

CAHIER DES CHARGES - MON.ADVENIR.MOBI

29 septembre 2023

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, 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 janvier 2024 à décembre 2025, inclus.

Objectifs

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

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 08 février 2023, de financer 175 000 nouveaux points. Le programme a été reconduit jusqu'en 2025.

Interlocuteurs

Gabriel Salomon - Référent grands projets : gabriel.salomon@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) et d'une plateforme de soumission de dossiers de demande de prime (mon.advenir.mobi).

Afin de prendre connaissance des modalités de fonctionnement du programme Advenir, le soumissionnaire pourra consulter le site internet 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 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 en 2022 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 le programme Advenir.

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 :

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

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 :
 - o La zone géographique d'installation de la borne,
 - o Le type de parking sur lequel installer la borne,
 - o La présence éventuelle de supervision,
- 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.

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 se faire, la solution prévoit plusieurs étapes. Au long de ces 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.

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.

Données

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

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 renvoient 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.

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.

Langage de programmation

Sur le backend, le langage utilisé est Python Django.

Sur le frontend, plusieurs stacks techniques existent :

- La première est composée de html/CSS ainsi que de jQuery (en recule).
- La seconde est du vueJS (en recule).
- La troisième est du Svelte (migration progressive vers celle-ci en cours).

Environnements de production

Il existe actuellement 3 environnements de projet : l'environnement de validation des fonctionnalités (staging.mon.advenir.mobi/), l'environnement de tests à destination des partenaires (<https://test.advenir.mobi/>) et l'environnement de production (mon.advenir.mobi) dédié aux utilisateurs et aux équipes de l'AvereFrance.

Base de données

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

- Plus de 13 000 Utilisateurs (Users),
- Plus de 40 000 clients
- Plus de 78 000 demandes de primes
- Plus de 20 000 offres de primes
- Plus de 84 000 000 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.



Métrie, journaux d'événements et autres outils

Sentry

Sentry est un outil de métrique qui permet de suivre, remonter et stocker toutes les erreurs des serveurs. Il est disponible sur les environnements de staging et production.

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 Djangoextensions 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 ECS

Amazon ECS est le service d'hébergement cloud d'Amazon et est notamment utilisé pour héberger le backend.

