

Appel d'offres ERP/CRM

Cahier des charges – Institut Paris Région

Référent : Jean-Frédéric LASSARA

Adresse : 47 boulevard ornano – 93200 SAINT-DENIS

Sommaire

1. Introduction.....	2
1.1 Préambule	2
1.2 Institut Paris Région (IPR)	2
1.3 Glossaire	3
1.4 Contexte et objectifs	5
1.5 Enjeux et bénéfices attendus	5
2. Paysage applicatif existant	6
3. Besoins fonctionnels.....	7
3.1 ERP – Finance et contrôle de gestion	7
3.2 ERP – Gestion de projets	9
3.3 ERP – Pointages	11
3.4 CRM – Gestion de comptes, activités et référentiel études	13
4. Exigences techniques.....	15
4.1 Architecture et hébergement.....	15
4.2 Interfaces.....	15
4.3 Gestion des données et développement.....	16
4.4 Sécurité et conformité réglementaire	16
4.5 Performance et scalabilité	17
4.6 Accessibilité (web, mobile)	17
5. Gestion de projet.....	18
5.1 Méthodologie	18
5.2 Gouvernance & responsabilité	18
5.3 Planning	18
5.4 Migration de données	18
5.5 Formations.....	18
6. Détail de la consultation.....	18
6.1 Contacts IPR.....	18
6.2 Livrables attendus et délai.....	19
6.3 Estimation volume utilisateurs	20
6.4 Critères d'évaluation	20

1. Introduction

1.1 Préambule

Les besoins de L'Institut Paris Région (IPR) dans le cadre de cet appel d'offres couvre 2 lots distincts :

- **1 lot « ERP »** : Ce lot couvre les besoins fonctionnels finance/contrôle de gestions, gestion de projets et pointages. Les projets (ou études) (voir glossaire) sont au cœur de l'activité de bureau d'études d'IPR, et à ce titre les processus de pointages principalement, mais aussi de gestion des notes de frais, méritent une attention particulière.
- **1 lot « CRM »** : Ce lot et ces processus associés est également un point d'attention important. Comme expliqué plus en détail dans ce document, le besoin repose exclusivement sur la gestion d'un référentiel commun partagé mais il n'y a pas de besoins sur le processus commercial classique (opportunités, devis, etc.) habituellement couvert par des outils CRM.

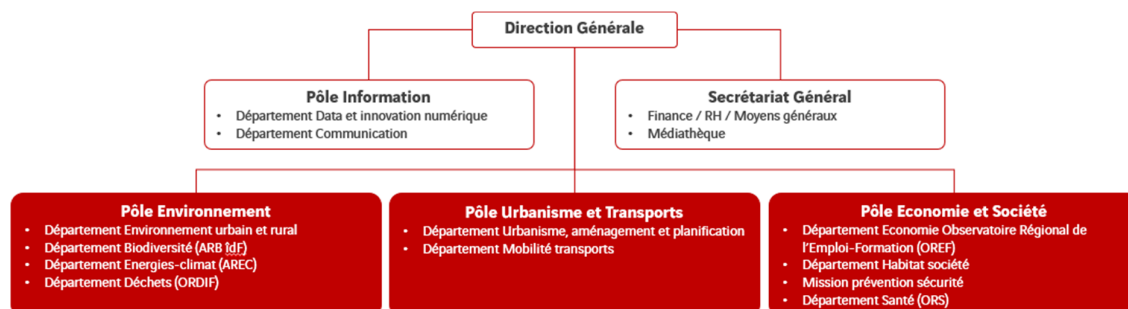
Les soumissionnaires devront préciser dans le cadre de la réponse s'ils souhaitent se positionner sur les 2 lots ou sur 1 lot uniquement.

IPR n'a pas à ce stade de conviction sur l'adoption d'une solution unique ou de 2 solutions distinctes pour couvrir ces 2 volets et la décision se fera à la fin de l'appel d'offres et selon la qualité des réponses reçues.

1.2 Institut Paris Région (IPR)

L'Institut Paris Région (IPR) est **une seule et unique entité légale**.

Il s'agit d'un organisme d'expertise et d'accompagnement au service des politiques publiques d'aménagement, de développement territorial, d'environnement, de mobilité, d'économie et d'innovation en Île-de-France. L'Institut est regroupé en pôles opérationnels, eux-mêmes divisés en plusieurs départements, avec des thèmes et domaines d'expertise précis.



IPR engage un projet stratégique visant à moderniser, harmoniser et sécuriser l'ensemble de ses processus métiers grâce à la mise en place d'un nouvel ERP et d'une CRM dont les besoins seront détaillés dans ce document.

IPR est un organisme d'expertise multidisciplinaire qui produit chaque année des études, observatoires, cartographies, bases de données et outils d'aide à la décision destinés aux acteurs publics franciliens. Il a le **statut d'association à but non lucratif**, et réalise environ 400 études par an au profit de ces membres. Il compte entre 180 et 200 salariés.

