



## Cahier des charges MON.ADVENIR.MOBI

### Introduction

Depuis 2016, le programme Advenir, piloté par l'Avere-France, accompagne l'installation de bornes de recharge de véhicule électrique. Grâce aux mécanismes des certificats d'énergie, il contribue à développer la recharge des véhicules électriques en complétant les initiatives publiques de soutien et d'incitation à la mobilité électrique en cours.

Le dispositif a pour objectif de lever les freins au développement de la mobilité électrique en proposant aux utilisateurs différentes primes en fonction de leur projet d'installation de borne de recharge, que ce soit à domicile, sur le lieu de travail ou sur la voirie.

Le programme Advenir s'appuie sur une plateforme informatique développée par un prestataire informatique : [mon.advenir.mobi](http://mon.advenir.mobi), qui permet aux bénéficiaires du programme et aux professionnels de l'installation de bornes qui les accompagnent de déposer des demandes de prime. Cette plateforme est aussi utilisée par les ressources administratives interne de l'Avere France qui accompagnent et valident les dossiers de demandes de prime.

Le présent document constitue le cahier des charges de l'Avere-France pour la sélection d'un nouveau prestataire informatique pour la période juillet 2022 à décembre 2023, inclus.

#### 1. Objectifs

La plateforme Advenir doit répondre à des objectifs de qualité et de performance tout en répondant à l'évolution rapide du marché.



## 2. Périmètre (portée)

La plateforme Advenir a été créée en 2016 avec un objectif d'accompagner le financement de 15 000 points de recharge. Au fil des ans, elle a connu une forte croissance. Doté d'un budget de 320 millions d'euros, l'objectif d'Advenir est depuis le 21 avril 2022 de financer 120 000 nouveaux points. Le programme a été reconduit jusqu'en 2025.

## 3. Interlocuteurs

Ludovic Coutant, Responsable Advenir

[ludovic.coutant@avere-france.org](mailto:ludovic.coutant@avere-france.org)

En cas de questions, le candidat devra les formaliser par mail à destination de l'ensemble des interlocuteurs ci-dessus.

## État des lieux de l'existant

L'environnement du programme Advenir est composé d'un site d'information regroupant l'ensemble des modalités du programme ([advenir.mobi](http://advenir.mobi)) et d'une plateforme de soumission de dossiers de demande de prime ([mon.advenir.mobi](http://mon.advenir.mobi)).

Afin de prendre connaissance des modalités de fonctionnement du programme Advenir, le soumissionnaire pourra consulter le site internet [advenir.mobi](http://advenir.mobi).

Le soumissionnaire pourra également demander l'accès à la plateforme de test Advenir afin de prendre en main la plateforme et les fonctionnalités qui y sont proposées, que ce soit sur l'interface utilisateur ou administrateur.



Le site d'information [advenir.mobi](http://advenir.mobi) ne fait pas partie du périmètre de la présente consultation.

## 1. Design et parcours utilisateur

### 1.1. Design

La plateforme propose une interface UI simple et cohérente avec la charte graphique de l'Avere-France. La solution respecte actuellement les bonnes pratiques de design. Un audit UX a été réalisé dans le cadre d'un état des lieux de la plateforme.

### 1.2. Parcours utilisateurs

La solution permet de se connecter à la plateforme grâce à un identifiant et un mot de passe. Une fois connecté, l'utilisateur peut voir l'ensemble des fonctionnalités proposées par la plateforme depuis la page d'accueil. La solution permet également de voir directement les dossiers en cours avec l'Avere-France.

## 2. Fonctions du produit

La solution actuelle propose deux parcours différents selon le profil de l'utilisateur. Deux profils utilisateurs existent : l'utilisateur final (porteurs d'offres et bénéficiaires des demandes de primes) et l'administrateur (équipe support et accompagnement de l'Avere-France).

### 2.1. Front office

L'interface front office permet aux porteurs d'offres et bénéficiaires de créer un compte et saisir des demandes de primes pour avoir des remboursements.

Sur le parcours utilisateur, cinq fonctionnalités principales existent :

#### **a. Mon compte**

Avant de pouvoir utiliser pleinement les fonctionnalités de la plateforme, l'utilisateur est invité à renseigner la partie "Mon compte". Cet onglet est accessible depuis le profil de l'utilisateur, qui est identifié automatiquement.

