'ENTREPRISE, permettant une évaluation comportementale et des pondérations.	F0
FON 43	La SOLUTION doit, dans le cas des mises en situations professionnelles et/ou des cas pratiques, identifier clairement les compétences avec une cartographie personnalisable permettant de mettre en évidence points forts / axes de progrès / conseils de développement.	F1

FON 44	La SOLUTION doit proposer des mises en situations concrètes, adaptées à la réalité et l'environnement professionnel, exhaustives avec des modalités dynamiques et les plus interactives possibles, de types vidéo, image, animation, chronométrage de chaque étape. La réponse technique donnera des exemples. A noter, une proposition de mises en situation professionnelles et d'études de cas pratiques digitalisées et accessibles en ligne, basées sur des scénarios immersifs, réalistes et interactifs, présentant des similitudes avec l'emploi visé et paramétrables en fonction des spécificités et de la catégorie de poste (exécution, maîtrise et cadre) serait apprécié.	F1
FON 45	La SOLUTION doit proposer une aide à la création de questions/d'exercices, une diversité de modalités d'échanges.	F1
FON 46	La SOLUTION doit permettre d'observer, d'évaluer et de coter soit automatiquement soit par le recruteur rapidement et efficacement la prestation du candidat.	F1
FON 47	La SOLUTION doit permettre de prévisualiser le test ou la mise en situation créés sur les différents supports de passation possibles (smartphone, etc.).	F1
FON 48	Pour les phases d'expérimentation / de recette et sur un échantillon de personnes réduit, la SOLUTION doit donner la possibilité de tester pour pouvoir ajuster lorsque c'est nécessaire le dispositif en fonction des résultats, sans impact sur les candidats.	F1
FON 49	Pour les mises en situation métier, la SOLUTION doit préciser le délai de création de la maquette de l'exercice à tester. Et nous avons besoin que les compétences testées lors des exercices correspondent à celles du référentiel de compétences proposé par les équipes de recrutement.	F1
FON 50	La SOLUTION doit permettre de créer des batteries de tests : groupes de tests dont l'ordre de présentation au candidat a été déterminé au préalable par le recruteur. Il sera possible de choisir lors des envois une ou plusieurs batteries prédéfinies associant des tests, ou bien de sélectionner les tests un par un en fonction du besoin.	F1

Envoi des évaluations

FON	Exigences	Flexibilité
FON 51	La SOLUTION doit permettre d'envoyer aux candidats des invitations automatisées à passer les évaluations par mail.	F0
FON 52	La SOLUTION doit créer ces invitations avec le logo et la charte graphique de l'ENTREPRISE.	F1
FON 53	La SOLUTION doit créer ces invitations où doivent se trouver toutes les informations et pièces jointes, contacts utiles (support technique, éventuellement des tutoriels...) pour réaliser la passation dans les meilleures conditions.	F1
FON 54	La SOLUTION doit permettre aux candidats d'accéder aux tests via un lien sécurisé sur l'invitation envoyée par mail avec une durée d'expiration.	F0
FON 55	La SOLUTION doit permettre au client de personnaliser le mail.	F1
FON 56	La SOLUTION doit permettre d'envoyer par mail des rappels automatiques aux candidats.	F1
FON 57	La SOLUTION prévoit une visualisation de l'avancement des passations, et de la réalisation de chaque test.	F1
FON 58	La SOLUTION doit proposer des systèmes de sécurisation antitriche conformes aux exigences CNIL RGPD (en toute transparence et avec le consentement du candidat) avec possibilité de choix et de gradation selon les types d'évaluations	F0

FON 59	La SOLUTION doit proposer une sécurisation socle obligatoire pour toutes les passations, de type : <ul style="list-style-type: none"> - Vérification des fonctionnements webcam, microphone et du matériel informatique. - Authentification de la personne autorisée à passer les évaluations. - Verrouillage du navigateur en mode plein écran forcé. - Restriction à un seul écran. - Désactivation de l'impression. - Blocage du presse papier. - Désactivation du clic droit. - Détection des sorties d'écran. 	F1
FON 60	La SOLUTION doit proposer d'autres possibilités de sécurisation par exemples non exhaustifs, à compléter et détailler : <ul style="list-style-type: none"> - Enregistrement de la passation. - Capture de l'écran. - Balayage à 360 degrés de l'environnement. - Utilisation de la webcam mobile (smartphone). - Surveillance en temps réel, par un logiciel. - Vérification de l'identité des candidats. - Algorithme de détection des irrégularités de passation. - ... 	F2
FON 61	La SOLUTION peut proposer une sécurisation complète de passations en ligne type logiciel de surveillance ou analyse vidéo ou autre à expliciter.	F2
FON 62	La SOLUTION doit permettre de paramétrer le nombre d'envois d'un même test à un même candidat sur une période précise. Les recruteurs auront accès à un historique des passations. Ils recevront une alerte, voire un blocage de l'envoi des tests si le candidat a déjà passé les évaluations sur la période définie (ex : un an de validité des résultats aux tests avant de pouvoir refaire les évaluations).	F1

Administration des évaluations

FON	Exigences	Flexibilité
FON 63	La SOLUTION doit permettre de réaliser des envois d'évaluations en masse pour un ensemble de candidats.	F1
FON 64	La SOLUTION doit permettre de donner aux recruteurs un accès simple et immédiat aux résultats des tests et mises en situations.	F1
FON 65	La SOLUTION doit permettre d'éditer et d'exporter pour les recruteurs des rapports pdf détaillés sur les performances des candidats pour tous les types d'évaluation. La réponse technique doit montrer des exemples concrets. Elle doit permettre de construire des rapports adaptés aux tests de l'entreprise : temps passé sur la lecture de consigne et sur le test, nombre de sauts d'items, nombre d'items non vus, nombre de questions non traitées, nombre d'erreurs, nombre de bonnes réponses, place du candidat par rapport à l'étalonnage de référence...	F1
FON 66	Pour les rapports de résultats, s'il y a des commentaires sur les performances des candidats générés par la SOLUTION, une attention particulière devra être portée à la qualité de la rédaction et à la cohérence avec la prestation du candidat. La formulation devra être nuancée et respectueuse. La réponse technique devra fournir des exemples et expliquer comment sont générés les commentaires.	F1
FON 67	La SOLUTION doit permettre la création de rapports simplifiés synthétiques destinés aux candidats.	F2

FON 68	La SOLUTION doit proposer des fonctionnalités permettant de comparer les performances de chaque candidat par rapport à une ou plusieurs populations de référence (par exemple : population cadre, population exécution...). Le compte rendu doit afficher des notes étalonnées.	F0
FON 69	La SOLUTION doit permettre de suivre l'historique des tests et évaluations passées pour chaque candidat.	F0
FON 70	La SOLUTION devra permettre de réinitialiser l'évaluation en cas de dysfonctionnement lors de la passation.	F1
FON 71	La SOLUTION doit permettre d'optimiser les sélections et envois de tests lorsqu'un candidat postulera sur plusieurs métiers avec des tests communs en partie, et d'identifier ces cas.	F1
FON 72	La SOLUTION doit permettre le suivi et stockage des tests passés pour chaque candidat, avec accès aux résultats et rapports, pendant une durée définie par le client.	F0
FON 73	La SOLUTION doit permettre de configurer et d'administrer la durée de passation des tests et les conditions de réalisation (chronomètre, etc). La réponse technique devra préciser les modalités.	F0
FON 74	La SOLUTION doit permettre d'envoyer des notifications à tous les utilisateurs / contributeurs (mail, ...) et que l'ENTREPRISE puisse paramétrer les règles de gestion et le contenu des notifications.	F1
FON 75	La SOLUTION doit permettre de bénéficier d'un appui / contact support utilisateur avec engagement de réponse dans un délai garanti.	F1

Gestion des utilisateurs des évaluations (recruteur)

FON	Exigences	Flexibilité
FON 76	La SOLUTION permet au recruteur de créer des fiches candidats avec les données d'identification nécessaires (nom, prénom, adresse email...).	F1
FON 77	La SOLUTION permet d'identifier, par une fonction l'utilisateur (recruteur) qui a réalisé l'évaluation sur l'outil et qui a complété la fiche d'évaluation.	F1
FON 78	La SOLUTION permet à l'utilisateur : - de rechercher les résultats des évaluations d'un candidat, - de modifier si nécessaire les données personnelles d'un candidat (nom, prénom, email, etc.) - d'archiver et/ou supprimer les données personnelles d'un candidat et les résultats obtenus aux évaluations passées.	F1
FON 79	La SOLUTION permet de réaliser une recherche selon différents critères (création IHM de recherche candidat).	F0
FON 80	La SOLUTION permet d'afficher l'ensemble des candidats répertoriés dans la solution et les trier selon différents critères.	F1

Gestion des candidats

FON	Exigences	Flexibilité
FON 81	La SOLUTION permet au CANDIDAT de réinitialiser son mot de passe d'une autre manière que par mail (numéro de téléphone, identification Google...).	F1
FON 82	La SOLUTION détecte les doublons de compte candidats et alerte si création d'un nouveau compte pour le même candidat (contrôle sur plusieurs champs : nom, prénom, adresse email...). Elle alerte si un candidat ayant passé des tests depuis moins de 12 mois se représente. Le nouvel envoi sera bloqué.	F1

FON 83	La SOLUTION permet de créer en masse de fiches candidats.	F1
---------------	---	----

3.1.8 FON X.8 – Habilitations et rôles

FON	Exigences	Flexibilité
FON 84	La SOLUTION est accessible à l'ensemble des acteurs/utilisateurs de l'ENTREPRISE, conformément aux habilitations définies.	F0
FON 85	La SOLUTION permet de gérer différents profils utilisateurs.	F0
FON 86	La SOLUTION permet un partage d'information entre les différents profils conformément aux droits et aux habilitations en cohérence avec les périmètres d'organisation définis.	F1
FON 87	La SOLUTION permet de gérer des droits d'accès différents (visualisation, modification...) en fonction des différents profils utilisateurs.	F1
FON 88	La SOLUTION doit permettre de donner un accès aux tests de plusieurs agences pour certains utilisateurs si l'administrateur l'autorise.	F1
FON 89	La SOLUTION doit permettre plusieurs types de rôles / d'utilisations : consultation, modification, suppression avec les habilitations associées.	F1
FON 90	La SOLUTION doit ouvrir des droits de 2 sortes pour les acteurs du recrutement : - Administrateur, - Recruteur d'Agence.	F1
FON 91	La SOLUTION doit permettre à l'administrateur de créer, modifier, supprimer et assigner des rôles.	F1
FON 92	La SOLUTION doit permettre à l'administrateur d'exporter la liste (format Excel) des utilisateurs habilités.	F1
FON 93	La SOLUTION doit permettre à l'administrateur : - de créer, modifier, supprimer des modèles de tests et des bibliothèques de questions ; - d'envoyer des invitations et des rappels aux candidats ; - d'accéder aux résultats, générer des rapports, faire évoluer les évaluations et les échantillonnages, - de réaliser toutes les actions de gestion candidats y compris suppression ...	F1
FON 94	La SOLUTION doit permettre au recruteur d'Agence : - de créer, modifier et gérer les tests et sessions de tests ; - d'envoyer des invitations et des rappels aux candidats ; - d'accéder aux résultats, - de générer des rapports, - de faire évoluer les évaluations et les échantillonnages ... Selon le rôle que lui a assigné l'Administrateur et le périmètre d'action accordé.	F1

3.1.9 FON X.9 – Exigences de stockage, d'archivage et de l'historisation

FON	Exigences	Flexibilité
-----	-----------	-------------

FON 95	La SOLUTION doit permettre le stockage des données des candidats en base active pendant une durée d'un an minimum après la dernière action effectuée.	F0
FON 96	La SOLUTION devra permettre un accès à ces données stockées en base active.	F0
FON 97	La SOLUTION, après la durée convenue de stockage, permet un envoi automatique des données candidats vers une solution sécurisée en accès restreint, à des fins de preuves ou de litiges (application d'archivage légale). À la suite de cet envoi, la SOLUTION doit supprimer les données des candidats de la base active.	F1
FON 98	La SOLUTION doit rendre disponible l'historique de toutes les actions sur le dossier candidat via l'IHM (qui, quelle action, horodatage, données avant/après).	F1
FON 99	La SOLUTION permet de stocker l'ensemble des documents (exemple : résultats de tests, rapports destinés aux candidats, rapports pour les recruteurs, synthèse, ...). La réponse technique devra donner des exemples.	F1
FON 100	La SOLUTION pourra permettre de conserver les notes de synthèse des recruteurs et les fiches candidats remplies lors de la pré-sélection.	F2

3.1.10 FON X.10 – Reporting et suivis

FON	Exigences	Flexibilité
FON 101	La SOLUTION permet de suivre l'activité, de créer de rapports et tableaux de bords sur toutes les données.	F1
FON 102	La SOLUTION permet l'export des données de la solution à des fins de traitement statistiques sous format Excel.	F1
FON 103	La SOLUTION devra permettre de concevoir et de personnaliser les rapports candidats selon les besoins des recruteurs.	F1
FON 104	La SOLUTION rendra possibles les analyses de données et les exports de données pour identifier les tendances et ajustements nécessaires.	F1
FON 105	La SOLUTION proposera un tableau de bord avec une vue globale de la performance et des statistiques (ex : nombre de passations, nombre d'envois, nombre de relances etc.).	F1

3.1.11 FON X.11 – Formation et Onboarding

FON	Exigences	Flexibilité
FON 106	Tutoriels et guides support aux utilisateurs en français pour les accompagner.	F1
FON 107	Webinaires et ateliers en français pour les administrateurs et recruteurs pour l'utilisation de la SOLUTION, et pour l'appui lors de la création et mise à disposition de nouvelles évaluations.	F1
FON 108	La SOLUTION doit permettre de tester les nouvelles évaluations avant déploiement en prod.	F1