1.3 Glossaire

A des fins de bonne compréhension (interne et externe), voici une liste de termes qui seront utilisés dans ce document et une brève explication :

Terme	Description
IPR	Acronyme pour « <i>Institut Paris Région</i> », anciennement agence régionale d'urbanisme et d'environnement de l'Île-de-France.
PP	<i>Programme Partenarial</i>. Il correspond à une liste de projets/études validés manuellement par IPR auprès de ses clients adhérents. Les études non menées durant l'année peuvent être reportées sur l'année suivante. Les études réalisées font l'objet de publication partagées aux clients adhérents.
Contrats commerciaux	Les projets non compris dans le PP sont négociés directement avec les clients (adhérents ou non) intéressés. Ils font l'objet de devis spécifiques et sont facturés (à la différence des projets issus du PP). Si le projet intéresse un adhérent, cela peut faire l'objet d'une discussion spécifique si manque de clarté sur le fait d'être couvert ou non par le PP.
Articles	Les études du PP sont synthétisées dans un rapport de fin d'année. Chaque étude fait l'objet d'un article.

Projets (ou études)	Projets ou études peuvent être utilisés indistinctement, aussi bien pour désigner les projets issus du PP que des projets liés à des contrats commerciaux. Pour chaque projet, il y a un responsable de projet A distinguer des livrables/rendus : Un projet peut donner lieu, selon les cas, à un ou plusieurs livrables (cartographie, analyse, données, etc.).
Activités	Les temps passés en dehors des projets sont nommés des « activités » qu'ils s'agissent de formation, de colloques, de rendez-vous ou toute autre activité qui ne sera pas suivi directement dans le coût des études.
CRM	<i>Customer Relationship Management</i> : Outil pour gérer la relation clients, le marketing et le développement commercial. Dans le cas spécifique d'IPR, l'objectif serait de : • Gérer des comptes : - Clients : Adhérents, non adhérents et prospects. - Partenaires : Statut particulier pour des organismes spécifiques qui peuvent accéder aux études du PP sans être clients adhérents. • Gérer des contacts : Pouvant être rattachés à un ou plusieurs clients et/ou partenaires • Suivre les projets : Correspond aux études qu'elles soient rattachées à un PP ou pas (contrats commerciaux), pour les rattacher à des thématiques, des contacts et des clients.
ERP	<i>Entreprise Resource Planning</i> : Outil pour gérer principalement les activités financières de l'entreprise (voir processus « Finance »). Il peut également être utilisé comme un outil d'analyse financière et pour des flux de validation interne : projets, pointages, commandes d'achats, autres.
BI	<i>Business Intelligence</i> : Outil pour gérer des besoins d'analyse et de suivi managériaux, potentiellement exploitant des données provenant de sources multiples, afin de construire des indicateurs clés de suivi communs à l'entreprise.

1.4 Contexte et objectifs

IPR a démarré un audit de son paysage applicatif et de ses processus métiers en début d'année 2026 dont le résultat final est la rédaction de ce cahier des charges. Cette démarche marque la volonté d'entamer une transformation digitale sur 2 volets principaux :

- **ERP** : Le volet ERP avec l'objectif de remplacer la solution existante Unit4 (anciennement Agresso) installée *on-premise* et dont le contrat de maintenance se termine fin 2027.
- **CRM** : Le volet CRM, pour lequel aujourd'hui aucune solution centralisée n'existe, chaque département gérant séparément sa liste de comptes et de contacts.

Ce cahier des charges vise à donner une complète des processus métiers devant être couverts par ces 2 lots.

1.5 Enjeux et bénéfices attendus

A la suite de l'audit, 4 grands enjeux ont été identifiés :