La partie "Mon compte" est organisé en trois parties :

- En haut à droite, deux boutons de fonctionnalités permettent de changer son mot de passe ou de gérer une authentification à deux facteurs
- A gauche, l'utilisateur peut renseigner ses informations personnelles, qui ont été pré-remplies à la création d'un compte Advenir :
  - Nom
  - Prénom
  - Email
  - Téléphone
  - Qualification
  - Extrait Kbis
  - Carte nationale d'identité du dirigeant
- A droite, l'utilisateur renseigne les informations liées à la société :
  - SIRET
  - Type
  - Raison sociale
  - Adresse
  - Code postal
  - Ville
  - Email de contact
  - Téléphone de contact

## **b. Offres commerciales**

Au sein de l'onglet "Offres commerciales", deux fonctionnalités sont proposées : "labelliser une offre commerciale" et "ajouter un équipement".

- Labelliser une offre commerciale :
  - La solution demande au préalable de finaliser la partie “mon compte” en alimentant des documents avant de pouvoir accéder à la labellisation de l’offre commerciale.
  - La solution permet de nommer la labellisation de l’offre commerciale
  - La solution demande de préciser des informations pour pouvoir effectuer la demande de labellisation :
    - La zone géographique d’installation de la borne
    - Le type de parking sur lequel installer la borne
    - Si la résidence est collective ou privée
    - S’il s’agit d’une entreprise
  
- Ajouter un équipement :
  - La solution demande de renseigner avec des champs libres les informations suivantes : la marque, le modèle, la référence, la puissance max, la puissance min, et le type de prise
  - La solution demande de renseigner de la documentation technique en ajoutant des pièces jointes. La solution permet l’ajout de plusieurs pièces jointes.
  - La solution permet de valider simplement la demande d’ajout d’équipement.

### **c. Demande de prime**

La solution permet de réaliser une demande de primes afin de pouvoir bénéficier de l’aide du programme Advenir et de déployer une borne de recharge électrique. Pour ce faire, la solution prévoit 5 étapes. Au long de ces 5 étapes, l’utilisateur est invité à remplir diverses informations et documents liés à la demande de prime et l’installation de la borne de rechargement.

La fonctionnalité “demande de primes” n’est réalisable qu’à partir du moment où l’utilisateur a déjà réalisé une demande de labellisation, qui a été validée par l’Avere-France.

#### **d. Modifier une demande de primes**

Une fois une demande de prime ou de labellisation de l'offre envoyée, la solution permet de les modifier, directement depuis la page d'accueil. La solution renvoie alors vers le formulaire de demandes de primes et permet à l'utilisateur d'éditer les solutions. Lorsqu'un utilisateur modifie une demande, la demande initialement créée s'annule pour en créer une nouvelle automatiquement, portant un nouveau numéro de suivi unique.

La solution permet également de suivre le statut des demandes. Ces statuts sont indiqués par les administrateurs depuis le back office.

#### **e. Données**

L'onglet "Données de charge" permet aux utilisateurs de consulter toutes les données relatives aux bornes de recharge électriques.

#### **f. Autres fonctionnalités**

La solution permet d'accéder à un lot de fonctionnalités en bas de page qui permettent de renseigner l'utilisateur sur différents sujets :

- Mon compte qui renvoie vers la page "Mon compte" présente sur la plateforme
- Une F.A.Q qui renvoie vers le site Advenir
- Mentions légales qui renvoie vers une page dédiée sur la plateforme
- Cahier des charges qui renvoie vers le site Advenir
- Labellisation qui renvoie vers le site Advenir
- Contact qui renvoie vers le formulaire de contact de la plateforme

## 2.2. Back office

La solution permet à un administrateur d'accéder au back office directement depuis la plateforme. On peut y accéder grâce à l'onglet "Admin" qui n'est affiché que pour les administrateurs possédant les droits de cette vue.



Une fois sur le back office, un menu de fonctionnalités est proposé à l'administrateur. L'équipe de l'Avere-France utilise principalement les fonctionnalités suivantes :

- Consulter une demande de labellisation et la valider / invalider selon les documents et informations qui auront été renseignées.
- Consulter une demande de primes et la valider / invalider selon les documents et informations qui auront été renseignées.
- Consulter une demande d'ajout d'équipements et la valider / invalider selon les documents et informations qui auront été renseignées.

A l'invalidation d'une demande, l'administrateur peut également renseigner le motif de rejet directement depuis l'interface.

