



## CENTRE COMMUNAL D'ACTION SOCIALE

### AVIS D'APPEL PUBLIC A LA CONCURRENCE – PROCEDURE ADAPTEE

#### **Dénomination et adresse de la collectivité passant le marché :**

Centre Communal d'Action Sociale (CCAS)  
Hôtel de Ville, Rond Point des Messageries Maritimes, 13600 la Ciotat.

Correspondant : Mme Joséphine PLAMBERCK

Courriel : [direction.ccas@mairie-laciotat.fr](mailto:direction.ccas@mairie-laciotat.fr)

Adresse internet : [www.laciotat.com](http://www.laciotat.com)

Téléphone : 04 42 08 88 39

Télécopie : 04 42 83 89 96

**Type de procédure :** Marché à procédure adaptée

**Type de marché de fournitures et services :** Logiciels informatiques

#### **Objet du marché et caractéristiques principales :**

Le marché est décomposé en 1 lot unique pour la migration de l'application informatique de gestion de l'aide sociale et de l'aide à domicile du CCAS de La Ciotat avec la fourniture de licences et de prestations.

**Durée du marché :** équivalent à la durée totale de maintenance, soit 3 ans

**Délai d'exécution :** maximum 6 mois à compter de la notification

**Date prévisionnelle de début des prestations :** entre la semaine 23 et la semaine 26 de l'année 2010

#### **Modalités essentielles de financement et de paiement et/ou références aux textes qui les règlementent :**

Mandats administratifs sur factures établies – Délai global de paiement : 40 jours

**Langue pouvant être utilisée dans l'offre de candidature :** Français

**Unité monétaire utilisée :** Euro

#### **Critères de choix :**

- La valeur technique analysée sur un mémoire technique pour 60%
- Le prix pour 40%

**Critère d'attribution :** Offre économiquement la plus avantageuse

**Pièces de la candidature et justifications à produire à l'appui des effets :**

- Lettre de candidature (DC4) ;
- Déclaration sur l'honneur du candidat (DC5) ;
- Les renseignements concernant la situation juridique de l'entreprise tels que prévus à l'article 44 du Code des marchés publics ;
- Les renseignements concernant la capacité économique et financière de l'entreprise tels que prévus à l'article 45 du Code des marchés publics ;
- Les renseignements concernant les références professionnelles et la capacité technique de l'entreprise tels que prévus à l'article 45 du Code des marchés publics ;

**Pièces de l'offre :**

- L'acte d'engagement et ses annexes complétés, datés et signés
- Le cahier des clauses administratives particulières (C.C.A.P.), à accepter sans aucune modification daté et signé
- Le cahier des clauses techniques particulières (C.C.T.P.), à accepter sans aucune modification daté et signé
- Le mémoire technique

**NB** : Sans ces documents, le marché ne pourra être notifié. En cas de non communication dans les délais le marché sera attribué à un autre candidat.

**Autres renseignements :**

**Modalités de demande d'obtention du dossier de consultation :**

Téléphone : 04 42 08 88 39

Télécopie : 04 42 83 89 96

Courriel : direction.ccas@mairie-laciotat.fr

**Envoi du cahier des charges :** par courrier

**Renseignements d'ordre technique et/ou administratif :**

Correspondant : Mr MANNY - tél : 04 42 08 88 83

**Date d'envoi du présent avis à la publication :** 30 avril 2010

**Modalités de remise des offres :** remis contre récépissé ou par lettre recommandée avec AR

Centre Communal d'Action Sociale (CCAS)

Hôtel de Ville, Rond Point des Messageries Maritimes, 13600 La Ciotat.

**Date et heure limite de réception des offres :** 28 mai 2010 à 12h00

**Délai minimum de validité des offres :** 150 jours à compter de la date limite de réception des offres.



## **CENTRE COMMUNAL D'ACTION SOCIALE**

**Pouvoir adjudicateur :**

CENTRE COMMUNAL D'ACTION SOCIALE

Correspondant : Madame la Directrice du CCAS

Rond Point des Messageries Maritimes

13600 LA CIOTAT

Tél. : 04 42 08 88 39

Fax : 04 42 83 89 96

## **MARCHE PUBLIC DE FOURNITURES COURANTES ET SERVICES**

**MIGRATION DE L'APPLICATION INFORMATIQUE DE GESTION DE  
L'AIDE SOCIALE ET DE L'AIDE A DOMICILE  
FOURNITURE DE LICENCES ET DE PRESTATIONS**

Date et heure limites de réception des offres

**Le 28 mai 2010 à 12h00**

## **Règlement de la consultation**

# SOMMAIRE

<b><u>Article 1</u> : Objet et étendue de la consultation</b>	<b>3</b>
1.1 - Objet de la consultation	
1.2 - Etendue de la consultation	
1.3 - Conditions de participation des concurrents	
<b><u>Article 2</u> : Conditions de la consultation</b>	<b>5</b>
2.1 - Durée du marché - Délais d'exécution	
2.2 - Variantes et options	
2.3 - Délai de validité des offres	
2.4 - Mode de règlement du marché et modalités de financement	
2.5 - Conditions particulières d'exécution	
<b><u>Article 3</u> : Contenu du dossier de consultation</b>	<b>6</b>
<b><u>Article 4</u> : Présentation des candidatures et des offres</b>	<b>7</b>
4.1 - Documents à produire	
4.2 - Variantes	
<b><u>Article 5</u> : Sélection des candidatures et jugement des offres</b>	<b>10</b>
<b><u>Article 6</u> : Conditions d'envoi ou de remise des plis</b>	<b>11</b>
6.1 - Transmission sous support papier	
6.2 - Transmission électronique	
<b><u>Article 7</u> : Renseignements complémentaires</b>	<b>12</b>
7.1 - Demande de renseignements	
7.2 - Documents complémentaires	
7.3 - Visites sur sites et/ou consultations sur place	

## **Article 1 : Objet et étendue de la consultation**

### **1.1 - Objet de la consultation**

La présente consultation concerne : **CCAS DE LA CIOTAT- MIGRATION DE L'APPLICATION INFORMATIQUE DE GESTION DE L'AIDE SOCIALE ET DE L'AIDE A DOMICILE - FOURNITURE DE LICENCES ET DE PRESTATIONS.**

La fourniture de logiciels de gestion de l'aide sociale et de l'aide à domicile s'inscrit dans le périmètre des missions du CCAS de La Ciotat. Les logiciels utilisés à ce jour par le service Social et le service Maintien à domicile ont été développés par la société SIGEC située à Aubagne (13), dont les droits logiciels et la maintenance des clients ont été repris par la société JVS IMPLICIT située à Saint Martin sur le Pré (51), et sont constitués des modules SACSO pour la gestion de l'aide sociale légale et facultative, et DOMI pour la gestion du maintien à domicile

Le service de Soins infirmiers à domicile utilise actuellement le logiciel MENESTREL de la société APOLOGIC située à Dinan (22). Le suivi des bénéficiaires du Revenu de Solidarité Active (RSA) s'effectue à l'aide du logiciel E-generus de la société FICHORGA située à Templemars (59). L'outil Business Object complète l'environnement applicatif et permet l'exploitation des données.

Le CCAS de La Ciotat souhaite renouveler ces logiciels afin de bénéficier des dernières évolutions réglementaires et fonctionnelles existant sur le marché, avec notamment la **mise en place d'une base de données commune pour ses services d'aide sociale et d'aide à domicile.**

Le CCAS de La Ciotat souhaite profiter du renouvellement de l'applicatif pour :

- d'un point de vue fonctionnel, améliorer et élargir la couverture fonctionnelle actuellement proposée,
- d'un point de vue technique, disposer d'un environnement applicatif en cohérence avec le système d'information de chaque service : l'exploitation de la solution applicative qui sera installée sera prise en charge par le CCAS,
- d'un point de vue organisationnel, permettre une meilleure vision de l'activité sociale du CCAS grâce à une utilisation plus poussée des outils informatiques mis à disposition des services.

Le présent marché a pour objet de permettre au CCAS de La Ciotat de disposer d'un applicatif informatique de gestion de l'action sociale répondant aux besoins fonctionnels et techniques des services, sur la base d'une solution progicielle, accompagnée des prestations nécessaires à la mise en oeuvre des logiciels, à leur intégration dans le système d'information de chaque service et à la maintenance des applicatifs.

La consultation porte sur :

- la fourniture des progiciels
- les prestations de reprise des données existantes et d'interfaçage avec les solutions applicatives de l'environnement informatique de chaque service,
- les prestations d'installation, de formation et d'assistance à la mise en oeuvre des progiciels dans chaque service,

- les prestations de maintenance corrective et évolutive sur la durée du marché.  
Le marché porte sur la fourniture d'un applicatif informatique de gestion des activités des services du CCAS de La Ciotat couvrant les domaines fonctionnels suivants :

- L'accueil du public,
- L'aide légale et conventionnée,
- L'aide facultative,
- L'accompagnement social selon des thématiques diverses et variées.
- Le RSA, incluant l'instruction des dossiers et le suivi des parcours d'insertion,
- Le maintien à domicile, incluant divers services donnant lieu à facturation,
- Les services et activités diverses à destination des personnes âgées,

Le marché comporte les prestations suivantes :

- La mise en œuvre des progiciels,
- La fourniture des progiciels applicatifs permettant de répondre aux besoins fonctionnels du CCTP,
- Les prestations d'installation, de formation et d'assistance à la mise en œuvre des progiciels,
- La maintenance des applications mises en œuvre
- La maintenance réglementaire, corrective et évolutive sur la durée du marché de la solution applicative fournie et mise en œuvre par le prestataire retenu.

**Lieu d'exécution** : COMMUNE DE LA CIOTAT

## **1.2 - Etendue de la consultation**

Le présent appel d'offres ouvert est soumis aux dispositions des articles 33, et 57 à 59 du Code des marchés publics.

## **1.3 - Conditions de participation des concurrents**

L'offre, qu'elle soit présentée par une seule entreprise ou par un groupement, devra indiquer tous les sous-traitants connus lors de son dépôt. Elle devra également indiquer les prestations (et leur montant) dont la sous-traitance est envisagée, la dénomination et la qualité des sous-traitants qui l'exécuteront à la place du titulaire, sauf lorsque le montant est inférieur à 600 Euros T.T.C.

Le pouvoir adjudicateur ne souhaite imposer aucune forme de groupement à l'attributaire du marché.

Il est interdit aux candidats de présenter plusieurs offres en agissant à la fois :

- En qualité de candidats individuels et de membres d'un ou plusieurs groupements ;

## **Article 2 : Conditions de la consultation**

### **2.1 - Durée du marché - Délais d'exécution**

**Les délais d'exécution sont fixés à l'acte d'engagement et ne peuvent en aucun cas être modifiés.**

Le délai d'exécution est partagé en **deux phases** :

#### **Phase 1 : Installation, adaptation et mise en exploitation des progiciels.**

Elle devra être achevée au plus tard au 31 décembre 2010, hors période de VSR de 6 mois.

La fin de la phase 1 est caractérisée par la recette de Vérification de Service Régulier. Elle est suivie par une période de garantie de 1 an.

#### **Phase 2 : Maintenance des progiciels**

La deuxième phase prend effet à l'issue de la période de garantie de 1 an. Sa durée sera de 1 an, celle-ci pouvant être reconduite de manière explicite 2 fois, soit une maintenance totale prévue sur 3 ans.

**La date prévisionnelle de notification du marché est prévue en semaine 23 de l'année 2010.**

**La date prévisionnelle de début des prestations ou de commencement des travaux est prévue à partir de la semaine 23 et avant la semaine 26 de l'année 2010.**

**La nouvelle application devra être opérationnelle au plus tard le 31 décembre 2010.** A l'issue du démarrage opérationnel, la période de Vérification de Service Régulier durera 6 mois.

**Après notification du marché, le planning complet du projet prévoyant un achèvement des travaux de mise en œuvre du projet au plus tard le 31 décembre 2010** (hors période de VSR) sera défini conjointement entre le CCAS de La Ciotat et le titulaire du marché.

Ce planning sera considéré comme contractuel sans qu'il soit nécessaire de passer un avenant au présent marché.

