

## RENOUVELLEMENT DE L'ACCORD-CADRE PORTANT SUR LA MISE EN ŒUVRE D'UNE PLATEFORME DE TÉLÉSERVICES

*Document de sourcing préalable au lancement d'une procédure d'appel d'offres*

### 1. Contexte et objectifs du sourcing

#### 1.1 Présentation de la collectivité

Mulhouse Alsace Agglomération (m2A) est une communauté d'agglomération comprenant 39 communes pour une population globale de près de 275 000 habitants.

#### 1.2 Objet du sourcing

La présente consultation s'inscrit dans une démarche de sourcing préalable au renouvellement de l'accord-cadre relatif à la mise à disposition et à la maintenance d'une plateforme de téléservices.

Cette consultation vise à :

- évaluer les évolutions possibles de l'accord-cadre et de la solution actuelle ;
- identifier les nouvelles fonctionnalités et innovations disponibles ;
- apprécier les modèles techniques et économiques proposés ;
- affiner les besoins en vue du futur accord-cadre.

Cette démarche n'a pas valeur de consultation ni d'appel d'offres et ne donne lieu à aucune contractualisation.

#### 1.3 Contexte et enjeux

M2A et plusieurs de ses communes membres disposent actuellement d'une plateforme commune de téléservices permettant la gestion dématérialisée d'un certain nombre de démarches administratives (inscriptions aux activités aquatiques, inscriptions scolaires, abonnement à l'eau, etc.).

M2A et 28 de ses communes membres ont conclu en 2023 une convention de groupement de commandes pour développer et étendre cette plateforme.

À ce jour, les services en ligne suivants sont disponibles sur la plateforme :

- Pour m2A : la petite enfance, les activités et loisirs aquatiques, abonnement et suivi de la consommation eau, inscriptions au périscolaire
- Pour les communes :
  - Pour l'ensemble des communes : la prise de RDV pour les cartes nationales d'identité ou le passeport.
  - Mulhouse : l'état-civil, la carte famille, les inscriptions scolaires, le stationnement urbain, le Pass Senior pour la gratuité des transports, les activités jeunesse
  - Illzach : les inscriptions scolaires
  - Kingersheim : la prise de RDV pour diverses démarches

- Pfastatt : les inscriptions scolaires
- Pulversheim : la prise de RDV pour diverses démarches

L'accord-cadre en cours arrivant à échéance, la collectivité souhaite engager une réflexion sur :

- le maintien, l'évolution ou le remplacement de la solution actuelle,
- l'amélioration de l'expérience usager (portail, ergonomie, accessibilité),
- le renforcement de l'interopérabilité avec son système d'information ainsi qu'avec des API de l'État dans un souci de simplification tant pour l'usager (« *Dîtes-le nous une fois* ») que pour l'administration (automatisation de certains process)
- la prise en compte des exigences réglementaires (RGPD, RGS, RGAA, IA Act, etc.) ;
- la prise en compte des évolutions technologiques pour proposer des téléservices efficaces.

## 2. Périmètre fonctionnel attendu

### 2.1 Fonctionnalités essentielles

La plateforme devra couvrir a minima les fonctionnalités suivantes :

Domaine	Description
Portail citoyen	Espace personnel pour les usagers, authentification FranceConnect
Formulaires en ligne	Création et déploiement de formulaires dématérialisés, gestion des pièces jointes, interfaçage avec des API
Gestion des demandes	Réception, qualification, routage, traitement et archivage des demandes ; vue agent et vue usager
Paieement en ligne	Paieement en ligne sécurisé (intégration Tipi / PayFiP)
Notifications	Notifications mails et le cas échéant SMS
Base de connaissances / FAQ	Moteur de recherche, FAQ dynamique, chatbot (optionnel)
Tableau de bord et statistiques	Indicateurs de pilotage, statistiques d'utilisation, exports CSV/Excel et/ou PDF
Accessibilité	Conformité RGAA, compatibilité mobile (responsive / application)
Sécurité	Hébergement souverain, chiffrement, gestion des habilitations, traçabilité des accès, politique de sauvegarde

### 2.2 Intégration et interopérabilité

La solution devra, si possible, s'interfacer avec l'environnement applicatif existant, notamment :

- Annuaire LDAP / Active Directory pour la gestion des comptes agents ;

- Logiciels métiers sectoriels (état civil, urbanisme, social, finances...) via API REST ou Web Services ;
- FranceConnect pour l'authentification citoyenne ;
- API de l'État pertinentes (ex : API Particulier)

### **3. Architecture technique et modalités de déploiement**

---

#### 3.1 Modes d'hébergement envisagés

La collectivité souhaite connaître les différentes options proposées par les éditeurs (SaaS mutualisé, SaaS dédié, On-premise, cloud souverain, hébergement certifié HDS, etc.).

