

INSTRUCTION AUX SOUSSIONNAIRES

CAHIER DES CHARGES Système d'Information RH

Demandeur : ACTED (www.acted.org)

Nom du projet : 99-SIRH-2018/05

Référence Appel d'Offres : T/99ACT/HQ/SIRH04-05-2018/001

Responsables du projet : Kathrin Bolz (kathrin.bolz@acted.org) ; Pascal Bernard (pascal.bernard@acted.org)



ACTED

TABLE DES MATIERES

1. PRESENTATION D'ACTED	3
1.1. CADRE GENERAL	3
1.2. PROCESSUS RH EXISTANTS	3
A. PERSONNELS SIEGE ET INTERNATIONAUX	3
B. PERSONNELS NATIONAUX (<i>POPULATION EXCLUE DU CHAMP DU SIRH A METTRE EN ŒUVRE</i>).	4
1.3. DONNEES CLES EN TERMES DE PERSONNELS SIEGE & INTERNATIONAL	4
A. POPULATION	4
B. NOMBRES & TYPE DE CONTRATS	5
2. SYSTEMES D'INFORMATION EXISTANTS	5
2.1. PARC LOGICIEL EXISTANT	5
2.2. MATERIEL	5
3. EXPRESSION DES BESOINS	6
3.1. OBJECTIF	6
3.2. PROCESSUS DEVANT ETRE SOUTENUS	6
A. GESTION ADMINISTRATIVE DES RESSOURCES HUMAINES	6
B. GESTION DU RECRUTEMENT EXTERNE	6
C. GESTION DE CARRIERE	7
4. SOLUTION ATTENDUE	7
4.1. FONCTIONNALITES ATTENDUES	7
4.2. FONCTIONNALITES SUPPLEMENTAIRES	10
5. ACTEURS ET UTILISATEURS	11
5.1. LES PUBLICS-CIBLES	11
5.2. DIAGRAMME DE CONTEXTE	12
6. EXIGENCES DE QUALITE DU PRODUIT	13
6.1. SECURITE	13
6.2. UTILISABILITE	13
6.3. FIABILITE	13
6.4. MAINTENABILITE	14
6.5. PORTABILITE	14
7. CONTRAINTES	14
7.1. ENVIRONNEMENT LEGAL	14
7.2. ENVIRONNEMENT INFORMATIQUE	14
7.3. HEBERGEMENT	15
7.4. REPRISES DE DONNEES	15
8. DESCRIPTION DES PRESTATIONS & FOURNITURES ATTENDUES	15
8.1. METHODOLOGIE	16
8.2. CALENDRIER ET SEQUENCEMENT DU PROJET	16
A. CADRAGE	16
B. LIVRABLES ATTENDUS	16
C. SEQUENCES	16
D. TESTS ET RECETTE	17
E. MISE EN PRODUCTION	17
F. FORMATION DU GESTIONNAIRE DE CONTENUS	17
9. CONDITIONS DE SOUMISSION DE L'OFFRE	17

1. Présentation d'ACTED

1.1. Cadre général

Depuis 1993, l'organisation non-gouvernementale ACTED est engagée dans l'aide humanitaire d'urgence des populations en situation de crise et dans le respect de leur dignité, tout en mettant en œuvre des opportunités pour un développement durable en investissant dans les potentiels de l'Homme.

ACTED est indépendante, privée et à but non-lucratif. Elle est neutre et impartiale dans ses décisions, non-discriminatoire et transparente dans ses actions.

ACTED s'engage à répondre aux urgences et à développer la résilience face aux situations de crise, à co-construire une gouvernance effective, et à soutenir l'émergence d'une société civile mondiale en investissant dans les potentiels de chacun.

Nous œuvrons sur le dernier kilomètre de l'action humanitaire. Notre mission est de sauver des vies et de répondre aux besoins essentiels des populations dans les zones les plus difficiles d'accès. ACTED développe et met en œuvre des programmes à destination des populations les plus vulnérables qui souffrent de violences, de conflits, de catastrophes naturelles ou d'une situation de pauvreté endémique. L'approche d'ACTED dépasse la réponse d'urgence, avec un engagement dans le développement durable et l'accès des communautés aux moyens de subsistance.

ACTED met en œuvre plus de 490 projets par an auprès de 11 millions de bénéficiaires dans 35 pays. Nos équipes sont composées de 400 staff internationaux et 4300 staff nationaux.

Fort de son expérience au plus près des situations et des besoins des communautés vulnérables de par le monde, l'ONG ACTED contribue à la promotion des Objectifs de développement durable, en plaçant en faveur d'une approche intégrée, la co-construction et un partenariat mondial.

Associée à de nombreux partenaires français, européens et internationaux, ACTED s'engage pour promouvoir et développer des approches et des initiatives innovantes, les principes humanitaires, les nouvelles solidarités et des convergences entre opérateurs privés, acteurs publics et ONG du Nord et du Sud sur des thèmes tels que l'efficacité et la transparence de l'aide, l'évaluation et l'information et la coordination de l'urgence humanitaire, la promotion de la gouvernance locale et l'appui aux sociétés civiles, l'accès durable au revenu et la microfinance, la prévention et la réduction des catastrophes, le lien entre aide au développement, développement durable et social business, la sécurité alimentaire...

1.2. Processus RH existants

Le département RH gère une série de systèmes et de tâches qui diffèrent en fonction du type de population et du pays d'affectation du salarié (« siège » si basé à Paris, « internationaux » ou « nationaux » si affectés à l'étranger). Certaines tâches sont partagées entre le département RH au siège et les responsables RH dans les différents pays d'intervention (ci-après « Pays »).