### **2.2 - Variantes et Options**

#### **2.2.1 – Variantes**

Les concurrents doivent présenter une offre entièrement conforme au dossier de consultation (solution de base).

Les variantes ne sont pas autorisées.

#### **2.2.2 – Options**

Sans objet.

### **2.3 - Délai de validité des offres**

Le délai de validité des offres est fixé à **150 jours** à compter de la date limite de réception des offres.

### **2.4 - Mode de règlement du marché et modalités de financement**

Les prestations seront financées selon les modalités suivantes : ressources propres du CCAS de La Ciotat.

Les sommes dues au(x) titulaire(s) et au(x) sous-traitant(s) de premier rang éventuel(s) du marché, seront payées dans un délai global de 45 jours à compter de la date de réception des factures ou des demandes de paiement équivalentes.

### **2.5 – Conditions particulières d'exécution**

Cette consultation ne comporte aucune des conditions particulières d'exécution visées par l'article 14 du Code des marchés publics.

Aucune prestation n'est réservée au profit d'entreprises ou d'établissements visés par l'article 15 du Code des marchés publics.

## **Article 3 : Contenu du dossier de consultation**

**Le dossier de consultation contient les pièces suivantes :**

- Le règlement de la consultation (R.C.)
- L'acte d'engagement (A.E.) et ses annexes
- Le cahier des clauses administratives particulières (C.C.A.P.)
- Le cahier des clauses techniques particulières (C.C.T.P.)

Le dossier de consultation des entreprises est remis gratuitement à chaque candidat. Il est disponible à l'adresse électronique suivante : [www.la\\_ciotat.com](http://www.la_ciotat.com) (rubrique Vie sociale – CCAS – Marchés publics)

Aucune demande d'envoi du dossier sur support physique électronique n'est autorisée.

Le maître de l'ouvrage se réserve le droit d'apporter des modifications de détail au dossier de consultation. Ces modifications devront être reçues par les candidats au plus tard 15 jours avant la date limite de réception des offres. Les candidats devront alors répondre sur la base du dossier modifié sans pouvoir élever aucune réclamation à ce sujet.

Si, pendant l'étude du dossier par les candidats, la date limite de réception des offres est reportée, la disposition précédente est applicable en fonction de cette nouvelle date.

## **Article 4 : Présentation des candidatures et des offres**

Les offres des concurrents seront entièrement rédigées en langue française et exprimées en **EUROS**.

Si les offres des concurrents sont rédigées dans une autre langue, elles doivent être accompagnées d'une traduction en français, certifiée conforme à l'original par un traducteur assermenté. Cette traduction doit concerner l'ensemble des documents remis dans l'offre.

### **4.1 - Documents à produire**

Chaque candidat aura à produire un dossier complet comprenant les pièces suivantes, datées et signées par lui :

#### **Pièces de la candidature :**

Les candidats doivent utiliser les formulaires DC4 (lettre de candidature) et DC5 (déclaration du candidat) pour présenter leur candidature. Ces documents sont disponibles gratuitement sur le site [www.minefi.gouv.fr](http://www.minefi.gouv.fr). Ils contiendront les éléments indiqués ci-dessous :

Les renseignements concernant la situation juridique de l'entreprise tels que prévus à l'article 44 du Code des marchés publics :

- Copie du ou des jugements prononcés, si le candidat est en redressement judiciaire ;
- Déclaration sur l'honneur pour justifier que le candidat n'entre dans aucun des cas mentionnés à l'article 43 du CMP ;
- Renseignements sur le respect de l'obligation d'emploi mentionnée à l'article L. 5212-1 à 4 du code du travail ;
- Autorisation spécifique ou preuve de l'appartenance à une organisation spécifique permettant de fournir le service dans le pays d'origine du candidat ;

Les renseignements concernant la capacité économique et financière de l'entreprise tels que prévus à l'article 45 du Code des marchés publics :

- Déclaration concernant le chiffre d'affaires global et le chiffre d'affaires concernant les services objet du contrat, réalisés au cours des trois derniers exercices disponibles ;
- Déclaration appropriée de banques ou preuve d'une assurance pour les risques professionnels ;
- Bilans ou extraits de bilans, concernant les trois dernières années, des opérateurs économiques pour lesquels l'établissement des bilans est obligatoire en vertu de la loi ;

Les renseignements concernant les références professionnelles et la capacité technique de l'entreprise tels que prévus à l'article 45 du Code des marchés publics :

CCAS de La Ciotat  
Marché pour l'acquisition de logiciels de gestion destinés aux services d'aide sociale et d'aide à domicile  
REGLEMENT DE LA CONSULTATION

- Déclaration indiquant les effectifs moyens annuels du candidat et l'importance du personnel d'encadrement pour chacune des trois dernières années ;
- Liste des principaux services effectués au cours des trois dernières années, indiquant le montant, la date et le destinataire public ou privé. Les prestations de services sont prouvées par des attestations du destinataire ou, à défaut, par une déclaration de l'opérateur économique ;
- Indication des titres d'études et professionnels de l'opérateur économique et/ou des cadres de l'entreprise, et notamment des responsables de prestation de services ou de conduite des travaux de même nature que celle du contrat ;
- Déclaration indiquant l'outillage, le matériel et l'équipement technique dont le candidat dispose pour la réalisation de contrats de même nature ;
- Description de l'équipement technique, des mesures employées par l'opérateur économique pour s'assurer de la qualité et des moyens d'étude et de recherche de son entreprise ;
- DC 7 ou documents équivalents
- DC 6
- Copie de l'extrait Kbis du registre du commerce ou autre
- Pouvoir de signature ou document équivalent

Pour justifier des capacités professionnelles, techniques et financières d'autres opérateurs économiques sur lesquels il s'appuie pour présenter sa candidature, le candidat produit les mêmes documents concernant cet opérateur économique que ceux qui lui sont exigés par le pouvoir adjudicateur. En outre, pour justifier qu'il dispose des capacités de cet opérateur économique pour l'exécution des prestations, le candidat produit un engagement écrit de l'opérateur économique.

**NOTA :** Avant de procéder à l'examen des candidatures, si l'on constate que des pièces visées ci-dessus sont manquantes ou incomplètes, le pouvoir adjudicateur peut décider de demander à tous les candidats concernés de produire ou compléter ces pièces dans un délai de 4 jours. Les autres candidats qui ont la possibilité de compléter leur candidature, en seront informés dans le même délai.

### **Pièces de l'offre :**

Un projet de marché comprenant :

- L'acte d'engagement (A.E.) et ses annexes : à compléter par les représentants qualifiés des entreprises ayant vocation à être titulaire du contrat
- Le cahier des clauses administratives particulières (C.C.A.P.), cahier ci-joint à accepter sans aucune modification daté et signé
- Le cahier des clauses techniques particulières (C.C.T.P.), cahier ci-joint à accepter sans aucune modification daté et signé
- Les fiches techniques correspondant aux produits et prestations proposés par le candidat
- Le mémoire justificatif

**Le mémoire technique** des candidats devra comporter les renseignements suivants :

<b>1.</b>	<b>Présentation générale de la société et du progiciel proposé</b>
	On détaillera en particulier : le champ fonctionnel, la décomposition éventuelle en modules, les technologies utilisées, la date de première mise en service des modules, le plan de développement prévu sous les 3 ans à venir, identifiant les échéances prévisionnelles de livraison des évolutions des logiciels
<b>2.</b>	<b>La solution progicielle retenue:</b>
	2.1 Architecture technique et modules retenus pour la collectivité 2.2 Architecture technique et modules spécifiques à la collectivité 2.2. Réponses aux demandes exprimées par la collectivité dans le CCTP.
	2.3. Pré-requis techniques nécessaires afin de garantir le niveau de performances demandé
<b>3.</b>	<b>La démarche de mise en œuvre :</b>
	Description de chaque étape du projet avec indication :
	- Des pré-requis - Des activités de l'étape - Des productions et livrables de l'étape - De la charge de travail estimée : côté collectivité, côté prestataire (par profil)
<b>4.</b>	<b>Organisation du projet :</b>
	Constitution de l'équipe projet Instances de coordination et de décision proposées Planning détaillé des opérations de mise en œuvre du progiciel et les propositions relatives au déploiement par paliers et chantiers

**Les candidats s'attacheront dans leur réponse à proposer une organisation et une méthodologie globale de mise en œuvre, en mettant en exergue les spécificités de la collectivité.**

Le dossier sera transmis au moyen d'un pli contenant les pièces de la candidature et de l'offre.

**NOTA :** L'attention des candidats est attirée sur le fait que s'ils veulent renoncer aux bénéfices de l'avance prévue au cahier des clauses administratives particulières, ils doivent le préciser à l'acte d'engagement.

#### **4.2 – Variantes**

Les variantes ne sont pas autorisées.

## **Article 5 : Sélection des candidatures et jugement des offres**

Ce jugement sera effectué dans les conditions prévues aux articles 52 à 55 du Code des marchés publics et donnera lieu à un classement des offres.

**Les critères relatifs à la candidature sont :**

1-Garanties et capacités techniques et financières

2-Capacités professionnelles

**Les critères intervenant pour le jugement des offres sont pondérés de la manière suivante :**

<i>Libellé</i>	<i>%</i>
1-Valeur technique	60
2-Prix des prestations	40

Pour 60% de la note :

✓ VALEUR TECHNIQUE DE L'OFFRE – SUR 100 POINTS

Prise en compte des demandes exprimées dans le cahier des charges :

- Ergonomie de l'application – 20 points
- Reprise des données – 30 points
- Interface avec le logiciel MENESTREL – 20 points
- Actions de formation – 10 points
- Qualité du service de maintenance et de suivi – 20 points

Pour 40 % de la note :

✓ PRIX – SUR 100 POINTS

Un classement sera établi en fonction du nombre de points obtenus. Celui ayant obtenu le plus grand nombre de points sera classé en première position.

L'attention des concurrents est attirée sur le fait que toute offre incomplète sera immédiatement écartée.

L'offre la mieux classée sera donc retenue à titre provisoire en attendant que le ou les candidats produisent les certificats et attestations des articles 46-I et 46-II du Code des marchés publics. **Le délai imparti par le pouvoir adjudicateur pour remettre ces documents ne pourra être supérieur à 10 jours.**

## **Article 6 : Conditions d'envoi ou de remise des plis**

### **6.1 – Transmission sous support papier**

Les candidats transmettent leur offre sous pli cacheté portant les mentions :

<p><u>Offre pour :</u></p> <p><b>CCAS DE LA CIOTAT - MIGRATION DE L'APPLICATION INFORMATIQUE DE GESTION DE L'AIDE SOCIALE ET DE L'AIDE A DOMICILE - FOURNITURE DE LICENCES ET DE PRESTATIONS</b></p> <p><b>Lot n°.....</b></p> <p><b>NE PAS OUVRIR</b></p>
--

Ce pli devra être remis contre récépissé ou, s'il est envoyé par la poste par pli recommandé avec avis de réception postal, parvenir à destination avant la date et l'heure limites de réception des offres indiquées sur la page de garde du présent document et ce, à l'adresse suivante :

**CENTRE COMMUNAL D'ACTION SOCIALE  
Rond Point des Messageries Maritimes  
13600 LA CIOTAT**

Les plis qui seraient remis ou dont l'avis de réception serait délivré après la date et l'heure limites précitées, ainsi que remis sous enveloppe non cachetée, ne seront pas retenus. Ils seront renvoyés à leurs auteurs.

Le pli précité doit contenir respectivement dans une seule enveloppe, les **pièces de la candidature** et les **pièces de l'offre** dont le contenu est défini au présent règlement de la consultation.

### **6.2 – Transmission électronique**

Le pouvoir adjudicateur préconise la transmission des documents par voie papier, mais accepte les plis adressés par voie électronique à l'adresse suivante : [direction.ccas@mairie-laciotat.fr](mailto:direction.ccas@mairie-laciotat.fr). Il est à préciser que le choix du mode de transmission est irréversible : l'utilisation d'un mode de transmission différencié entre la candidature et l'offre n'est pas autorisée.

