



Domaine de la Lombardière
07430 DAVÉZIEUX
Tél : 0475675557 - www.annonayrhoneagglo.fr

Rendu et certifié exécutoire en vertu des articles L2131-1 et L5211-3 du Code général des collectivités territoriales.

Décision du Président n°DP_2024_0079
CONCLUSION D'UN ACCORD-CADRE " ACQUISITION D'UN PROGICIEL
DE GESTION CLIENTELE – FACTURATION DE L'EAU » N° 202226

Le Président d'Annonay Rhône Agglo,

Vu le Code Général des Collectivités Territoriales,

Vu les articles L. 2125-1 1°, R.2122-3 3, R.2162-1 à R.2162-6 et R.2162-13 et 14 du Code de la Commande Publique,

Vu la délibération n° CC-2022-449 du 15 décembre 2022 portant délégation de pouvoirs à Monsieur le Président conférée par le Conseil Communautaire en vertu de l'article L.5211-10 du Code Général des Collectivités Territoriales, et ce pour la durée du mandat,

Considérant qu'Annonay Rhône Agglo souhaite confier à un prestataire privé l'exécution de la mission désignée en objet,

DÉCIDE

ARTICLE 1 : La conclusion d'un accord-cadre à bons de commandes pour l'acquisition d'un progiciel de gestion clientèle – Facturation de l'eau avec la SAS INCOM sise résidence du 7ème art – 53 rue de Strasbourg – 14200 HEROUVILLE SAINT CLAIR pour un montant maximum de 300 000,00 euros HT et ce, sur la durée totale de l'accord cadre de quatre ans.

ARTICLE 2 : Monsieur le Président en rendra compte au Conseil communautaire lors de sa prochaine séance.

ARTICLE 3 : Monsieur le Directeur Général des Services et le Comptable public sont chargés, chacun en ce qui le concerne, de l'exécution du présent acte qui sera applicable après publication et transmission au représentant de l'État dans le Département.

ARTICLE 4 : Le présent acte est susceptible d'un recours en excès de pouvoir devant le tribunal administratif de Lyon par voie postale : 184 Rue Duguesclin, 69003 Lyon ou par voie dématérialisée via l'application « Télérecours citoyens » sur le site www.telerecours.fr dans un délai de deux mois à compter de sa publication et de sa réception par le représentant de l'État dans le département.

Fait à Davézieux, le 30/05/2024

Par délégation du Président,

Envoyé en préfecture le 30/05/2024

Reçu en préfecture le 30/05/2024

Publié le

ID : 007-200072015-20240530-DP_2024_0079-DE

S²LO

RAPPORT D'ANALYSE DES OFFRES DU MARCHÉ **FOURNITURE DE PRESTATIONS INFORMATIQUES**

ACCOMPAGNEMENT ET FOURNITURE DE PRESTATIONS INFORMATIQUES POUR LA GESTION DU LOGICIEL DE GESTION CLIENTELE



Préambule

Descriptif de l'opération :

La présente consultation a pour objet de conclure un accord cadre avec le prestataire informatique fournissant un accompagnement et une maintenance informatique du logiciel actuel de gestion de la clientèle propriété de la régie des eaux de l'acheteur.

Conformément à l'article L2111-2 du Code de la commande publique, la présente consultation doit répondre aux exigences qui suivent :

- Préserver les intérêts commerciaux et financiers de l'entité adjudicatrice ;
- Intégrer les acquisitions passées de logiciel clientèle ;
- Définir la date d'échéance du contrat actuel d'Incom ;
- Définir la date de prise d'effet du nouvel accord cadre ;
- Préciser les pièces juridiques et termes exacts de l'accord cadre ;
- Définir un bordereau de prix unitaires pour les accompagnements, mise à jour et maintenances ;
- Répondre avec soin aux enjeux mentionnés au paragraphe 1.1 du RCE..