A. Personnels siège et internationaux¹

I. Administration du personnel (environ 30 et 50 entrées/ sorties/ extensions /promotions par mois)

- **Personnels internationaux** : Paris, par équipe administration du personnel : avant départ (géré par le siège), pendant cycle de vie & à la sortie du salarié (gestion partagée siège & pays).
Logiciel utilisé : MS Excel

¹ Le personnel international fait référence au personnel dont le contrat est établi avec le siège d'ACTED à Paris et déployé dans les 35 pays d'intervention d'ACTED.

- **Personnels siège** : Paris, par l'équipe administration du personnel : avant départ, pendant cycle de vie & à la sortie du salarié (gestion assurée par le siège uniquement), Logiciel utilisé : MS Excel

II. Paie des staffs internationaux & siège environ 300 paie par mois

- Envoi des éléments congés, fiches de présence (absence) par les administrateurs pays au HQ pour M-1
- Administration du personnel HQ : vérifications et saisie des éléments variables de paie
- Envoi par l'administration du personnel au département finance (compta) pour vérification et paiement
- Envoi par l'administration du personnel des fiches de paies aux salariés par courrier/voie postale
- Logiciel utilisé : Talentia HR

III. Recrutement externe des personnels internationaux et siège (entre 10 et 20 par mois)

Centre de gestion : Paris, par l'équipe recrutement avec soutien du Directeur pays (besoins) & N+1 pays / directeur fonctionnel HQ (entretiens).

Logiciel utilisé : MS Excel

IV. Gestion des carrières (3 à 5 par mois)

- **Personnels internationaux – appelé « mobilité » chez ACTED** (contrats de droit français), géré conjointement par les pays et l'équipe siège à Paris.
Logiciel utilisé : MS Excel
- **Personnels du siège** – (contrats de droit français), gérée par la DRH et l'équipe siège à Paris
Logiciel utilisé : MS Excel

Il est à noter que la gestion des voyages et des visas des personnels internationaux et siège est géré par une autre unité avec une équipe dédiée « le Hub » (2700 vols par an). Le hub gère en terme RH :

- Les demandes de visa
- Les déplacements
- L'organisation de la formation au départ
- L'émission de l'ordre de mission pour tous les salariés

B. Personnels nationaux² (population exclue du champ du SIRH à mettre en œuvre).

I. Administration du personnel, paie & gestion des carrières des personnels nationaux

Logiciel en cours de déploiement (logiciel Homère) en remplacement de MS Excel. Ce SI est déployé au niveau de chaque pays (35+) avec possibilité de consolider les données de ces 35+ pays au siège (fin du déploiement prévu pour décembre 2018).

II. Recrutement du personnel national : centre de gestion dans chaque pays, sans intervention du siège.

Logiciel utilisé : MS Excel

1.3. Données clés en termes de personnels siège & international

A. Population

² Le personnel national fait référence au personnel dont le contrat est établi par l'une des 35 représentation d'ACTED à l'étranger et qui est régi par le droit du pays concerné.

La population moyenne est d'environ 400 personnes comprenant 70 à 80 de personnes au siège et 320 personnes affectés dans les 35+ pays d'intervention d'ACTED. Sur cette population, environ 15% sont des stagiaires tant au siège que dans les pays d'intervention d'ACTED.

B. Nombres & type de contrats

ACTED a recours à 6 types de contrats : CDI, CDD, apprentissage, contrat dit de volontaire, service civique et stagiaires conventionnés comme suit :

- 100 CDI
- 250 CDD : ACTED compte environ 160 CDD de mission de 6 mois et 90 de mission de 12 mois.
- 50 stagiaires : ACTED compte environ 20 stagiaires conventionnés au siège pour une durée de 6 mois chacun & 30 contrats de volontaire de 6 mois (dit stagiaires terrain). A noter que quelques stagiaires ont un contrat de 3 mois.
- 5 contrats civiques en moyenne par an d'une durée de 6 à 12 mois.

Au total, si en moyenne les effectifs d'ACTED sont d'environ 400 personnes par an, en termes de gestion de contrats, cela donne lieu à environ 600/700 contrats par an.

Enfin, il faut ajouter les promotions liées à la performance et à la mobilité qui sont estimées à 200 à 250 par an.

2. Systèmes d'information existants

2.1. Parc logiciel existant

ACTED utilise actuellement 5 logiciels ayant un lien avec les ressources humaines :

- Talentia HR DSN pour la gestion de la paie pour le personnel siège & international (siège)
- Talentia Finance 3G (ARCOLE) pour la gestion comptable (siège)
- Epiconcept SAGA pour la gestion comptable terrain (déployé dans les 35 pays d'intervention d'ACTED)
- Epiconcept Homère pour la gestion de la paie terrain (en cours de déploiement dans les 35 pays d'intervention d'ACTED)
- SAP multiposting pour la diffusion d'offres d'emploi (siège).

2.2. Matériel

- Serveurs :
 - Serveur de données physique au siège (réplication en Data center).
 - Serveur de messagerie Exchange 2013 en Datacenter.
- PC : 65 postes (Windows 7 Pro, Windows 10 Pro). Spécificités techniques : Intel Core i5, 4GO RAM, 500GB disque dur, écran 23 pouces.
- Switch : 7 switches (HP, CISCO), LAN 1GB, 2 VLAN (téléphonie + data).
- Routeur : 2 liens fibre Colt 60Mb/s et ORANGE 20Mb/s

Ces données s'appliquent au siège. Dans les pays d'intervention d'ACTED, la vitesse réseau est très variable.

3. Expression des besoins

Le futur SIRH devra répondre au mieux à la mission et aux objectifs d'ACTED tels que décrits ci-dessous.

3.1. Objectif

ACTED souhaite mettre en œuvre un système d'information RH dans le courant de l'année 2018 afin a) d'automatiser l'existant b) ajouter de nouvelles fonctionnalités c) améliorer l'analyse des données RH. Au global, il s'agit d'optimiser les trois principaux cycles RH : recrutement, administration du personnel & gestion des carrières (incluant potentiels).