Par contre, **la transmission des plis sur un support physique électronique (CD-ROM, disquette ou tout autre support matériel) n'est pas autorisée.**

Les conditions de présentation des plis électroniques sont similaires à celles exigées pour les réponses sur support papier (fichiers distincts dont l'un comporte les pièces de la candidature et l'autre, les pièces de l'offre, dans le cas d'une seule enveloppe). Chaque transmission fera l'objet d'une date certaine de réception et d'un accusé de réception électronique.

Le fuseau horaire de référence sera celui de Paris, Bruxelles, Copenhague, Madrid.

Les candidats peuvent également transmettre, dans les délais impartis pour la remise des plis, une copie de sauvegarde sur support physique électronique ou sur support papier. Cette copie est transmise sous pli scellé et comporte obligatoirement la mention : « copie de sauvegarde ». Aucun format électronique n'est préconisé pour la transmission des documents. Cependant, les fichiers devront être transmis dans des formats largement disponibles et pouvant être lus par le maître d'ouvrage : environnement Windows XP.

Le niveau minimum de signature électronique exigé des candidats est le Niveau II (équivalent classe 3) de la PRIS V1 (Politique de Référencement Intersectorielle de Sécurité). Le certificat de signature utilisé doit être référencé sur la liste disponible à l'adresse suivante : <http://www.entreprises.minefi.gouv.fr/certificats/>.

Les frais d'accès au réseau et de recours à la signature électronique sont à la charge de chaque candidat.

**Tout document contenant un virus informatique fera l'objet d'un archivage de sécurité et sera réputé n'avoir jamais été reçu. Le candidat concerné en sera informé. Dans ces conditions, il est conseillé aux candidats de soumettre leurs documents à un anti-virus avant envoi.**

Les documents transmis par voie électronique seront re-matérialisés après l'ouverture des plis. Les candidats sont informés que l'attribution du marché pourra donner lieu à la signature manuscrite du marché papier.

## **Article 7 : Renseignements complémentaires**

### **7.1 - Demande de renseignements**

Pour obtenir tous les renseignements complémentaires qui leur seraient nécessaires au cours de leur étude, les candidats devront faire parvenir au plus tard 10 jours avant la date limite de réception des offres, une demande écrite à :

**CENTRE COMMUNAL D'ACTION SOCIALE  
Monsieur Philippe MANNY  
Rond Point des Messageries Maritimes  
13600 LA CIOTAT**

Une réponse sera alors adressée par écrit à toutes les entreprises ayant retiré le dossier 6 jours au plus tard avant la date limite de réception des offres.

La demande de renseignements peut également être effectuée par téléphone après de Monsieur Philippe MANNY au 04 42 08 88 83.

### **7.2 - Documents complémentaires**

Les documents complémentaires au cahier des charges sont communiqués aux concurrents dans les 6 jours qui suivent la réception de leur demande.

### **7.3 - Visites sur sites et/ou consultations sur place**

Sans objet.



## **CENTRE COMMUNAL D'ACTION SOCIALE**

**Pouvoir adjudicateur :**

CENTRE COMMUNAL D'ACTION SOCIALE

Correspondant : Madame la Directrice du CCAS

Rond Point des Messageries Maritimes

13600 LA CIOTAT

Tél. : 04 42 08 88 39

Fax : 04 42 83 89 96

## **MARCHE PUBLIC DE FOURNITURES COURANTES ET SERVICES**

**MIGRATION DE L'APPLICATION INFORMATIQUE DE GESTION DE  
L'AIDE SOCIALE ET DE L'AIDE A DOMICILE  
FOURNITURE DE LICENCES ET DE PRESTATIONS**

### **Acte d'engagement**

# ACTE D'ENGAGEMENT

**Personne publique contractante :**

**CENTRE COMMUNAL D'ACTION SOCIALE DE LA CIOTAT**

**Objet du marché :**

**CCAS DE LA CIOTAT - MIGRATION DE L'APPLICATION INFORMATIQUE DE GESTION DE L'ACTION SOCIALE - FOURNITURE DE LICENCES ET DE PRESTATIONS**

**Imputation budgétaire :**

nature : 205

**Mode de passation et forme de marché :**

**MARCHE PUBLIC en APPEL D'OFFRES OUVERT passé en application des articles 33 3<sup>o</sup>al. et 57 à 59 du Code des marchés publics.**

**Personne habilitée à donner les renseignements relatifs aux nantissements et cessions de créances :**

**Madame la Directrice du CCAS de La Ciotat**

**Ordonnateur :**

**Monsieur le Président du CCAS de La Ciotat**

**Comptable public assignataire des paiements :**

**M. le Trésorier Principal de La Ciotat**

# SOMMAIRE

<b><u>ARTICLE 1</u> : CONTRACTANT</b>	<b>4</b>
<b><u>ARTICLE 2</u> : PRIX</b>	<b>5</b>
<b><u>ARTICLE 3</u> : DELAIS D'EXECUTION</b>	<b>6</b>
<b><u>ARTICLE 4</u> : PAIEMENT</b>	<b>6</b>
<b>ANNEXE N° 1 : PRESENTATION D'UN SOUS – TRAITANT OU ACTE SPECIAL</b>	<b>10</b>



## **Article 2 : Prix**

Les prestations définies au C.C.A.P. sont divisées en une tranche unique, sans lot.

L'ensemble des fournitures à livrer ou des services à exécuter sera rémunéré par application d'un prix global forfaitaire. Il sera détaillé selon le tableau ci après :

### **DECOMPOSITION DU PRIX GLOBAL ET FORFAITAIRE**

<b>Désignation</b>	<b>Montant Forfaitaire en Euros HT</b>	<b>Taux TVA</b>	<b>Montant TVA</b>
Progiciel – prix des licences			
<i><b>Total licences sur la période du marché</b></i>			
Prestations de mise en œuvre			
Pilotage			
Installation			
Assistance à la mise en œuvre et au démarrage			
Reprise des données			
Formations			
<i><b>Total prestations</b></i>			
Maintenance logicielle annuelle			
Maintenance progicielle			
Veille statutaire			
Service de support aux utilisateurs			
<i><b>Total maintenance sur la durée du marché (3 ans de maintenance)</b></i>			
<b>Montant total HT</b>			
<b>Montant total TVA</b>			
<b>Montant total TTC</b>			

- Soit en lettres : .....

Cet acte d'engagement correspond à la solution de base de la consultation .

Conformément à l'article 2.2.1 du règlement de la consultation, les variantes ne sont pas autorisées.

Déclaration de sous-traitance au moment de l'offre :

- Le ou les actes spéciaux de sous-traitance n°..... annexé(s) à l'acte d'engagement indiquent la nature et le montant des prestations que l'on envisage de faire exécuter par des sous-traitants payés directement. Les noms et les conditions de paiement de ces sous-traitants ainsi que le montant des prestations sous-traitées indiqué dans chaque acte spécial de sous-traitance constitue le montant maximal de la créance que le sous-traitant concerné pourra présenter en nantissement ou céder.
- Chaque acte spécial de sous-traitance constitue une demande d'acceptation du sous-traitant et d'agrément de ses conditions de paiement, demande qui est réputée prendre effet à la date de notification du marché ; cette notification est réputée emporter acceptation du sous-traitant et agrément des conditions de paiement.
- Le montant total des prestations que l'on envisage de sous-traiter conformément à ces actes spéciaux de sous-traitance est de :

Montant hors taxe : ..... Euros  
TVA (taux de ..... %) : ..... Euros  
Montant TTC : ..... Euros  
Soit en lettres : .....  
.....

### **Article 3 : Délais d'exécution**

Le délai d'exécution du marché est indiqué dans le CCAP de la consultation.

### **Article 4 : Paiement**

La personne publique contractante se libèrera des sommes dues au titre du présent marché en faisant porter le montant au crédit du ou des comptes suivants :

- *Ouvert au nom de* : .....  
pour les prestations suivantes : .....  
Domiciliation : .....  
Code banque : ..... Code guichet : ..... N° de compte : ..... Clé RIB : .....  
IBAN : .....  
BIC : .....

La personne publique contractante se libèrera des sommes dues aux sous-traitants payés directement en faisant porter leurs montants au crédit des comptes désignés dans les annexes, les avenants ou les actes spéciaux.

Conformément au C.C.A.P. la ou les entreprises ci-après désignées

CCAS de La Ciotat Marché pour l'acquisition de logiciels de gestion destinés aux services d'aide sociale et d'aide à domicile ACTE D'ENGAGEMENT 6
--

- refusent<sup>5</sup> de percevoir l'avance  
 acceptent de percevoir l'avance

**NB :** Si aucune case n'est cochée, ou si les deux cases sont cochées, le pouvoir adjudicateur considérera que l'entreprise renonce au bénéfice de l'avance.

J'affirme (nous affirmons) sous peine de résiliation du marché à mes (nos) torts exclusifs que la (les) société(s) pour laquelle (lesquelles) j'interviens (nous intervenons) ne tombe(nt) pas sous le coup des interdictions découlant de l'article 43 du Code des marchés publics.

Les déclarations similaires des éventuels sous-traitants énumérés plus haut sont annexées au présent acte d'engagement.

---

<sup>5</sup> Cocher la case correspondant à votre situation

## ENGAGEMENT DU CANDIDAT

---

---

<i>Fait en un seul original</i>	<b>Signature du candidat</b>
A .....	<i>Porter la mention manuscrite</i>
Le .....	<i>Lu et approuvé</i>

## ACCEPTATION DE L'OFFRE PAR LE POUVOIR ADJUDICATEUR

---

---

<i>Est acceptée la présente offre <sup>6</sup> pour valoir acte d'engagement</i>	<b>Signature du représentant du pouvoir adjudicateur habilité par la délibération en date du .....</b>
A .....	
Le .....	
<b>Le Président du CCAS de La Ciotat</b>	

## DATE D'EFFET DU MARCHE

---

---

<i>Reçu l'avis de réception postal de la notification du marché signé</i>
Le .....
par le titulaire destinataire

## NANTISSEMENT OU CESSION DE CREANCES

---

---

<sup>6</sup> Préciser la ou les variantes à retenir dans ce marché

**Copie délivrée en unique exemplaire** pour être remise à l'établissement de crédit en cas de cession ou de nantissement de créance de :

- 1  La totalité du marché dont le montant est de (*indiquer le montant en chiffres et en lettres*) :  
 .....  
 2  La totalité du bon de commande n° ..... afférent au marché (*indiquer le montant en chiffres et lettres*) : .....  
 3  La partie des prestations que le titulaire n'envisage pas de confier à des sous-traitants bénéficiant du paiement direct, est évaluée à (*indiquer en chiffres et en lettres*) : .....  
 .....  
 4  La partie des prestations évaluée à (*indiquer le montant en chiffres et en lettres*) : .....  
 .....  
 et devant être exécutée par .....  
 en qualité de : .....  membre d'un groupement d'entreprise  sous-traitant

A ..... le ..... <sup>7</sup>
Signature

**MODIFICATION(S) ULTERIEURE(S) AU CONTRAT DE SOUS-TRAITANCE**

*(A renseigner autant de fois que nécessaire)*

La part de prestations que le titulaire n'envisage pas de confier à des sous-traitants bénéficiant du paiement direct est ramenée (*indiquer l'unité monétaire d'exécution du marché et le montant en lettre*) à :  
 .....  
 .....

Montant initial : - Ramené à : .....  
 - Porté à : .....

A ..... le ..... <sup>8</sup>
Signature

<sup>7</sup> Date et signature originales

<sup>8</sup> Date et signature originales

**ANNEXE N° 1**  
**PRESENTATION D'UN SOUS-TRAITANT OU ACTE SPECIAL**

**A – Identification de l'acheteur** **DC13**

Acheteur :	<b>CCCAS de La Ciotat</b> <b>Rond Point des Messageries Maritimes</b> <b>13600 LA CIOTAT</b>
------------	--

Personne habilitée à donner les renseignements relatifs aux nantissements ou aux cessions de créances : **M. le Maire ou son adjoint délégué**  
Comptable assignataire des paiements : **M. le Trésorier Principal**

**B – Objet du marché** **DC13**

Objet du marché :	<b>CCAS DE LA CIOTAT - MIGRATION DE L'APPLICATION INFORMATIQUE DE GESTION DE L'AIDE SOCIALE ET DE L'AIDE A DOMICILE - FOURNITURE DE LICENCES ET DE PRESTATIONS</b>
-------------------	--

Numéro de marché (*le cas échéant*) : ..... Lot n° : .....  
Nom ou dénomination et adresse du candidat ou du titulaire : .....  
.....