Actuellement, le parcours administrateur est complexe et ne répond pas spécifiquement aux bonnes pratiques UX. Le soumissionnaire retenu pourra être force de proposition quant à des axes d'amélioration sur le back office.

### 2.3. Architecture plateforme Advenir

La plateforme Advenir a fait l'objet d'une refonte de l'infrastructure en 2019. Cette refonte a été menée afin d'optimiser les performances de la plateforme et de prévoir son évolution et sa forte croissance (ajout de nouvelles cibles, évolution de la base de données...). Le site wordpress "advenir.mobi" ne fait pas partie du périmètre d'intervention de la consultation.

#### **a. Langage de programmation**

Sur le backend, le langage utilisé est Python Django.

Sur le frontend, deux stacks techniques existent. La première est composée de html/CSS ainsi que de jQuery. La seconde est du vueJS.

#### **b. Environnements de production**



Il existe actuellement 3 environnements de projet : l'environnement de type bac à sable dédié aux développements, l'environnement de tests (labs.advenir.mobi) dédié aux développeurs et aux équipes de l'Avere-France et l'environnement de production (mon.advenir.mobi) dédié aux utilisateurs et aux équipes de l'Avere-France.

### **c. Base de données**

La base de données du projet d'Advenir est conséquente, avec pour nombre d'entrée en base :

- Plus de 18 000 Utilisateurs (Users),
- Plus de 70 000 demandes de primes
- Plus de 14 000 demandes de labellisation d'offres commerciales
- Et plus de 5 228 700 remontées de données des bornes.

Les bases de données sont distinctes et hébergées sur le service de base de données RDS.

La sauvegarde de la base de données est quotidienne. Chaque sauvegarde est stockée pour une durée de 1 mois.

### **d. Métrique, journaux d'événements et autres outils**

#### Jupyter Notebook

Jupyter Notebook est installé en production (mon.advenir.mobi) et en tests (labs.advenir.mobi), permettant ainsi d'écrire du code via une interface web.

#### Sentry

Sentry est un outil de métrique qui permet de suivre, remonter et stocker toutes les erreurs des serveurs. Il est disponible pour tous les environnements que ce soit en test, en production ou bien l'environnement de type bac à sable.





### Django plugins

L'installation de différents plugins Django permettent de monitorer, tracer, isoler les ralentissements ou les bugs. Indispensable pour identifier les points faibles suite à l'augmentation des volumes de données.

Parmi eux, nous pouvons noter Django Debug Toolbar qui permet d'analyser et découper les requêtes lors de l'affichage d'une page ou encore le plugin Django-extensions qui offre des outils facilitant le débogage sur les différents environnements du projet.

### Amazon RDS

RDS est le service de gestion de la base de données de la plateforme. Tous les serveurs AWS actuellement utilisés se trouvent physiquement en France.

### Amazon Ec2

Amazon EC2 est le service d'hébergement cloud d'Amazon et est notamment utilisé en couplage avec Rancher.