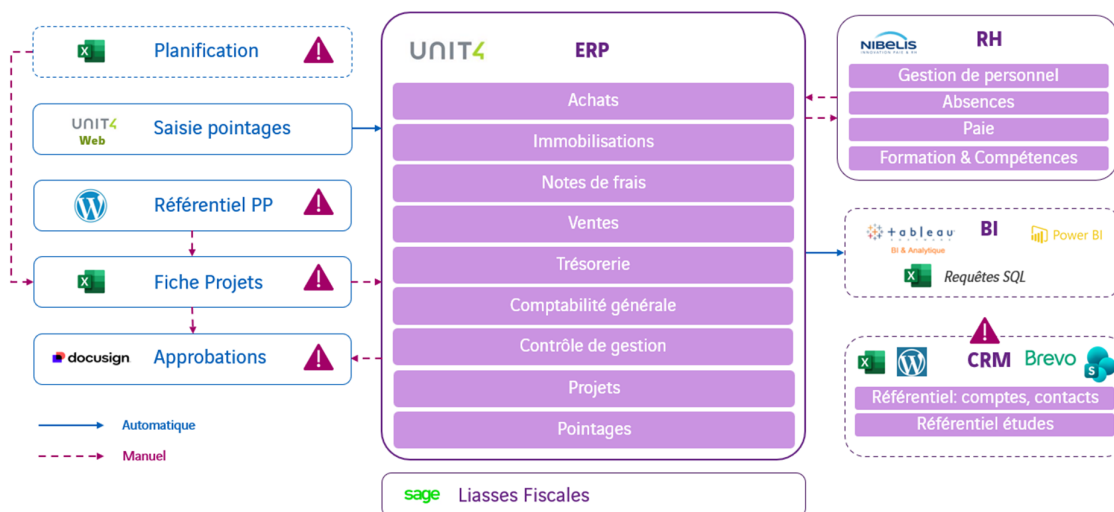
Gestion des relations clients	• Créer une brique applicative CRM inexistante à ce jour • Optimiser la gestion des comptes et contacts • Donner une visibilité 360 sur les comptes clients
Modernisation applicative	• Moderniser l'ERP avec une solution plus récente • Ergonomie sur les processus pointages et notes de frais • Approche BI à clarifier (hors scope cahier des charges)
Etudes : De la planification à la budgétisation	• Manque de visibilité 360 sur les études du PP • Gestion décentralisée de la planification des ressources • Redondance des données et multiplicité des pratiques
Licences et rôles	• +100 utilisateurs avec besoins d'accès transverse • Volume important d'utilisateurs ERP avec périmètre limité • Rôles à clarifier sur la future brique CRM

Les projets ERP et CRM devront permettre de répondre en partie à ces enjeux. Mais les éléments clairs qui ressortent sont le manque de centralisation des données et la difficulté d'avoir une vision transverse - des clients, des projets, des ressources disponibles – de ce fait.

2. Paysage applicatif existant

Ci-dessous une vision macro du paysage applicatif actuel chez IPR. Les principaux éléments d'analyse à ce stade sont les suivants :

- Le **périmètre ERP** (Unit4 – fin de maintenance décembre 2027) est un périmètre classique dont le principal enjeu réside dans la facilité de saisie des pointages et notes de frais, élément central du fait de l'activité de bureau d'études de l'Institut.
- La **brique CRM** est inexistante et couverte par une multiplicité de solutions (Excel, Wordpress, Brevo, SharePoint) gérées de manière très décentralisée.
- La **brique RH** est couverte par Nibélis (jusqu'à fin 2029) : pas d'enjeu à ce stade si ce n'est que des interfaces pourront être nécessaires pour faciliter l'intégration de la paie et la saisie des pointages.
- La **brique BI** sera un enjeu à terme mais n'est pas un élément de réponse attendu dans ce cahier des charges.
- Les **solutions annexes** sur différents sous-processus (référentiel, planification, fiches projets, approbations DocuSign) n'ont pas vocation à perdurer si elles peuvent être intégrées directement et intelligemment dans les flux ERP et/ou CRM. Elles concernent principalement le flux de gestion de projets.



3. Besoins fonctionnels

L'ensemble des exigences fonctionnelles par grand domaine sont regroupées dans le fichier Excel « **IPR_Exigences fonctionnelles** » partagé dans le dossier d'appel d'offres.

3.1 ERP – Finance et contrôle de gestion

Les besoins sur le module « Finance » sont classiques et recensés en 7 processus distincts (achats, immobilisations, notes de frais, ventes, trésorerie, comptabilité générale, contrôle de gestion). A noter que les flux achats/ventes ne sont pas pris isolément car le volume de transaction est faible et il ne s'agit pas de l'enjeu principal pour IPR (qui est plutôt côté gestion de projets/gestion des temps).

Les états de suivi et d'analyse financière sont principalement construits et exploités hors système (Excel), tout comme les processus de validation interne (DocuSign) et le projet ERP doit permettre autant que possible de réintégrer ces éléments directement dans la solution.

Approche générale et schéma de flux



Processus	Sous-processus	Points d'attention et compléments
Achats	- Fournisseurs - Comptes bancaires fournisseurs - Demandes achats - Bons de commandes - Impression commandes - Factures - Provisions comptables - Produits/Articles	Impression et processus de validation des commandes à intégrer au nouvel outil.
Immobilisations	- Données de base - Acquisitions - Amortissements - Cessions / Mise au rebut - Reporting	Rien à signaler, pas d'enjeu sur la gestion des immobilisations soulevé.
Notes de frais	- Fournisseurs notes de frais - Saisie notes de frais - Validation - Avances de frais - Frais de mission - Per diem	Processus de comptabilisation laborieux. Attentes d'ergonomie et de facilité de saisie des notes de frais et intégration avec la comptabilité. Environ 600 notes de frais par an.