3.2 DONNEES TRAITES PAR LA SOLUTION (DON)

DON 010	La SOLUTION doit permettre de contrôler la qualité et la cohérence des données	F1
<p>Les contrôles doivent pouvoir être bloquants et être réalisés en temps réel ou en temps différé.</p> <p>La SOLUTION doit notifier les utilisateurs de la SOLUTION ou l'ENTREPRISE des résultats de ces contrôles.</p> <ul style="list-style-type: none"> - La SOLUTION met à disposition de l'Administrateur SNCF, un état qui reprend les données faisant l'objet d'un rejet, d'un doublon ainsi que celles faisant l'objet d'une erreur. - La SOLUTION met à disposition de l'Administrateur SNCF une aide à la correction des rejets - en indiquant le motif du rejet et des doublons. L'état des rejets reprend également la situation de chaque enregistrement pour lequel la donnée a été rejetée. <p>Pour des besoins métiers</p> <ul style="list-style-type: none"> • La SOLUTION doit permettre l'extraction par l'entreprise de l'ensemble des données sous format Excel afin de les utiliser pour des finalités additionnelles. 		
Livrables(s) : SOLUTION	Contrôle de l'atteinte des résultats : Recette de la SOLUTION	Niveau à atteindre : Réception validée

3.3 EXPRESSION DES EXIGENCES DE GOUVERNANCE (GOU)

3.3.1 Organisation

GOU 010	Le TITULAIRE met en place une gouvernance de la SOLUTION	F1
<p>Le TITULAIRE nomme un responsable unique de la SOLUTION, interlocuteur privilégié vis-à-vis de l'ENTREPRISE, ayant pouvoir d'organiser, de piloter et de contrôler les prestations.</p> <p>Les responsabilités du responsable de la SOLUTION sont notamment les suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Gérer de manière opérationnelle la relation avec l'ENTREPRISE ; ▪ Piloter le planning et l'avancement des prestations ; ▪ Suivre les coûts des prestations ; ▪ S'assurer du respect des engagements et de l'atteinte des niveaux de service définis par l'ENTREPRISE ; ▪ S'assurer de l'amélioration continue des prestations réalisées pour l'ENTREPRISE ; ▪ Gérer la résolution rapide et efficace des dysfonctionnements pouvant survenir lors des prestations ; ▪ Valider le reporting et le communiquer à l'ENTREPRISE <p>Le responsable de la SOLUTION communique en priorité avec un interlocuteur désigné par l'ENTREPRISE. Il doit participer aux différentes instances conjointement définies avec l'ENTREPRISE.</p> <p>La langue utilisée pour tous les échanges sera le français.</p>		
Livrable(s) : Responsable de la SOLUTION désigné	Contrôle de l'atteinte des résultats : Contrôle des activités du responsable de la SOLUTION	Niveau à atteindre : Responsable unique de la SOLUTION désigné et disponible au démarrage du contrat

GOU 011	Le TITULAIRE doit participer aux instances de gouvernance de la SOLUTION	F1
---------	--	----

Le TITULAIRE doit participer aux instances définies ci-dessous.

- Comité opérationnel (COMOP)

Pendant la phase de BUILD : COMOP hebdomadaire.

Pendant la phase de RUN : COMOP mensuel.

Le TITULAIRE établit l'ordre du jour conjointement avec L'ENTREPRISE au plus tard 2 jours ouvrés avant le comité.

Le TITULAIRE prépare le support de présentation et le transmet à l'ENTREPRISE au plus tard 1 jour ouvré avant le comité.

Le TITULAIRE anime le comité, en rédige le compte rendu et le transmet à l'ENTREPRISE dans les 2 jours suivant le comité.

Le TITULAIRE dispose de 2 jours ouvrés pour valider le compte-rendu ou pour proposer des amendements. Les responsables de la SOLUTION du TITULAIRE et de l'ENTREPRISE participent à ce comité.

- Comité de pilotage (COFIL)

Pendant la phase de BUILD : COFIL mensuel.

Pendant la phase de RUN : COFIL trimestriel.

Le TITULAIRE établit l'ordre du jour conjointement avec L'ENTREPRISE au plus tard 5 jours ouvrés avant le comité et peut être amendé jusqu'à la veille de la réunion sous réserve d'accord de l'ENTREPRISE.

Le TITULAIRE prépare le support de présentation et le transmet à l'ENTREPRISE au plus tard 2 jours ouvrés avant le comité.

Le TITULAIRE anime le comité, en rédige le compte rendu et le transmet à l'ENTREPRISE dans les 5 jours suivant le comité.

L'ENTREPRISE dispose de 5 jours ouvrés pour valider le compte-rendu ou pour proposer des amendements. Les responsables de la SOLUTION du TITULAIRE et de l'ENTREPRISE participent à ce comité.

- Comité Contractuel (COCON)

Pendant la phase de RUN : 1 COCON annuel à minima

En cas de circonstances exceptionnelles, il peut être réuni à tout moment à la demande du Titulaire ou du Client.

Le TITULAIRE établit l'ordre du jour conjointement avec L'ENTREPRISE au plus tard 5 jours ouvrés avant le comité et peut être amendé jusqu'à la veille de la réunion sous réserve d'accord de l'ENTREPRISE.

Le TITULAIRE prépare le support de présentation et le transmet à l'ENTREPRISE au plus tard 2 jours ouvrés avant le comité.

Le TITULAIRE anime le comité, en rédige le compte rendu et le transmet à l'ENTREPRISE dans les 5 jours suivant le comité.

L'ENTREPRISE dispose de 5 jours ouvrés pour valider le compte-rendu ou pour proposer des amendements. Les responsables de la SOLUTION du TITULAIRE et de l'ENTREPRISE participent à ce comité.

- Réunions de travail, de crise et ad hoc

L'ordre du jour est défini à l'initiative de l'ENTREPRISE ou du TITULAIRE et peut être amendé jusqu'à la veille de la réunion sous réserve d'accord de l'ENTREPRISE.

La partie initiatrice de l'ordre du jour anime la réunion, en rédige le compte rendu et le transmet dans les 3 jours ouvrés suivant le comité. L'autre partie dispose de 3 jours ouvrés pour valider le compte-rendu ou pour proposer des amendements.

Les comités et réunions se tiennent dans les locaux de l'ENTREPRISE basés à Saint Denis (93) et/ou à Lyon Part Dieu (69). Lorsque les conditions s'y prêtent, des web conférences ou télé-conférences peuvent se substituer à une présence physique des participants. Le TITULAIRE peut proposer une autre localisation ou d'autres modalités d'organisation, mais leur acceptation est soumise à validation de l'ENTREPRISE. Ces comités et réunions pourront être regroupés en fonction des nécessités et des disponibilités des participants.

Livrable(s) : Ordre du jour, supports de présentation et comptes-rendus des réunions	Contrôle de l'atteinte des résultats : Contrôle des livrables	Niveau à atteindre : Délais de livraison conformes aux délais définis ci-dessus Qualité des livrables
---	--	---

3.3.2 Pilotage et suivi de la prestation

GOU 020	Le TITULAIRE doit fournir à L'ENTREPRISE un reporting sur ses prestations	F1
<p>Le TITULAIRE doit fournir à L'ENTREPRISE un reporting mensuel présentant les indicateurs de pilotage des engagements contractés avec l'ENTREPRISE ainsi qu'une analyse de ces indicateurs et de leur évolution dans le temps. Ces indicateurs sont représentés par les niveaux de services, les délais de traitement et de correction des anomalies, les délais contractuels et la gestion des instances.</p> <p>L'ENTREPRISE analyse ce reporting, identifie les écarts par rapport aux engagements contractés avec le TITULAIRE et détermine les éventuelles pénalités à appliquer.</p> <p>Dans le cadre du COPIL, l'ENTREPRISE se prononce sur l'atteinte des engagements du TITULAIRE. En cas de non atteinte de ces engagements, le TITULAIRE doit fournir un plan d'actions de correction qui sera soumis à l'ENTREPRISE pour validation.</p>		
Livrable(s) : Tableau de bord avec les PKI Reporting Etat d'avancement Plan d'actions et corrections	Contrôle de l'atteinte des résultats : Tableau de bord KPI Délai de fourniture du reporting	Niveau à atteindre : Livraison du reporting au plus tard 5 jours ouvrés avant le COPIL avec l'ordre du jour

3.3.3 Respect des modèles documentaires

GOU 030	Le TITULAIRE respecte les modèles de documentation de l'ENTREPRISE	F1
<p>L'ENTREPRISE est libre de toute utilisation des livrables documentaires rédigés par le TITULAIRE dans le cadre du contrat. Le TITULAIRE s'engage à :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Laisser à l'ENTREPRISE le libre accès aux livrables documentaires utiles à l'exercice des prestations - Mettre à disposition de l'ENTREPRISE les documents sous forme électronique modifiable dans un format compatible avec ceux de l'ENTREPRISE ; - Définir un processus d'information de l'ENTREPRISE sur les mises à jour de la documentation (PQP) ; - Respecter les modèles fournis par l'ENTREPRISE lorsque ceux-ci seront décidés par l'ENTREPRISE (dans ce cas le TITULAIRE ne doit pas y intégrer son logo). <p>Les livrables doivent être livrés dans les délais impartis. Un livrable peut faire l'objet d'une demande de relivraison pour modification. Un livrable qui nécessite plus de deux livraisons peut être refusé. La langue française est utilisée pour tous supports destinés à l'ENTREPRISE.</p>		
Livrable(s) : Livrables documentaires	Contrôle de l'atteinte des résultats : Vérification à la réception des documents	Niveau à atteindre : Respect des engagements

3.3.4 Management de la qualité

GOU 040	Le TITULAIRE assure le management de la qualité de la SOLUTION et des prestations		F1
<p>Le TITULAIRE met en place des processus, une organisation et des ressources pour assurer la qualité de la SOLUTION et de ses prestations. Il établit un PQP contenant à minima :</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ L'ensemble des processus de la prestation : <ul style="list-style-type: none"> - L'organisation, le rôle et les responsabilités des acteurs du TITULAIRE - Les modalités de communication entre l'ENTREPRISE et le TITULAIRE - Les règles d'interactions entre l'ENTREPRISE et le TITULAIRE (réunions, mode de suivi (indicateurs)) et reporting au pilote de prestation, suivi de planning, d'actions et d'avancement, suivi budgétaire, prise et suivi de décisions, suivi des risques, traitement des incidents - La périodicité des réunions prévues - L'organisation du reporting et ses échéances de livraison - La gestion de la documentation (organisation de la documentation, identification et classification des documents, ...) - Les processus de gestion des incidents, de gestion des problèmes, de gestion des anomalies, de gestion des changements, de gestion des mises en production et de gestion de crises - La gestion des écarts par rapport aux périmètres fixés dans le CCTP. ➤ Le contexte opérationnel : <ul style="list-style-type: none"> - L'articulation de la prestation en phases, activités et tâches à réaliser ; - L'environnement méthodologique (méthodes et outils de conduite de la prestation, de conception, de réalisation, de test) ; - Les modalités et dispositifs de passage des jalons de la prestation ; - La description du Plan de réversibilité et du Plan de déroulement de la réversibilité. <p>Le TITULAIRE livrera les documents au plus tard 20 jours ouvrés après la date de démarrage du contrat (signature du contrat).</p> <p>Au cours de la prestation, le TITULAIRE s'engage à effectuer toutes les mises à jour nécessaires, afin que le PQP soit le reflet de la prestation réalisée. Toute modification du PQP est soumise au Comité de pilotage (COFIL).</p> <p>L'ENTREPRISE dispose de 3 semaines pour apporter ses remarques et demandes de modification puis le TITULAIRE dispose de 2 semaines pour prendre en compte les remarques de l'ENTREPRISE. Les documents sont ensuite validés par l'ENTREPRISE. En cas de points de désaccord, ceux-ci seront traités lors d'une réunion ad hoc sous une semaine, avec escalade hiérarchique si nécessaire.</p>			
Livrable(s) : PQP	Contrôle de l'atteinte des résultats : Vérifications : - Complétude de la documentation - Délai de livraison initiale du PQP	Niveau à atteindre : Livraison au plus tard 20 jours ouvrés après la date de démarrage du contrat. Validation du PQP	

3.3.5 Gestion des crises

GOU 050	Le TITULAIRE se mobilise dans la gestion et la résolution des crises		F1
<p>Une situation de crise peut être déclenchée par le TITULAIRE ou par l'ENTREPRISE en cas de problème de fonctionnement de la SOLUTION, notamment dans les cas suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> - L'engagement de disponibilité de la SOLUTION n'est pas tenu - Des dysfonctionnements graves ou récurrents impactent le bon fonctionnement de la SOLUTION - Un comportement anormal de la SOLUTION met en danger le SI de l'ENTREPRISE ou la sécurité des données <p>Des crises peuvent également être déclenchées via une procédure d'escalade en cas de différend persistant entre le TITULAIRE et l'ENTREPRISE, notamment lorsqu'une situation pourrait mettre en péril le planning ou la qualité des prestations, par exemples dans les cas suivants :</p>			

- Non-respect récurrent des délais de livraison des livrables
- Absence de réponse aux demandes de support
- Désaccord sur des décisions à prendre
- Dysfonctionnement lié à une mauvaise qualité de service
- Dysfonctionnement au niveau de la communication interne ou externe.

Le TITULAIRE doit s'impliquer dans le suivi des crises même si leur origine n'est pas de sa responsabilité et il agit en coordination avec l'ensemble des acteurs concernés de l'ENTREPRISE pour sortir au plus vite des crises.

Dès le démarrage de la crise, l'ENTREPRISE et le TITULAIRE organisent une réunion pour établir un diagnostic de la situation, évaluer les risques et mettre en place des moyens et une organisation permettant de gérer la crise.

L'ENTREPRISE et le TITULAIRE conviennent d'un plan d'actions pour résoudre les problèmes et revenir au plus vite vers une situation normale.