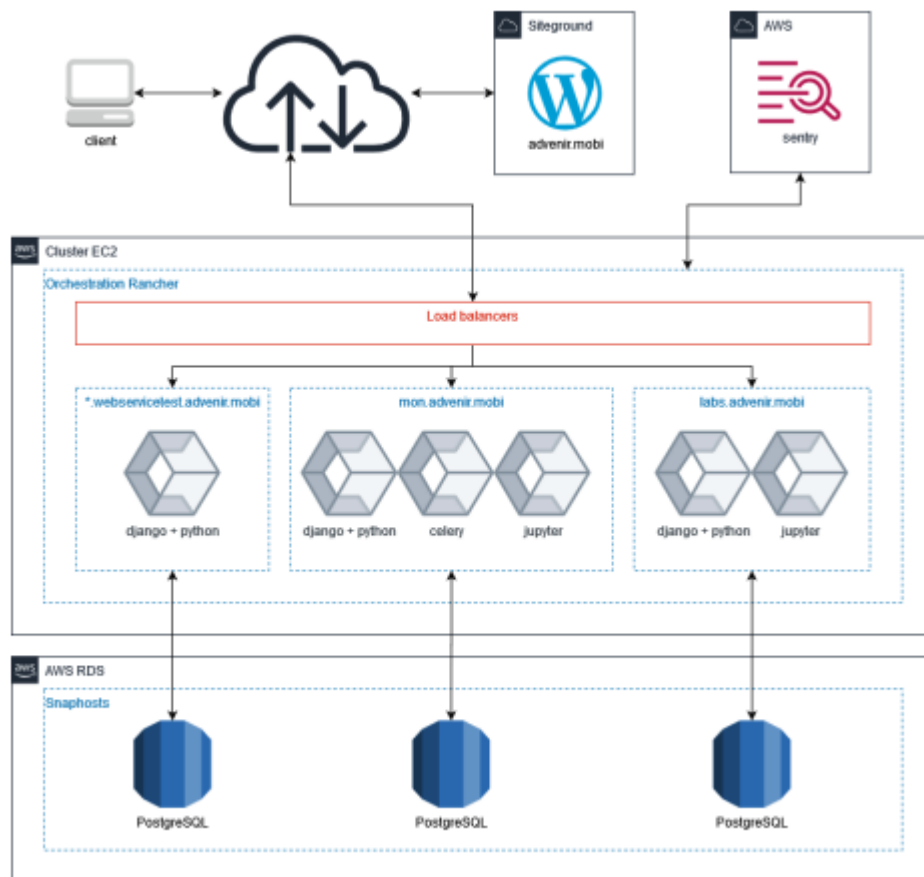
### Rancher

Rancher est un orchestrateur de clusters, il permet de simplifier la maintenabilité des différents environnements.

### Celery

Celery permet de mettre en file d'attente des tâches, ou d'exécuter des tâches périodiquement. Il nécessite l'installation de sa propre base de données et permet d'exécuter ces différentes tâches sur un ou plusieurs serveurs différents du serveur principal.

### **e. Architecture à date de la plateforme Advenir :**



## f. Hébergement de la solution

La solution est hébergée par le prestataire actuel sur ses environnements et un changement de prestataire entraînerait une reprise de son code sur les environnements du soumissionnaire. Le soumissionnaire devra donc prendre en compte l'hébergement de la solution dans la proposition et inclure un planning de mise en place et de migration du code vers cet hébergement.

## Évolutions

### 1. Design et parcours utilisateurs

L'Avere-France souhaite continuer à faire évoluer sa plateforme afin de proposer des parcours utilisateur encore plus fluide et simple à prendre en main. L'Avere-France souhaite également simplifier le parcours administrateur et le traitement des dossiers, pour diminuer le temps passé à traiter les informations.

Un audit UX a été réalisé dans le cadre d'un état des lieux de la plateforme. Les axes d'amélioration en annexe devront être pris en compte dans la proposition du soumissionnaire.

## 2. Fonctions du produit

### a. **Traitement des nouvelles fonctionnalités**

Les évolutions de la plateforme Advenir sont gérées au rythme du marché et des décisions de son comité de pilotage qui exprime régulièrement de nouveaux besoins fonctionnels, à intégrer aux développements de la plateforme.

La proposition du soumissionnaire devra alors prendre en compte l'enrichissement des fonctionnalités du produit via des mises à jour régulières pour rester en adéquation avec ces évolutions.

Les besoins sont émis tous les 2 à 3 mois selon les décisions des comités de pilotage. Les besoins émis doivent faire l'objet d'une spécification avant leur développement (voir I.3.).

Parmi les nouvelles fonctionnalités à venir sur la plateforme, il est notamment à anticiper :

- Création de nouvelles primes : les primes représentent les différents cas d'usage pouvant faire l'objet d'une demande de prime sur la plateforme Advenir,
  - Création d'un processus informatisé pour la prime Infrastructure collective en copropriété,

- Création de nouvelles primes pour les acteurs des transports routiers (bus, autocar, VUL, ...),
- Tout autre cible ayant fait l'objet d'une décision par le comité de pilotage du programme Advenir.
  
- Amélioration du tableau de bord de suivi des statistiques du programme
  - Activité du programme : demande de prime, montants engagés, détail par cible, ...
  - Données de recharge du programme : synthèses des données recharges transmises dans le cadre des obligations du programme,
  - Indicateurs de performance : temps de traitement d'une demande de prime en cours de validation, temps entre signature d'une demande de prime et versement, temps entre statut documents justificatifs envoyés et demande validée, ...
  
- Développements liés à l'extinction du programme : suivi et arrêt automatique pour chaque type de prime des demandes de prime en fonction des montants engagés, du nombre de points de recharge engagés, ...
  
- Désactivation de certaines primes

Les nouvelles fonctionnalités décrites précédemment pourront s'appuyer sur l'ensemble des développements déjà existants. Les futurs développements porteront principalement sur la personnalisation de ces nouveaux parcours ainsi que la création d'une vue spécifique, à la fois sur le front et le back office.