L'objectif du SIRH est avant tout d'optimiser l'administration du personnel, le recrutement et la gestion des carrières du personnel international et siège.

3.2. Processus devant être soutenus

Le SIRH doit être en mesure de soutenir trois processus distincts :

- La gestion administrative des salariés siège et internationaux
- La gestion du recrutement externe (hors personnels nationaux)
- La gestion de carrière des salariés siège et internationaux

A. Gestion administrative des Ressources Humaines

La gestion administrative des personnels d'ACTED se fait actuellement à la fois sur des outils MS Office et, pour la paie, via un logiciel de gestion administrative du personnel international (Talentia HR). Une équipe de 4 personnes s'occupe de l'administration du personnel au siège (3 salariés et 1 stagiaire).

Une représentation graphique de ce processus est disponible en [annexe 3](#)

B. Gestion du recrutement externe

La gestion du recrutement externe se fait actuellement par une équipe de 4 personnes, 2 personnes (une chargée de recrutement junior et un stagiaire) en charge du tri de CV et des premiers entretiens (*pre-screening*) et 2 personnes (une chargée de recrutement et une responsable recrutement) en charge des deuxièmes entretiens en panel (avec participation d'un représentant du département fonctionnel et du pays en plus des RH).

Les besoins sont réceptionnés par e-mail sur un outil MS Excel qui retrace les ouvertures et fermetures des postes ainsi que leur financement. A la demande des responsables (CD et Directeurs), les postes sont mis en ligne sur le site web ACTED ainsi que d'autres sites en fonction des besoins. Les stages sont également postés via l'outil *multiposting* pour diffusion sur les sites d'écoles.

En chiffres, sur 2017 :

- 73 896 CV reçus pour 2628 CV sélectionnés (taux de sélection à 3.6%)
- 1933 premiers entretiens réalisés
- 444 seconds entretiens réalisés
- 224 offres formulées
- 178 recrutements externes, dont :
 - o 6 CDI
 - o 94 CDD
 - o 40 stages
 - o 34 CEV
 - o 4 Services Civiques
- Délai moyen de recrutement à 28 jours (expliqué en partie par le processus de recrutement EUAV qui prend plus de temps que les recrutements ACTED habituels)

Une représentation graphique de ce processus est disponible en [annexe 4](#)

C. Gestion de carrière

ACTED n'a actuellement à sa disposition aucun logiciel permettant la gestion de carrières. Un salarié et un stagiaire gèrent actuellement les mobilités et la gestion de carrière du personnel international et siège (environ 30/40 par mois/an) via un fichier MS Excel.

L'évaluation de performance se fait sur MS Word sur la base d'un cadre de compétences clés par le N+1 et/ou le N+2. Habituellement une évaluation courte de fin de période d'essai est menée puis une autre évaluation plus approfondie tous les 6 à 9 mois. Les évaluations sont renvoyées par e-mail signées et scannées pour analyse et classement dans le dossier du personnel et donne éventuellement lieu à une prime de performance ou à un changement de poste.

Les chiffres varient de manière conséquente tous les mois en fonction des fins de contrat et des besoins. Quelques données de référence collectées au cours des derniers mois en matière de mobilités :

En chiffre, sur février 2018 :

- 93% des personnes dont le contrat se terminait en février ont été réaffectés dans un autre pays d'intervention d'ACTED
- 14 personnes ont eu une discussion de mobilité (débriefing, options de mobilité, évolution de carrière)
- 29 personnes ont été mobilisées (soit plus d'une par jour) donnant lieu à
 - 4 missions REACT (= affectation de courte durée dans un autre pays)
 - 23 CDD
 - 2 CDI
- 16 personnes ont étendu leur engagement contractuel.

En mars 2018 :

- 75% des personnes dont le contrat se terminait en mars ont été réaffectés dans un autre pays d'intervention d'ACTED pour les mois à venir
- 16 personnes ont eu une discussion de mobilité (débriefing, options de mobilité, évolution de carrière)
- 27 personnes ont été mobilisées, donnant lieu à
 - 5 mission REACT
 - 21 CDD
 - 1 CDI
- 23 personnes ont étendu leur engagement contractuel.

Une représentation graphique de ce processus est disponible en [annexe 5](#).

4. Solution attendue

4.1. Fonctionnalités attendues

Les fonctionnalités attendues sont réparties en trois lots.

Lot 1. Gestion administrative des Ressources Humaines

L'objectif du SIRH en matière de gestion administrative sera de :

Automatiser l'existant :

- *Création de dossiers du personnel avec toutes les informations stockées depuis le recrutement jusqu'à la sortie (y compris l'expérience professionnelle chez ACTED et avant ACTED, les compétences) et établissement de la fiche salariée*
- *Affiliations assurances et mise à jour des assurances en fonction des mobilités (changement pays, statut)*
- *Edition de documents d'embauche et de mission (contrat, ordre de mission, avenants pour poste/grade/pays/promotion/performance, annexes du contrat, code de conduite, etc.)*

- Génération d'autres formulaires (fiche sécurité, déclarations, attestation de travail, ordre de missions etc.)
- Intégration de la preuve de visite à la médecine du travail et de consultation avec un psychologue
- Lien automatique avec le logiciel de paie
- Génération de notification d'ancienneté et exportation dans le logiciel de paie de l'augmentation liée à l'ancienneté
- Gestion des absences notamment fiches de présence et demandes de vacances/ solde de vacances (CP, JTL, Rest & Recupérate³, congés sans soldes, congés exceptionnels) selon le processus de validation ACTED ;
- Exportation de données permettant d'établir le droit aux tickets restaurants (pour le siège uniquement)
- Exportation de données permettant l'édition de notes de frais
- Edition d'amendement de contrats de travail et exportation vers le logiciel de paie
- Edition de documents pré-remplis suite à des accidents ou en cas de congés exceptionnels (arrêt maladie, congé maternité, accident du travail, décès/invalidité)
- Edition de documents pré-remplis liés à la sortie d'un salarié ou exportation de données dans le logiciel de comptabilité (Solde de tout compte, Formulaire de sortie, formulaire CERFA de fin de contrat)