Une fois la crise terminée, l'ENTREPRISE et le TITULAIRE font un retour d'expérience.

Le TITULAIRE formalise le processus « gestion de crise » dans le PQP.

Livrable(s) : Matrice de risques Analyses et retour d'expérience	Contrôle de l'atteinte des résultats : Vérification à la réception des documents	Niveau à atteindre : Respect des engagements
--	---	---

3.3.6 Planning

GOU 060	Le TITULAIRE respecte le planning du projet (BUILD)	F1
<p>Le TITULAIRE s'engage à participer aux réunions projet à partir de la réunion de lancement qui doit intervenir au plus tard 2 semaines après la signature du contrat.</p> <p>Le TITULAIRE devra prendre en compte les exigences et contraintes de délais de l'ENTREPRISE (temps de réalisation des recettes, temps de revue de vulnérabilités, mise en œuvre des interfaces, ...) qui seront détaillées lors de la réunion de lancement opérationnel du projet.</p> <p>Le TITULAIRE doit proposer une ou plusieurs trajectoires projet qui permettent une ouverture aux utilisateurs de tous les composants de la SOLUTION en Juin 2025 en respectant les jalons indiqués.</p> <p>Le TITULAIRE doit compléter un planning détaillé en affichant, par composant, une vue détaillée des tâches, des charges associées (TITULAIRE-ENTREPRISE) et des jalons. Pour ce faire il peut utiliser le modèle de planning détaillé fourni en annexe.</p> <p>Nous porterons une attention importante aux éléments fournis dans ce planning.</p>		
<p>Le TITULAIRE s'engage sur le respect des délais, du planning détaillé et des jalons convenus avec l'ENTREPRISE et intégré dans le contrat.</p> <p>Le TITULAIRE s'engage à paramétrer la SOLUTION avec l'ENTREPRISE via une méthode adaptée aux enjeux et contraintes planning.</p>		
<p>Le nombre d'environnements disponibles et leur maintenance devra permettre d'optimiser au mieux le planning.</p>		
<p>Nous porterons une attention importante aux éléments fournis dans ce planning.</p>		
Livrable(s) : Macro-planning Planning détaillé du projet	Contrôle de l'atteinte des résultats : Complétude du planning	Niveau à atteindre : Respect des échéances du CCTP

4 EXIGENCES TECHNIQUES

4.1 EXIGENCES GENERALES (TAL)

4.1.1 Prérequis techniques de la solution

TAL 010	La SOLUTION implémente des technologies de cookies	F0
Si la SOLUTION implémente des technologies de cookies alors le TITULAIRE devra se conformer aux exigences de sécurisation et de conformité telles que définies au sein de SNCF (cf. Annexe 1) pour répondre aux dispositions réglementaires (RGPD, propriété intellectuelle, ...)		
Livrable(s) : Présentation de la CMP choisie par le TITULAIRE	Contrôle de l'atteinte des résultats : Vérification du respect des attentes minimales	Niveau à atteindre : Réception validée

4.1.2 IHM et postes utilisateurs

TAL 020	La SOLUTION doit se conformer aux exigences relatives aux postes clients internes	
La SOLUTION devra respecter les contraintes suivantes :		
TAL 020.1	<p>La SOLUTION ne doit pas nécessiter d'installation logicielle sur le poste de travail et être accessible via un navigateur Web. Toutefois, les produits peuvent utiliser les fonctions telles que les cookies (cf. TAL 010). Cependant, les contrôles Active X et les applets Java sont interdits. Pas d'autorisation d'ouverture de pop-ups (au sens des bloqueurs de pop-ups du navigateur).</p> <p>Aucun privilège d'administrateur ne doit être nécessaire sur les postes utilisateurs (exemple : l'écriture sur les répertoires systèmes est interdite ainsi que sur les parties systèmes de la base de registre des différents postes).</p> <p>La SOLUTION ne doit pas nécessiter d'extension (plug-in notamment) ni imposer un système d'exploitation</p>	F0
TAL 020.2	La SOLUTION doit être accessible via un navigateur Web compatible avec les principaux navigateurs du marché (Internet explorer, Chrome, Firefox, Edge et Safari), dans toutes leurs versions communément utilisées par Internet et considérés comme non obsolète par leur éditeur.	F1
Livrable(s) : La SOLUTION	Contrôle de l'atteinte des résultats : Recette de la SOLUTION	Niveau à atteindre : Réception validée

4.1.3 Disponibilité

TAL 030	Le TITULAIRE doit répondre aux exigences de disponibilité de la SOLUTION souhaitées par l'ENTREPRISE				
TAL 030.1	<p>Le TITULAIRE précisera ses engagements en matière de disponibilité de la SOLUTION qui doivent répondre à minima à :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Une disponibilité de service de 7 jours sur 7, 24 heures sur 24, heure française. - Un taux de disponibilité mensuel de l'application, en dehors des plages d'arrêts pour maintenance programmée, d'à minima 99,5% soit une DIMA (Durée d'Indisponibilité Maximale Admissible) <=4h/mois glissant par tranche de 2h maximum) - Un délai de remise en service maximum de 2h. - En cas de sinistre majeur, la plateforme doit être à nouveau disponible en moins de 12h ouvrés, afin de permettre le traitement des processus d'attribution. - En cas d'arrêt du service pour maintenance, le GPU devra être notifié à minima 15 jours ouvrés à l'avance sur la durée d'interruption de la SOLUTION. - Le TITULAIRE sera autorisé à effectuer toute opération de maintenance entre 20h et 06h du matin en semaine. <p>Une perte maximum de données tolérée de 24h.</p>	F1			
TAL 030.2	Le TITULAIRE doit présenter les moyens mis en œuvre pour garantir ces niveaux.	F1			
TAL 030.3	Le TITULAIRE doit proposer et décrire un Plan de Continuité d'Activité (PCA) détaillant les opérations permettant de redémarrer la SOLUTION le plus rapidement possible avec le minimum de perte de données.	F0			
<table border="1"> <tr> <td>Livrable(s) : Niveaux de SLA (Service Level Agreement) Plan de reprise d'activité</td> <td>Contrôle de l'atteinte des résultats : Vérification des livrables</td> <td>Niveau à atteindre : Conforme aux exigences ci-dessus</td> </tr> </table>			Livrable(s) : Niveaux de SLA (Service Level Agreement) Plan de reprise d'activité	Contrôle de l'atteinte des résultats : Vérification des livrables	Niveau à atteindre : Conforme aux exigences ci-dessus
Livrable(s) : Niveaux de SLA (Service Level Agreement) Plan de reprise d'activité	Contrôle de l'atteinte des résultats : Vérification des livrables	Niveau à atteindre : Conforme aux exigences ci-dessus			

4.1.4 Accessibilité et mobilité

TAL 040	La SOLUTION doit obligatoirement respecter le Référentiel Général d'Amélioration de l'Accessibilité dans sa dernière version publiée sur le site numérique.gouv.fr (https://www.numerique.gouv.fr/publications/rgaa-accessibilite/methode/criteres/#contenu)	
TAL 040.1	<p>La SOLUTION doit être en mesure de respecter les exigences d'Accessibilité Numériques telles que définies dans le RGAA dernière version.</p> <p>Ce niveau d'exigence minimale concerne :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Les contenus développés ou maintenus par le TITULAIRE quel que soit l'OS ou la plateforme. - La capacité des fonctionnalités d'édition ou de développement de contenu, mise à disposition par le TITULAIRE, à produire des contenus conformes. 	F0

	<p>Le TITULAIRE devra indiquer quel pourcentage de niveau de conformité est atteint. Ce pourcentage devra être indiqué dans la SOLUTION elle-même (lien au niveau du header ou footer) au travers de la publication de la Déclaration d'Accessibilité.</p> <p>Le titulaire, en cas de non-conformité ou de conformité partielle, devra présenter un plan de remédiation étalé sur 3 ans à partir de la date de publication de la Déclaration d'Accessibilité. Ces actions correctives seront à la charge du titulaire du marché et ne pourront faire l'objet d'aucun complément ou compensation financière.</p>				
TAL 040.2	Dans le cas où le taux de conformité est différent de 100%, La SNCF peut accepter un taux de 80% minimum.	F1			
TAL 040.3	Le TITULAIRE devra donner, dans sa réponse, des exemples d'applicatifs (applications, sites, logiciels...) précédemment développés et mis en ligne ainsi que leur taux d'accessibilité au travers de la Déclaration d'Accessibilité.	F3			
TAL 040.4	Du fait d'une défaillance du TITULAIRE du marché ou dans le cas de non-conformité(s) bloquante(s), la SNCF se réserve le droit de refuser la livraison. Nous entendons par non-conformité bloquante des dysfonctionnements impactant la navigation clavier ou le bon fonctionnement du lecteur immersif.	F2			
<table border="1"> <tr> <td>Livrable(s) : La SOLUTION Déclaration de conformité au RGAA dans sa version en vigueur</td> <td>Contrôle de l'atteinte des résultats : Recette de la SOLUTION Vérification des livrables</td> <td>Niveau à atteindre : Conformité au RGAA à hauteur de 100% du niveau AA</td> </tr> </table>			Livrable(s) : La SOLUTION Déclaration de conformité au RGAA dans sa version en vigueur	Contrôle de l'atteinte des résultats : Recette de la SOLUTION Vérification des livrables	Niveau à atteindre : Conformité au RGAA à hauteur de 100% du niveau AA
Livrable(s) : La SOLUTION Déclaration de conformité au RGAA dans sa version en vigueur	Contrôle de l'atteinte des résultats : Recette de la SOLUTION Vérification des livrables	Niveau à atteindre : Conformité au RGAA à hauteur de 100% du niveau AA			

TAL 041	Le TITULAIRE se conforme aux exigences de l'ENTREPRISE pour accéder à la SOLUTION				
Le TITULAIRE devra se conformer aux exigences suivantes en termes de connexion à la SOLUTION :					
TAL 041.1	Un seul et même portail et une même connexion permettront d'accéder à toutes les fonctionnalités de la SOLUTION.	F1			
TAL 041.2	L'interface utilisateur devra pouvoir être remplacée par une interface interne à l'ENTREPRISE sur tout ou partie des fonctionnalités.	F1			
<table border="1"> <tr> <td>Livrable(s) : La SOLUTION</td> <td>Contrôle de l'atteinte des résultats : Recette de la SOLUTION</td> <td>Niveau à atteindre : Conforme aux exigences ci-dessus</td> </tr> </table>			Livrable(s) : La SOLUTION	Contrôle de l'atteinte des résultats : Recette de la SOLUTION	Niveau à atteindre : Conforme aux exigences ci-dessus
Livrable(s) : La SOLUTION	Contrôle de l'atteinte des résultats : Recette de la SOLUTION	Niveau à atteindre : Conforme aux exigences ci-dessus			

TAL 042	L'ensemble des accès mobiles à la SOLUTION et aux données respecte les normes en vigueur et les bonnes pratiques relatives à la sécurité.		F1				
La solution devra être en capacité de s'adapter aux différentes tailles d'écrans potentiellement utilisables par les utilisateurs (PC, Tablettes, Smartphones, etc.) sur le principe du site web adaptatif (Responsive Web Design).							
<table border="1"> <tr> <td>Livrable(s) : La SOLUTION</td> <td>Contrôle de l'atteinte des résultats : Recette de la SOLUTION</td> <td colspan="2">Niveau à atteindre : Réception validée</td> </tr> </table>				Livrable(s) : La SOLUTION	Contrôle de l'atteinte des résultats : Recette de la SOLUTION	Niveau à atteindre : Réception validée	
Livrable(s) : La SOLUTION	Contrôle de l'atteinte des résultats : Recette de la SOLUTION	Niveau à atteindre : Réception validée					

4.2 ARCHITECTURE ET URBANISME (TEC)

4.2.1 Hébergement

TEC 010	Le TITULAIRE héberge et exploite la SOLUTION				
TEC 010.1	La SOLUTION est une solution SaaS (« Software As A Service »), avec un hébergement géré par le TITULAIRE et de hauts niveaux de services rendus. Les infrastructures, mises en place pour la SOLUTION, et leur gestion, doivent être transparentes pour l'ENTREPRISE.	F0			
TEC 010.2	Le TITULAIRE devra indiquer dans sa réponse s'il a recours à une sous-traitance de l'hébergement des données de ses clients et dans ce cas quel processus de contrôle et audit sont mis en œuvre pour contrôler le respect des engagements portés par le TITULAIRE.	F1			
TEC 010.3	Le TITULAIRE devra présenter les solutions mises en œuvre pour permettre une étanchéité de la SOLUTION et de son hébergement vis-à-vis des autres clients du TITULAIRE.	F0			
TEC 010.4	Les serveurs (tous environnements) hébergeant les données personnelles devront être chiffrés. L'hébergeur précisera la SOLUTION utilisée (avec les modalités d'administration des clés de chiffrement).	F0			
TEC 010.5	Le TITULAIRE remettra dans sa réponse une documentation complète de mise en œuvre des processus de sauvegardes et de restauration de données pour chaque environnement.	F1			
TEC 010.6	Le TITULAIRE devra lister : - la localisation des services de maintenance, d'exploitation et de support utilisateur - les données personnelles concernées par ces services - les conditions d'accès aux données dans le cadre de ces services - les mesures organisationnelles et techniques mises en œuvre pour garantir la confidentialité des données personnelles et réduire au maximum les possibilités de transfert.	F1			
TEC 010.7	Le TITULAIRE devra présenter les solutions mises en œuvre pour permettre une résilience qui répond aux besoins du DICT classé D3 (multi-az, espace réplication, ...)	F0			
<table border="1"> <tr> <td>Livrable(s) : La SOLUTION Plan d'Assurance Cybersécurité (PACS) Dossier d'Architecture Technique (DAT)</td> <td>Contrôle de l'atteinte des résultats : Contrôles des livrables</td> <td>Niveau à atteindre : Garantie de la capacité à supporter des charges importantes</td> </tr> </table>			Livrable(s) : La SOLUTION Plan d'Assurance Cybersécurité (PACS) Dossier d'Architecture Technique (DAT)	Contrôle de l'atteinte des résultats : Contrôles des livrables	Niveau à atteindre : Garantie de la capacité à supporter des charges importantes
Livrable(s) : La SOLUTION Plan d'Assurance Cybersécurité (PACS) Dossier d'Architecture Technique (DAT)	Contrôle de l'atteinte des résultats : Contrôles des livrables	Niveau à atteindre : Garantie de la capacité à supporter des charges importantes			