	Comptabilisation	
Ventes	- Clients - Devis - Facturation commerciale - Facturation subventions - Facturation formations - Impression factures	Faible volume de devis qui peuvent être gérés hors système. En revanche, gérer l'impression des factures clients directement depuis le nouvel outil.
Trésorerie	- Comptes bancaires - Palements fournisseurs - Rapprochements bancaires	Rien à signaler.
Comptabilité générale	- Informations société - Plan comptable - Journaux comptables - Devises - Reporting statutaire - Suivi de trésorerie - Liasses fiscales - Reconnaissance du revenu - Budgets - Comptabilisation âgée - TVA - Clôture	Points d'améliorations mineurs attendus autour de la gestion des devises étrangères, de la gestion de la TVA non déductible et du reporting financier. A voir si possible de gérer également les liasses fiscales directement dans le nouvel outil.
Contrôle de gestion	- Axes analytiques - Clés de répartition - Reporting analytique	Axe d'amélioration principalement autour de la clarification des besoins en termes de reporting

Analyse de l'existant et besoins identifiés

Unit4 couvre relativement bien les besoins aujourd'hui mais la solution est vieillissante et mérite d'être modernisée. La mise en place d'un nouvel ERP, en plus de couvrir les fonctionnalités existantes, devra permettre d'améliorer les points suivants :

- Un meilleur **reporting intégré à l'ERP** sans avoir besoin de passer par Excel pour des besoins relativement standard.
- Avoir un outil facilement **connectable à une solution de BI** externe pour la construction, à terme, d'indicateurs de performance partagée.
- Avoir une **ergonomie optimisée sur les notes de frais** pour en faciliter la saisie, la validation et la comptabilisation.
- **Ré-intégrer des flux de validation** (commandes achats, factures achats) pour ne pas avoir à utiliser DocuSign.
- Enfin avoir un **coût de maintenance global cohérent** (solution actuelle trop cher) – Seront à prendre en compte dans l'estimation des coûts de mise en œuvre et de

maintenance (CAPEX/OPEX), les coûts éventuels liés à la mise en place de solutions pour **répondre aux exigences de la facture électronique**.

3.2 ERP – Gestion de projets

Les besoins sur le domaine « Projet » sont au cœur de l'activité de bureau d'études d'IPR. Ces besoins sont actuellement couverts par une variété d'outil (voir paysage applicatif existant) :

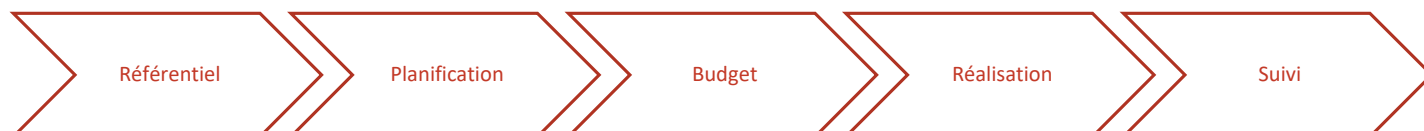
- Unit4 pour les données financières
- Excel pour la constitution de la fiche projet
- DocuSign pour le flux de validation interne
- WordPress pour le suivi du référentiel « articles » du PP (voir glossaire) en cours de remplacement par un développement interne en PHP.

Cette hétérogénéité applicative conduit à un manque de visibilité partagée : Quels sont les projets ? Qui sont les ressources impliquées ? Quel est le statut des projets ?

Les temps passés en dehors des projets (colloques, formations, etc.) sont pointés sur des « Activités » ou « Projets internes » pour les besoins de suivi des pointages.

La mise en place d'une CRM et d'un ERP devra permettre la remise à plat du processus et des

Approche générale et schéma de flux



Processus	Sous-processus	Points d'attention et compléments
Référentiel	- Données de base - Projets internes / Activités - Programme Partenarial - Flux de validation - Statuts	Le référentiel du PP pourrait être répliqué aussi bien dans le volet CRM que l'ERP. Il sera nécessaire d'adopter une codification des projets dès leur création (pas le cas actuellement) et une adoption de « Statuts » projet à définir (planifié, validé, terminé) pour permettre une meilleure compréhension centralisée.

Planification	- Plan de charge - Pilotage projet	L'outil de pilotage projet est en dehors du scope du projet (si quelque chose existant alors possible pour l'intégrateur/éditeur de le proposer). En revanche une proposition d'approche sera nécessaire sur la partie « plan de charge » aujourd'hui gérée sur Excel et isolément par chaque département.
Budget	- Budgets - Mise à jour des budgets	Les budgets sont hérités du plan de charge auxquels sont agrégés des coûts complémentaires (achats, frais, etc.) pour le suivi des dépenses du projet.
Réalisation	- Pointages - Achats - Notes de frais - Facturation contrats commerciaux - Facturation PP	Les besoins de pointages sont explicités dans une partie dédiée. Les achats et notes de frais sont intégrés dans le domaine « Finance ». Les projets du PP ne sont pas facturés. Cela est censé être couvert par l'adhésion des membres. Les projets issus de contrats commerciaux peuvent eux être facturés.
Suivi	Reporting	Pas dans le scope du projet si ce n'est garantir que les données projet peuvent être facilement consommés dans des outils de BI pour la construction de futurs rapports de suivi partagés.