Permettre l'ajout de nouvelles fonctionnalités :

- Génération automatique de l'organigramme siège et exportation des données relatives aux personnels internationaux vers le logiciel Homère
- Génération de trombinoscope
- Gestion de l'interface avec le logiciel de paie (alimentation automatique des éléments en paie, des éléments variables de la paie et transfert dans le logiciel de paie, paramétrage des taux et mise à jour automatique)
- Permettre l'accès des personnels siège et internationaux à leur « compte personnel » : accès aux informations 'onboarding' (guide d'assurance, mémos, codes et politiques d'ACTED, manuels et procédures etc.), accès aux informations personnelles (notamment solde des congés, contacts d'urgences, RIB, adresse personnelle) et mise à jour par le salarié lui-même

Améliorer nos capacités d'analyse & reporting :

- Calcul des ETP et turnover
- Génération des rapports TITANIC (MS Excel), notamment Contract Follow-up (listing new/avenants)
- Extraits des tableau et liste de suivi (Assurance FU, ancienneté FU, tableau de suivi des conventions de stage, Tableau CEV pécule, tableau de suivi feuilles de présence HQ, tableau de suivi des RDV psy, etc)
- Exportation de données vers le logiciel de paie pour l'édition de déclarations préalables à l'embauche (à chaque recrutement)
- Création de registre du personnel
- Création de rapports égalité H/F
- Intégration et exportation de données IRS pour l'assurance médicale des citoyens états-uniens
- Génération de tableau de répartition des personnes par pays, par poste etc.

³ Congé supplémentaire accordé aux personnels internationaux en poste dans des pays au niveau de risque élevé.

- Mise à jour et exportation d'éléments liés à la rémunération et à la masse salariale (mise à jour de la grille de salaire)

Lot 2 : Gestion du Recrutement :

L'objectif du SIRH en matière de gestion du recrutement sera de :

Automatiser l'existant :

- Création d'une base de données candidats à partir des CV reçus (tri automatique sur critères, pays, postes, compétences, nationalité, disponibilité, etc.)
- Création d'une base de données de viviers avec relance offres au vivier
- Création d'une base de données d'anciens avec relance offres au vivier (mob)
- Automatisation de prise de RDV avec panel paramétrable (avec lancement d'une invitation via MS Outlook)
- Automatisation de réponses négatives standards selon règles en place
- Automatisation de l'envoi de demande des documents en cas de réponse positive
- Intégration du logiciel « multiposting » sur une cinquantaine de sites dont Reliefweb, coordinationSud et ACTED (ou proposition de solution alternative)
- Automatisation des demandes de références
- Automatisation de l'envoi au panel de la grille d'entretien
- Saisie en ligne des grilles d'entretien pour chaque candidat

Permettre l'ajout de nouvelles fonctionnalités :

- Diffusion des offres d'emploi en mode B2B
- Diffusion des offres d'emploi sur réseaux sociaux (Facebook, twitter, LinkedIn)
- Demande automatique d'acceptation de termes et conditions de garder les CV (viviers)
- Demande automatique d'acceptation des termes et conditions de screening/background check (recrutés)

Augmenter les capacités d'analyse & de reporting :

- Création d'un tableau de bord en temps réel (analyse) comprenant notamment
 - Données quantitatives : nombre total des CV reçus, de 1^{er} et 2^{ème} entretiens
 - Données qualitatives : délais de recrutement, taux de couverture (global, par pays, par poste etc.)

Lot 3 : Gestion des carrières (y compris des potentiels)

L'objectif du SIRH en matière de gestion de carrières sera de :

Automatiser l'existant

- Evaluations de fin de période d'essai / de performance à intervalle régulier
- Génération de formulaires de débriefing et de questionnaire de sortie
- Création de tableau de suivi des fins de contrats et génération d'alerte au département RH (siège et Pays) et au Directeur Pays
- Identification des compétences clés du personnel afin de permettre aux équipes RH siège de leur proposer des missions pertinentes (en fonction des besoins d'ACTED et des souhaits et compétences des membres du personnel) par pays ou poste/département

Intégrer de nouvelles fonctionnalités :

- *Identification du personnel et leur correspondance à un poste (compétences, disponibilités), matching de talent*
- *Centralisation du processus des évaluations avec alerte et relance adressées au responsable hiérarchique*
- *Faciliter l'analyse des évaluations (cadre des compétences, gestion des talents, objectives) afin d'identifier les talents et hauts potentiels pour un suivi spécifique et réduire le turnover à travers un suivi serré*
- *Mieux guider les salariés dans les opportunités de carrière afin de créer des « career path » dédiés en fonction du potentiel et de la performance*
- *Vivier / Gestion des anciens*

Améliorer nos capacités d'analyse & reporting

- *Création d'un tableau de bord en temps réel (analyse) comprenant notamment :*
 - *Données quanti : total évaluations reçu, total extensions/promotions*
 - *Données qualitatives : rétention du staff*

4.2. Fonctionnalités supplémentaires

Afin d'éviter la multiplication de solutions et les difficultés d'intégration qu'elles génèrent, il est demandé aux soumissionnaires d'indiquer s'ils proposent également des solutions de gestion de trésorerie et de gestion de la paie.

Lot 4 : Gestion de Trésorerie (facultatif)

La solution (progiciel ou module complémentaire du SIRH) doit couvrir tous les composants de la gestion comptable et financière, à savoir :

- la gestion de trésorerie, notamment :
 - o la gestion des liquidités,
 - o la gestion des opérations financières (placements financements, opérations de change),
 - o le suivi des encaissements et des décaissements,
 - o la communication et les rapprochements bancaires.
- la comptabilité administrative et fiscale
- la gestion du poste client
- la gestion auxiliaire débiteur
- la gestion auxiliaire créditeur
- l'audit-contrôle comptable
- la gestion des immobilisations.