TEC 011	La SOLUTION doit être compatible avec une exposition sur un nom de domaine possédé par l'ENTREPRISE	F0
<p>La SOLUTION du TITULAIRE doit être compatible avec une exposition sur un nom de domaine possédé par l'ENTREPRISE, par exemple https://solution.sncf.fr.</p> <p>Le TITULAIRE devra donc avoir la capacité de fournir les CNAME et/ou les adresses IP permettant de faire pointer le/les noms de domaine de l'ENTREPRISE (Test, Production) sur l'infrastructure de la SOLUTION.</p>		

Livrable(s) : La SOLUTION	Contrôle de l'atteinte des résultats : Contrôle des livrables	Niveau à atteindre : Réception validée
------------------------------	--	---

TEC 012	Le TITULAIRE a la capacité de fournir un CSR conforme à la demande de l'ENTREPRISE et d'utiliser les certificats fournis en retour	F0
<p>Dans le cas où la SOLUTION serait exposée avec un nom de domaine possédé par SNCF (par exemple https://solution.sncf.fr), la SOLUTION doit être compatible avec l'utilisation de certificats SSL fournis par SNCF.</p> <p>Dans ce cas, le TITULAIRE doit donc avoir la capacité de générer les fichiers CSR permettant la production des certificats SSL par SNCF qui fournira en retour les certificats ainsi que les chaînes de certification.</p> <p>Dans le cas où des certificats SSL SNCF seraient déployés sur la SOLUTION du TITULAIRE, ce dernier doit nous alerter à minima 3 mois avant l'échéance desdits certificats, en sachant que la date de fin de validité d'un certificat est directement portée dans les propriétés techniques dudit certificat.</p>		
Livrable(s) : CSR	Contrôle de l'atteinte des résultats : Réception du CSR et installation du certificat Respect des délais	Niveau à atteindre : Réception validée

TEC 013	La SOLUTION doit utiliser le service de messagerie du TITULAIRE	F0
<p>Le TITULAIRE doit proposer, pour l'envoi des mails de la SOLUTION, l'utilisation de son propre service de messagerie sortante.</p> <p>L'envoi des mails devra être réalisé par un flux chiffré (SMTPS).</p> <p>Le TITULAIRE précise sa capacité à adapter le contenu des mails envoyés par la SOLUTION au contexte SNCF (logos SNCF, mentions particulières, lien hypertexte de la SOLUTION avec utilisation d'un nom de domaine SNCF, etc.).</p> <p>Le TITULAIRE précisera également sa capacité à modifier l'adresse expéditrice des mails, plus précisément la partie précédent le nom de domaine utilisé pour l'envoi des mails.</p> <p>Le TITULAIRE indique, pour l'envoi des mails de la SOLUTION via son propre service de messagerie sortante, sa capacité à utiliser un nom de domaine fourni par SNCF.</p>		
Livrable(s) : La SOLUTION	Contrôle de l'atteinte des résultats : Contrôles de l'envoi des mails	Niveau à atteindre : Réception validée

4.2.2 Performance et scalabilité

TEC 020	Le TITULAIRE garantit la performance de la SOLUTION	F1
<p>Le TITULAIRE devra présenter les processus et les solutions d'architecture et d'hébergement mis en œuvre pour permettre de répondre aux volumétries importantes et aux pics de charges auxquels fait face le GPU.</p> <p>Le TITULAIRE devra préciser la configuration requise pour atteindre les meilleurs temps de réponse (nombre d'utilisateurs simultanés, bande passante requise, etc.) et s'engager sur ces temps de réponse de bout en bout du processus.</p>		

Le TITULAIRE précisera quel outil de référence lui permet de monitorer les temps de réponse de la SOLUTION.

Quelques exemples de performances attendues	Temps de réponses attendus (max)
Chargement de la SOLUTION sur le WEB en Desktop	2 à 4 secondes
Chargement de la SOLUTION sur le WEB en mobile avec connectivité 4G.	2 à 4 secondes
Actions simples (Exemple : Ouvrir une IHM, Consulter des PJ, ...)	2 à 4 secondes
Actions complexes (exemple : filtrage complexe des données, localisation géographique à l'aide d'une carte, édition d'un rapport complexe, recherches multi critères).	2 à 4 secondes

TEC 020.1	<p>La SOLUTION est en mesure d'absorber la volumétrie propre au GPU ainsi que les pics et montées en charge sans que cela n'ait d'impact sur l'expérience utilisateur.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Le nombre de connexions simultanées ne doit pas causer de dégradations des temps de réponse. - Le TITULAIRE précisera dans sa réponse le nombre max d'utilisateurs connectés simultanément avec le temps de réponse moyen. - La SOLUTION est en capacité de supporter des montées en charge importantes et à booster l'infrastructure en cas de nécessité dans un délai raisonnable (moins d'une heure idéalement) et sans arrêt du système dans la plage d'ouverture aux utilisateurs de la SOLUTION <p>Le TITULAIRE précisera :</p> <ul style="list-style-type: none"> - les volumes limites à partir desquels la performance sera altérée. - les volumes maximum supportés par la SOLUTION. 	F1
TEC 020.2	<p>Le TITULAIRE doit garantir la performance de la SOLUTION et surveiller les indicateurs associés aux engagements du TITULAIRE sur la performance de la SOLUTION.</p> <p>Le TITULAIRE identifiera, dans un rapport fourni au quotidien à l'entreprise, ces indicateurs de mesures de la performance.</p> <p>En cas d'incident ou de problème de performance survenant sur la SOLUTION, le TITULAIRE doit en informer au plus tôt l'ENTREPRISE et fournir les mesures de performance correspondant à la période de l'incident ou du problème.</p>	F1
<p>Livrable(s) : Indicateurs et mesures de performance de la SOLUTION</p>	<p>Contrôle de l'atteinte des résultats : Contrôle des indicateurs de performance</p>	<p>Niveau à atteindre : Fourniture à chaque COPIL des mesures de performance de la SOLUTION En cas d'incident, les mesures de performance sur la période de l'incident seront fournies.</p>

4.2.3 Interopérabilité

TEC 030	La SOLUTION doit être en capacité à communiquer avec le SI du GPU, de façon interopérable.	
---------	--	--

TEC 030.1	Le TITULAIRE devra présenter la solution d'architecture envisagée et les protocoles retenus pour permettre de communiquer avec le SI SNCF de façon interopérable (par exemple, pour l'authentification, la récupération et l'échange des données).	F1
------------------	--	----

L'utilisation d'un protocole spécifique au TITULAIRE ne pourra en aucun cas être prise en compte.

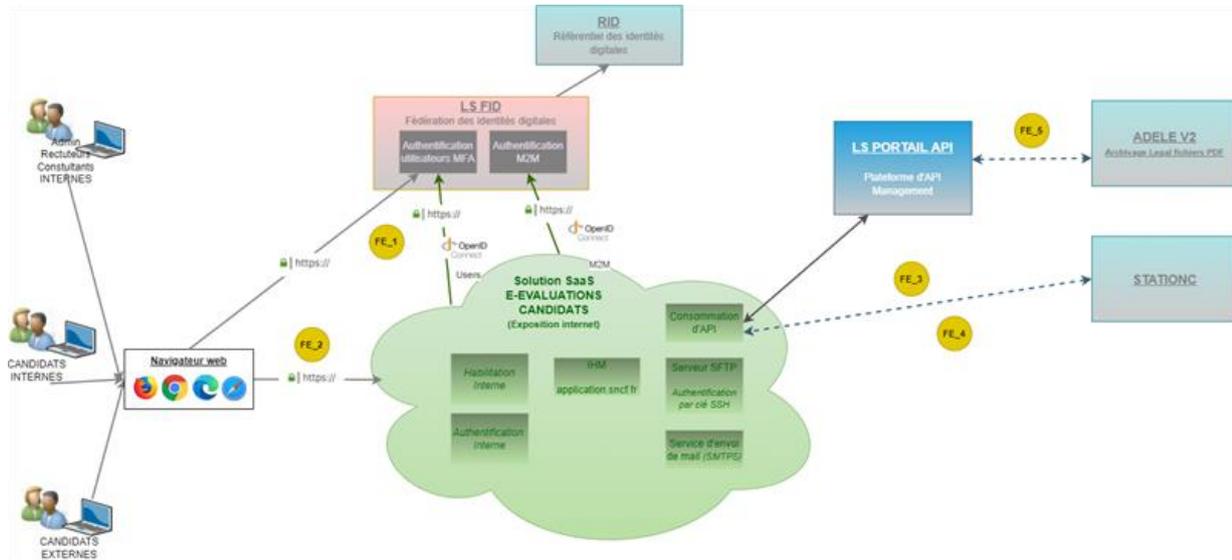
La mise en œuvre de ce type d'architecture vise à faciliter l'ouverture du Système d'information SNCF et à offrir des services aux agents et aux autres applications du SI susceptibles de s'interfacer avec la SOLUTION.

À ce titre :

Le TITULAIRE doit être en capacité à fournir la liste des API et services standards (fonctionnalités, contrôles, règles de gestion) mis à disposition dans une logique orientée service.

Le TITULAIRE détaillera la capacité de la SOLUTION à utiliser des API existantes au sein du SI SNCF (web services REST, SOAP, etc.).

Dans le cas d'échanges de fichiers, le TITULAIRE détaillera les protocoles pressentis et précisera sa capacité à supporter les échanges en API.



Description macro de l'architecture des flux attendus en conformité avec le présent cahier des charges

TEC 030.2	La SOLUTION devra proposer un export manuel de données. Cet export devra être chiffré par une SOLUTION choisie par le TITULAIRE.	F1
TEC 030.3	Le TITULAIRE détaillera la capacité de la SOLUTION à gérer les échanges de données et sa capacité à supporter le protocole OIDC et l'utilisation d'API.	F0

Livrable(s) : Dossier d'architecture technique Dossier d'architecture logiciel Contrats d'interfaces et définitions des APIs	Contrôle de l'atteinte des résultats : Passage en Comité d'Architecture Opérationnelle) Contrôle des contrats d'interface Contrôle des définitions des APIs	Niveau à atteindre : Validation de l'architecture (incluant la validation des protocoles utilisés)
--	---	--

4.2.4 Environnements

TEC 040	Le TITULAIRE met à disposition de l'ENTREPRISE tous les environnements de travail nécessaires au projet	
TEC 040.1	Le TITULAIRE indiquera le nombre d'environnements distincts qui pourront être accessibles en phase de BUILD (phase de construction) et mis à disposition de SNCF. A minima, il convient de prévoir un environnement de Test pour SNCF et un environnement de Production.	F1
TEC 040.2	Le TITULAIRE précisera les environnements (Test, Production) qu'il comptera prendre en charge en phase de RUN (phase de fonctionnement / exploitation).	F1
<p>Il est attendu du TITULAIRE la mise en place, la maintenance, l'exploitation et l'hébergement à minima des environnements suivants, pour les différentes phases du projet :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Environnement de Test en cas d'évolutions prévues à la roadmap produits ou de demandes de développements spécifiques de la part de l'ENTREPRISE. - Environnement de Production 		
TEC 040.3	Le TITULAIRE indiquera le rythme et les conditions d'actualisation de ces différents environnements (en termes de données et de version applicative) et la possibilité de les interfacier avec les environnements correspondants du périmètre applicatif cible. Par exemple, pouvoir connecter l'environnement de Test de la SOLUTION avec l'environnement de Test de la Fédération des Identités (FID) SNCF.	F1
<p>Livrable(s) : Plan d'Assurance Cybersécurité (PACS) Dossier d'architecture technique (DAT)</p> <p>Contrôle de l'atteinte des résultats : Accès aux environnements cités ci-dessus</p> <p>Niveau à atteindre : Conformité au PACS Fourniture des environnements nécessaires</p>		

TEC 041	L'utilisation de données de production dans des environnements hors production est interdite		F0
Le TITULAIRE précisera les moyens pour anonymiser les données dans les environnements hors production (test, recette, intégration, développement, ..).			
Livrable(s) : La SOLUTION sur environnements hors production		Contrôle de l'atteinte des résultats : Recette de la SOLUTION	Niveau à atteindre : Réception validée

4.2.5 Pérennité et Maturité Technique

TEC 050	Le TITULAIRE précisera les moyens mis en œuvre pour garantir des technologies logicielles et matérielles pérennes		F2
<p>Le TITULAIRE détaillera les technologies logicielles et matérielles utilisées par sa SOLUTION en expliquant comment elles contribuent et garantissent sa pérennité et sa maturité technique. Il devra, notamment, présenter :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Les langages de programmation utilisés, • Les langages spécifiques de scripting ou de paramétrage mis en œuvre, s'ils existent, • Les protocoles de communications disponibles au sein de la SOLUTION, • Les différentes briques techniques et produits utilisés (serveur Web, base de données...), • Les différents Frameworks composant sa SOLUTION. 			

Le TITULAIRE pourra compléter ces éléments par une documentation technique de sa SOLUTION.