**C - Prestations sous-traitées** **DC13**

Nature des prestations : .....  
.....  
.....

Montant prévisionnel des sommes à payer directement au sous-traitant :  
Montant HT : .....  
Montant TTC : .....

Modalités de variation des prix : **Révision Périodique Annuelle**  
Date ou mois d'établissement des prix : **Les prix du marché sont réputés établis sur la base des conditions économiques du mois qui précède celui de la date limite de réception des offres.**

**D - Sous-traitant** **DC13**

Nom, prénom, raison ou dénomination sociale : .....  
.....  
.....

Forme juridique : .....  
.....

Numéro et ville d'enregistrement au registre du commerce ou au répertoire des métiers : .....  
.....

Le présent acte spécial :  
 a pour objet d'accepter le sous-traitant et d'agréer ses conditions de paiement  
 est un acte spécial modificatif ; il annule et remplace celui du : ...../...../200....  
 Le sous-traitant remplit les conditions pour avoir droit au paiement direct :  
 Oui     Non

<b>E - Conditions de paiement prévu par le projet ou le contrat de sous-traitance et modalités de règlement</b>	<b>DC13</b>
---	-------------

Compte à créditer (intitulé, numéro, ...) – Joindre un relevé d'identification bancaire ou postal : .....

Avance :

- le sous-traitant demande à bénéficier de l'avance  
 le sous-traitant ne demande pas à bénéficier de l'avance

Modalités de règlement :

.....  
.....  
.....  
.....

<b>F - Capacités professionnelles et financières du candidat et déclaration de non interdiction d'accès aux marchés publics</b>	<b>DC13</b>
---	-------------

Le sous-traitant mentionne les capacités professionnelles et financières suivantes :

.....  
.....  
.....  
.....

Le sous-traitant produit, dans tous les cas de figure, une déclaration indiquant qu'il ne tombe pas sous le coup d'une interdiction d'accès aux marchés publics.

<b>G - Exemple unique du titulaire</b>	<b>DC13</b>
--	-------------

Le titulaire établit qu'une cession ou un nantissement de créance résultant du marché ne fait pas obstacle au paiement direct du sous-traitant dans les conditions prévues à l'article 116 en produisant soit l'exemplaire unique du marché qui lui a été délivré, soit une attestation ou une mainlevée du bénéficiaire de la cession ou du nantissement de créance.

Le titulaire confie à des sous-traitants bénéficiant du paiement direct l'exécution de prestations pour un montant supérieur à celui qui a été indiqué dans le marché. Il a obtenu la modification de l'exemplaire unique prévu à l'article 106 du Code des marchés publics.

Le titulaire déclare que l'exemplaire unique a été remis en vue d'une cession ou d'un nantissement de créances et ne peut être restitué. Il justifie que la cession ou le nantissement de créances concernant le marché est d'un montant tel qu'il ne fait pas obstacle au paiement direct de la partie sous-traitée ou que le montant a été réduit afin que le paiement soit possible. Il donne une attestation du bénéficiaire de la cession ou du nantissement de créances résultant du marché.

<b>H - Acceptation et Agrément Des conditions de paiement du sous-traitant</b>	<b>DC13</b>
--	-------------

Le représentant de l'acheteur, compétent pour signer le marché, accepte le sous-traitant et agrée ses conditions de paiement.

A..... le.....

A ..... le.....

Le candidat ou le titulaire	Le représentant de l'acheteur

**I- Notification de l'acte spécial au titulaire**

**DC13**

La notification consiste en la remise d'une photocopie de l'acte spécial au titulaire. Cette remise peut être opérée par lettre recommandée avec accusé de réception. Dans ce cas, coller dans ce cadre l'avis de réception postal, daté et signé par le titulaire. En cas de remise contre récépissé, le titulaire signera la formule ci-dessous.

Reçu à titre de notification une copie certifiée conforme du présent acte spécial.

A..... le .....




## **CENTRE COMMUNAL D'ACTION SOCIALE**

**Pouvoir adjudicateur :**

CENTRE COMMUNAL D'ACTION SOCIALE

Correspondant : Madame la Directrice du CCAS

Rond Point des Messageries Maritimes

13600 LA CIOTAT

Tél. : 04 42 08 88 39

Fax : 04 42 83 89 96

## **MARCHE PUBLIC DE FOURNITURES COURANTES ET SERVICES**

**MIGRATION DE L'APPLICATION INFORMATIQUE DE GESTION DE  
L'AIDE SOCIALE ET DE L'AIDE A DOMICILE  
FOURNITURE DE LICENCES ET DE PRESTATIONS**

**Cahier des Clauses  
Administratives Particulières  
(CCAP)**

# SOMMAIRE

<b>Article 1 : Objet de la consultation - Dispositions générales</b>	<b>4</b>
1.1 - Objet du marché	
1.2 - Durée du marché	
<b>Article 2 : Pièces contractuelles du marché</b>	<b>6</b>
2.1 - Pièces particulières	
2.2 - Pièces générales	
<b>Article 3 : Délai d'exécution ou de livraison</b>	<b>6</b>
3.1 - Délais de base	
3.2 - Prolongation des délais	
<b>Article 4 : Conditions d'exécution des prestations</b>	<b>7</b>
<b>Article 5 : Constatation de l'exécution des prestations</b>	<b>7</b>
5.1 - Mise au point	
5.2 - Livraison, installation et mise en ordre de marche	
5.3 - Vérification d'aptitude	
5.4 - Opérations de vérification relatives aux études et aux formations	
5.5 - Vérification de service régulier	
5.6 - Admission	
<b>Article 6 : Nature des droits et obligations</b>	<b>10</b>
6.1 - Responsabilité	
6.2 - Organisation / Suivi	
6.3 - Garantie	
<b>Article 7 : Garanties financières</b>	<b>13</b>
<b>Article 8 : Avance</b>	<b>13</b>
8.1 - Conditions de versement et de remboursement	13
8.2 - Garanties financières de l'avance	
<b>Article 9 : Prix du marché</b>	<b>14</b>
9.1 - Caractéristiques des prix pratiqués	
9.2 - Variations des prix	
<b>Article 10 : Modalités de règlement des comptes</b>	<b>16</b>
10.1 - Acomptes et paiements partiels définitifs	
10.2 - Présentation des demandes de paiement	
10.3 – Délai global de paiement	

<b>Article 11 : Pénalités</b>	<b>18</b>
11.1 - Pénalités de retard	
11.2 - Pénalités d'indisponibilité pour les prestations de maintenance	
11.3 - Pénalités pour dépassement du délai de résolution	
<b>Article 12 : Fournitures de matériels informatiques, logiciels, progiciels</b>	<b>19</b>
12.1 - Fourniture de progiciels	
12.2 - Droit d'usage	
12.3 - Droit de propriété industrielle et intellectuelle	
<b>Article 13 : Assurances</b>	<b>20</b>
<b>Article 14 : Résiliation du marché</b>	<b>20</b>
<b>Article 15 : Droit et Langue</b>	<b>20</b>
<b>Article 16 : Clauses complémentaires</b>	<b>20</b>
<b>Article 17 : Dérogations au CCAG-FCS</b>	<b>21</b>

## **Article 1 : Objet de la consultation - Dispositions générales**

### **1.1 - Objet du marché**

Les stipulations du présent cahier des clauses administratives particulières (C.C.A.P.) concernent :

#### **CCAS de La Ciotat - MIGRATION DE L'APPLICATION INFORMATIQUE DE GESTION DE L'AIDE SOCIALE ET DE L'AIDE A DOMICILE - FOURNITURE DE LICENCES ET DE PRESTATIONS**

Le CCAS de La Ciotat oeuvre pour une gestion mutualisée de son informatique de gestion. La fourniture des logiciels de gestion de l'action sociale est dans le périmètre de ses missions. Les logiciels utilisés à ce jour par le service Social et le service Maintien à domicile ont été développés par la société SIGEC située à Aubagne (13), dont les droits logiciels et la maintenance des clients ont été repris par la société JVS IMPLICIT située à Saint Martin sur le Pré (51), et sont constitués des modules SACSO pour la gestion de l'aide sociale légale et facultative, et DOMI pour la gestion du maintien à domicile.

Le service de Soins infirmiers à domicile utilise actuellement le logiciel MENESTREL de la société APOLOGIC située à Dinan (22). Le suivi des bénéficiaires du Revenu de Solidarité Active (RSA) s'effectue à l'aide du logiciel E-generus de la société FICHORGA située à Templemars (59). L'outil Business Object complète l'environnement applicatif et permet l'exploitation des données.

Le CCAS de La Ciotat souhaite renouveler ces logiciels pour bénéficier des dernières évolutions réglementaires et fonctionnelles existant sur le marché, avec notamment la **mise en place d'une base de données commune pour ses services d'aide sociale et d'aide à domicile**.

Le CCAS de La Ciotat souhaite profiter du renouvellement de l'applicatif pour :

- d'un point de vue fonctionnel, améliorer et élargir la couverture fonctionnelle actuellement proposée,
- d'un point de vue technique, disposer d'un environnement applicatif en cohérence avec le système d'information de chaque service : l'exploitation de la solution applicative qui sera installée sera prise en charge par le CCAS,
- d'un point de vue organisationnel, permettre une meilleure vision de l'activité sociale du CCAS grâce à une utilisation plus poussée des outils informatiques mis à disposition des services.

Le présent marché a pour objet de permettre au CCAS de La Ciotat, de disposer d'un applicatif informatique de gestion de l'action sociale répondant aux besoins fonctionnels et techniques des services, sur la base d'une solution progicielle, accompagnée des prestations nécessaires à la mise en oeuvre des logiciels, à leur intégration dans le système d'information de chaque service et à la maintenance des applicatifs.

La consultation porte sur :

CCAS de La Ciotat Marché pour l'acquisition de logiciels de gestion destinés aux services d'aide sociale et d'aide à domicile CAHIER DES CLAUSES ADMINISTRATIVES PARTICULIERES
--

- la fourniture des progiciels
- les prestations de reprise des données existantes et d'interface avec les solutions applicatives de l'environnement informatique de chaque service,
- les prestations d'installation, de formation et d'assistance à la mise en oeuvre des progiciels dans chaque service,
- les prestations de maintenance corrective et évolutive sur la durée du marché.

Le marché porte sur la fourniture d'un applicatif informatique de gestion des activités des services du CCAS de La Ciotat couvrant les domaines fonctionnels suivants :

- L'accueil du public,
- L'aide légale et conventionnée,
- L'aide facultative,
- L'accompagnement social selon des thématiques diverses et variées.
- Le RSA, incluant l'instruction des dossiers et le suivi des parcours d'insertion,
- Le maintien à domicile, incluant divers services donnant lieu à facturation,
- Les services et activités diverses à destination des personnes âgées,

Le marché comporte les prestations suivantes :

- La mise en œuvre des progiciels,
- La fourniture des progiciels applicatifs permettant de répondre aux besoins fonctionnels du CCTP,
- Les prestations d'installation, de formation et d'assistance à la mise en œuvre des progiciels,
- La maintenance des applications mises en œuvre
- La maintenance réglementaire, corrective et évolutive sur la durée du marché de la solution applicative fournie et mise en œuvre par le prestataire retenu.

**Lieu d'exécution :** COMMUNE DE LA CIOTAT

**Désignation de sous-traitants en cours de marché :**

L'acte spécial précise tous les éléments de l'article 114 du Code des marchés publics et indique en outre pour les sous-traitants à payer directement :

- La personne habilitée à donner les renseignements relatifs aux nantissements et cessions de créances ;
- Le comptable assignataire des paiements ;
- Le compte à créditer.

**1.2 - Durée du marché**

La durée du marché équivaut à la durée totale de maintenance, indiquée à l'acte d'engagement et au présent C.C.A.P, soit 3 ans.