La solution doit offrir une visibilité des positions de trésorerie afin de limiter les risques dans les prises des décisions et fournir des indicateurs de performances fiables (KPI).

Lot 5 : Gestion de la paie (facultatif)

La solution (progiciel ou module complémentaire du SIRH) doit couvrir les besoins suivants :

- Saisie des données de référence, préparation, calcul et émission de la paie
- Interfaçage sans ressaisie avec le logiciel de comptabilité Talentia Finance 3G (Arcole)
- Reprise des rubriques de la paye dans le journal de paye
- Adaptation du logiciel aux évolutions légales françaises sous un délai d'une semaine

- Adaptation du logiciel aux spécificités nationales des jours fériés et des jours de week-end dans plus de 35 pays⁴.
- Saisie et calcul des compteurs et des cotisations selon des règles métier paramétrées dans le logiciel, sans forçage de données lors des opérations métier
- Paramétrage rapide en cas de création d'une nouvelle représentation à l'étranger (nouveau pays d'intervention d'ACTED)
- Mise en place d'un accord d'entreprise par paramétrage du logiciel
- Saisie, contrôle et émission de documents de paye à l'occasion des entrées et sorties de collaborateurs
- Transfert de données automatiques aux organismes sociaux français (DUE, adhésion à la CFE, Sécurité sociale etc.)

5. Acteurs et utilisateurs

5.1. Les publics-cibles

Le SIRH a deux cibles principales. D'une part, des utilisateurs aux droits d'accès étendus, à savoir :

- L'équipe RH du siège qui bénéficiera de droits de consultation, de saisie, de modification et de validation de documents complets ;
- Les Directeur Pays (représentants légaux d'ACTED dans les différents pays d'intervention) et/ou Directeurs pays adjoints, les Directeurs siège et les équipes RH Pays qui bénéficieront d'un droit de consultation, de saisie, de modification et de validation étendus ;

D'autre part, des utilisateurs aux droits d'accès restreints, à savoir :

- Les responsables de département ou de zones qui bénéficieront d'un droit de consultation, de saisie et de modification restreints ;
- Tous le personnel ACTED internationaux et siège qui bénéficieront d'un droit de consultation (accès à leur dossier personnel) et de saisie limité (par exemple, mise à jour de données personnelles et soumission de demandes pour validation par l'équipe RH siège et/ou le Directeur Pays et/ou les équipes RH Pays)

Les principales fonctionnalités auxquelles les différents publics cibles auront accès sont les suivantes :

I. L'équipe RH du siège (8 à 10 personnes)

- 1.1 Accès complet à la base de données de tout le personnel siège et international.
- 1.2 Administration : accès aux éléments variables pour faciliter la préparation de la paie dans le logiciel Talentia.
- 1.3 Recrutement : gestion des candidatures (réception, traitement & posting)
- 1.4 Mobilité : gestion de carrière, identification des talents et des mobilités internes
- 1.5 Diffusion des informations clefs à l'ensemble du personnel (notes de services, manuels, politiques, guides, et information RH diverses)

II. Les Directeurs Pays et/ou Directeurs pays adjoints, Directeurs siège (40 personnes):

- 2.1 Avoir une vue d'ensemble de la population internationale (notamment présence, affectation etc.)
- 2.2 Accès aux évaluations et saisie des données d'évaluation de performance

⁴ En fonction du rattachement à un pays, le collaborateur en forfait jour bénéficie d'un nombre de jours de JTL (=RTT) qui dépend du nombre de jours fériés du pays dans lequel il travaille. Le calcul du solde de JTL se fonde donc sur des compteurs par pays, initialisés en début d'année pour chaque pays.

2.3 Soumission de demande d'ouvertures de poste et visualisation des étapes de recrutement

III. Les équipes RH nationales (35+ personnes dans 35+ pays)

3.1 Saisie des éléments variables de la paie des personnels internationaux (fiches de présence, demandes de congés, ainsi que d'autres justificatifs tels que cartes d'embarquement scannées)

3.2 Soumission au siège des formulaires d'évaluations des personnels internationaux

3.3 Soumission au siège des fiches de présence et demandes de congés des personnels internationaux

3.4 Participation, préparation et remplissage des documents relatifs aux entretiens/évaluations de performance

IV. Responsable de département et de zone (environ 80 personnes)

4.1. Fonctionnalité à définir (similaires aux points 2.2. du directeur pays) de consultation et de saisie de documents (en accès direct ou via les équipes RH nationales).