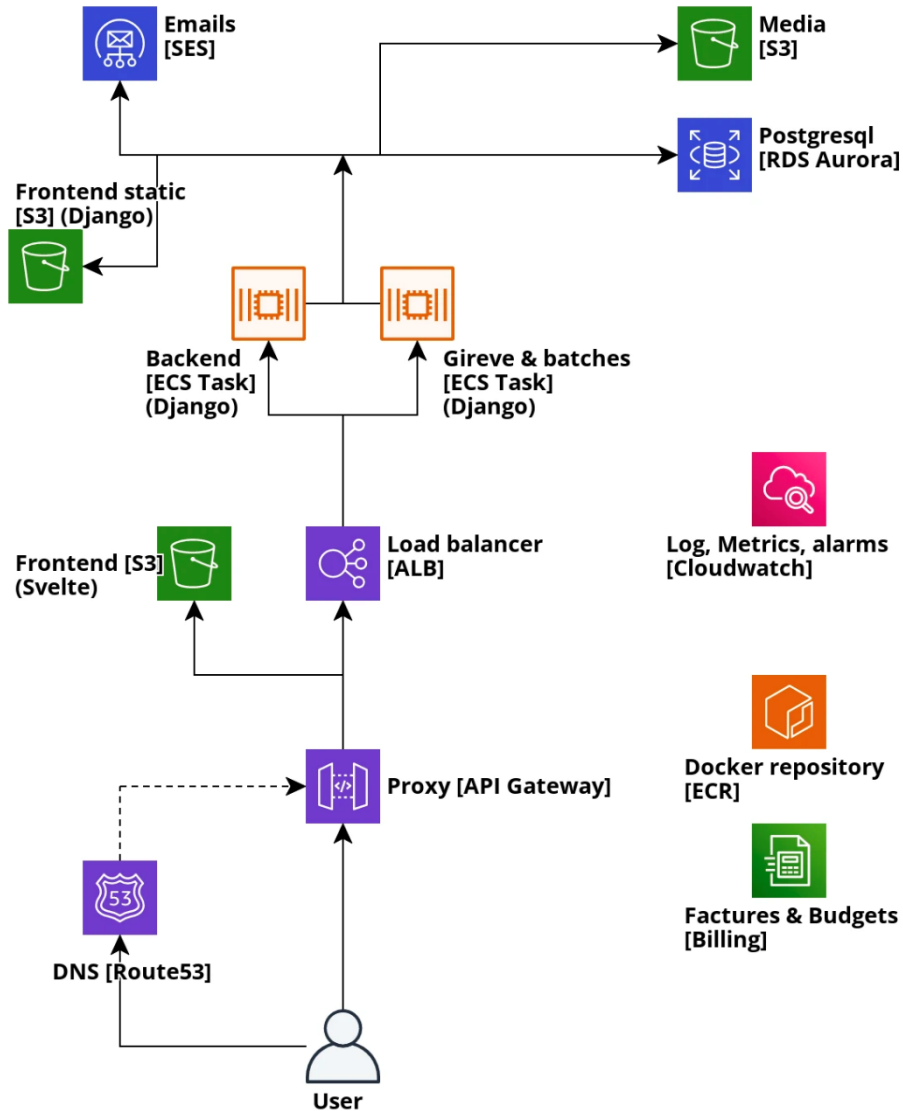
Amazon CloudFront

CloudFront est le CDN d'AWS pour distribuer les fichiers statiques web.

Amazon API Gateway

API Gateway est utilisé pour diriger les requêtes front et back aux bons services.

Architecture à date de la plateforme Advenir



Source image : <https://thetribeio.atlassian.net/wiki/spaces/A/pages/411566081/Infrastructure>

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

3. 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, notamment dans l'optique d'optimiser la qualité de traitement de ses services.

4. Fonctions du produit

Traitement des nouvelles fonctionnalités

L'Avere-France soumettra au fil de leur identification des besoins de nouvelles fonctionnalités au soumissionnaire.

Ces dernières feront l'objet d'échanges de spécification dans le cadre du suivi régulier mis en place afin d'aboutir à une estimation de la charge et une date de mise en production estimatives.

Des ateliers d'idéation de nouvelles fonctionnalités seront également à organiser à échéance trimestrielle.

Traitement des demandes d'évolution du comité de pilotage Advenir

Le comité de pilotage Advenir exprime régulièrement de nouveaux besoins fonctionnels, à intégrer aux développements de la plateforme. 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.). Ces demandes sont systématiquement à traiter en priorité haute, y compris si cela implique le décalage d'autres développements prévus.

Besoins d'évolution identifiés à date

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,
- Amélioration du tableau de bord de suivi des statistiques du programme
 - o 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
- Migration des données existantes sur les primes d'infrastructure collective sur le BackOffice
- Amélioration des outils de recherche sur le BackOffice
- Développements liés à la mise en commun de dossiers pour les utilisateurs finaux

Les nouvelles fonctionnalités décrites précédemment pourront s'appuyer sur l'ensemble des développements déjà existants.

La proposition devra intégrer la reprise de l'environnement staging de tests pour validation par l'Avere-France des nouvelles fonctionnalités avant mise en production. Le soumissionnaire devra indiquer 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 et devra avoir validé la solution. 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.

Traitement des nouvelles fonctionnalités

Il est à prévoir des demandes d'évolution fonctionnelle de la plateforme. Ces demandes émanent de l'équipe support Advenir et ont vocation à :

- Faciliter l'utilisation de la plateforme pour chargés clientèles,
- Améliorer et clarifier le parcours utilisateur des porteurs d'offres et bénéficiaires sur la plateforme,
- Consolider les processus internes de contrôles réalisés par l'Avere-France,
- Faciliter l'intégration de partenaires du programme Advenir à l'utilisation de la plateforme (Ademe, plateformes d'interopérabilité, ...)

Ces demandes d'évolution seront communiquées et priorisées par l'Avere-France lors des réunions de suivi du projet prévues avec l'acteur retenu.

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

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

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.

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.

En tout état de cause et pendant l'entière durée du contrat, il est attendu du soumissionnaire de suivre et de fournir en accès libre à l'Avere-France un état d'avancement des bugs avec à minima les indicateurs suivants :

- Nombre total de bugs,
- Nombre de bugs en attente de traitement,
- Délai de traitement prévisionnel de chaque bug,
- Délai de traitement réel de chaque bug,
- Caractérisation du bug,
- Motif de résolution du bug.

Le suivi d'avancement devra également permettre de mesurer et indiquer le taux de résolution. Un travail devra être réalisé par le soumissionnaire pour identifier les causes racines des bugs et les résoudre.

5. 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 tenir à jour un planning prévisionnel des ressources disponibles sur le projet en fonction des périodes et devra impérativement éviter les périodes de creux sans ressources.

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 devra partager un planning prévisionnel des dates prévisionnelles de mise en production.

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 prime 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

6. 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.

7. RGPD

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

Planning de la consultation

8. [Planning](#)

Échéances	Étapes
4 octobre 2023	Publication de l'appel d'offres
31 octobre 2023	Remise des offres
20 novembre 2023	Choix du prestataire et communication

9. [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.

10. [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 Plus