Montant estimé de l'opération tous lots confondus :

300 000,00 € HT

Nombre de plis reçus dans le délai : 1

Nombre de plis reçus hors délais : 0

Critères de jugement des offres (valables pour tous les lots):

1. Valeur technique (50 points)
2. Prix (50 points)

Le critère prix des prestations sera analysé au regard du total du Détail Quantitatif Estimatif (DQE)

Il sera noté selon la formule paramétrique suivante :

Note prix = (Montant du DQE Cible / DQE de l'offre du prix du candidat) x 50



I. Analyse des offres

Index 0 : rédaction du RAO par M NOSREE le 20/11/2023
 Index révision 1 : intégration des modifications de Mme Chalaye le 11/12/2023

Candidat n°1
 INCOM SAS

Résidence du 7ème art
 53, rue de Strasbourg
 14 200 HEROUVILLE ST CLAIR
 Tél : 02 31 53 13 76 Fax : 09 89 47 34 01
 Mail : marchespublics@incom-sa.fr
 Siret : 34560315100046
 M. Xavier Ripoli

Dossier offre complet	Dossier offre complet
Critère 1 : Valeur technique sur 50 points	
<p>Sous-critère 1 (note sur 10 points) : Qualité de l'équipe affectée sur cet accord cadre</p> <ul style="list-style-type: none"> - Expériences et références du chef de projet désigné (interlocuteur unique) - Pertinence de l'organisation en personnel et des compétences proposées pour les différentes prestations, mises à jour et accompagnements 	<p>Mémoire p 6.</p> <p>La pertinence de cette équipe repose sur de nombreuses années d'expérience ce qui leurs confèrent une expertise métier très poussée</p> <p>Tous les chefs de projets suivent les évolutions réglementaires liées au métier de l'eau et l'assainissement, ils sont donc à même d'apporter des conseils tout au long de l'exploitation du logiciel.</p> <p>De ce fait ils connaissent le métier et le quotidien des clients.</p> <p>Leur expertise leur permet d'avoir une vision d'ensemble des besoins, du périmètre adéquat à mettre en place au regard du marché et ont en capacité d'accompagner les experts de CAARA pour une utilisation fluide au quotidien.</p> <p>L'équipe qui est dédiée au projet compte des références clients qui correspondent à votre situation, à l'instar de Grand Lac, Amcey, DLVA, Grésivaudan, Bièvre Est, Rouen, Tours, Morlaix, etc.</p> <p>Cette équipe est pilotée par un directeur de projet : Patrice Sallier-Grenier.</p> <p>Le service support : une fois les solutions ou compléments de modules déployés, une équipe de 9 Techniciens supports prendra le relais pour assurer le suivi des clients dans le cadre de leurs Demandes via l'outil de suivi de tickets IRIS .</p> <p>L'équipe est compétente et l'organisation pertinente.</p>
Note sous critère n°1	10
<p>Sous-critère 2 (note sur 10 points) : Méthodologie proposée pour la maintenance informatique</p>	<p>Mémoire p 7</p> <p>Maintenances corrective, évolutive et réglementaire :</p> <p>INCOM met à disposition 2 niveaux de solutions pour les utilisateurs :</p> <p>Un Service Client qui prend en charge à la fois les demandes d'aide à l'utilisation mais aussi les corrections sur les données liées à des erreurs de manipulation.</p> <p>Un service Support :</p> <p>Il intervient dans le cadre des demandes de supports classiques de résolutions de problèmes éventuels ou la mise en place de solutions de contournement pour assurer la continuité de service du logiciel.</p> <p>A noter qu'un nouveau système de suivi des demandes client a été mis en œuvre début 2022. Basé sur l'utilisation d'un outil de Gestion de la Relation Client (IRIS) INCOM s'engage à mettre en œuvre les moyens nécessaires à l'exécution de sa prestation de maintenance. Il s'engage notamment à mettre à disposition du Client l'équipe nécessaire à son suivi, notamment en période de démarrage du projet, et à remplacer toute absence dans l'équipe, incluant les périodes de congés.</p> <p>En revanche, tout problème bloquant concernant le calcul de rôle ou la relève est traité en priorité : pour cela, le technicien en charge prend contact avec le client afin de cerner aussi finement possible la cause de l'erreur.</p> <p>L'objectif est une résolution très rapide sans rupture de service prolongée conformément aux délais fixés au CCTP.</p> <p>Le Prestataire met à disposition du Client un service téléphonique du lundi au vendredi (jours ouvrés) de 9H00 à 13H00 et de 14H00 à 18H00 (horaires France Métropolitaine) au 02 31 53 13 70</p> <p>Seuls l'Administrateur technique et l'Administrateur fonctionnel du système et leur(s) adjoint(s) (en cas d'absence de l'administrateur), sont habilités pour appeler ce service téléphonique, sauf en cas de force majeure.</p> <p>Qualification du traitement des demandes ou tickets conforme au CCTP :</p> <p>Gravité de la demande : Mineur/Majeur/Bloquant</p> <p>Nature de la demande : Anomalie/Assistance/Evolutions/Projet</p> <p>La méthodologie proposée pour la maintenance corrective, évolutive et réglementaire est pertinente et satisfaisante.</p>