La proposition devra intégrer la possibilité d'avoir accès à un environnement de tests pour valider les nouvelles fonctionnalités avant mise en production. Le soumissionnaire devra indiquer s'il fournit un tel environnement et la procédure de recette pour l'Avere-France afin de valider les futures versions.



Pour qu'une fonctionnalité soit déployée sur l'environnement de production, l'Avere-France devra en être informée au préalable lors des rituels de communication, définis au début du projet. Des tests de non-régression devront être réalisés avant la sortie de chaque fonctionnalité et une restitution de ces tests devra être transmise à l'Avere-France.

#### **a) Gestion des bugs et maintenance technique**

La solution devra être maintenue par le soumissionnaire. Cette maintenance comprend :

- La gestion des erreurs de réseau
- La gestion des bugs
- La maintenance technique du produit

Le soumissionnaire devra fournir un support réactif permettant de répondre aux demandes de l'Avere-France, notamment sur la remontée des bugs. Le soumissionnaire devra décrire les niveaux de réponses et temps de réactivité du support de la solution. Il est attendu à minima les prestations suivantes :

- Pour un bug mineur : délai de traitement inférieur à 7J.
- Pour un bug majeur : délai de traitement inférieur ou égal à 48h.
- Pour une interruption de service de la plateforme, le soumissionnaire doit assurer un rétablissement de service inférieur à 24h.

Les bugs mineurs concernent tous les bugs qui n'impactent pas les fonctionnalités clés de la plateforme. Sont considérées comme fonctionnalités clés, les fonctionnalités permettant de déposer ou modifier une demande de labellisation d'offres commerciales ainsi qu'une demande de primes, que ce soit sur le front office mais également sur le back office.

Les bugs majeurs concernent tous les bugs impactant les fonctionnalités clés et pouvant entraver le parcours utilisateur, mais aussi le parcours administrateur.



Si un bug mineur ou majeur demande un temps de traitement supérieur à celui qui est prévu dans la proposition commerciale, le soumissionnaire devra alors notifier l'Avere-France en précisant la durée de traitement global du bug ainsi que les raisons d'une telle extension.

Le soumissionnaire devra communiquer régulièrement sur la quantité de bugs traités et leur provenance. En cas de grande quantité de bugs, l'Avere-France pourra prioriser, après consultation avec le soumissionnaire, les bugs à traiter.

Le soumissionnaire devra prévoir dans sa proposition commerciale un temps dédié au traitement des bugs.

De plus, le soumissionnaire devra indiquer si des interruptions de services sont à prévoir en cas de déploiement d'une nouvelle version de la solution.

Globalement, il est attendu du soumissionnaire d'offrir un SLA supérieur à 95%.

En cas de dépassement du temps de traitement des bugs prévu dans l'offre initiale, les coûts de traitement des bugs supplémentaires seront à la charge du soumissionnaire sans prise en charge par l'Avere-France.

### 3. Accompagnement

L'Avere-France attend du soumissionnaire une communication fréquente et de la transparence quant à la gestion des ressources et les fonctionnalités à venir sur la plateforme. Le soumissionnaire devra inclure dans sa proposition commerciale une proposition quant au modèle de communication et la fréquence des rituels à mettre en place avec l'Avere-France.

Le soumissionnaire devra prévoir des indicateurs de suivi et de mesure de qualité du projet. Le soumissionnaire devra communiquer régulièrement sur ces mesures et préciser dans la proposition commerciale le modèle de restitution.

Le soumissionnaire doit inclure dans l'offre commerciale la gestion et prise en main des spécifications. L'Avere-France attend du soumissionnaire une prise en charge complète de la rédaction des spécifications, incluant :

- La transcription du besoin en fonctionnalité
- Le détail de son fonctionnement
- La cible concernée
- La complexité de la réalisation de la fonctionnalité
- La valeur apportée pour le métier et pour les utilisateurs
- Le suivi opérationnel de l'instruction du besoin afin de répondre aux contraintes de déploiement du programme et des décisions du comité de pilotage

Le soumissionnaire devra proposer une méthodologie souple et flexible, pouvant répondre à l'évolution des besoins de l'Avere-France et aux demandes du comité de pilotage Advenir.