Analyse de l'existant et besoins identifiés

Le processus « Gestion de projets » souffre d'une hétérogénéité applicative qui aboutit à un manque de visibilité générale sur les projets.

- Un nouvel outil métier spécifique (en remplacement d'un outil Wordpress), développé en interne en **PHP** afin d'améliorer l'ergonomie et la qualité de la saisie, est désormais utilisé pour le suivi des études et projets du programme partenial. Cet outil peut constituer la source de référence pour la saisie des informations. Le futur ERP pourra s'interfacer avec cet outil afin de récupérer automatiquement les données déjà saisies et d'éviter toute double saisie. La nomenclature des projets (codes, libellés et référentiels associés) pourra être administrée dans cet outil métier puis synchronisée vers l'ERP, afin de garantir l'unicité des données et la cohérence des référentiels entre les deux systèmes. Cet outil sert de préparation interne à l'élaboration et la validation

du programme partenarial. Il interviendra donc en amont de l'ERP et de la CRM dans le flux de gestion de projets.

- Les études du PP sont créées dans **Unité 4** que bien plus tard une fois le plan de charge effectué, le budget constitué et la fiche projet **Excel** validé sur **DocuSign**.

Le référentiel des études du PP est également important sur la partie CRM (voir partie dédiée). Donc le besoin sera d'avoir un processus macro qui permettra :

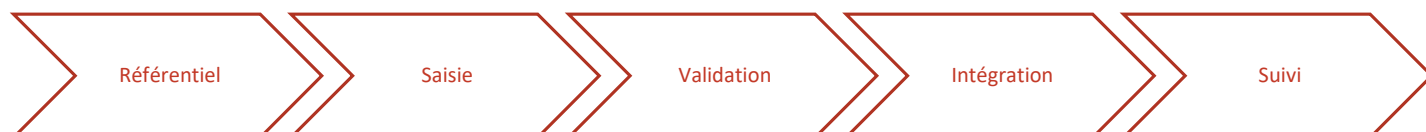
- De créer les études à N-1 directement dans l'outil (CRM/ERP ou les 2) avec a minima : Un code, une description et un statut « Planifié » (en remplacement de WordPress).
- Si les référentiels projets sont répliqués dans 2 outils/tables distincts CRM/ERP alors il est important de prévoir des interfaces afin d'avoir des données de base projet alignées.
- Un outil de plan de charge devra être proposé afin de permettre à chaque projet d'identifier les ressources (personnes) disponibles et potentiellement à solliciter sur chaque projet.
- Les projets doivent pouvoir être budgétés dans l'ERP et, une fois les budgets constitués, déclencher un flux de validation (règles à affiner par IPR) pour passer le projet en statut « Validé » (en remplacement de DocuSign pour le flux de validation).

3.3 ERP – Pointages

Le domaine « Pointages » est le poste de dépenses principal des études. La saisie des temps, leur validation et leur intégration dans les coûts du projet est donc un élément clé dans le choix de la solution ERP.

Des points ouverts existent côté IPR pour fixer les règles de validation des pointages et pour clarifier comment gérer les imputations des temps des fonctions transverses (sur projets ou sur activités).

Approche générale et schéma de flux



Processus	Sous-processus	Points d'attention et compléments
Référentiel	• Salariés/Ressources • Positions • Projets et centres de coûts • Activités • Absences • Calendrier	Environ 200 fiches ressources. Les absences sont saisies dans un outil RH (Nibelis), à interfacer avec l'application de saisie des temps pour plus de fluidité. Les pointages sont faits sur projets ou sur activités (projets internes). Les « Positions » servent à définir des taux par catégorie de salariés : assistant d'études, chargé études junior et senior, chargé études principaux, directeurs études, apprentis, stagiaires. Un calendrier avec jours fériés doit permettre aussi de faciliter la saisie.
Saisie	• Initialisation feuille de temps • Saisie feuille de temps • Absences • Corrections	Le contrôle de gestion est aujourd'hui très impliqué dans la gestion des temps (mauvaises saisies, validation, contrôle). Le projet devra permettre de déléguer la validation à des profils opérationnels et de proposer une bonne ergonomie pour faciliter la conduite du changement en interne (pointages à saisir jour par jour).
Validation	• Processus de validation • Contrôles	La validation devrait passer du contrôle de gestion à une validation plus opérationnel des pointages.
Intégration	• Suivi projets	Fait par le contrôle de gestion régulièrement pour intégrer les pointages validés dans le module « Projet ».
Suivi	• Suivi et contrôle des saisies • Indicateurs clés	Suivi de la qualité des saisies (nombre de jours pointés par mois, comparaison avec les plans de charge).