## **Article 2 : Pièces contractuelles du marché**

Les pièces contractuelles du marché sont les suivantes par ordre de priorité :

### **2.1 - Pièces particulières :**

- L'acte d'engagement (A.E.) et ses annexes
- Le présent cahier des clauses administratives particulières (C.C.A.P.)
- Le cahier des clauses techniques particulières (C.C.T.P.) et ses documents annexés
- Le mémoire technique fourni par le titulaire du marché
- Le planning du projet défini conjointement au démarrage du projet,

### **2.2 - Pièces générales :**

- Le cahier des clauses administratives générales des marchés publics de fournitures courantes et de services (CCAG-FCS), approuvé par l'arrêté du 19 janvier 2009, en vigueur lors de la remise des offres ou lors du mois d'établissement des prix.

## **Article 3 : Délais d'exécution ou de livraison**

### **3.1 - Délais de base :**

#### **Phase 1 : Installation, adaptation et mise en exploitation des progiciels.**

Elle devra être achevée au plus tard au 31 décembre 2010, hors période de VSR de 6 mois.

La fin de la phase 1 est caractérisée par la recette de Vérification de Service Régulier. Elle est suivie par une période de garantie de 1 an.

#### **Phase 2 : Maintenance des progiciels**

La deuxième phase prend effet à l'issue de la période de garantie de 1 an. Sa durée sera de 1 an, celle-ci pouvant être reconduite de manière explicite 2 fois, soit une maintenance totale prévue sur 3 ans.

**La date prévisionnelle de notification du marché est prévue en semaine 23 de l'année 2010.**

**La date prévisionnelle de début des prestations ou de commencement des travaux est prévue à partir de la semaine 23 et avant la semaine 26 de l'année 2010.**

**La nouvelle application devra être opérationnelle au plus tard le 31 décembre 2010.** A l'issue du démarrage opérationnel, la période de Vérification de Service Régulier durera 6 mois.

**Après notification du marché, le planning complet du projet prévoyant un achèvement des travaux de mise en œuvre du projet au plus tard le 31 décembre 2010** (hors période de VSR) sera défini conjointement entre le CCAS de La Ciotat et le titulaire du marché.

Ce planning sera considéré comme contractuel sans qu'il soit nécessaire de passer un avenant au présent marché.

### **3.2 - Prolongation des délais :**

Une prolongation du délai d'exécution peut être accordée par le pouvoir adjudicateur dans les conditions de l'article 13.3 du CCAG-FCS.

### **Article 4 : Conditions d'exécution des prestations**

Les prestations devront être conformes aux stipulations du marché (les normes et spécifications techniques applicables étant celles en vigueur à la date du marché).

#### **Adresse d'exécution :**

L'exécution des prestations aura lieu à l'adresse suivante : CCAS de La Ciotat

La livraison devra être accompagnée d'un bon de livraison.

#### **Les documents à fournir :**

Le titulaire s'engage à fournir à la livraison toute la documentation technique rédigée en langue française, nécessaire à une utilisation et un fonctionnement correct du progiciel livré et à son entretien courant conformément au chapitre 7 du CCTP.

Il s'engage à fournir les éventuels rectificatifs sans supplément de prix.

#### **Formation du personnel**

Le titulaire assurera la formation du personnel chargé d'utiliser les prestations.

### **Article 5 : Constatation de l'exécution des prestations**

Les dispositions qui suivent sont valables pour l'ensemble du marché.

#### **5.1 - Mise au point**

Après la notification du marché, le CCAS de La Ciotat organisera une réunion de mise au point, permettant notamment de définir conjointement le planning d'exécution global de la prestation sur la base du délai global proposé à l'article 3 du présent CCAP.

Le détail du planning du projet de mise en œuvre, propre à la collectivité, sera défini avec celle-ci, dans le respect du délai global de réalisation du marché.

Ce planning deviendra contractuel, sans qu'il soit nécessaire d'établir un avenant.

## 5.2 - Livraison, installation et mise en ordre de marche

L'installation des équipements et leur mise en ordre de marche seront effectuées en une ou plusieurs fois par le titulaire dans le respect du planning établi avec la collectivité, sous sa responsabilité et sans supplément de prix.

Le titulaire avisera le CCAS de La Ciotat dès la fin de la réalisation des prestations définies pour la mise en ordre de marche en fournissant le procès verbal de Mise en Ordre de Marche (MOM).

**La collectivité disposera d'un délai de cinq jours ouvrés pour valider ces prestations et pour notifier au titulaire :**

- ✓ Soit l'acceptation du procès verbal de MOM accompagné d'un ordre de service pour le démarrage de la phase suivante,
- ✓ Soit le refus du procès verbal de MOM, auquel sera jointe la liste des motifs du refus.

## 5.3 - Vérification d'aptitude (VA)

La vérification d'aptitude a pour objet de constater que les éléments livrés présentent les caractéristiques techniques qui les rendent aptes à remplir les fonctions précisées par le marché et par la documentation conformément aux engagements du titulaire.

Les essais et tests seront effectués selon un programme défini d'un commun accord entre le titulaire et la collectivité. Les jeux d'essais et cahiers de tests sont fournis par le titulaire et éventuellement complétés par la collectivité.

**Le délai imparti à la collectivité pour procéder aux vérifications d'aptitude est de un mois maximum à partir de la date de réception des fonctionnalités.** Elle aura lieu avant le démarrage opérationnel de l'application.

Les vérifications d'aptitudes seront constatées par la remise d'un rapport d'évaluation des prestations, rendu par les services utilisateurs au terme d'une période de tests effectués à partir des jeux d'essais. Le rapport sera fourni au titulaire qui produira le procès verbal de Vérification d'Aptitude (VA).

**Pour chaque vérification d'aptitude, la collectivité disposera d'un délai de 5 jours ouvrés à compter de la date de réception du procès verbal de VA, pour notifier au titulaire :**

- ✓ Soit l'acceptation du procès verbal de VA accompagnée d'un ordre de service pour le démarrage de la phase suivante,
- ✓ Soit le refus du procès verbal de VA, auquel sera jointe la liste des motifs du refus.

La collectivité peut prendre la décision de prononcer ou non la vérification d'aptitude, avec ou sans réserve. Si la vérification d'aptitude est négative, la collectivité prend une décision d'ajournement ou de rejet. En cas d'ajournement, le titulaire, après intervention sur les applicatifs, notifie une nouvelle date de réception des fonctionnalités pour présentation en vérification d'aptitude.

Les pénalités de retard définies à l'article 11 du présent document courent à partir de la notification de l'ajournement par la collectivité. Elles s'appliquent à l'ensemble des modules logiciels du domaine fonctionnel qui fait l'objet de la VA.

En cas de réserve, elles s'appliquent au module logiciel concerné par la réserve.

Si la vérification d'aptitude est négative, la personne responsable du marché prend une décision d'ajournement ou de rejet conformément aux stipulations de l'article 25 du CCAG-FCS.

#### **5.4 - Opérations de vérification relatives aux études et formations**

Les vérifications porteront notamment sur la réalisation effective des prestations.

Les vérifications de conformité des prestations s'effectueront au fur et à mesure de leur exécution conformément aux dispositions des articles 22 à 24 du CCAG-FCS.

À l'issue des opérations de vérification, la collectivité prend une décision expresse d'admission, d'ajournement, de réfaction ou de rejet.

#### **5.5 - Vérification de service régulier (VSR)**

Les Vérifications de Service Régulier (VSR) ont pour but de constater que les équipements et logiciels fournis sont capables d'assurer un service régulier dans des conditions normales d'exploitation, pour remplir les fonctions précisées par le marché et par la documentation conformément aux engagements du titulaire (configuration de base et le cas échéant, les options retenues).

**La régularité du service s'observera à partir du jour où le démarrage effectif de toutes les fonctionnalités aura pu être constaté par la collectivité et interviendra après une période de fonctionnement de 6 mois à l'issue de la date de la VA.**

La formation des personnels et la réalisation des études prévues par le titulaire auront été assurées.

Les temps d'arrêt ou d'indisponibilité d'une fonctionnalité ont comme point de départ la réception par le titulaire des éléments d'identification de l'incident et prennent fin dès que le système est de nouveau en état de fonctionner. Ils seront consignés sur un cahier spécial tenu contradictoirement.

**A l'issue de la période de vérification de service régulier, le pouvoir adjudicateur dispose de 10 jours pour notifier au titulaire sa décision.**

Si la décision est positive, l'admission des prestations par procès verbal sera prononcée par le représentant du pouvoir adjudicateur habilité à cet effet. Si elle est négative, le pouvoir adjudicateur prononce soit l'ajournement des prestations, avec vérification de la régularité de service pendant une période supplémentaire de 60 jours, soit l'admission avec réfaction, soit le rejet des prestations.

Les pénalités de retard définies à l'article 11 du présent document courent à partir de la notification de l'ajournement par la collectivité. Elles s'appliquent à l'ensemble des modules logiciels du domaine fonctionnel qui fait l'objet de la VA.

En cas de réserve, elles s'appliquent au module logiciel concerné par la réserve

## **5.6 - Admission**

**Le prononcé de la vérification de service régulier vaut admission et entraîne l'ouverture de la période de garantie de 1 an.**

## **Article 6 : Nature des droits et obligations**

### **6.1 - Responsabilité**

Le titulaire est responsable des équipements objet du marché jusqu'à leur admission sur le site.

S'il le souhaite, le titulaire pourra se protéger des conséquences de vols ou dégradations par la souscription de polices d'assurances qu'il juge appropriées. Les coûts liés à a souscription de telles polices resteront entièrement à la charge du titulaire.

La responsabilité du titulaire est limitée au préjudice direct et en tout état de cause au montant du marché.

Le titulaire est seul responsable du fait de ses agissements, des contraventions aux lois et règlements et ne peut exercer aucun recours contre la collectivité en cas de condamnation encourue par lui, ses préposés ou ses employés.

Le titulaire a notamment la charge entière de la stricte application des lois et règles (notamment celles de la législation et de la réglementation du travail).

Il est tenu sous sa responsabilité, dans le cadre des prestations faisant l'objet du présent marché, de veiller à ce que toutes les précautions soient prises en matière de prévention des accidents et vols du fait de son personnel.

De même, les dégâts de toute nature occasionnés lors de l'exécution des prestations seront à sa charge. Dans tous les cas, la remise en état doit se faire de façon à ne pas retarder l'avancement des tâches prévues, quelle que soit l'action exercée par ailleurs auprès des compagnies d'assurance, entreprises, etc.

Le titulaire est responsable de l'ensemble des prestations à fournir et réaliser. À ce titre, il est responsable de la définition et de la coordination des moyens qu'il doit mettre en œuvre. Pendant toute la durée de l'exécution du marché, le personnel titulaire (cotraitants et sous-traitants) restera sous l'entière responsabilité de ce dernier.

Il appartient au titulaire de se conformer à l'ensemble des obligations du marché, de conseiller la personne publique durant le marché, de l'avertir de toute difficulté qu'il pourrait percevoir, et d'assurer toutes les actions utiles et nécessaires à la bonne fin des prestations à réaliser.

Le CCAS de La Ciotat se réserve le droit d'effectuer des contrôles de la bonne exécution des prestations.

Le titulaire est réputé avant la remise de son offre avoir :

- ✓ Pris pleine connaissance de tous les plans et documents utiles à la réalisation des prestations, ainsi que du lieu d'implantation des installations et de tous les éléments généraux et locaux en relation avec l'exécution des travaux.
- ✓ Apprécié exactement toutes les conditions d'exécution des prestations et s'être parfaitement et totalement rendu compte de leur nature et de leur importance.
- ✓ Pris parfaite connaissance de toutes les conditions physiques et toutes sujétions relatives aux lieux d'exécution des prestations, à leurs accès et à leurs abords.
- ✓ Contrôlé toutes les indications des documents du dossier de consultation, et s'être assuré qu'elles sont exactes et suffisantes et concordantes, s'être entouré de tous les renseignements complémentaires éventuels auprès du maître d'ouvrage et avoir pris tous les renseignements utiles auprès des services publics ou de caractère public.

La responsabilité du titulaire vis à vis du maître d'ouvrage reste entière, conformément aux engagements qu'il a souscrits ainsi qu'aux règles de l'Art qu'il doit respecter dans tous les cas, sans prétendre à un supplément de rémunération.