Livrable(s) : Description technique des technologies logicielles et matérielles utilisées	Contrôle de l'atteinte des résultats : Validation des livrables par Architecte de l'ENTREPRISE	Niveau à atteindre : Pérennité et maturité technique des technologies utilisées par le TITULAIRE
--	---	---

4.3 GESTION DES DONNEES (MIG)

4.3.1 Propriété des Données et intellectuelle

MIG 010	L'ENTREPRISE restera seule propriétaire des données traitées par l'ensemble de la SOLUTION, mises à disposition par le TITULAIRE.	F0
<p>Le TITULAIRE ne pourra avoir accès à la base de données de Production et/ou aux bases de données hors Production pouvant contenir des données personnelles sauf autorisation des équipes projet SNCF.</p> <p>Le TITULAIRE s'engage à ne pas utiliser, copier, s'inspirer, communiquer, analyser les questionnaires et analyses propriété de SNCF et respecter la propriété intellectuelle de ses études et méthodes</p>		

4.3.2 Initialisation et Migration des Données

MIG 020	Le TITULAIRE détaillera les modalités d'initialisation des données de sa SOLUTION	F1
<p>Le TITULAIRE devra décliner un dossier de paramétrage détaillant les initialisations minimales à réaliser au démarrage du projet en précisant lesquelles seront automatisées par script et lesquelles seront réalisées par un paramétrage manuel.</p> <p>Le TITULAIRE devra pouvoir proposer une initialisation de paramétrage sans que celle-ci ne soit à la charge du client.</p>		
Livrable(s) : Dossier de paramétrage	Contrôle de l'atteinte des résultats : Application du Dossier de paramétrage	Niveau à atteindre : Initialisation de la SOLUTION

4.3.3 Conservation des Données / Archivage

MIG 030	Le TITULAIRE doit préciser les règles d'archivage/suppression de chaque type de données enregistrées dans la SOLUTION	F1
<p>Le TITULAIRE devra expliciter les règles d'archivage/suppression (purge) de chaque type de données enregistrées conformément à la législation en vigueur et expliciter les modalités de supervision et d'information de la bonne réalisation de ces traitements.</p> <p>Le TITULAIRE indiquera :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Les modalités d'archivage pouvant être proposées • Les modalités de gestion de la purge de données anciennes <p>Conformément aux réglementations, toutes les données de la SOLUTION doivent être conservées et accessibles pendant 1 année en base active, puis supprimées de la base active et archivées 5 années supplémentaires à des fins de preuve en cas de litige vers l'application d'archivage légale.</p>		

Pour information, ces durées peuvent être amenées à évoluer afin d'être en conformité avec le RGPD (Règlement général sur la protection des données).

La SOLUTION devra s'interfacer en API avec le système d'archivage électronique existant à la SNCF « ADELE ». La SOLUTION devra envoyer un mail de l'accusé de réception de la réussite ou non de l'archivage sur ADELE. Le système d'archivage électronique existant à la SNCF « ADELE » envoi en retour un acquittement, exemple un code erreur si l'archivage par API n'a pas fonctionné. La SOLUTION devra envoyer par mail le résultat de l'acquittement de l'archivage ADELE au chef de projet SNCF.

Livrable(s) : La SOLUTION Modalités d'archivages des données Modalités de purge des données anciennes Modalités de supervision Modalités d'informations (envoi de mails , onglet de supervision dans l'application, ...) 	Contrôle de l'atteinte des résultats : Recette de la SOLUTION	Niveau à atteindre : La SOLUTION Répond aux exigences d'archivages/purge citées ci-dessus Interfaçage avec ADELE en API
---	--	---

MIG 031	Le TITULAIRE proposera une SOLUTION permettant à l'ENTREPRISE d'insérer un onglet ou un lien « Données personnelles » afin de permettre à l'utilisateur d'avoir accès aux mentions d'information RGPD dans l'environnement utilisateur.	F1
<p>Le TITULAIRE proposera une SOLUTION permettant à l'ENTREPRISE d'insérer un onglet ou un lien spécifique « données personnelles » afin de permettre à l'utilisateur d'avoir accès à la mention d'information RGPD à tout moment.</p> <p>Cet onglet ou ce lien devra mener à une page internet ou un fichier PDF (modèle de mention d'information RGPD à récupérer auprès du département juridique propriété intellectuelle et protection des données de l'ENTREPRISE).</p>		
Livrable(s) : La SOLUTION	Contrôle de l'atteinte des résultats : Recette de la SOLUTION	Niveau à atteindre : Présence des mentions d'information RGPD dans la SOLUTION

4.3.4 Réversibilité

MIG 040	Le TITULAIRE devra préciser les modalités de récupération des données dans le cadre d'une procédure de réversibilité	
MIG 040.1	<p>En cas d'arrêt de toute ou partie du contrat de service, et quelle que soit la cause de ce terme, Il est important de s'assurer que les données de la SOLUTION pourront être récupérées et réutilisées par L'ENTREPRISE.</p> <p>Pour cela le TITULAIRE doit confirmer les points suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Le TITULAIRE s'engage à assurer la réversibilité complète du système, et à tout mettre en œuvre sur les plans juridiques, humains et matériels afin de permettre à l'ENTREPRISE et à tout tiers mandaté par ses soins de reprendre et transférer dans les meilleures conditions l'ensemble des données stockées dans l'applicatif du TITULAIRE. 	F1

	<ul style="list-style-type: none"> - Le TITULAIRE s'engage à apporter son concours à l'ENTREPRISE pour lui permettre de reprendre à son compte la prestation - Les données métiers sont restituées dans un format ouvert, compatible avec des outils largement répandus. <p>Si une migration doit avoir lieu vers un autre logiciel du TITULAIRE (y compris dans le cas d'un rachat/fusion), tous les frais de migration inhérents à ce transfert seront pris en charge par le TITULAIRE.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Le TITULAIRE proposera un plan de réversibilité standard - Le TITULAIRE s'engage à maintenir ce plan de réversibilité tout au long de l'exécution du contrat. Ce plan sera soumis à la validation de l'ENTREPRISE à chaque évolution et en particulier avant toute mise en production de tout ou partie de la SOLUTION <p>Il est convenu entre les parties que le TITULAIRE prendra en charge les coûts de la réversibilité tels que limités dans le plan de réversibilité validé, lorsque la résiliation est prononcée aux torts du TITULAIRE.</p>	
MIG 040.2	Prévoir l'effacement sécurisé des données en fin de contrat (avec obtention d'un PV de destruction des données).	F0
Livrable(s) : Plan de réversibilité PACS	Contrôle de l'atteinte des résultats : Validation du plan de réversibilité	Niveau à atteindre : Livraison d'un plan de réversibilité Maintien de ce plan durant toute la durée du contrat

4.4 EXIGENCES DE SECURITE (SSI)

4.4.1 Plan d'Assurance Cybersécurité (PACS)

SSI 010	Le TITULAIRE complète et fournit le Plan d'Assurance Cybersécurité	
SSI 010.1	<p>Le TITULAIRE renseignera obligatoirement le Plan d'Assurance Cybersécurité (PACS) joint au contrat qui décrit les exigences SNCF et les engagements du TITULAIRE. Ce PACS sert de cadre de sécurité opposable juridiquement et constitue une pièce contractuelle qui sera annexée au contrat.</p> <p>A noter : tous les engagements pris dans le PACS par le TITULAIRE, feront l'objet d'une évaluation à l'unité lors du processus de dépouillement déterminant ainsi la recevabilité par l'ENTREPRISE de ce critère.</p>	F0
SSI 010.2	Les réponses aux exigences du PACS doivent être accompagnées d'un commentaire autoporteur et explicite permettant d'évaluer le niveau de conformité de chaque exigence du PACS (niveau de conformité maximum attendu).	F1

Livrable(s) : PACS	Contrôle de l'atteinte des résultats : Contrôle des engagements	Niveau à atteindre : Recevabilité du PACS
------------------------------	---	---

4.4.2 Certifications

SSI 020	Le TITULAIRE valorise ses certifications SSI et les opportunités de classes de services de sécurité	F1
<p>Le TITULAIRE et/ou ses sous-traitants, intervenants dans le cadre de la prestation est/sont certifiés ISO 27001 sur le périmètre de la prestation.</p> <p>Si la prestation bénéficie de tout autre certification de la part du TITULAIRE et/ou de ses sous-traitants, il précisera ces certifications dans sa réponse et leur périmètre d'application.</p> <p>Lors de sa réponse au présent Appel d'Offres, le TITULAIRE fournira la preuve valide de certification et les périmètres couverts.</p>		
Livrable(s) : Des certifications	Contrôle de l'atteinte des résultats : Des preuves	Niveau à atteindre : Sécurité de la SOLUTION aux meilleurs pratiques du marché

4.4.3 Politique SSI

SSI 030	Le TITULAIRE dispose d'une Politique de Sécurité des Systèmes d'Information (PSSI).	F1
<p>Le TITULAIRE dispose d'une Politique de Sécurité des Systèmes d'Information (PSSI).</p> <p>A la demande du Client, le TITULAIRE fournira sa PSSI.</p>		
Livrable(s) : PSSI	Contrôle de l'atteinte des résultats : Des preuves	Niveau à atteindre : Recevabilité du PSSI

4.4.4 Sécurité et sous-traitance

SSI 040	Le TITULAIRE répercute les exigences de sécurité sur les sous-traitants	F1
<p>Le TITULAIRE doit indiquer la liste et la localisation de ses sous-traitants intervenant dans le cadre de la prestation (hébergeur, support, etc.).</p> <p>Le TITULAIRE doit décrire précisément les mesures organisationnelles et techniques de sécurité informatique qu'il impose à ses sous-traitants dans le cadre de la prestation (engagements contractuels, pilotage, reporting, audit, etc.).</p>		
Livrable(s) : PACS	Contrôle de l'atteinte des résultats : Contrôle du PACS	Niveau à atteindre : L'ENTREPRISE est informée en cas de sous-traitance et est reporté dans les clauses du contrat de sous-traitance et le PACS Professionalisation sécurité des intervenants

4.4.5 Localisation de l'hébergement

SSI 050	Les données de la solution doivent être hébergées au sein de l'Union Européenne	F0
L'hébergement (données, infrastructure) est réalisé sur le territoire de l'Union Européenne (UE).		
Livrable(s) : PACS	Contrôle de l'atteinte des résultats : Contrôle du PACS	Niveau à atteindre : Hébergement des données dans l'UE

4.4.6 Cloisonnement

SSI 060	Le TITULAIRE maintient un cloisonnements des environnements	
SSI 060.1	Le TITULAIRE s'engage, dans le cadre de la prestation, à mettre en œuvre et à maintenir un cloisonnement des environnements du Client (production et hors-production) de tout autre environnement, et notamment s'assurer qu'ils ne sont en aucune façon accessibles ou visibles par les autres clients du TITULAIRE.	F0
SSI 060.2	Le TITULAIRE détaille les moyens mis en œuvre pour réaliser le cloisonnement des données SNCF des autres clients du TITULAIRE, qu'ils soient physiques ou logiques.	F1
Livrable(s) : La SOLUTION	Contrôle de l'atteinte des résultats : Vérification du cloisonnement des environnements	Niveau à atteindre : Cloisonnement des environnements et des données du CLIENT

4.4.7 Habilitations applicatives

SSI 070	Habilitations applicatives de la SOLUTION	
SSI 070.1	La solution gère finement les rôles et habilitations des différents types d'utilisateurs permettant l'étanchéité des données et des fonctionnalités (ex : admin métier, admin technique, utilisateur métier 1, utilisateur métier 2, etc.). Les différents profils sont en conformité avec les principes du "besoin d'en connaître" et du "moindre privilège" pour chacun des utilisateurs. Ces principes impliquent qu'un utilisateur précis doit disposer uniquement des droits d'accès strictement nécessaires pour effectuer son travail (consultation, saisie, validation, administration, etc.). Préciser les différents profils définissables sur la solution, et les droits associés.	F0
SSI 070.2	La solution du TITULAIRE doit permettre à SNCF, sous un profil dédié, de faire une revue en masse des profils d'accès.	F1
Livrable(s) : La SOLUTION	Contrôle de l'atteinte des résultats : Vérification des habilitations applicatives	Niveau à atteindre : Conforme aux exigences ci-dessus

4.4.8 Authentications

SSI 080	Authentification et habilitations du prestataire de la SOLUTION		F1
Le TITULAIRE décrit les modalités d'authentification (politique mdp, MFA, etc.) ainsi que les différents profils et habilitations des intervenants du TITULAIRE et de ses éventuels sous-traitants, sur les environnements relatifs à la prestation SNCF.			
Une attention particulière sera portée sur la description des accès en administration (administrateurs fonctionnels et administrateurs système).			
Livrable(s) : La SOLUTION	Contrôle de l'atteinte des résultats : Contrôle de l'authentification et de l'habilitation	Niveau à atteindre : Conforme aux exigences ci-dessus	

SSI 081	Authentification administrateurs de la SOLUTION		
SSI 081.1	Une authentification multi-facteurs (MFA) est mise en place pour tous les profils internes.		F0
SSI 081.2	Un bastion d'administration est utilisé pour assurer la sécurité des actions d'administration système.		F1
Livrable(s) : La SOLUTION	Contrôle de l'atteinte des résultats : Contrôle de l'authentification	Niveau à atteindre : Conforme aux exigences ci-dessus	