#### 3.2 Niveaux de service attendus

- Disponibilité minimale : 99,5 % (hors maintenance planifiée) ;
- Temps de réponse moyen des pages : inférieur à 3 secondes ;
- Plages de maintenance planifiée de préférence en dehors des heures ouvrables ;
- Support utilisateurs : niveaux 1, 2 et 3 définis avec SLA contractuels ;
- Sauvegardes quotidiennes et PRA (Plan de Reprise d'Activité) documenté.

#### 3.3 Sécurité de la solution

La solution devra se conformer aux règles de l'art en matière de sécurité.

La collectivité souhaiterait homologuer la solution retenue via l'outil « MonServiceSécurisé » mis à disposition par l'Agence Nationale de la Sécurité des Systèmes d'Information (ANSSI).

## 4. Questions adressées aux fournisseurs

---

### 4.1 Présentation générale de votre solution

- Quelle est la dénomination commerciale de votre solution ?
- Combien de collectivités ou organismes publics utilisent actuellement votre solution en France ? Pouvez-vous fournir des références ?
- Votre solution s'appuie-t-elle sur des composants open source ? Si oui, lesquels ?
- Votre solution est-elle référencée sur un accord-cadre d'une centrale d'achat (UGAP, CANUT, etc.) ?
- Disposez-vous d'une certification ou d'un label spécifique (HDS, ISO 27001, etc.) ?

### 4.2 Aspects fonctionnels

- Quelles sont les fonctionnalités standard incluses dans votre offre de base ? Quelles sont celles disponibles en option ?
- Votre solution intègre-t-elle nativement FranceConnect ?
- Comment votre solution gère-t-elle l'accessibilité numérique (RGAA) ? Disposez-vous d'une attestation de conformité récente ?
- Proposez-vous un module d'intelligence artificielle (chatbot, suggestion automatique, analyse sémantique) ? Sur quelle technologie repose-t-il ?

### 4.3 Aspects techniques et intégration

- Quel type d'hébergement proposez-vous pour votre solution ?
- Quels sont les formats et protocoles d'échange supportés (API REST, etc.) ?
- Disposez-vous d'un connecteur natif ou d'une expérience d'intégration avec les principaux logiciels métiers du secteur public ?
- Comment gérez-vous les migrations de données lors d'une transition depuis une autre solution ?

### 4.4 Tarification

- Quel est votre modèle de tarification ?
- Quels sont les coûts d'implémentation (paramétrage, intégration, formation, reprise de données) ?
- Proposez-vous un modèle de mutualisation entre collectivités permettant de réduire les coûts ?
- Quel est le coût annuel de maintenance et de support ? Quels engagements de niveau de service y sont associés ?

### 4.5 Intérêt et suggestions pour la future consultation

- Votre entreprise serait-elle intéressée pour répondre à ce type de marché ?
- Si non, pour quelle(s) raison(s) ?
- Quels éléments dans la future consultation vous inciteraient à répondre ?

## 5. Modalités de réponse

---

### 5.1 Structure recommandée de la réponse

Les fournisseurs sont invités à structurer leur réponse selon le plan suivant :

- Présentation de l'entreprise et de la solution ;
- Réponses aux questions fonctionnelles et techniques (section 4) ;
- Références clients dans le secteur public (3 références minimum) ;
- Éléments indicatifs de tarification (fourchette, à titre informatif uniquement).

## 5.2 Modalités de traitement des réponses

Les réponses au présent sourcing ne constituent pas une offre commerciale et n'engagent ni la collectivité, ni les fournisseurs sollicités. Les informations transmises par les fournisseurs seront traitées de manière confidentielle.

Des démonstrations pourront être organisées sur demande après analyse des réponses écrites.

## 6. Calendrier prévisionnel du projet

Étape	Période indicative
Lancement du sourcing	Juin 2026
Réception et analyse des réponses	Juillet 2026
Auditions / démonstrations si nécessaires	Août-Septembre 2026
Rédaction du CCTP / DCE	Septembre – Octobre 2026
Publication de l'appel d'offres	Décembre 2026
Analyse des offres et attribution	Janvier – Février 2027
Déploiement et mise en production	2ème trimestre 2027