## **6.2 - Organisation / suivi**

Le titulaire désignera un responsable d'opération. Il sera l'interlocuteur privilégié du CCAS de La Ciotat. Il aura notamment en charge la gestion des intervenants du titulaire et le respect des dispositions du marché.

Le responsable d'opération du titulaire et le responsable de projet du CCAS de La Ciotat feront le bilan de l'exécution du marché dans le cadre des instances de pilotage prévues à la section 6.5 du CCTP.

## **6.3 - Garantie**

### Propriété intellectuelle

Le titulaire garantit la personne publique contre toutes les revendications des tiers relatives à la propriété intellectuelle ou industrielle des matériels et des progiciels fournis.

Si la personne publique est victime d'un trouble dans la jouissance du progiciel, le titulaire doit prendre immédiatement les mesures propres à les faire cesser. Les mesures propres à faire cesser le trouble de jouissance subi par la personne publique sont les suivantes au choix du titulaire :

- ✓ Soit modifier ou remplacer les éléments en litige, de manière à ce qu'ils cessent de tomber sous le coup de la réclamation, tout en restant conformes aux spécifications du marché,
- ✓ Soit faire en sorte que la personne publique puisse utiliser les éléments en litige sans limitation et sans paiement de licence.

La personne publique, si elle fait l'objet d'une assignation fondée sur un droit de propriété industrielle ou intellectuelle portant sur l'un des éléments des prestations s'engage pour sa part à :

- ✓ Aviser le titulaire, dans un délai de huit jours, de l'assignation qu'elle aurait reçue,
- ✓ L'appeler en cause en qualité de garant et à souffrir qu'il soulève les moyens de sa défense,
- ✓ Accepter qu'il négocie, si bon lui semble, le désistement du demandeur, étant précisé qu'il n'en résultera aucune dépense supplémentaire à la charge de la personne publique.

Si une décision de justice définitive fait défense d'utiliser le logiciel objet du présent marché la personne publique s'engage à mettre fin à la concession du logiciel.

### Droit d'usage

La fourniture du progiciel consiste en une concession de droit d'usage illimité et non exclusive. Elle comporte la remise à la personne publique :

- ✓ Du progiciel transcrit sur un support d'information lisible sur le matériel,
- ✓ Des manuels décrivant les fonctions et les modalités d'emploi du logiciel fourni, qu'ils soient standards et spécifiques à chaque collectivité,
- ✓ Une copie de sauvegarde.

### Durée de garantie

La durée de garantie est de 12 mois au minimum à compter de la notification de la décision d'admission de l'ensemble de la prestation conformément aux dispositions de l'article 28 du CCAG-FCS.

### Couverture de la prestation

La garantie porte sur les progiciels.

Le titulaire s'engage au respect des engagements définis dans le CCTP et ses annexes ainsi que dans son mémoire technique.

### Garantie contre les sinistres

Le titulaire garantit la personne publique contre les sinistres provoqués par les agissements de ses préposés et affectant les locaux où les équipements et les données sont utilisés.

### Garantie relative aux versions logicielles et aux éditions progicielles

Le titulaire fournira les éditions prenant en compte les évolutions réglementaires et la résolution des bogues, leur transcription sur un support magnétique, les manuels décrivant les fonctions modifiées et leurs modalités d'emploi.

Sont considérées comme des éditions d'un progiciel donné, la distribution de tout nouvel exemplaire de ce progiciel décidé par l'éditeur dudit progiciel, comprenant les améliorations du produit mais sans nouvel ajout de nouvelle(s) fonction(s). La distribution de ces éditions est gratuite.

Le titulaire, par l'intermédiaire des éditeurs de progiciels correspondants, assurera la livraison gratuite des éditions successives des progiciels et progiciels installés sur les équipements.

Dès qu'une nouvelle version ou édition est disponible chez le fournisseur correspondant, le titulaire informera la collectivité des conséquences sur les équipements matériels et logiciels liées à leur éventuelle installation.

La collectivité se réserve la possibilité de ne pas faire installer certaines éditions ou certaines versions selon les modalités définies dans le CCTP (chapitre 7 : « Prestations attendues »).

## **Article 7 : Garanties financières**

Aucune clause de garantie financière ne sera appliquée.

## **Article 8 : Avance**

### **8.1 - Conditions de versement et de remboursement**

Une avance est accordée au titulaire, sauf indication contraire dans l'acte d'engagement, lorsque le montant initial du marché est supérieur à 50 000 € HT, et dans la mesure où le délai d'exécution est supérieur à 2 mois.

Le montant de l'avance est fixé à 5,00 % du montant initial, toutes taxes comprises, du marché si sa durée est inférieure ou égale à douze mois ; si cette durée est supérieure à douze mois, l'avance est égale à 5,00 % d'une somme égale à douze fois le montant mentionné ci-dessus divisé par cette durée exprimée en mois.

Le montant de l'avance ne peut être affecté par la mise en oeuvre d'une clause de variation de prix.

Le remboursement de l'avance commence lorsque le montant des prestations exécutées par le titulaire atteint ou dépasse 65,00 % du montant initial du marché. Il doit être terminé lorsque ledit montant atteint 80,00 % du montant initial, toutes taxes comprises, du marché.

Ce remboursement s'effectue par précompte sur les sommes dues ultérieurement au titulaire à titre d'acompte ou de solde.

**Nota** : Une avance peut être versée, sur leur demande, aux sous-traitants bénéficiaires du paiement direct suivant les mêmes dispositions (taux de l'avance et conditions de versement et de remboursement...) que celles applicables au titulaire du marché, avec les particularités détaillées à l'article 115 du Code des marchés publics.

## 8.2 - Garanties financières de l'avance

Le titulaire, sauf s'il s'agit d'un organisme public, doit justifier de la constitution d'une garantie à première demande à concurrence de 100,00 % du montant de l'avance. La caution personnelle et solidaire n'est pas autorisée.

## Article 9 : Prix du marché

### 9.1 - Caractéristiques des prix pratiqués

Les prestations faisant l'objet du marché seront réglées par un prix global forfaitaire pour chaque lot du marché selon les stipulations de l'article 2 de l'acte d'engagement.

Les prix sont établis **en euros** en tenant compte des stipulations de l'article 10 du CCAG-FCS complétés par ce qui suit :

- ✓ L'installation des logiciels,
- ✓ Les prestations de reprise des données existantes et d'interfaçage avec l'environnement applicatif de chaque service, conformément à la description faite dans le CCTP (chapitre 7 : « Prestations attendues »)
- ✓ Les prestations de formation et d'assistance à la mise en œuvre et au démarrage opérationnel du nouvel applicatif, conformément à la description faite dans le CCTP (chapitre 7 « Prestations attendues »)
- ✓ Les transferts de compétences et les prestations associées, conformément à la description faite dans le CCTP (chapitre 7 « Prestations attendues »)
- ✓ Toutes les primes d'assurance que l'entreprise juge utile d'acquitter conformément aux dispositions de l'article 6 du présent CCAP,
- ✓ Les sujétions dues aux exigences techniques de divers organismes de sécurité et de vérifications des installations techniques,
- ✓ Les réparations dues pour dégradations des ouvrages,
- ✓ Toutes les charges directes et indirectes découlant de l'application du CCAP,
- ✓ La fourniture de la documentation technique des équipements dans leur version en langue originale et en français,
- ✓ La période de garantie
- ✓ La documentation technique et les supports de cours,
- ✓ Les frais découlant de l'intervention sur le site du personnel de l'entreprise concernant l'hygiène et la sécurité.

### 9.2 - Variations des prix

Les répercussions sur les prix du marché des variations des éléments constitutifs du coût des prestations sont réputées réglées par les stipulations ci-après :

### 9.2.1 - Type de variation des prix

Les prix sont révisibles suivant les modalités fixées ci-dessous.

### 9.2.2 - Mois d'établissement des prix du marché

Les prix du marché sont réputés établis sur la base des conditions économiques du mois qui précède celui de la date limite de réception des offres ; ce mois est appelé « mois zéro ».

### 9.2.3 - Choix des index de référence

L'index de référence I choisi en raison de sa structure pour la révision des prix des prestations faisant l'objet des lots est l'index **SYN Honoraires SYNTEC (sociétés assujetties à la TVA)** appliqué aux prix.

### 9.2.4 - Modalités des variations des prix

La révision est effectuée par application aux prix du marché d'un coefficient Cn donné par la formule correspondante :  $C_n = 15,00\% + 85,00\% (I_n/I_0)$ , dans laquelle  $I_0$  et  $I_n$  sont les valeurs prises par l'index de référence I, respectivement au mois zéro et au mois n.

**La révision des prix interviendra au premier janvier de chaque année pendant la durée du marché.**

**Les prix du marché seront révisés à l'issue de chaque période de validité. Le mois « n » retenu pour chaque révision sera le mois précédent celui au cours duquel commence la nouvelle période de validité. Les prix ainsi révisés seront fermes et invariables pendant la période de validité concernée.**

### 9.2.3 - Choix des index de référence

L'index de référence I, publiés au Moniteur des Travaux Publics ou au Ministère de l'Ecologie, du Développement et de l'Aménagement durable, est l'index **SYN Honoraires SYNTEC (sociétés assujetties à la TVA)** appliqué aux prix.

Lorsqu'une révision a été effectuée provisoirement en utilisant un index antérieur à celui qui doit être appliqué, il n'est procédé à aucune révision avant la variation définitive, laquelle intervient sur le premier acompte du marché suivant la parution de l'index correspondant.

## **Article 10 : Modalités de règlement des comptes**

### **10.1 - Acomptes et paiements partiels définitifs**

Par dérogation aux dispositions de l'article 11 du CCAG-FCS, les acomptes seront versés au titulaire dans les conditions suivantes :

#### Progiciels

Le rythme des paiements est le suivant :

<b>PHASE</b>	<b>% du paiement</b>
Livraison, installation et mise en ordre de marche	30% de la valeur TTC
Vérification d'aptitude	50% de la valeur TTC
Vérification du service régulier	20% de la valeur TTC

#### Prestations

Le règlement des prestations se fait par acompte mensuel en fonction de l'état d'avancement constaté contradictoirement. Avant chaque fin de période mensuelle, le titulaire remet à la personne publique un projet de décompte établissant le montant total arrêté à la fin de la période précédente, des sommes auxquelles il peut prétendre du fait de l'exécution du marché depuis le début de celle-ci.

Les acomptes font l'objet des plafonnements suivants :

- ✓ Au prononcé de la vérification d'aptitude de chaque phase : 80% du montant des prestations de la phase
- ✓ Le solde à l'admission de la phase considérée.

### **10.2 - Présentation des demandes de paiement**

Les modalités de présentation de la demande de paiement seront établies selon les conditions prévues à l'article 11 du CCAG-FCS.

Les demandes de paiement seront établies en un original et 3 copies portant, outre les mentions légales, les indications suivantes :

- le nom ou la raison sociale du créancier ;
- le cas échéant, la référence d'inscription au répertoire du commerce ou des métiers ;
- le cas échéant, le numéro de SIREN ou de SIRET ;
- le numéro du compte bancaire ou postal ;
- le numéro du marché ;
- la date d'exécution des prestations ;

- la nature des prestations exécutées ;
- la désignation de l'organisme débiteur
- la décomposition des prix forfaitaires, lorsque l'indication de ces précisions est prévue par les documents particuliers du marché ou que, eu égard aux prescriptions du marché, les prestations ont été effectuées de manière incomplète ou non conforme;
- le montant des prestations admises, établi conformément aux stipulations du marché, hors TVA
- les montants et taux de TVA légalement applicables ou le cas échéant le bénéfice d'une exonération ;
- le cas échéant, applications des réfections fixées conformément aux dispositions du CCAG-FCS ;
- Tout rabais, remises, ristournes ou escomptes acquis et chiffrables lors du marché et directement liés au marché;
- le montant total TTC des prestations livrées ou exécutées ;
- la date de facturation.
- en cas de groupement conjoint, pour chaque opérateur économique, le montant des prestations effectuées par l'opérateur économique ;
- en cas de sous-traitance, la nature des prestations exécutées par le sous-traitant, leur montant total hors taxes, leur montant TTC ainsi que, le cas échéant, les variations de prix établies HT et TTC ;
- le cas échéant, les indemnités, primes et retenues autres que la retenue de garantie, établies conformément aux stipulations du marché.