SSI 082	Authentification utilisateurs de la SOLUTION		
SSI 082.1	La solution du TITULAIRE doit être compatible avec une délégation d'authentification des utilisateurs selon le protocole OIDC, ou, à défaut, SAMLv2, afin de pouvoir s'interfacer avec l'Identity Provider de SNCF, appelé la FID (Fédération des Identités Digitales). Cette délégation d'authentification concerne le périmètre des utilisateurs SNCF qui sont éligibles à l'authentification par la FID (les autres utilisateurs, le cas échéant, ne sont pas concernés, et leur authentification fait l'objet d'autres exigences).		F0
SSI 082.2	Pour les utilisateurs éligibles à la FID SNCF, la solution du TITULAIRE doit permettre l'authentification multi-facteurs (MFA) en utilisant la solution de SNCF.		F0
SSI 082.3	Pour le périmètre des utilisateurs non éligible à la FID (prospect RH ou ressources en filiales par exemple), le TITULAIRE précisera la capacité de ses outils à implémenter la politique du groupe SNCF concernant les mots de passe utilisateur : <ul style="list-style-type: none"> • longueur minimale de 12 caractères ; • comporter au minimum une majuscule, un chiffre et un caractère spécial ; • invalidé après 5 tentatives d'accès infructueuses. Cette suspension est effective jusqu'à réalisation d'une action d'administration ou à l'échéance d'une période ou d'une date définie (cette invalidation peut être temporaire : 10min tous les 5 échecs par exemple) ; • renouvellement automatique tous les 365 jours ; • ne pas autoriser à reprendre un des 10 mots de passe déjà utilisés ; • non vulnérable aux attaques par dictionnaire. 		F1
SSI 082.4	Pour le périmètre des utilisateurs non-éligibles à la FID SNCF, la solution du TITULAIRE doit proposer un mécanisme d'authentification forte multi-facteurs (OTP SMS, OTP courriel...).		F1

SSI 082.5	Pour le périmètre des utilisateurs non-éligibles à la FID SNCF, le TITULAIRE doit préciser les différentes méthodes supportées, telles que OTP mail, un OTP SMS, ...	F1			
SSI 082.6	Pour le périmètre des utilisateurs non-éligibles à la FID SNCF, à la création d'un compte, le mot de passe étant potentiellement connu d'un tiers, un outil devra proposer à l'utilisateur de le modifier dès sa première connexion.	F1			
SSI 082.7	Pour le périmètre des utilisateurs non-éligibles à la FID SNCF, et concernant la protection des mots de passe et jetons d'authentification, ceux-ci ne doivent jamais être stockés en clair ni avec une méthode de chiffrement réversible. Seule une empreinte (ou hash) du mot de passe doit être stockée en base de données. Le calcul de ce hash doit reposer sur : <ul style="list-style-type: none"> • L'utilisation d'un "sel" unique pour chaque utilisateur permettant de se protéger des attaques par "rainbow tables" (tables précalculées de hashes) ; • L'utilisation d'un algorithme de hash éprouvé, paramétré pour que le temps de calcul d'un hash ne soit pas trop rapide afin de se protéger des attaques par force brute (temps de hash minimum de 50 à 100ms). Si un outil souhaite mettre en œuvre une connexion persistante, un jeton de session longue durée pourra être utilisé. Le TITULAIRE décrira la méthode utilisée pour sécuriser les mots de passe dans les solutions.	F1			
SSI 082.8	Pour le périmètre d'utilisateurs des utilisateurs non-éligibles à la FID SNCF, un dispositif doit être mise en place pour se prémunir des attaques par force brute (multiples tentatives d'authentification infructueuses).	F1			
SSI 082.9	Les identifiants des comptes d'accès des utilisateurs SNCF et/ou du TITULAIRE sont individualisés. L'utilisation d'un même compte par plusieurs personnes n'est pas autorisée.	F0			
SSI 082.10	La solution du TITULAIRE devra automatiquement procéder à une déconnexion d'un utilisateur (candidat et recruteurs) si ce dernier a été inactif pendant une certaine durée. Cette déconnexion automatique doit être distincte de la mise en veille du poste de travail ou de la session de l'utilisateur. La durée d'inactivité avant déconnexion doit être paramétrable afin de pouvoir s'aligner avec les prérequis SNCF, et éventuellement être durcie/assouplie au cours de la prestation.	F1			
<table border="1"> <tr> <td>Livrable(s) : La SOLUTION</td> <td>Contrôle de l'atteinte des résultats : Contrôle de l'authentification</td> <td>Niveau à atteindre : Conforme aux exigences ci-dessus</td> </tr> </table>			Livrable(s) : La SOLUTION	Contrôle de l'atteinte des résultats : Contrôle de l'authentification	Niveau à atteindre : Conforme aux exigences ci-dessus
Livrable(s) : La SOLUTION	Contrôle de l'atteinte des résultats : Contrôle de l'authentification	Niveau à atteindre : Conforme aux exigences ci-dessus			

4.4.9 Protection des données

SSI 090	Protection des données de la SOLUTION	
SSI 090.1	Les transferts ou échanges manuels et ponctuels (mail, fichiers, etc.) de données confidentielles doivent être réalisés de manière sécurisée. Décrire les outils ou mécanismes mise en place et leur niveau de sécurité.	F1
SSI 090.2	Les données doivent être chiffrées au repos, a minima avec du chiffrement AES-256. Indiquer l'algorithme de chiffrement utilisé dans le cadre de la prestation.	F1
SSI 090.3	L'accès aux clés cryptographiques et autres secrets utilisés pour le chiffrement des données doit être protégé par un moyen adapté : conteneur de sécurité (logiciel ou matériel) ou support disjoint. Décrire les moyens mis en œuvre pour répondre à cette exigence.	F0
SSI 090.4	Seules les données nécessaires doivent être téléchargeables par les utilisateurs en fonction du "besoin d'en connaître".	F1

SSI 090.5	Le TITULAIRE décrit la sécurité des sauvegardes mise en place (localisation, cloisonnement, chiffrement, etc.) et la fréquence des tests de restauration. Le TITULAIRE décrit notamment les mécanismes rendant les sauvegardes agnostiques des risques de rançongiciel.	F1
SSI 090.6	Dans le cas où la solution proposée utilise une Intelligence Artificielle, le TITULAIRE s'engage à ne pas réutiliser les données SNCF (ex : données à caractère personnel, fichiers voix, retranscriptions texte, etc.) à des finalités autres que celles expressément prévues dans le cadre de la prestation. Le TITULAIRE s'interdit de réutiliser les données SNCF pour améliorer l'efficacité de ses algorithmes, moteurs de règles ou autre). Les données SNCF utilisées dans le cadre de la prestation restent propriété exclusive de SNCF.	F0
Livraison(s) : La SOLUTION		Contrôle de l'atteinte des résultats : Niveau à atteindre : Protection des données avec les outils et moyens Conforme aux exigences ci-dessus

4.4.10 Obligation de maintien en condition de sécurité (MCS)

SSI 100	Maintien en condition de sécurité de la SOLUTION	F0
<p>Le TITULAIRE s'engage, dans le cadre de la prestation, à maintenir à jour tous les composants logiciels et techniques qui concourent à la délivrance de l'objet de la prestation, dont :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tous les logiciels et systèmes d'exploitation installés sur les équipements d'infrastructure ou réseau • Tous les logiciels et systèmes d'exploitation périphériques • Tous les logiciels de sécurité <p>Il s'engage notamment à réaliser une veille technique et à appliquer les correctifs de sécurité adéquats dans des délais adaptés à la prestation.</p> <p>Le TITULAIRE s'engage à lever toute obsolescence des composants techniques qui concourent à la prestation.</p> <p>Il effectue et formalise un suivi périodique de l'état de mise à jour des correctifs de sécurité des composants logiciels et techniques dont il a la charge dans le cadre de la Prestation.</p>		
Livraison(s) : Journal de veille, planning de patch management, outillage de patch, etc...		Contrôle de l'atteinte des résultats : KPI de patch management, formalisation des dettes de sécurité, feuille de routes d'évitement des obsolescences
Niveau à atteindre : Pas de vulnérabilités sur les applications, architectures et protocoles		

4.4.11 Continuité de service

SSI 110	Continuité de service	
SSI 110.1	Le TITULAIRE doit définir un Plan de Continuité de Service, formalisé en conformité avec les besoins de la SNCF. Celui-ci doit préciser au minimum : <ul style="list-style-type: none"> • Le périmètre couvert par le soumissionnaire ; • Le niveau de continuité de service fourni (ex : DIMA, PDMA ...) ; • Les scénarios de sinistres pris en compte ; • Les solutions de secours mises en œuvre ; • Les procédures opérationnelles de secours associées. 	F1

	Le TITULAIRE doit tester et mettre à jour son Plan de Continuité de Service au minimum une fois par an. Les résultats de ces tests et exercices sont formalisés et présentés à la SNCF.	
SSI 110.2	Le TITULAIRE doit tester et mettre à jour son Plan de Continuité de Service au minimum une fois par an. Les résultats de ces tests et exercices sont formalisés et présentés à la SNCF.	F1
Livrable(s) : Plan de continuité de service		
Contrôle de l'atteinte des résultats : Vérification des livrables		Niveau à atteindre : Conforme aux exigences ci-dessus

4.4.12 Audit

SSI 120	Le TITULAIRE doit permettre au Client d'effectuer des audits de cybersécurité	
SSI 120.1	Le TITULAIRE doit permettre au Client d'effectuer des audits de cybersécurité de type scan de vulnérabilités et tests d'intrusion sur les instances dédiées au Client.	F0
SSI 120.2	Le TITULAIRE doit garantir l'absence de vulnérabilité au travers d'audits de cybersécurité réguliers de type scans de vulnérabilités, tests d'intrusion ou audits de code. Il décrit les moyens mis en œuvre pour répondre à cette exigence.	F1
SSI 120.3	En cas d'écart constatés, avec les exigences de sécurité contractuelles ou en cas de manquement à la sécurité SI, suite à un audit de cybersécurité, un plan de remédiation doit être formalisé par le TITULAIRE au plus tard 15 jours après l'émission du rapport d'audit. Le TITULAIRE décrit sa capacité à mettre en œuvre les remédiations en fonction des niveaux de criticité des vulnérabilités et des écarts constatés (correction sans délai pour les vulnérabilités critiques, etc.).	F1
Livrable(s) : Preuves de tests Ecarts identifiés		
Contrôle de l'atteinte des résultats : Conclusion des audits de cybersécurité, et des moyens mis en œuvre		Niveau à atteindre : Absence de vulnérabilité

4.4.13 Sécurité périmétrique et sécurité des flux

SSI 130	Sécurité périmétrique et des flux de la SOLUTION	
SSI 130.1	Le TITULAIRE décrira les dispositifs mis en œuvre afin de prévenir les attaques informatiques (intrusions, dénis de service, etc.) sur le SI utilisé dans le cadre de la prestation.	F1
SSI 130.2	Tous les flux doivent être chiffrés, et ce à l'état de l'art. Concernant l'utilisation du protocole TLS, la version minimale utilisée doit être la version TLS 1.2.	F0

Livrable(s) : La SOLUTION	Contrôle de l'atteinte des résultats : Vérification du protocole utilisé	Niveau à atteindre : Conforme aux exigences ci-dessus
-------------------------------------	--	---

4.4.14 Traçabilité

SSI 140	Traçabilité de la SOLUTION	
SSI 140.1	<p>le TITULAIRE décrit les traces applicatives et système qu'il met en place sur la solution, et qui assurent à tout instant l'imputabilité des actions réalisées. Ces traces contiennent notamment (en fonction de la typologie des ressources) :</p> <ul style="list-style-type: none"> • L'identifiant de l'accédant • Les connexions et déconnexions aux ressources • Les accès fructueux et infructueux aux ressources • L'origine des connexions • Les actions réalisées (modification, suppression...) • Les informations d'horodatage <p>et ce pendant une durée au minimum d'un an et en accord avec les exigences légales et réglementaires. Ces traces doivent être protégées contre toute modification ou suppression accidentelle ou malveillante Ces traces doivent être fournies sur demande de la SNCF de manière sécurisée et dans un format lisible et utilisable.</p> <p>Le TITULAIRE doit s'assurer mensuellement du bon fonctionnement des dispositifs de traçabilité :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Collecte effective des traces • Sauvegarde effective de ces traces. <p>De plus, le TITULAIRE s'engage à ne pas désactiver les dispositifs de traçabilité mis en place.</p>	F1
SSI 140.2	<p>Les équipements réseau du TITULAIRE, dans le cadre de la prestation, devront enregistrer et protéger les traces d'accès au réseau / service, dont au minimum :</p> <ul style="list-style-type: none"> • L'adresse IP de l'émetteur, • L'adresse IP du destinataire, • La date, • L'heure, <p>et ce pendant 1 an ou en accord avec les exigences légales et réglementaires en vigueur. Ces traces doivent être fournies sur demande de la SNCF de manière sécurisée et dans un format lisible et utilisable.</p> <p>Le TITULAIRE doit s'assurer mensuellement du bon fonctionnement des dispositifs de traçabilité :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Collecte effective • Sauvegarde effective des traces. 	F1

<i>Livrable(s) :</i> La SOLUTION	<i>Contrôle de l'atteinte des résultats :</i> Accès aux traces de sécurité	<i>Niveau à atteindre :</i> Niveau des traces conforme au paramétrage

5 EXIGENCES PROJET (PRO)

5.1 EXIGENCES LINGUISTIQUES

PRO 010	Le TITULAIRE doit obligatoirement proposer la SOLUTION en langue française	F0
<p>Les utilisateurs de la SOLUTION sont en grande majorité situés sur le territoire français. La SOLUTION, sa documentation tant fonctionnelle que technique, le support et les éventuelles formations, doivent obligatoirement être en français.</p>		
<i>Livrable(s) :</i> La SOLUTION Documents techniques fonctionnels associés à la SOLUTION Contenu technique de la SOLUTION	<i>Contrôle de l'atteinte des résultats :</i> Recette de la SOLUTION Réception et validation des documents reçus	<i>Niveau à atteindre :</i> SOLUTION (technique et fonctionnelle) en français

5.2 PLANNING

PRO 020	Le TITULAIRE garantit sa capacité à mettre en œuvre la SOLUTION conformément aux jalons prédéfinis par l'ENTREPRISE	F1
<p>L'analyse des offres se déroulera selon les étapes décrites dans le Règlement Externe de Consultation.</p> <p>Le TITULAIRE indiquera dans sa réponse une proposition de planning, détaillant par composant, les différentes phases du projet avec les délais associés et une date objective pour une première mise en production, ainsi que les modalités de déroulement des différentes phases du projet :</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Réunion de lancement ○ Mise à disposition de la SOLUTION standard du TITULAIRE ○ Phase de conception ○ Phase de réalisation / paramétrage 		