V. Tous le staff internationaux et siège (400 personnes)

5.1 Consultation et téléchargement des manuels, guide d'assurances, politiques, notes de service

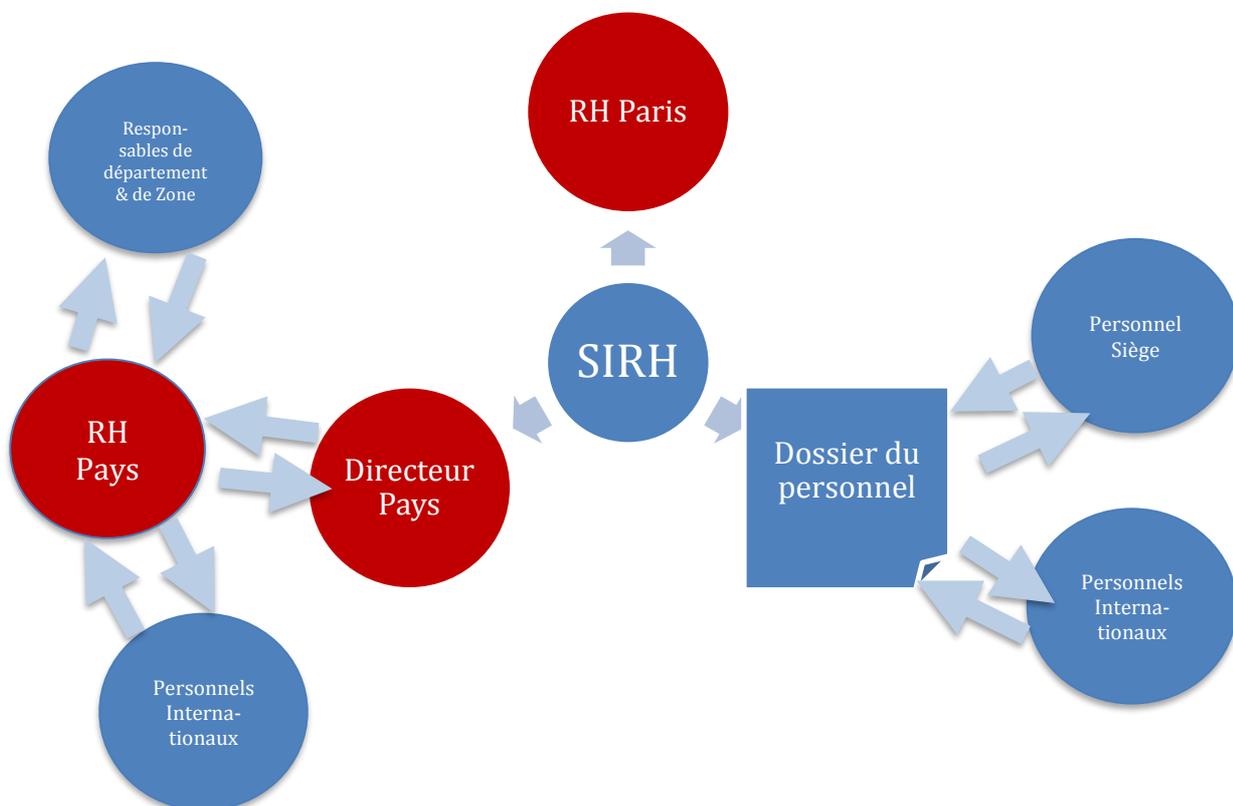
5.2 Consultation de leur espace personnel et saisie d'information de base (changements d'adresse, changement de RIB, mise à jour contacts d'urgences) sous réserve de validation par l'équipe RH siège

5.3 Possibilité de télécharger les documents administratifs (fiche de paie, solde de congés, attestations diverses etc.)

5.4 Saisie de données d'évaluation de performance

5.5 Signature en ligne du code de conduite et autres politiques d'ACTED.

5.2. Diagramme de contexte



Les cercles rouges désignent les utilisateurs aux droits d'accès étendus.

6. Exigences de qualité du produit

6.1. Sécurité

Le soumissionnaire devra décrire sa politique de sécurité (démarches, normes appliquées, conséquences des violations de la politique de sécurité, communication ...).

Le soumissionnaire devra indiquer tous les lieux d'hébergement des serveurs (de production et de secours). Le soumissionnaire précise également si les serveurs sont hébergés chez un sous-traitant (dans l'affirmative le préciser).

Le soumissionnaire devra en particulier détailler :

- les moyens mis en œuvre afin d'assurer la sécurité des locaux où sont hébergés les serveurs : surveillance, contrôle des accès, protections des équipements ;
- les dispositifs de protection contre les incendies, foudre et dégâts des eaux ;

Le soumissionnaire devrait également préciser sa politique de traçabilité concernant les personnels autorisés à intervenir sur le système d'information de d'ACTED ainsi que leur niveau d'habilitation. Ainsi, le SIRH devra par défaut requérir la création d'un profil utilisateur, liés au compte MS Outlook Exchange. Les RH Paris devront être en mesure d'affecter différents privilèges en fonction du niveau d'accès de chaque membre du personnel (tels que décrit dans le chapitre « Acteurs et Utilisateurs »).

Le soumissionnaire devra détailler sa politique de sauvegarde et de restauration des données en précisant le niveau de confidentialité des flux de sauvegarde, du cryptage des sauvegardes, du lieu des sauvegardes, et du transport sécurisé des sauvegardes. Enfin, le soumissionnaire devra décrire les procédures de journalisations des actes et événements ainsi que les conditions d'accès aux journaux ;

Le SIRH devra être hébergé sur une adresse sécurisée (type https). La connexion avec le SIRH devra être elle aussi sécurisée et intégrer des outils de type *Captcha* permettant de différencier de manière automatisée un utilisateur humain d'un ordinateur.

6.2. Utilisabilité

La solution devra être accessible à travers une architecture de type SaaS (Service as a Software). La plateforme :

- sera accessible sur le Cloud avec des accès sécurisés ;
- fournira une réponse sur une même instance (multi-locataires) pour tous les clients de la plateforme SIRH de l'éditeur ;
- permettra une intégration et administration de la solution par paramétrage ;

En cas de disponibilité du mode '*on premise*', il faudra préciser les prérequis techniques d'installation ;

Le nombre d'utilisateurs de la solution est estimé à 600 personnes dont 400 avec des droits d'accès limités (personnels internationaux).

L'intégralité du SIRH doit être disponible en français et en anglais, bien qu'il n'y ait pas de site de référence. L'arborescence et la gestion des contenus devra être la même dans les deux langues.

6.3. Fiabilité

Le soumissionnaire devra décrire les moyens et dispositifs de mise en œuvre de plan de continuité, notamment les solutions de secours techniques, humaines et les délais de mise en œuvre ainsi que les programmes d'entraînement spécifique ;

Le soumissionnaire devra détailler sa politique de mises à jour de versions recommandées par les fournisseurs de solutions matérielles ou logicielles ;

Le soumissionnaire devra enfin détailler sa politique de mise à jour de correctifs en cas d'alerte grave (attaque virale, faille critique) ;

6.4. Maintenabilité

Le soumissionnaire devra préciser la fréquence des mises à jour de la solution ainsi que le niveau des mises à jour (mineure et majeure). Il devra également décrire les procédures de mise à jour des nouvelles fonctionnalités (documentations envoyées, possibilités ou non d'ACTED de reporter la mise à jour, gestion d'un environnement de recette par ACTED ...).