Note sous critère n°2	10
<p>Sous-critère 3 (note sur 3 points) : Méthodologie proposée pour la formation des agents</p>	<p>Mémoire p 10</p> <p>La constitution d'un binôme autour du directeur de projet Incom et "d'un Sponsor" coté Régie est un point fondamental de ce projet.</p> <p>Ces deux expertises réunies permettront une meilleure communication auprès des équipes et une analyse plus approfondie des besoins métiers et fonctionnels.</p> <p>Cela favorisera la mobilisation des ressources (équipe projet et futurs utilisateurs) autour du projet et sa mise en œuvre, réduira les résistances au changement et convaincra les utilisateurs de la valeur ajoutée métier et des bénéfices de la solution déployée.</p> <p>Cela permettra d'adapter les compétences et les comportements aux évolutions fonctionnelles apportées et favoriser une montée en compétences rapide des utilisateurs.</p> <p>Dans le même temps, la conduite du changement doit permettre de maîtriser les risques ou craintes liés :</p> <ul style="list-style-type: none"> - A la mise en place d'une nouvelle application, - A l'évolution des processus, - Aux attentes des futurs utilisateurs. <p>Le plan de formation :</p> <p>Il découle de la stratégie de formation et définit les parcours de formation, les axes structurants des formations, les modalités de dispense, les principes d'organisation, les besoins en logistique de formation (nombre de formateurs, de salles, matériels...), les outils d'évaluation de la formation.</p> <p>Dans le contexte de la CAARA et selon les sous-projets, les formations nécessaires seraient :</p> <ul style="list-style-type: none"> - 6 jours de formations pour de nouveaux agents dans le cadre de l'intégration des 12500 nouveaux usagers - 2 jours de formation et assistance dans le cadre de la mise en place de la radio relève pour des agents déjà formés à la relève manuelle avec ActivTech. - 1 journée de formation dans le cadre de l'utilisation de la signature électronique - 1 journée de formation dans le cadre de l'utilisation des SMS/Mails en masse - 1 journée de formation dans le cadre de l'utilisation d'un SVI (serveur vocal interactif) <p>La gestion de la formation des agents est satisfaisante et pertinente.</p>
Note sous critère n°3	3
<p>Sous-critère 4 (note sur 5 points) : Méthodologie proposée pour la mise à jour et les évolutions informatiques</p>	<p>Mémoire p 13.</p> <p>Au cours de trois prochaines années, la société INCOM a prévu les évolutions techniques majeures suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Evolution de l'ergonomie de l'agence en ligne pour améliorer l'ergonomie du parcours client. Automatisation de processus (rdances, alertes avant et après train de facturation), - Profilage de la consommation en eau avec compteurs télé ou radio-relèves, - Routage automatique vers SVI (en cours de finalisation) - Mise en conformité du système de maîtrise de la consommation avec norme ISO 50 001 Migration vers Oracle 21c et Oracle-WebLogic server 14.1.x, gestion des dépendances, - Migration de la bibliothèque de Web Services Soap vers RESTful. <p>Ces évolutions fonctionnelles sont intégrées dans le tarif maintenance.</p> <p>INCOM assure le paramétrage et de l'administration de son serveur reverse proxy (indispensable pour garantir la sécurité de la solution, les flux ne devant jamais attaquer directement le serveur applicatif). Ce service reverse-proxy assure : firewall applicatif, sécurisation SSL et journalisation des accès. INCOM assure la gestion des firewalls, des règles y étant associées et de ses réseaux et équipements qui supportent l'environnement du client. INCOM et l'hébergeur se réservent en outre, la possibilité de réduire temporairement l'accès aux réseaux et aux environnements de ses clients en cas de cyber-attaque avérée.</p> <p>INCOM assure la sauvegarde quotidienne des données métier, des données techniques de configuration et des systèmes serveur. Le prestataire (OVH) sauvegarde les bases de données de ses clients quotidiennement la nuit de façon complète. Ces sauvegardes sont cryptées et externalisées avec une rétention sur 30 jours. Le prestataire respecte également le principe de la double sauvegarde. Ainsi il est possible de récupérer les données sur une période de 30 jours avec une granularité journalière en cas de sinistre. Une question émerge : OVH est-il sous traitant de la société INCOM ??</p> <p>La méthodologie pour la mise à jour du logiciel et ses évolutions est satisfaisante et pertinente.</p>
Note sous critères n°4	5