Analyse de l'existant et besoins identifiés

La saisie des pointages est actuellement effectuée sur une plateforme **Unit4 Web** et ensuite déverser dans le client lourd **Unit4** pour intégrer aux coûts de projets.

Le processus est cohérent mais manque de fluidité du fait de la saisie difficile des pointages (principalement à cause du manque de visibilité sur le référentiel projets – voir partie dédiée).

Le projet ERP impliquera donc une conduite du changement pour améliorer cette saisie, l'objectif de déplacer la validation côté opérationnel rentre dans ce cadre.

L'ergonomie de la saisie des temps sera donc un point clé afin de faciliter cette conduite du changement :

- **Interface avec Nibelis** pour réceptionner les absences validées
- **Reporting de contrôle** à prévoir pour faciliter la compréhension des pointages manquants
- **Processus de référentiel projet (voir partie dédiée)** à améliorer pour éviter les mauvaises saisies (mauvais codes projets ou activités)
- **Plus généralement**, il sera important d'avoir une application facile à l'usage et à l'adoption avec des règles de gestions simples (pas de pointages heures supplémentaires, de pointages d'éléments variables, etc.).

3.4 CRM – Gestion de comptes, activités et référentiel études

Le besoin « CRM » n'est pas un besoin CRM classique (pistes, opportunités, devis) mais un besoin essentiellement lié à la gestion du référentiel.

Cela comprend les comptes, les contacts mais également les études du PP afin d'avoir une vision transverse des comptes (membres) et des contacts intéressés par les études effectuées selon les thématiques couvertes (environnement, transports, urbanisme, etc.).

Cette gestion du référentiel est aujourd'hui trop décentralisée et sans outil dédié. Il s'agit d'un sujet important de transparence et de visibilité pour IPR.

Approche générale et schéma de flux



Processus	Sous-processus	Points d'attention et compléments
Référentiel	- Comptes - Contacts - Etudes - Activités	Comptes : Travail préalable de nettoyage important pour avoir un référentiel unique. Il faudra distinguer les clients (adhérents ou non), des partenaires et des prospects.

		Contacts : Un contact doit pouvoir être rattaché à plusieurs comptes (spécificité publique). La mise à jour des contacts publics est chronophage, l'éditeur/intégrateur peut proposer des solutions d'aide si existante. Etudes PP (voir glossaire) : Voir partie projet pour plus de détails. Mais le référentiel études sera important dans le volet CRM pour donner une vision 360 des adhérents et des contacts intéressés par les études et des actions concrètes qui ont été fait dans ce cadre (livrables rendus, réunions, appels, rapports, etc.) : Activités : Intéressant de suivre les activités (RDV, appels, évènements) effectuées pour des comptes et des contacts mais pas forcément dans le cadre d'une étude du PP.
Marketing	• Segmentations • Campagnes • Suivi actions Marketing • Pistes	La segmentation sera un élément important afin de pouvoir effectuer des analyses ou des campagnes par grandes thématiques. Le reste du besoin est plus classique. L'intégrateur/éditeur devra préciser quelle solution d'emailing

Analyse de l'existant et besoins identités

Le **processus CRM n'est pas structuré dans le paysage applicatif actuel**. Chaque département gère son propre fichier Excel avec ses comptes/contacts. Les fonctions transverses gèrent également leurs propres fichiers ou liste SharePoint pour recouper les informations et avoir une vision centralisée des études du PP avec des informations diverses : date de publication, statut de l'étude, date du rapport, auteurs, format le livrables, lien vers fiche projet, etc.

La future application CRM devra donc déjà permettre d'avoir un référentiel unique et partagé par tous autour de 3 axes : les comptes, les contacts et les études. A ce titre les études peuvent également être considérées comme un catalogue produit, dont la liste est revalidée tous les ans avec les comptes membres. L'intégrateur/éditeur devra donc bien prendre en compte les besoins suivants :

- **Gestion de contacts multicomptes** : Du fait de la spécificité du secteur public, un même contact peut être rattaché à un ou plusieurs comptes. La mise à jour des contacts et de leurs postes/rôles est fastidieuse et toute proposition pour faciliter ce processus peut être proposée.
- **Interfaces potentielles à prévoir** : Si le référentiel études dans l'ERP et le référentiel CRM sont gérées dans 2 tables distinctes alors il faudra prévoir la mise en place d'interfaces bidirectionnelles pour s'assurer de la cohérence des données partagées entre les 2 outils. La cible fonctionnelle est la suivante :
 - o L'ERP doit permettre le pilotage financier des projets : plan de charge, budgets, pointages.
 - o La CRM aura plutôt une vocation **vision 360 des comptes clients** et donc à ce titre le suivi opérationnel des études qui auront été réalisés pouvant intéresser les membres selon les thématiques abordées.
- **Suivi des activités** : Il sera important de pouvoir lister l'ensemble des activités réalisées en lien avec une étude ou non pour pouvoir ensuite justifier/expliciter si besoin aux membres l'ensemble des activités menées et pouvant les intéresser pour justifier leur adhésion.