A ce titre, le SIRH sera administré et alimenté en interne par l'équipe RH du siège. Il est important que l'équipe RH d'ACTED puisse être autonome dans sa gestion. C'est pourquoi il est important que la prise en main de l'administration du SIRH soit simple et intuitive, étant donné que plusieurs utilisateurs seront en charge de son administration et notamment des stagiaires (avec la contrainte pour ACTED de former de nouveaux utilisateurs tous les 6 mois en moyenne).

ACTED doit enfin être en mesure d'effectuer des paramétrages de base sans passer par le prestataire.

6.5. Portabilité

Les navigateurs compatibles pour accéder le SIRH seront :

- Internet explorer 9 et versions supérieures ;
- Chrome ;
- Firefox ;
- Safari ;
- Navigateurs mobiles sous iOS, Android, et Windows phone.

7. Contraintes

7.1. Environnement légal

Le nouveau SIRH d'ACTED devra correspondre aux derniers standards en matière de protection des données (dans le cadre de la RGPD) et prévenir les risques de latence en s'adaptant aux contraintes posées par une bande passante internet restreinte dans certains pays d'intervention d'ACTED.

7.2. Environnement informatique

Le futur SIRH devra fonctionner sur une base de données SQL de préférence.

Le futur SIRH devra être capable d'être esclave des logiciels de paie Talentia HR et comptable Talentia Finance 3G (Arcole) et maître du logiciel SAP multiposting. Ainsi, il respectera à minima les règles suivantes :

- Reprise de la hiérarchie de la grille des postes par grade ;
- Reprise des codes pays, code projets, code analytique, matricules RH ;
- Pertinence des mots-clés ;

La solution devra également prévenir les risques de latence en s'adaptant aux contraintes posées par une bande passante internet restreinte dans certains pays d'intervention d'ACTED.

La solution devra également prendre en compte les risques de déconnexion internet. A cette fin, certaines fonctionnalités devront être accessibles hors ligne ou via un serveur local pour permettre un accès rapide sans nécessiter une connexion Internet constante.

7.3. Hébergement

Le SIRH devra être hébergé en France ou sur le territoire de l'Union Européenne sous réserve de conformité avec le règlement général sur la protection des données (RGPD) défini par la CNIL. La solution d'hébergement proposée devra réduire les risques de latence et prendre en compte les contraintes de connexion des 35 pays d'intervention d'ACTED (pays du Moyen Orient, d'Afrique, d'Asie et des Caraïbes, connexion en 3G via navigateur web sur appareils mobiles, bande passante et qualité de connexion parfois limitée, déconnexions fréquentes).

Un rapport de fonctionnement sera mis à disposition (par courriel) à termes réguliers (rythme à définir, mais au minimum mensuel). Le rapport de fonctionnement décrira l'état de fonctionnement du service.

7.4. Reprises de données

Le soumissionnaire doit s'engager à reprendre l'intégralité de la base de données MS Excel du personnel siège et international d'ACTED à savoir :

- Les salariés existants
- Les anciens salariés non actifs
- Le vivier

Le soumissionnaire devra également intégrer et/ou générer l'ensemble des formulaires et modèles de documents actuellement utilisées par les RH ACTED, à savoir :

Annexe O6 : Titanic international

Annexe I1 : Termes de référence / Poste vacant

Annexe I2 : Description de poste

Annexe I3 : Plan de recrutement et de financement

Annexe I4 : Grille d'entretien

Annexe I5 : Grille des salaires Internationale

Annexe I6 : Formulaire d'évaluation

Annexe I7 : Formulaire d'évaluation fin de période d'essai

Annexe I9 : Demande de vacances

Annexe I10 : Demande de R&R

Annexe I11 : Déclaration d'arrêt maladie

Annexe I12 : demande de congé sans solde

Annexe I13 : Formulaire de déplacement professionnel

Annexe I14 : Formulaire de sortie (Exit Form)

Annexe I15 : Rapport de fin de mission (Handover)

Annexe I16 : Formulaire de débriefing

Autres :

- 1_Basic information
- 2_Formulaire de contacts d'urgence (RED form)
- 3_Code de conduite
- 4_Formulaire de déclarations des intérêts
- 5_Recruitment Follow-up (base de données candidats)
- 6_Recruitment update (listing postes ouverts par semaine et candidats interne/externe pré-positionnés)
- 7_HR follow-up (base de données admin avec information à jour sur les mobilités/la gestion de carrière)

L'ensemble de ces documents sont disponibles sous format zip en [annexe 6](#).

8. Description des prestations & fournitures attendues

Le nouveau SIRH d'ACTED doit pouvoir fournir les prestations suivantes :

1. Gestion de l'administration du personnel
2. Gestion des recrutements externes

3. Gestion des carrières (performance, mobilité interne et gestion des talents)

Le projet sera cogéré par Kathrin Bolz, Directrice des Ressources Humaines, et Pascal Bernard, Directeur des Opérations et Systèmes. Ils seront les interlocuteurs privilégiés du prestataire et centraliseront toute l'information nécessaire à l'exécution du projet.

8.1. Méthodologie

Le déploiement du futur SIRH se fera en méthodologie Agile, de manière à favoriser :

- La productivité et la maîtrise des coûts de mise en œuvre du projet ;
- L'exactitude et adaptabilité du système aux processus existants ;
- La qualité du SIRH livré ;
- La satisfaction commune des parties prenantes du projet et des utilisateurs finaux.