I. Analyse des offres

Index 0 : rédaction du RAO par M NOSREE le 20/11/2023
Index révision 1 : intégration des modifications de Mme Chalaye le 11/12/2023

	<p align="center">Candidat n°1 INCOM SAS</p> <p align="center">Résidence du 7ème art 53, rue de Strasbourg 14 200 HEROUVILLE ST CLAIR Tél : 02.31.53.13.76 Fax : 09.89.47.34.01 Mail : marchespublics@incom-sa.fr Siret : 34560315100046 M. Xavier Ripoll</p>
<p>Sous-critère 5 (note sur 5 points) : Méthodologie proposée pour la communication et la synthèse annuelle de l'activité</p>	<p>Mémoire p 14</p> <ul style="list-style-type: none"> • Un axe de communication « fonctionnelle » à travers Qlik l'outil de reporting (extraction de données selon les items et périodes souhaités) <ul style="list-style-type: none"> o Mixte autonomie et accompagnement o Former au moins 2 personnes à Qlik pour suivre toutes les données d'Anémone • Les réunions régulières (support, projet, pilotage) et accompagnements divers, à commander à travers les lignes du BPU <ul style="list-style-type: none"> o Comité de support : x lignes du BPU (à définir au démarrage du marché) o Comité de projet : x lignes du BPU (à définir au démarrage du marché) o Comité de pilotage : x lignes du BPU (à définir au démarrage du marché) <p>Un ensemble de livrables (compte rendu, synthèses, schéma d'architecture à jour etc...) seront fournis après chaque comité afin d'assurer un suivi précis de l'activité et assurer ainsi la création d'un historique pour les utilisateurs actuels ou futurs.</p> <p>La méthodologie pour la communication est pertinente et doit être clarifiée car selon l'analyse les réunions sont à définir et non incluses dans le forfait de base???</p>
Note sous critères n°5	3
<p>Sous-critère 6 (note sur 5 points) : Pertinence des engagements concernant la qualité des prestations et le planning type des prestations</p>	<p>Mémoire p 15</p> <p>Incom décrit la méthodologie en détail de la gestion des projets. Elle s'appliquera pour tous les sous-projets qui demandent un cadre structuré avec validations à chaque étape d'ARA, de phases tests avant mise en production. Les délais d'intervention en maintenance sont définis au CCTP et accepté par Incom. Dans le cadre de la gestion des autres projets d'évolution du logiciel, il convient que la CAARA définissent avec clarté des axes stratégiques et projets afin que Incom puisse confirmer ses délais d'engagement et de mobilisation. Les engagements pris par Incom et la qualité de ses services sont pertinents et satisfaisants. Les délais des interventions en maintenance sont satisfaisants. Pour les projets évolutifs du logiciel induits par les décisions de CAARA, la méthodologie d'Incom est satisfaisante.</p>
Note sous critères n°6	5
<p>Sous-critère 7 (note sur 10 points) : Pertinence des justificatifs techniques et financiers de la rémunération demandée</p>	<p>Mémoire p 21</p> <p>Dans le cadre du déploiement d'une solution ou d'un module complémentaire, l'analyse du coût global se porte à la fois sur les ressources humaines engagées et l'expertise mobilisée pour le projet, les coûts annexes éventuels (exemple : mise en place de serveur, fourniture de tablettes) mais aussi sur la matérialisation du coût de développement d'un produit et sa propriété intellectuelle (produit récent – produit en situation depuis plusieurs années).</p> <p>Incom prend un exemple concret tel que :</p> <ul style="list-style-type: none"> - déploiement d'une solution signature électronique : <ul style="list-style-type: none"> Phase 1 : Pilotage et gestion de projet : 2 semaines Phase 2 : installation et Paramétrage (Prod) : signature sur abonnement et mandat : 5 semaines Phase 3 : Formation et assistance : 2 semaines Phase 4 : Maintenance <p>Il est regrettable que les prix figurant au BPE n'ont pas fait l'objet d'une décomposition par nature budgétaire de charges, ce qui dégrade la notation.</p>
Note sous critères n°7	9
<p>Sous-critère 8 (note sur 2 points) : Pertinence de la démarche proposée pour inscrire un projet dans une communication transparente et un partenariat durable</p>	<p>Mémoire p 23</p> <p>Incom développe en détail sa vision de la communication et du partenariat dans le cadre d'un projet :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Méthodologie suivi de projet - Gouvernance et Pilotage <p>Chaque projet revêtant un enjeu par la CAARA devra faire l'objet de la formalisation de sa gouvernance, de son pilotage et de son suivi grâce à un dialogue entre les parties prenant en compte les caractéristiques de l'accord-cadre et les besoins exprimés par la CAARA.</p>
Note sous critère n°8	2
Note totale du critère valeur technique	47