Le lot CRM est un élément stratégique pour IPR et devra faire l'objet d'une réponse précise :

- Même solution que l'ERP ou solution distincte ?
- Si solution distincte, quel intégrateur recommandé ?
- Ou préciser si volonté de répondre uniquement sur le scope ERP.

4. Exigences techniques

4.1 Architecture et hébergement

La solution actuelle ERP (Unit4) est gérée on-premise mais IPR est prêt à passer sur une approche SaaS pour sa future solution ERP et CRM.

Il est attendu du soumissionnaire de préciser :

- Les modalités et les coûts d'hébergement de la solution.
- Tout lien ou documentation utile en cas d'indisponibilité ou de nécessité de sauvegarde des environnements de production.

4.2 Interfaces

Les interfaces identifiées à ce stade et devant faire l'objet d'une réponse ou d'un chiffrage dans l'appel d'offres sont les suivantes

Description courte	
1	Finance – Interface pour récupérer les taux de change BCE
2	Finance – Interface éventuelle pour répondre aux contraintes de facture électronique
3	Pointages – Interface avec outil Nibélis pour récupérer les saisies des absences
4	Projets – Interface bidirectionnelle ERP/CRM pour mettre à jour les données communes (si 2 tables distinctes)
5	CRM – Interface si existante pour faciliter la mise à jour des contacts publics
6	CRM – Interface souhaitée avec les outils de bureautique (Outlook) pour récupérer des éléments d'activités (RDV, appels, etc.)

Note : Il n'y a pas de plateforme existante d'interopérabilité chez IPR aujourd'hui.

4.3 Gestion des données et développement

Il est attendu du soumissionnaire de confirmer les éléments suivants :

Thème	Description courte
Application	- Interface en français - SSO avec Entra ID
Data / IA	Possibilité de connecter les systèmes à des outils de BI (PowerBI, Tableaux)
Développement	- Rassurer sur les capacités à faire du développement dans la solution - IPR ouvert à la possibilité de pouvoir faire ses propres développements en low code/no code

4.4 Sécurité et conformité réglementaire

Le soumissionnaire devra décrire les mécanismes de sécurité et de conformité proposés pour l'ERP et le CRM. La réponse devra notamment préciser les éléments suivants :

- Modalités de gestion des utilisateurs, des rôles et des habilitations
- Mécanismes d'authentification et l'intégration avec les solutions d'identité de l'entreprise
- Dispositifs de protection des données (chiffrement, sauvegarde, restauration, traçabilité)

- Fonctionnalités d'audit et de journalisation des actions utilisateurs
- Mesures de sécurité appliquées à l'hébergement et à l'exploitation de la solution
- Modalités de gestion et de traitement des incidents de sécurité
- Certifications et standards de sécurité respectés par l'éditeur et l'intégrateur
- Dispositions mises en œuvre pour assurer la conformité réglementaire, notamment au RGPD.

Le soumissionnaire devra également préciser les éventuelles limitations, prérequis ou responsabilités incombant au client pour garantir le maintien du niveau de sécurité et de conformité proposé.

4.5 Performance et scalabilité

Le soumissionnaire devra décrire les capacités de la solution à répondre aux besoins actuels et futurs de l'organisation en matière de performance, de volumétrie et d'évolution :

- Performances attendues de la solution (temps de réponse, traitements, disponibilité)
- Capacités de gestion des volumes de données et des transactions
- Mécanismes mis en œuvre pour garantir la continuité et la stabilité du service
- Possibilités d'évolution de la solution en fonction de l'augmentation du nombre d'utilisateurs, des données ou des processus métier
- Eventuelles limites techniques, prérequis ou recommandations permettant d'assurer le maintien des performances dans le temps.

Pour les solutions hébergées, le soumissionnaire précisera également les modalités de montée en charge et les engagements de performance associés.

4.6 Accessibilité (web, mobile)

L'accessibilité mobile est optionnelle mais peut-être un élément intéressant à prendre en compte pour les processus de saisie et validation des **pointages et notes de frais**.

Le soumissionnaire devra préciser les coûts supplémentaires éventuels liés à la mise en place de telles solutions.

5. Gestion de projet

5.1 Méthodologie

Le soumissionnaire devra décrire la méthodologie qu'il propose pour conduire le projet de mise en œuvre de l'ERP et du CRM, depuis la phase de cadrage jusqu'à la mise en production et la phase de stabilisation.