Il reposera sur des cycles itératifs courts, regroupant l'ensemble des parties prenantes du projet, ponctués par des jalons-clés et des livrables attendus qui viseront à contrôler et à valider le bon fonctionnement des briques fonctionnelles et techniques constituant le SIRH.

Compte tenu du périmètre englobant toutes les fonctionnalités des cycles RH/des pôles, il semble à ce jour opportun de faire des lots pour favoriser une approche en lot pour un go live progressif afin d'adapter le change management en fonction.

8.2. Calendrier et séquençage du projet

A. Cadrage

Une première phase de cadrage permettra aux équipes de faire connaissance et de se familiariser avec la méthodologie agile. Le titulaire devra proposer une organisation qui réponde aux contraintes séquentielles et itératives du projet. Ainsi, la méthodologie sera définie d'un accord commun sur la base de l'offre du titulaire.

ACTED se réserve le droit de modifier les échéances suivantes sous réserve d'en informer les soumissionnaires au préalable :

Jalons	Date	
	ACTED	Soumissionnaires
Publication de l'appel d'offre	4 mai 2018	
Questions par courriels jusqu'au	11 mai 2018	
Réponses collectives jusqu'au	18 mai 2018	
Date limite de réception des offres	25 mai 2018	
Pré-sélection	28 mai 2018	
Présentations de démo et soutenance des soumissionnaires	30 mai 2018	
Sélection du soumissionnaire	31 mai 2018	
Signature du contrat à compter du	31 mai 2018	
Lancement du projet	Cf. diagramme (Annexe 1)	

B. Livrables attendus

- Planning du projet et RACI
- Dispositif de design et paramétrage
- Pilote du SIRH
- Dispositif de validation du SIRH et reprise des données
- Phase recette

C. Séquences

Le découpage en séquence se fera en accord avec le titulaire mais chaque séquence devra inclure une phase de conception détaillée au cours de laquelle les fonctions ici décrites seront traduites en « expérience utilisateur » ou « user's story » au cours d'ateliers entre les équipes d'ACTED et le titulaire. Le pilote du SIRH sera ensuite présenté, modifié et amélioré puis validé sur une base temporelle définie en amont pendant tout le cycle de développement tel que détaillé en annexe 1.

D. Tests et recette

A la livraison du SIRH, les équipes d'ACTED procéderont au test des fonctions mises à la disposition par le titulaire. Ces tests seront menés dans un délai de quelques jours dès livraison par le titulaire.

Les résultats de ces tests feront l'objet d'une acceptation formelle.

E. Mise en production

La mise en exploitation est une opération technique qui vise à assurer la bascule du SIRH de l'état de développement à celui de production.

L'état de production est celui pendant lequel l'application est installée dans son environnement définitif et est exploitée par ses utilisateurs.

La prestation de mise en production consiste à :

- S'assurer du bon fonctionnement du SIRH dans l'infrastructure d'ACTED après l'opération de mise en production ;
- Effectuer la reprise définitive des données le cas échéant.

F. Formation du gestionnaire de contenus

Le titulaire assurera la conception, préparation et réalisation des formations à l'usage du gestionnaire de contenu. La prestation attendue pourra comprendre des sessions de formation et/ou la fourniture de supports de formation au format électronique.

9. Conditions de soumission de l'offre

- A. Les réponses à la prestation demandée devront reprendre la nomenclature présentées ci-dessus avec les précisions suivantes :
- coût des licences par an/ et/ou utilisateur (en précisant les paliers pour l'application de tarifs dégressifs en fonction du nombre d'utilisateurs ou du volume de données)
 - coût d'hébergement si non inclus dans le coût de la licence (en précisant les paliers pour l'application de tarifs dégressifs en fonction du volume de données stockées)
 - coût du système (par ex. achat du matériel/ équipements nécessaires au SIRH)
 - coût de paramétrage en H/J (pour le prestataire & estimatif pour le client)
 - coût de déploiement en H/J (pour le prestataire & estimatif pour le client)
 - coût de maintenance par an.
- B. L'offre doit être proposée en euros HT et TTC et doit inclure tous les coûts envisagés ainsi que les conditions d'actualisation de prix.
- C. L'offre doit être accompagnée d'une proposition de plan de travail indicatif, incluant un RACI, permettant d'identifier les différentes étapes de design, paramétrage et déploiement du système d'information et les échéances intermédiaires avant la mise en ligne (*go live*) du système.
- D. L'offre doit contenir une indication sur le lieu du stockage des données et sécurité proposée (serveur propriétaire, mutualisé, cloud etc. et sauvegarde)
- E. L'offre doit être accompagnée de références et exemples de travaux similaires déjà réalisés (cf. PRO-06-1).
- F. Le soumissionnaire doit obligatoirement remplir, signer et joindre l'annexe Déclaration éthique du soumissionnaire (cf. format PRO-06-2).
- G. Les réponses à la prestation demandée doivent ainsi inclure :
- a. L'offre de prix au format PRO-06 contenant une indication sur le lieu de stockage et un RACI
 - b. Le questionnaire pour soumissionnaire (au format PRO-06-1)

- c. La déclaration éthique (au format PRO-06-2)
 - d. La grille d'auto-évaluation (annexe 2)
- H. Les annexes 3 à 6 seront envoyées par courriel aux soumissionnaires en faisant la demande à tender@acted.org avant le 24 mai 2018 à 17h00.
- I. Les offres doivent être envoyées par courriel à l'adresse suivante : tender@acted.org avant le 25 mai 2018 avec pour objet « Sélection d'un système d'information RH ».
- J. Le soumissionnaire doit confirmer son accord sur les délais indicatifs de réalisation, soit la mise en œuvre et le déploiement d'un système d'information RH d'ici à fin décembre 2018.

*****Fin*****

Nom du représentant du soumissionnaire autorisé : _____

Signature et tampon autorisés : _____

Date : _____