<ul style="list-style-type: none"> ○ Recette : tests d'acceptation par les utilisateurs ○ Conduite au changement (formation, transfert de compétence aux administrateurs) ○ Tests de performance et tests d'interopérabilité entre la SOLUTION et les applications SNCF ○ Déploiement de la SOLUTION ○ Phase de production ○ Toute autre phase jugée opportune par le TITULAIRE 		
Livrable(s) : Planning détaillé	Contrôle de l'atteinte des résultats : Validation du planning par l'ENTREPRISE	Niveau à atteindre : Livraison du planning actualisé lors des instances de pilotage du projet

5.3 PILOTAGE / DEROULEMENT DU PROJET

PRO 030	Le TITULAIRE garantit la disponibilité des compétences sur toute la durée du marché	F2
<p>Le TITULAIRE garantit sur la durée du marché la disponibilité et la compétence des ressources de conception, de réalisation, de conseil et d'expertise, de formation et de support.</p> <p>Avec l'accord de l'ENTREPRISE, le TITULAIRE peut faire appel à des partenaires validés par l'ENTREPRISE afin de suppléer ses éventuelles difficultés.</p>		
Livrable(s) : Une explication du déroulé projet et des ressources prévues	Contrôle de l'atteinte des résultats : Contrôle de la feuille de route	Niveau à atteindre : Disponibilité et compétences des ressources durant toute la durée du marché

PRO 031	Le TITULAIRE doit pouvoir réaliser des prestations de conseil et d'expertise	F2
<p>L'ENTREPRISE peut faire appel au TITULAIRE pour qu'il réalise des prestations de conseil ou des prestations d'expertise fonctionnelle ou technique sur La SOLUTION.</p> <p>Chaque appel à prestation est initié par un prescripteur habilité de l'ENTREPRISE qui fournit au TITULAIRE un Cahier des Charges d'Appel à Prestation (CCAP), selon les modalités définies dans le PQP, décrivant notamment la demande de prestation, les livrables et les délais de réalisation attendus.</p> <p>Le TITULAIRE transmet une proposition à l'ENTREPRISE sous dix (10) jours ouvrés max à réception du CCAP.</p> <p>A l'issue de l'analyse de cette proposition, l'ENTREPRISE indique au TITULAIRE si celle-ci est acceptée ou refusée. En cas d'accord de l'ENTREPRISE, le TITULAIRE dispose, au maximum, de quinze (15) jours ouvrés pour déclencher la prestation.</p>		
Livrable(s) : Proposition de prestation Livrables définis dans le CCAP	Contrôle de l'atteinte des résultats : Délai de réponse pour les propositions de prestation Délai de réalisation de prestation Contrôle de qualité des livrables	Niveau à atteindre : Qualité des prestations attendues Validation des livrables

PRO 032	Le TITULAIRE doit proposer une organisation de mise à disposition de la SOLUTION	F1
---------	--	----

Il est attendu du TITULAIRE qu'il propose dans sa réponse une méthodologie projet adaptée aux contraintes du calendrier évoqué ci-dessus. Cette méthodologie sera ensuite validée conjointement par l'ENTREPRISE et le TITULAIRE dans le plan d'assurance qualité (PQP), permettant de décrire l'ensemble du processus projet et de sa gouvernance.

Il est notamment attendu du TITULAIRE qu'il indique dans sa réponse :

- Le dispositif et le dimensionnement des équipes nécessaires côté TITULAIRE pour mener à bien le projet, de la conception générale au déploiement, avec estimation de la charge associée
 - Ressources
 - Profils
 - Compétences
- Une proposition de répartition des rôles et responsabilités (RACI) de l'ensemble des acteurs (TITULAIRE et ENTREPRISE) sur le projet
- Les méthodes et compétences proposées pour assurer le suivi des différentes étapes du projet
- La gouvernance projet et les livrables de pilotage proposés
- Les modalités de livraison de la SOLUTION aux différents jalons du projet
- Les modalités d'assistance durant le projet en cas d'incident rencontré sur la SOLUTION et le dispositif proposé pour corriger les incidents
- La stratégie de déploiement proposée au regard du planning.

Par ailleurs, le TITULAIRE devra détailler les livrables proposés dans chacune des phases du projet, parmi lesquels :

- Conception de la SOLUTION :
 - Documents supports d'animation des groupes de travail
 - Comptes rendus des réunions de travail
 - Dossier de Conception et de spécifications fonctionnelles détaillées sur les domaines fonctionnels et les éléments associés, identifiant les éventuels écarts par rapport aux besoins de l'ENTREPRISE et précisant ce qui relève du standard de la SOLUTION, du paramétrage à la main du TITULAIRE et du paramétrage à la main de l'ENTREPRISE
 - Stratégie de tests internes (unitaires et d'intégration), plans de tests, scénarios de tests

Documents qui font suite aux ateliers organisés par le TITULAIRE avec les acteurs de l'ENTREPRISE pour présenter les possibilités de mise en œuvre de la SOLUTION et pour concevoir l'adaptation de la SOLUTION aux besoins de l'ENTREPRISE, notamment en termes de paramétrage et d'initialisation de données.

- Réalisation de la SOLUTION :
 - Solution paramétrée, développée et testée et documentation associée. Le TITULAIRE adapte la SOLUTION conformément aux spécifications validées par l'ENTREPRISE
 - Guide de paramétrage qui explicite le paramétrage réalisé
 - Reprise des données et documentation associée incluant notamment la détermination des données à saisir manuellement en complément des données reprises automatiquement
 - Plans de test mis à jour et documents descriptifs des tests réalisés
 - Guide de l'administration fonctionnelle
- Recette de la SOLUTION :
 - Cahiers de recette
 - Outils de suivi des incidents
 - Environnements nécessaires à la conduite de l'ensemble des tests
 - Procédures de maintenance des environnements de recette
 - Animation et comptes rendus des comités de recette
 - Solution opérationnelle pour la mise en production

- Mise en production de la SOLUTION : Le TITULAIRE met la solution à disposition de l'ENTREPRISE conformément au planning convenu avec l'ENTREPRISE
 - Plan de mise en production / suivi du déploiement de la SOLUTION
 - Comptes rendus de mise en production,
 - Correctifs des anomalies observées,
 - Documentation à jour,
 - Suivi des anomalies/corrections survenues lors de la mise en production.

- Pilotage de la prestation :
 - Inventaire des prérequis
 - Plan de charge et planning détaillé initial
 - Planning détaillé des ateliers nécessaires
 - Portefeuille des risques, tableaux de bord projet
 - Environnements et architecture techniques nécessaires
 - Tableaux de bord du projet et leur mise à jour :
 - Planning et plan de charges,
 - Indicateurs d'avancement des travaux (indicateurs de suivi des livraisons / des validations / des vérifications / des incidents / des points en suspens / des actions)
 - Planning détaillé actualisé du projet
 - Mises à jour du portefeuille des risques

- Mise en place de la SOLUTION :
 - Une fois la Vérification d'Aptitude de Bon Fonctionnement (VABF) prononcée par l'ENTREPRISE, le TITULAIRE met la SOLUTION à disposition de l'ENTREPRISE, conformément au planning convenu avec l'ENTREPRISE en y associant les livrables suivants : Guides utilisateurs à destination des utilisateurs et des administrateurs adaptés à la configuration de la solution pour l'ENTREPRISE
 - Supports de formation spécifiques pour les utilisateurs et les administrateurs, adaptés à la configuration de la solution pour l'ENTREPRISE

Livrable(s) : Note d'organisation du projet Ordres du jour, supports de préparation et comptes rendus des ateliers de conception Livrables sur chacune des phases du projet détaillés ci-dessus Planning détaillé Spécifications de l'adaptation de la SOLUTION au besoin de l'ENTREPRISE (paramétrage, initialisation, ...) Analyse d'écart	Contrôle de l'atteinte des résultats : Contrôles des livrables selon les phases du projet décrites ci-dessus Contrôle de l'adaptation de la SOLUTION (paramétrages, initialisation, Contrôle de l'analyse d'écart	Niveau à atteindre : Chef de projet désigné au démarrage du projet Livraison de la note d'organisation au plus tard 10 jours ouvrés après la signature du contrat Livraison du planning actualisé a minima à chaque phase du projet. Aucun retard dans les jalons convenus avec l'ENTREPRISE Livraison des ordres du jour au plus tard 5 jours ouvrés avant chaque atelier Livraison des comptes-rendus au plus tard 3 jours ouvrés après chaque atelier
---	---	---

PRO 033	Le TITULAIRE doit présenter sa proposition d'accompagnement de l'ENTREPRISE dans le cadre des phases de recette de la SOLUTION	F1
---------	--	----

- Le TITULAIRE intervient en appui de l'ENTREPRISE pour :
- Constituer des jeux de données nécessaires aux tests de la SOLUTION ;
 - Constituer des plans de tests de non-régression,
 - Analyser et qualifier les incidents et problèmes survenant pendant les tests de la SOLUTION ;
 - Effectuer des gestes techniques nécessaires pour les tests de la SOLUTION (exemples : lancement de traitements batch, restauration des données de la SOLUTION).

Livrable(s) : Environnement de Test Base de données	Contrôle de l'atteinte des résultats : Contrôle de l'environnement de Test Contrôle du jeu de données de tests	Niveau à atteindre : Taux de Disponibilité de l'environnement de Test = 95% Base de données différentes de l'environnement de Production
--	---	---

5.4 ACCOMPAGNEMENT A LA TRANSFORMATION DIGITALE

PRO 040	Le TITULAIRE doit présenter sa stratégie d'accompagnement à la transformation digitale au regard de la dimension du projet				F1
<p>Le TITULAIRE sera chargé de présenter et de conduire la stratégie d'accompagnement à la transformation digitale, au regard de la dimension du projet, sur les aspects :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Communication, • Formation aux administrateurs techniques (transfert de compétences), • Assistance au démarrage et son organisation. <p>Dans le cas d'un dispositif de Formation, le TITULAIRE devra confirmer sa capacité à :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Former au futur outil les professionnels du département SI • Former au futur outil les administrateurs métiers au sein de la DRH Groupe et en SA • Former au futur outil les recruteurs d'agence au sein des 5 SA et de la DRH Groupe • Fournir tout support aux utilisateurs : manuels utilisateurs, vidéo, webinar, tutoriel, ... <p>Une attention particulière sera portée sur les méthodes et l'approche proposée par le TITULAIRE pour mener les formations au sein du GPU ainsi que sur la mise à disposition de supports de formation adaptés aux différentes populations.</p> <p>La formation comportera des parties théorique et pratique et s'adaptera au public préalablement défini.</p> <p>Cela doit être prévu dès le démarrage du projet, de façon à ce que les équipes projets de l'ENTREPRISE soient impliquées, autonomes et s'approprient la solution.</p> <p>Il est demandé au TITULAIRE d'intégrer et de décrire dans son offre les éléments suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Planning de formations • Modalités des formations : distancielle, e-learning, présentielle (lieu choisi par l'ENTREPRISE). • Nombre de sessions prévu/population/module (avec nombre de participants/session) 					
Modules concernés	Durée session en heures	Coût de la session	Administrateurs	Recruteur Agence	Total coûts HT
Fonctionnalités générales					
...					
....					

- Réalisation et maintien des supports de formation en tenant compte des adaptations faites pour l'entreprise

Le TITULAIRE devra pouvoir se coordonner avec les équipes chargées de l'accompagnement à la transformation digitale (côté métier – utilisateurs), notamment pour les parties : documents de formations, ...

Livrable(s) : Plan de formation Supports de formation	Contrôle de l'atteinte des résultats : Vérification de l'atteinte des objectifs de formation Vérification des supports de formations Base de formation cloisonnée des données de production	Niveau à atteindre : Autonomies des administrateurs de l'ENTREPRISE sur la SOLUTION Maintien des supports de formation Assistance au démarrage de la SOLUTION
--	---	---

5.5 SUPPORT

PRO 050	Le TITULAIRE doit assurer une assistance aux administrateurs de la SOLUTION tout au long du contrat	F0
<p>L'ENTREPRISE attend du TITULAIRE retenu qu'il assure un certain nombre de services détaillés ci-après. La capacité du TITULAIRE à prendre en charge ces services devra être précisée dans sa réponse. Par ailleurs :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Le support devra être réalisé en Français - Le support doit être accessible 5j/7j à minima de 8h à 18h, heure française - L'assistance utilisateur devra être constituée de trois niveaux : <ul style="list-style-type: none"> o Niveau 1 (réponses récurrentes sur les procédures de gestion applicables et actes de gestion pour rectifier des anomalies de saisie), (le TITULAIRE guide l'utilisateur dans la réalisation de gestes simples pour résoudre des incidents connus ou pour réaliser des actions de dépannage. Il est à même de lui proposer une solution de contournement.), o Niveau 2 (corrections de dysfonctionnement) o Niveau 3 (expertise) - Les administrateurs de la SOLUTION de l'ENTREPRISE devront avoir accès à un module de formation ou être formés à l'outil de support/ticketing utilisé par le TITULAIRE - Le TITULAIRE devra désigner un interlocuteur pour l'ENTREPRISE. Celui devra être en capacité de gérer et comprendre les aspects techniques, fonctionnels de la SOLUTION. - Les releases devront être présentées aux administrateurs en amont de leur mise en œuvre par des personnes compétentes. <p>La capacité du TITULAIRE à prendre en charge ces services devra être précisée dans sa réponse et le TITULAIRE devra indiquer les modalités de gestion de son support (support technique de niveau 3, destiné aux équipes interne de l'ENTREPRISE de support de niveau 2) :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plage de disponibilité des équipes support et effectif dédié • Moyens de contacts du support (mail, téléphone, tchat, ...) convenus avec l'ENTREPRISE • Engagements contractuels sur les délais de qualification et de réponses selon les typologies d'anomalie et leur criticité <p>Le TITULAIRE doit enregistrer, qualifier et traiter les demandes de support. Il doit qualifier les demandes de support en</p>		

demandes d'information, demandes d'administration ou demandes liées à des incidents ou problèmes. Ces dernières doivent être traitées via les processus respectifs de gestion des incidents et de gestion des problèmes.