Le soumissionnaire devra être transparent quant à sa gestion des priorités afin que l'Avere-France puisse acter de la priorité des fonctionnalités à déployer sur la plateforme. Cette priorisation sera faite selon la valeur métier, valeur utilisateurs et la complexité technique qui auront été chiffrées lors de la spécification du besoin par le soumissionnaire retenu.

## Exigences spécifiques

### 1. Confidentialité

Le soumissionnaire s'engage à ne pas diffuser les données personnelles à d'autres prestataires. Les données restent strictement confidentielles et ne peuvent être communiquées de quelque manière que ce soit, même après la cessation du contrat, pour quelque raison que ce soit et sans limitation de durée, sauf accord préalable et écrit du client.



## 2. [RGPD](#)

L'utilisation des données devra s'inscrire dans le cadre du RGPD.



## Planning de la consultation

### 1. Planning

Échéances	Étapes
23 Mai	Publication de l'appel d'offres
20 Juin	Remise des offres
1er Juillet	Choix du prestataire et communication des résultats

### 2. Critères de sélection

Les offres du candidat seront analysées selon les critères précisés ci-dessous. Ceux-ci sont cités sans ordre de priorité, sont fournis à titre d'information et ne constituent pas un engagement de la part de l'Avere-France.

- **Adéquation entre le besoin exprimé dans le Cahier des Charges et la solution proposée** : le candidat doit démontrer sa capacité à comprendre le besoin de l'Avere-France et à proposer une solution adaptée. Il doit apporter son expertise pour proposer une offre complète et anticiper les besoins.
- **Méthodologie de suivi de projet** : le candidat devra s'intégrer dans la démarche agile de l'Avere-France et démontrer sa capacité d'organisation, mais aussi de communication et de transparence.
- **Références significatives et CV des intervenants** : une attention particulière sera portée au portfolio du candidat, à ses recommandations ainsi qu'à son domaine de compétences et aux outils et techniques maîtrisés.

- **Flexibilité et adaptation aux contraintes projet** : l'Avere-France attachera une place particulière à la disponibilité régulière du candidat et à sa flexibilité. Des rituels de communication réguliers seront mis en place pour apporter de la visibilité et de la transparence sur les nouvelles fonctionnalités mais aussi sur la gestion des bugs. La proposition comprendra des éléments d'engagement du partenaire à répondre aux contraintes du programme Advenir (décision du comité de pilotage, ...).
- **Proposition financière** : La proposition financière de la prestation doit être compétitive et transparente. A cette fin, les candidats veillent à détailler les éléments de coûts de leur prestation.

L'Avere-France demeure par ailleurs libre d'apprécier les offres des candidats au regard de tout autre critère qu'il estimera pertinent.

### 3. Obligation de résultat

Le prestataire retenu assumera une obligation de résultat pour le respect des prestations et s'engage à mettre en œuvre toutes les solutions nécessaires à la gestion des dysfonctionnements constatés.

Le niveau de qualité du service proposé par le candidat sera détaillé dans sa proposition commerciale.

## Récapitulatif des parties à inclure dans la réponse à la consultation

Le livrable devra suivre la structure détaillée ci-dessous.

### a) Présentation de l'entreprise

Dans un premier temps, le répondant présentera son entreprise :

- Son activité, son positionnement, sa différenciation, ses éventuelles certifications,
- Son code de déontologie,
- Ses objectifs et ses engagements en termes de RSE
- Tout ce qu'il juge pertinent de renseigner à l'Avere-France

### b) Offre imaginée pour répondre au besoin de l'Avere-France et méthodologie

Le cœur de la réponse à la consultation est à intégrer dans cette partie.

Le soumissionnaire détaillera ici la méthodologie qu'il souhaite mettre en place tout au long du développement du projet (la manière dont il souhaite collaborer avec l'Avere-France, les différents rituels à mettre en place, le reporting et les métriques associées...).

### c) Les références de précédents projets

Le répondant détaillera ici les 3 références qui se rapprochent le plus du projet mené par l'Avere-France, de préférence de moins de 3 ans :

- Quelles réalisations ?
- Quels apprentissages ?



d) L'équipe concernée

Le soumissionnaire présentera l'équipe qui serait chargée de la mise en place et de la gestion du projet si l'Avere-France venait à valider la collaboration.

Les dossiers de candidature sont limités à 30 pages ou slides (hors pages de garde, intercalaires et CV).

## Annexes

- Convention de mise en œuvre du programme Advenir+
- Audit UX, fourni avec le cahier des charges