Les demandes de paiement devront parvenir à l'adresse suivante :

**CCAS de La Ciotat**  
**Rond Point des Messageries Maritimes**  
**13600 LA CIOTAT**

- En cas de cotraitance : la signature de la demande de paiement par le mandataire vaut, pour celui-ci (si groupement d'entreprises conjointes) ou pour chaque cotraitant solidaire (si groupement d'entreprises solidaires), acceptation du montant de la demande de paiement à lui payer directement.
- En cas de sous-traitance :
  - ◆ Le sous-traitant adresse sa demande de paiement libellée au nom du pouvoir adjudicateur au titulaire du marché, sous pli recommandé avec accusé de réception, ou la dépose auprès du titulaire contre récépissé.
  - ◆ Le titulaire a 15 jours pour faire savoir s'il accepte ou refuse le paiement au sous traitant. Cette décision est notifiée au sous traitant et au pouvoir adjudicateur.
  - ◆ Le sous-traitant adresse également sa demande de paiement au pouvoir adjudicateur accompagnée des factures et de l'accusé de réception ou du récépissé attestant que le titulaire a bien reçu la demande, ou de l'avis postal attestant que le pli a été refusé ou n'a pas été réclamé.
  - ◆ Le pouvoir adjudicateur adresse sans délai au titulaire une copie des demandes de paiement produites par le sous-traitant.
  - ◆ Le paiement du sous-traitant s'effectue dans le respect du délai global de paiement.

- ◆ Ce délai court à compter de la réception par le pouvoir adjudicateur de l'accord, total ou partiel, du titulaire sur le paiement demandé, ou de l'expiration du délai de 15 jours mentionné plus haut si, pendant ce délai, le titulaire n'a notifié aucun accord ni aucun refus, ou encore de la réception par le pouvoir adjudicateur de l'avis postal mentionné au troisième paragraphe.
- ◆ Le pouvoir adjudicateur informe le titulaire des paiements qu'il effectue au sous-traitant.
- ◆ En cas de cotraitance, si le titulaire qui a conclu le contrat de sous-traitance n'est pas le mandataire du groupement, ce dernier doit également signer la demande de paiement.

### **10.3 – Délai global de paiement**

Les sommes dues au titulaire seront payées dans un délai global de 45 jours à compter de la date de réception des demandes de paiement.

Le taux des intérêts moratoires sera celui du taux d'intérêt de la principale facilité de refinancement appliquée par la Banque Centrale Européenne à son opération de refinancement principal la plus récente effectuée avant le premier jour de calendrier du semestre de l'année civile au cours duquel les intérêts moratoires ont commencé à courir, majoré de sept points.

## **Article 11 : Pénalités**

### **11.1 - Pénalités de retard**

Par dérogation à l'article 14 du CCAG-FCS, lorsque le délai contractuel d'exécution ou de livraison est dépassé, par le fait du titulaire, celui-ci encourt, par jour de retard et sans mise en demeure préalable des pénalités fixées à :

$$P = (V \times R)/1000$$

P : représentant le montant TTC des pénalités

V : représentant le montant TTC des logiciels ou du module de chaque domaine fonctionnel impacté.

R : le nombre de jours de retard

Le délai d'exécution du marché sera fixé conjointement entre la ville et le titulaire dans le cadre des délais globaux précisés dans l'article 3 du présent CCAP.

### **11.2 - Pénalités d'indisponibilité pour les prestations de maintenance**

Par dérogation à l'article 14 du CCAG-FCS, il est prévu des pénalités journalières d'indisponibilité sans mise en demeure préalable dans le cas où un matériel, un logiciel ou un progiciel, désignés ci-dessous serait indisponible plus de 8 jours dans le mois.

L'indisponibilité est le temps qui s'écoule entre la demande d'intervention faite par fax au titulaire (lequel doit impérativement faire connaître un numéro de fax) et la constatation au carnet de maintenance ou de suivi (qui doit être impérativement tenu) de la disparition du désordre.

Les cessations de fonctionnement dues à des interventions de maintenance préventive contractuellement prévues ne sont pas des indisponibilités au sens du présent article.

Les pénalités indiquées ci-dessous correspondent à une indisponibilité totale du matériel, du logiciel ou du progiciel empêchant tout travail. Lorsque le travail est seulement gêné, la pénalité est divisée par deux.

### 11.3 - Pénalités pour dépassement du délai de résolution

Dans le cadre de la garantie et des prestations de maintenance, le titulaire encourt des pénalités en cas de dépassement du délai de résolution prévu dans le CCTP.

Le non-respect de ce délai impliquera une pénalité égale à **150 Euros HT** par jour ouvré de retard.

<i>Nature du matériel</i>	<i>Montant journalier de la pénalité (en Euro)</i>
progiciel et maintenance	150,00

## **Article 12 : Fourniture de matériels informatiques, logiciels, progiciels**

### **12.1 - Fourniture de progiciels**

Le titulaire fournit les progiciels suivants : voir CCTP

La fourniture des progiciels comporte la remise au pouvoir adjudicateur :

- des progiciels transcrits sur un support d'information lisible par le matériel
- des manuels décrivant les fonctions et les modalités d'emploi des progiciels fournis

### **12.2 - Droit d'usage**

Le titulaire autorise l'administration à effectuer, sans aucune limitation, notamment de temps, de lieu ou de personne, l'ensemble des opérations de reproduction et d'adaptation visées à l'article L.122.6, 1<sup>o</sup> et 2<sup>o</sup> du Code de la propriété intellectuelle.

Concernant la concession du droit d'usage, celle-ci est incluse dans le prix du marché et ne fera l'objet d'aucun paiement périodique supplémentaire.

## **12.3 - Droit de propriété industrielle et intellectuelle**

Le titulaire garantit le pouvoir adjudicateur contre toutes les revendications des tiers relatives à la propriété industrielle et intellectuelle des matériels et des logiciels fournis au titre du marché.

### **Article 13 : Assurances**

Avant tout commencement d'exécution, le titulaire devra justifier qu'il est couvert par un contrat d'assurance au titre de la responsabilité civile découlant des articles 1382 à 1384 du Code civil ainsi qu'au titre de sa responsabilité professionnelle, en cas de dommage occasionné par l'exécution du marché.

### **Article 14 : Résiliation du marché**

Seules les stipulations du CCAG-FCS, relatives à la résiliation du marché, sont applicables.

En cas de résiliation pour motif d'intérêt général par le pouvoir adjudicateur, le titulaire percevra à titre d'indemnisation une somme forfaitaire calculée en appliquant au montant initial hors TVA, diminué du montant hors TVA non révisé des prestations admises, un pourcentage égal à 5,00 %.

D'autre part, en cas d'inexactitude des documents et renseignements mentionnés aux articles 44 et 46 du Code des marchés publics ou de refus de produire les pièces prévues aux articles D. 8222-5 ou D. 8222-7 à 8 du Code du travail conformément à l'article 46-I.1° du Code des marchés publics, il sera fait application aux torts du titulaire des conditions de résiliation prévues par le marché.

### **Article 15 : Droit et Langue**

En cas de litige, seul le Tribunal Administratif Marseille est compétent en la matière.

Tous les documents, inscriptions sur matériel, correspondances, demandes de paiement ou modes d'emploi doivent être entièrement rédigés en langue française. S'ils sont rédigés dans une autre langue, ils doivent être accompagnés d'une traduction en français, certifiée conforme à l'original par un traducteur assermenté.

### **Article 16 : Clauses complémentaires**

Sans objet.

## **Article 17 : Dérogations au CCAG-FCS**

Sans objet.

L'article 9.1 déroge à l'article 10 du CCAG-FCS

Les articles 11.1 et 11.2 dérogent à l'article 14 du CCAG-FCS

**Dressé par :**  
Le CCAS de La Ciotat

**Le :** 19 mars 2010

**Lu et approuvé**

**(signature)**



## **CENTRE COMMUNAL D'ACTION SOCIALE**

**Pouvoir adjudicateur :**  
CENTRE COMMUNAL D'ACTION SOCIALE

Correspondant : Madame la Directrice du CCAS

Rond Point des Messageries Maritimes  
13600 LA CIOTAT  
Tél. : 04 42 08 88 39  
Fax : 04 42 83 89 96

### **MARCHE PUBLIC DE FOURNITURES COURANTES ET SERVICES**

**MIGRATION DE L'APPLICATION INFORMATIQUE DE GESTION  
DE L'AIDE SOCIALE ET DE L'AIDE A DOMICILE  
FOURNITURE DE LICENCES ET DE PRESTATIONS**

## **Cahier des clauses Techniques particulières (CCTP)**

# SOMMAIRE

<b>1. CONTEXTE ET OBJECTIFS</b>	<b>3</b>
<b>2. OBJET DU MARCHE</b>	<b>3</b>
<b>3. L'ORGANISATION ACTUELLE DES SERVICES D'AIDE SOCIALE ET D'AIDE A DOMICILE DU CCAS DE LA CIOTAT</b>	<b>5</b>
3.1 L'accueil du public, l'instruction des dossiers et l'accompagnement social	
3.2 Les prestations d'aide à domicile	
3.3 Le système d'information existant	
<b>4. LES PRINCIPES GENERAUX DU PROGICIEL RECHERCHES</b>	<b>9</b>
4.1 L'organisation générale souhaitée	
4.2 Conformité avec les réglementations en vigueur	
4.3 Dématérialisation des échanges avec les organismes financeurs	
4.4 Gestion des données	
4.5 Confidentialité de traitement des données	
4.6 Ergonomie et accessibilité	
<b>5. LES FONCTIONNALITES NECESSAIRES</b>	<b>15</b>
5.1 L'accueil du public	
5.2 L'aide sociale légale	
5.3 L'aide sociale facultative	
5.4 Le Revenu de Solidarité Active (RSA)	
5.5 L'accompagnement social	
5.6 L'aide à domicile	
5.7 Le portage de repas	
5.8 La téléassistance	
5.9 Autres prestations à domicile	
5.10 L'animation à destination des personnes âgées	
5.11 Facturation des prestations de maintien à domicile	
5.12 Paiement des prestations de maintien à domicile	
5.13 Démarche Qualité	
<b>6. L'ENVIRONNEMENT, LES CONTRAINTES ET SPECIFICATIONS TECHNIQUES</b>	<b>35</b>
6.1 L'existence de 2 sites distincts	
6.2 La mise en relation de 2 serveurs	
6.3 La création d'une base de données commune	
6.4 L'architecture de la solution technique	
6.5 L'organisation et le calendrier du projet	
<b>7. LES PRESTATIONS ATTENDUES</b>	<b>40</b>
7.1 Intégration avec les logiciels existants	
7.2 Installation des applications et reprise des données	
7.3 Accompagnement à la mise en œuvre des outils	
7.4 Formations	
7.5 Maintenance et assistance technique	

## 1. CONTEXTE ET OBJECTIFS

La fourniture de logiciels de gestion de l'aide sociale et de l'aide à domicile s'inscrit dans le périmètre des missions actuelles du CCAS de La Ciotat. Les logiciels utilisés à ce jour par le service Social et le service Maintien à domicile ont été développés par la société SIGEC située à Aubagne (13), dont les droits logiciels et la maintenance des clients ont été repris par la société JVS IMPLICIT située à Saint Martin sur le Pré (51), et sont constitués des modules SACSO pour la gestion de l'aide sociale légale et facultative, et DOMI pour la gestion du maintien à domicile.

Le service de Soins infirmiers à domicile utilise actuellement le logiciel MENESTREL de la société APOLOGIC située à Dinan (22). Le suivi des bénéficiaires du Revenu de Solidarité Active (RSA) s'effectue à l'aide du logiciel E-generus de la société FICHORGA située à Templemars (59). L'outil Business Object complète l'environnement applicatif et permet l'exploitation des données.