Envoyé en préfecture le 30/05/2024

Reçu en préfecture le 30/05/2024

Publié le

ID : 007-200072015-20240530-DP_2024_0079-DE



I. Analyse des offres

Index 0 : rédaction du RAO par M NOSREE le 20/11/2023
Index révision 1 : intégration des modifications de Mme Chalaye le 11/12/2023

Candidat n°1 INCOM SAS

Résidence du 7ème art
53, rue de Strasbourg
14 200 HEROUVILLE ST CLAIR
Tél : 02 31 53 13 76 Fax : 09 89 47 34 01
Mail : marchespublics@incom-sa.fr
Siret : 34560315100046
M. Xavier Ripoll

Critère 2 : Prix des prestations sur 50 points	
Candidat	INCOM SAS
Prix en € HT du D.Q.E. cible	197 644,00 €
Prix en € HT du D.Q.E. du candidat	235 560,00 €
Note du critère prix	41,95
Note totale tous critères confondus	88,95
Classement des offres	1
Appréciation globale de l'offre	<p>Le mémoire technique et ses annexes sont d'une grande qualité et d'une grande pertinence, prenant en compte toutes les attentes et besoins de la collectivité. Les pièces de l'offre d'Incom sont d'une grande valeur pédagogique pour la maîtrise du projet et l'efficacité des relations avec Incom.</p> <p>Cependant, les prix du BPU et DQE de l'offre initiale ne sont pas acceptables et doivent faire l'objet d'une négociation permettant d'ajuster le chiffrage selon les projets et calendriers de la collectivité.</p>

Envoyé en préfecture le 30/05/2024

Reçu en préfecture le 30/05/2024

Publié le

ID : 007-200072015-20240530-DP_2024_0079-DE



TABLEAU RECAPITULATIF DES OFFRES RECEVABLES ET ECONOMIQUEMENT LES PLUS AVANTAGEUSES

Proposition d'attribution du marché	Montant du DQE cible € HT	Montant du DQE Consultation € HT	Note technique	Note Financière	Note finale
INCOM SAS	197 644,00 €	235 560,00 €	47,00	41,95	88,95

Décision de la Commission de procédure adaptée :

A Davézieux, le

Signature des élus présents :

ANNEXE 1 : RECUEIL DES ANALYSES DE CRITERES