Il faudra notamment inclure les éléments suivants :

- Risques identifiés
- Livrables fournis au cours du projet.

5.2 Gouvernance & responsabilité

Le soumissionnaire devra présenter l'organisation de gouvernance qu'il propose pour assurer le pilotage, le suivi et la réussite du projet. Cela inclut notamment :

- Les profils mobilisés
- Le RACI proposé entre l'intégrateur/éditeur et les équipes IPR.

5.3 Planning

Le soumissionnaire devra proposer un planning macro sachant que :

- Pour l'ERP : L'objectif est de faire le Go-Live en janvier 2027.
- Pour le CRM : Pas de contrainte de date mais volonté de débiter le projet dès que possible.

5.4 Migration de données

Le soumissionnaire devra préciser sa stratégie et son implication dans la migration des données des systèmes existants vers les systèmes cibles.

5.5 Formations

Le soumissionnaire devra préciser sa stratégie (durée estimée) et son implication dans la formation à donner aux futurs utilisateurs et le prévoir dans le planning macro du projet.

6. Détail de la consultation

6.1 Contacts IPR

Si nécessaire en cas de questions dans le cadre de la réponse à cet appel d'offres, voici les différents points de contacts IPR :

Poste	Prénom / Nom	Courriel
-------	--------------	----------

Secrétaire Général	Corinne Gadini	Corinne.Gadini@institutparisregion.fr
Directrice Data & Innovation numérique	Laurie Gobled	Laurie.Gobled@institutparisregion.fr
Responsable Infra & Solutions	Jean-Frédéric Lassara	Jean-Frederic.Lassara@institutparisregion.fr

6.2 Livrables attendus et délai

L'appel d'offres va se structurer en 2 temps :

- **Tour 1 – Echéance fin novembre 2026** : Pré-sélection de 2 ou 3 éditeurs/intégrateurs sur base de la réponse écrite reçue qui devra contenir les éléments suivants :

Note : Le soumissionnaire devra préciser dans sa réponse s'il répond au volet ERP, au volet CRM ou aux 2.

Livrables	Format	Description courte
Réponse	PDF	Document de réponse détaillée reprenant plus ou moins la même structure que ce document
Grille Coûts (TCO)	Excel	Remplir le fichier joint découpé en onglet CAPEX/OPEX afin de déterminer un coût total sur 5 ans.
Couverture fonctionnelle	Excel	Remplir les exigences fonctionnelles en précisant le système cible (K), la couverture (L – options prédéfinies) et mettre un commentaire si besoin :
Synthèse Offre	PPT	Synthèse avec les éléments suivants a minima : - Présentation intégrateur/éditeur - Compréhension des enjeux - Approche technique générale - 2 ou 3 références clients - Estimation prix

- **Tour 2 - Echéance courant décembre 2026** : Présentation orale des éléments suivants :
 - o Présentation et questions/réponses autour du ppt « Synthèse Offre »
 - o Démonstration du produit autour du processus suivant : Création d'une fiche projet, plan de charge, budget et validation du projet, imputation de pointages, imputation de notes de frais.
- **Choix final** : début janvier 2027

6.3 Estimation volume utilisateurs

Afin d'avoir une comparaison financière sur les mêmes bases, voici une première estimation du volume d'utilisateurs qui sera évidemment à affiner dans le cadre du projet :

Cible	Description	Volume estimatif
Utilisateurs actifs ERP	Saisies de commandes, de documents comptables (factures, journaux, etc.), lancement de rapports	10
Utilisateurs light ERP	Lecture seule et validation de commandes, de factures et/ou de projets	30
Saisie de pointages et notes de frais	Saisie et validation de pointages et notes de frais avant leur intégration en comptabilité	150
Utilisateurs actifs CRM	Saisie et mise à jour des comptes, des contacts, des activités et du référentiel études	20
Utilisateurs light CRM	Lecture seule et/validation si nécessaire	80

Les soumissionnaires pourront éventuellement demander des éléments complémentaires si nécessaires. L'objectif étant néanmoins d'avoir un comparatif global le plus aligné possible entre les différentes offres.

6.4 Critères d'évaluation

Les soumissionnaires seront évalués sur les 4 axes suivants :

- La qualité globale de la réponse et la **pertinence de la solution** pour une activité de bureau d'études.
- Le **TCO (total cost of ownership) de la solution sur 5 ans**. Prendre en compte le volume d'utilisateurs mentionné dans la partie 6.3 pour une estimation la plus précise possible.
- La **capacité d'adaptabilité de la solution** : développements spécifiques, interfaces, low code/no code.
- La **pérennité de l'intégrateur/éditeur** et sa réassurance sur la stabilité de la solution à moyen terme.