- Processus de gestion et suivi des tickets en lien avec l'ENTREPRISE.
Le TITULAIRE fournit régulièrement, selon un planning convenu avec l'ENTREPRISE, ou donne accès à l'ENTREPRISE à un reporting sur les demandes de support. Ce reporting doit notamment préciser le nombre et le type des demandes (incident, problème, information, administration), des informations sur chaque demande, (référence et date de la demande, identité du demandeur, type de demande et contenu de la demande, ...).

Livrable(s) :	Contrôle de l'atteinte des résultats :	Niveau à atteindre :
Canaux de communication avec le support/ticketing Formation à l'outil support/ ticketing Guide d'utilisation du support/ticketing Reporting sur les demandes de support	Contrôle de la disponibilité du support via les canaux de communication Contrôle du guide d'utilisation du support Contrôle du traitement des demandes Contrôle du reporting	Un niveau de service conforme aux exigences ci-dessus

6 MAINTIEN DE LA SOLUTION EN CONDITIONS OPERATIONNELLES (MCO)

6.1 MAINTENANCE CORRECTIVE

MCO 010	Le TITULAIRE doit présenter son processus de gestion des incidents survenant sur la SOLUTION	F1
<p>En condition opérationnelle, le TITULAIRE met en œuvre une organisation et un processus permettant de gérer les incidents et de rétablir la SOLUTION aussi rapidement que possible en minimisant les conséquences préjudiciables pour l'ENTREPRISE.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Si un incident est détecté par le TITULAIRE, il en informe immédiatement l'ENTREPRISE. - Si un incident est détecté par l'ENTREPRISE, elle en informe le TITULAIRE via le support utilisateur. <p>Le TITULAIRE doit enregistrer les incidents dans son outil de ticketing dès qu'il les détecte ou qu'il en est informé. Il doit les analyser, évaluer leur niveau de criticité et proposer des solutions palliatives ou de contournement afin de minimiser leur impact.</p> <p>À la demande de l'ENTREPRISE, la criticité d'un incident peut être revue à la hausse dans le cas où il existe un ensemble d'incidents analogues.</p>		
Niveau de criticité de l'anomalie	Définition	
Bloquante	Anomalie pour laquelle aucune solution de contournement ne peut être mise en œuvre et qui rend une fonctionnalité de la SOLUTION inopérante. La SOLUTION ne fonctionne pas et les services attendus ne sont pas fournis	
Majeure	Anomalie causant une gêne anormale à l'utilisateur ou aux applications ayant une Interface avec le Progiciel pour laquelle une ou plusieurs solutions de contournement peuvent être mises en œuvre. Le fonctionnement général de l'application est dégradé de manière significative.	

Mineure	Anomalie altérant le fonctionnement du service mais n'empêchant pas son utilisation. Ce cas vise également toutes les Anomalies qui ne présentent pas les caractéristiques d'une Anomalie d'un autre niveau de sévérité
---------	---

Les SLA attendus en environnement de Test selon le niveau de criticité d'une anomalie sont les suivants :

Niveau de criticité de l'anomalie	Délais de prise en compte	Délais de correction, résolution (1)	Taux de correction dans les délais
Bloquante	2 heures ouvrées	2 jours ouvrés	100%
Majeure	1 jour ouvré	5 jours ouvrés après la prise en compte	100%
Mineure	2 jours ouvrés	7 jours ouvrés après la prise en compte ou date convenue avec l'Entreprise	100%

(1) le délai est calculé à partir du moment où l'anomalie est déclarée dans l'outil de ticketing du Titulaire

Les SLA attendus en environnement de Production selon le niveau de criticité d'une anomalie sont les suivants :

Niveau de criticité de l'anomalie	Délais de prise en compte	Délai de Solution de contournement	Délais de correction, résolution (1)	Taux de correction dans les délais
Bloquante	2 heures ouvrées	8 heures ouvrées après la prise en compte	48 heures ouvrées	100%
Majeure	1 jour ouvré	2 jours ouvrés	5 jours ouvrés après la prise en compte	100%
Mineure	2 jours ouvrés	Non applicable	10 jours ouvrés après la prise en compte ou date convenue avec l'Entreprise	100%

(1) le délai est calculé à partir du moment où l'anomalie est déclarée dans l'outil de ticketing du Titulaire

Le TITULAIRE doit corriger les incidents relevant de sa responsabilité conformément aux engagements ci-dessus et fournir les preuves de tests associées avant livraison :

Le TITULAIRE fournira à l'ENTREPRISE un reporting mensuel/hebdomadaire ou à la demande sur les incidents (en distinguant les anomalies), comportant notamment les références, dates, heures, criticités, durées et éléments d'analyse.

Livrable(s) : Correctifs Preuves de tests associées Solutions palliatives ou de contournement Reporting sur les incidents	Contrôle de l'atteinte des résultats : Contrôle des correctifs Contrôle des preuves de tests Contrôles des solutions palliatives ou de contournement Contrôle du reporting	Niveau à atteindre : Cf. exigences de niveau du tableau ci-dessus Pas plus d'une relivraison d'un correctif Viabilité et fiabilité des Solutions palliatives ou de contournement Livraison du reporting Complétude du reporting
--	---	---

6.2 CYCLE DE VIE ET MONTEE DE VERSION DE LA SOLUTION

MCO 020	Le TITULAIRE doit présenter son processus de maintenance évolutive de la SOLUTION	F1
<p>Le TITULAIRE doit présenter sa roadmap permettant d'anticiper et de suivre les évolutions du marché en proposant régulièrement de nouvelles versions de sa solution.</p> <p>Toutefois, l'ENTREPRISE n'a pas d'obligation à utiliser les nouvelles fonctions de la SOLUTION.</p> <p>Le TITULAIRE doit communiquer au plus tôt à l'ENTREPRISE la feuille de route d'évolution de la SOLUTION, précisant notamment :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Le planning prévisionnel de mise à disposition des évolutions ; - Le contenu des évolutions ; - Les impacts pour l'ENTREPRISE des évolutions. <p>Le TITULAIRE s'engage à proposer toutes les mises à jour / patches qui sont effectués sur sa solution (mineurs ou majeurs).</p> <ul style="list-style-type: none"> - Les montées de version ou les patches correctifs devront être intégrés dans la maintenance fournie. - Les montées de version ou les patches correctifs seront préalablement déployés en Test (pour tests et validation) avant leur déploiement en production. <p>Le TITULAIRE décrira le processus de montée de version de sa SOLUTION et de mise en œuvre d'une nouvelle fonctionnalité ou interface en précisant notamment :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Les différentes phases concernées par ces processus (pré-étude, paramétrage, tests, etc...) • Les différents intervenants participants à ces processus et sur quels environnements • Les possibilités de test d'intégration de bout en bout • Les modalités de mise à jour et correctifs (fonctionnel et de sécurité) <p>Le TITULAIRE doit préciser dans sa réponse :</p> <ul style="list-style-type: none"> • La fréquence des montées de versions proposées • Leur typologie (majeures, mineures) • Le caractère obligatoire ou non du changement de version • Le délai de communication sur une version et son contenu avant sa mise à disposition <p>Une attention particulière sera portée par SNCF au support spécifique relatif aux montées de version de la SOLUTION.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Le TITULAIRE est soumis à une obligation de présentation en français des versions majeures et doit accompagner l'ENTREPRISE dans la configuration post montées de version. Ces montées de version doivent être communiquées au moins 2 mois avant leur mise en production. 		

<p><i>Livrable(s) :</i> Nouvelles versions et évolutions de la SOLUTION Preuves de tests des nouvelles versions et de non-régression Documentation de la SOLUTION : guide utilisateur, guide administrateur, release notes</p>	<p><i>Contrôle de l'atteinte des résultats :</i> Recette des nouvelles versions et évolutions de la SOLUTION Tests de non-régression de la SOLUTION Planning de livraison de la documentation Contrôle de la documentation</p>	<p><i>Niveau à atteindre :</i> Livraison selon un planning conforme à celui convenu avec l'ENTREPRISE Respect du processus de gestion des mises en production. À la suite de l'installation d'une nouvelle version ou d'une évolution : - 0 anomalies bloquantes - 2 anomalies majeures, au plus - aucune régression - 100% des données conservées Livraison selon un planning conforme à celui convenu avec l'ENTREPRISE Exhaustivité, contenu, utilisabilité de la documentation</p>
--	---	--

MCO 021	Le TITULAIRE doit garantir l'adéquation de la SOLUTION avec le cadre légal tout au long du contrat	F0
Le TITULAIRE doit faire évoluer La SOLUTION pour prendre en compte les évolutions légales et réglementaires applicables à la SOLUTION, dans les délais d'application prévus par les textes		
<p><i>Livrable(s) :</i> La SOLUTION</p>	<p><i>Contrôle de l'atteinte des résultats :</i> Recette de la SOLUTION Date de mise à disposition des évolutions</p>	<p><i>Niveau à atteindre :</i> Conformité au cadre légal et réglementaire - 0 anomalies bloquantes - 2 anomalies majeures, au plus Respect de la date d'entrée en vigueur des dispositions légales et réglementaires</p>

7 ANNEXE

7.1 ANNEXE 1 – GESTION DE COOKIES – EXIGENCES ATTENDUES

<p>Intégration d'un bandeau cookies</p>	<p>Développer un bandeau cookies disponible sur le site/application à la première connexion, avec un bouton « <i>j'accepte</i> » et « <i>paramétrer mes préférences</i> »</p> <ul style="list-style-type: none"> - Le bandeau pourra comporter le message suivant (proposition de formulation) : <p><i>« La navigation sur ce site/cette application est susceptible de provoquer l'installation de cookies sur votre terminal par SNCF, afin de faciliter la navigation ultérieure sur le site/l'application, vous proposer des services personnalisés, améliorer les performances des contenus du site/de l'application et en mesurer la fréquentation.</i></p> <p><i>Vous pouvez à tout moment modifier vos préférences en consultant la page relative à la gestion des cookies. »</i></p> <p>Ce bandeau devra intégrer un :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Bouton « <i>accepter</i> » ; - Bouton « <i>refuser</i> » ; - Bouton « <i>personnaliser vos cookies</i> ». <p>Le bandeau doit continuer à apparaître si l'internaute n'a pas choisi de « tout accepter », ou de « tout refuser » ni de personnaliser ses choix en matière de cookies ; c'est-à-dire s'il a pu cliquer pour fermer le bandeau cookies ou continuer la navigation sur le site en cliquant sur plusieurs rubriques de la page.</p>
<p>Intégration d'un module de paramétrage des cookies</p>	<p>Développer un module de paramétrage intégrant des onglets qui :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Informeraient l'utilisateur sur les grandes catégories de cookies collectés sur le site/application (ex : cookies strictement nécessaires, cookies de performance, de statistiques, de personnalisation du site...) - Permettraient à l'utilisateur de refuser/accepter certaines catégories de cookies (développer en face de ces différentes catégories, des boutons « <i>je refuse</i> » / « <i>j'accepte</i> ». Attention ! les cases ou le curseur (accepter ou refuser) ne doivent pas être pré-cochés ou être pré-positionnés sur le mot « accepter » dans le cas de notre exemple. Sinon, le consentement recueilli dans le cadre des cookies n'est pas valable juridiquement et donc les cookies sont illicites. - En cliquant sur chacune de ces grandes catégories, l'utilisateur devrait obtenir l'information des noms des cookies collectés et leurs durées de conservation (<u>la durée de vie d'un cookie nécessitant le consentement des internautes ne peut pas dépasser 13 mois</u>).
<p>Intégration d'un bouton #2</p>	<p>si l'utilisateur clique sur « <i>personnaliser les cookies</i> », développement d'un second bandeau/un pop-up avec :</p> <p>un classement des cookies par grandes catégories (« cookies strictement nécessaires », « cookies de performance », « cookies de statistiques, « cookies marketing » ...)</p> <p>des boutons « <i>j'accepte</i> » / « <i>je refuse</i> » en face de ces catégories ;</p> <p>un hyperlien pour avoir une information détaillée sur le nom des cookies, leur finalité et leur durée de conservation.</p>

Intégration d'un bouton « tout autoriser » dans le bandeau cookies	Développement d'un bouton « <i>tout autoriser/tout accepter</i> » dans le module de paramétrage détaillant les catégories de cookie.
Traçabilité du consentement au dépôt de cookies	Traçabilité du consentement au dépôt de cookies par des fichiers logs par exemple en back office ou par le dépôt d'autres cookies.
Renouvellement du consentement au dépôt de cookies	<p>Les cookies doivent avoir une durée de vie limitée à 13 mois maximum après leur premier dépôt sur le terminal de l'utilisateur.</p> <p>Leur durée de vie ne doit pas être prolongée lors de nouvelles visites sur le site/l'application.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. À l'expiration de la durée de conservation, le consentement doit de nouveau être recueilli. Par conséquent, le bandeau et le module doit de nouveau apparaître à la prochaine connexion de l'utilisateur. 2. Il sera nécessaire d'intégrer un hyperlien vers le module de paramétrage dans la page « <i>mention cookies</i> » afin de permettre à l'utilisateur de refuser ou de revenir sur son consentement.
Insertion d'une mention d'information cookies dans l'environnement utilisateur	<p>Développement d'un onglet « cookies » disponible à tout moment dans la page d'accueil de l'utilisateur ;</p> <p>En cliquant dessus, l'utilisateur doit avoir accès à une page internet reprenant les termes de la « mention d'information sur les cookies ».</p> <p>Attention si le site/l'application collecte uniquement des cookies nécessaires à son fonctionnement, alors il n'est pas possible de s'exempter de ce développement.</p>