Le CCAS de La Ciotat souhaite renouveler ces logiciels afin de bénéficier des dernières évolutions réglementaires et fonctionnelles existant sur le marché, avec notamment la **mise en place d'une base de données commune pour ses services d'aide sociale et d'aide à domicile**.

Le présent cahier des charges a donc pour objectif de décrire les besoins des services et les fonctionnalités des logiciels souhaités en prenant en compte les contraintes d'intégration techniques du CCAS de La Ciotat.

## 2. OBJET DU MARCHÉ

L'objet du présent marché est de permettre au CCAS de La Ciotat de disposer d'un applicatif informatique de gestion de l'aide sociale et de l'aide à domicile répondant aux besoins fonctionnels et techniques exprimés dans ce cahier des charges, sur la base d'une solution progicielle, accompagnée des prestations nécessaires à la mise en œuvre et à la maintenance des applicatifs, et permettant leur intégration dans le système d'exploitation de la collectivité.

La consultation porte sur les éléments suivants :

- La fourniture de logiciels en matière d'aide sociale et d'aide à domicile dont le périmètre fonctionnel est présenté dans le chapitre 5, et de leur droit d'usage sur la durée du marché,
- La fourniture de progiciels nécessaires au bon fonctionnement de l'application et de leur droit d'usage sur la durée du marché,

Par progiciels nécessaires au bon fonctionnement de l'application, s'entendent notamment :

- Les licences de droit d'usage des bases de données hébergeant les données des applicatifs (SIGEC ou autre),
- Les autres licences de logiciels périphériques du progiciel de gestion de l'aide sociale nécessaires pour répondre aux besoins exprimés dans le présent cahier des charges, comme par exemple un logiciel permettant la réalisation de requêtes et la production d'états et tableaux de bord,
- Les prestations associées de mise en œuvre, d'assistance et de formation nécessaires pour l'installation du logiciel et l'exploitation de l'application par les services du CCAS de La Ciotat,
- Les prestations de maintenance sur une durée de 3 ans à l'issue de la période de mise en œuvre et de garantie.

Les prestations de maintenance portent sur l'ensemble du périmètre du marché.

**A l'issue de la mise en production de l'application de gestion, il est prévu une période de garantie 12 mois qui sera suivie par une période de maintenance d'un an renouvelable 2 fois.**

La collectivité attend du prestataire qu'il propose dans son offre :

- Une maintenance réglementaire et légale,
- Une maintenance corrective,
- Une maintenance adaptative technique,
- Une maintenance évolutive,
- Un service de veille réglementaire garantissant la mise à niveau réglementaire de l'application,
- Un service de support téléphonique aux utilisateurs avec une plage d'ouverture fixée aux horaires de bureau du lundi au vendredi (jours fériés exclus).

Le service de maintenance prévoira la capacité de prise en main à distance sur l'environnement de la collectivité par les équipes du titulaire du marché. Le protocole de connexion à l'environnement informatique de la collectivité sera défini conjointement entre le service informatique de la ville de La Ciotat, le CCAS et le titulaire, ceci pour assurer la sécurité du système d'information de la collectivité. Il pourra distinguer un protocole de connexion pour assister un gestionnaire dans l'utilisation de l'applicatif et un protocole de connexion pour des interventions sur les bases de données ou sur les programmes suite à un bogue informatique ou à une mauvaise manipulation d'un gestionnaire ne pouvant être corrigée dans l'application.

**Compte tenu d'une implantation des services du CCAS de La Ciotat sur 2 sites physiques distincts, équipés chacun d'un serveur non reliés entre eux, celui-ci privilégie des accès à distance sur le serveur hébergeant l'application via des connexions VPN sécurisées.**

**Dans leur réponse, les candidats prévoiront les prestations suivantes :**

- Conduite et suivi de projet,
- Installation et intégration dans le système d'information de la collectivité,
- Formation initiale au groupe de projet et assistance au paramétrage du progiciel,
- Reprise des données existantes,
- Interface de la base commune avec MENESTREL,
- Formations techniques sur site,
- Formations aux utilisateurs sur site,
- Assistance au démarrage sur site.

### **3. L'ORGANISATION ACTUELLE DES SERVICES D'AIDE SOCIALE ET D'AIDE A DOMICILE DU CCAS DE LA CIOTAT**

#### **3.1 L'accueil du public, l'instruction des dossiers et l'accompagnement social**

Au cours de l'accueil du public, les tâches suivantes sont réalisées:

- Enregistrement de la demande et traitement immédiat,
- Orientation du public soit en interne, soit en externe si la demande doit être traitée par un autre organisme,
- Remise de formulaires récapitulant les pièces justificatives à fournir,
- Prise de rendez vous soit avec un travailleur social, soit avec un service instructeur pour certains types d'aides en fonction de l'organisation de la collectivité.

**L'instruction des dossiers d'aide sociale légale ou facultative permet de traiter une demande et de préparer un dossier d'aide conventionnée ou d'aide facultative.**

Les dossiers à constituer peuvent être soit à destination externe dans le cas de l'attribution d'une aide légale ou conventionnée dont le financeur est externe (en général le Conseil Général), soit à destination d'une commission d'attribution interne pour ce qui concerne les aides facultatives.

Au cours du processus d'instruction du dossier, l'agent en charge de l'instruction réalise les tâches suivantes :

- Tenue du rendez vous avec le demandeur,
- Réception des pièces justificatives permettant de constituer le dossier,
- Calcul du droit à l'aide en fonction des revenus du demandeur et des barèmes, selon l'aide accordée,
- Renseignement des pièces administratives du dossier,
- Finalisation du dossier à l'issue du rendez vous pour argumenter éventuellement la demande.

L'instruction du dossier peut faire suite à un entretien du demandeur avec un travailleur social qui sollicite une aide en fonction de la situation du demandeur.

Actuellement, les dossiers sociaux sont remplis à la main. Les dossiers informatiques des bénéficiaires sont mis à jour en général à l'issue du rendez vous et à la réception de l'avis de la commission ou du Conseil Général.

Un dossier peut être accompagné d'un suivi social dont l'objectif est de remonter à la source de la situation du bénéficiaire de l'aide et d'essayer de résoudre les causes à l'origine de sa situation. Les travailleurs sociaux ne travaillent pas uniquement sur des dossiers d'aide, mais abordent d'autres thématiques de l'action sociale, telles :

- L'accompagnement des personnes étrangères dans leurs démarches administratives,
- La prévention des procédures d'expulsion,
- La mise en place de plans de résorption de surendettement...

Le travail accompli par les travailleurs sociaux peut déboucher sur l'instruction d'un dossier d'aide sans que cela ne soit systématique. Il aboutit surtout à la mise en place d'un plan d'action convenu entre l'individu et le travailleur social, faisant ensuite l'objet d'un suivi régulier par le travailleur social. Les données constitutives des dossiers sont spécifiques à chaque thématique.

### **3.2 Les prestations d'aide à domicile**

Le maintien à domicile des personnes âgées et des personnes handicapées est assuré par un service spécifique du CCAS de La Ciotat.

Les équipes de ce service assurent plusieurs types de prestations :

- L'aide à domicile,
- Les petits travaux de bricolage et de jardinage,
- L'aide au déplacement (courses, démarches administratives...),
- Le portage de repas,
- La téléassistance,
- La Prestation de Compensation du Handicap (PCH).

L'ensemble de ces prestations fait l'objet d'une facturation multiple :

- Au bénéficiaire en fonction de la quote-part calculée,
- A un ou plusieurs organismes financeurs (le Conseil Général, les caisses de retraite...)

Il est possible de distinguer **trois grandes étapes dans le processus de traitement et de suivi des dossiers d'aide à domicile.**

#### a) La prise en compte de la demande :

- Accueil du demandeur
- Instruction du dossier consistant à :
  - Calculer les quotes-parts respectivement des organismes financeurs, éventuellement de la ville et du bénéficiaire, en fonction de barèmes spécifiques à chaque caisse de retraite et à la ville,
  - Préparer les dossiers pour les organismes financeurs, essentiellement les Caisses de retraite,
  - Prendre en compte l'accord des caisses et mettre à jour le dossier du bénéficiaire,

b) Le traitement de la demande et la mise en place de la prestation :

- Affectation d'une ou plusieurs aides à domicile en fonction de leurs disponibilités, du secteur d'intervention, de la qualification et du niveau de dépendance GIR du bénéficiaire, des affinités entre l'individu et l'aide à domicile, ...
- Suivi de la prestation :
  - Prise en compte des périodes d'hospitalisation ou d'absence des bénéficiaires,
  - Prise en compte des périodes et des motifs d'absence des aides à domicile,
  - Planification des aides à domicile en fonction de leur statut (titulaire, vacataire), de leur secteur d'intervention, de leur disponibilité et de leurs périodes de congés,
  - Mise à jour des plannings pour la récupération des heures réalisées soit à partir de fiches d'intervention validées par le bénéficiaire, soit à partir du système de télé transmission Domiphone proposé par le Conseil Général.

c) La facturation du service rendu :

- Pointage des interventions réalisées par prestation,
- Préparation de la facture pour le ou les organisme (s) payeurs,
- Préparation de la facture pour les bénéficiaires regroupant l'ensemble des prestations servies,
- Génération d'un fichier en régie de recette et transfert en trésorerie,
- Suivi de la facture et relance des impayés.

**Le portage de repas est un service proposé par le CCAS de La Ciotat.**

L'étape de prise en compte de la demande est globalement identique au service d'aide à domicile. L'inscription au service de portage de repas à domicile est transmise au prestataire qui réalise cette prestation, avec les caractéristiques du menu du bénéficiaire (sans sel, diabétique...). L'organisation des tournées est à la charge du service. Le pointage des tournées est ensuite renseigné dans l'application informatique, intégrant la mise à jour du nombre de repas consommés quotidiennement.

**Pour la téléassistance**, le service agréé par le Conseil Général est fourni par le CCAS de La Ciotat. La mise en place de cette prestation nécessite d'instruire un dossier et de le transmettre au Conseil Général. Le suivi et la facturation sont identiques à ceux de l'aide à domicile.

**D'autres prestations sont proposées aux bénéficiaires d'une aide à domicile telles que les petits travaux de bricolage et de jardinage, ainsi que l'aide aux déplacements extérieurs.** Les prestations peuvent être ponctuelles ou récurrentes et font l'objet de facturation à la fin du mois.

**Des activités de socialisation sont également organisées pour les personnes âgées.** Il s'agit d'un programme d'animations se déroulant durant les périodes estivales et hivernales qui vise à maintenir un lien social pour les personnes âgées les plus isolées. Une possibilité d'accompagnement et d'aide au transport leur est offerte.

Les services gèrent une inscription au service rendu avec des gestions de priorité, définissent la participation du bénéficiaire en fonction de barèmes municipaux. Le paiement peut être fait soit à l'inscription, soit faire l'objet d'une facturation à postériori.

Il s'agit également de recenser de la manière la plus exhaustive possible, la population des personnes âgées sur un territoire pour être en capacité de mettre en place des dispositifs de surveillance, type plan canicule, ou de permettre des actions de mailing en direction de cette population.

### **3.3 Le système d'information existant**

Le système d'information utilisé actuellement par les services d'aide sociale et d'aide à domicile du CCAS de La Ciotat est composé des logiciels SACSO et DOMI développés par la société SIGEC. Ces logiciels ont été développés en architecture C/S avec une base de données relationnelles Oracle. Ils ne disposent pas de modules développés en architecture web n tiers.

SACSO gère les dossiers d'aide sociale légale et facultative, tandis que DOMI gère les prestations de maintien à domicile.

Les deux logiciels disposent de tables de données distinctes avec une fonctionnalité de réplication entre les deux. Un même bénéficiaire peut donc disposer d'un dossier dans SACSO pour l'attribution d'aides légales ou facultatives et d'un autre dossier dans DOMI pour des prestations d'aide à domicile.

L'application est orientée sur les activités classiques des CCAS, à savoir l'attribution d'aides ou la fourniture de services donnant lieu à facturation. **La principale clé d'entrée dans les logiciels actuels SACSO et DOMI demeure la nature de l'aide et non pas l'individu.** Le travail d'accompagnement effectué par les travailleurs sociaux est peu pris en compte.

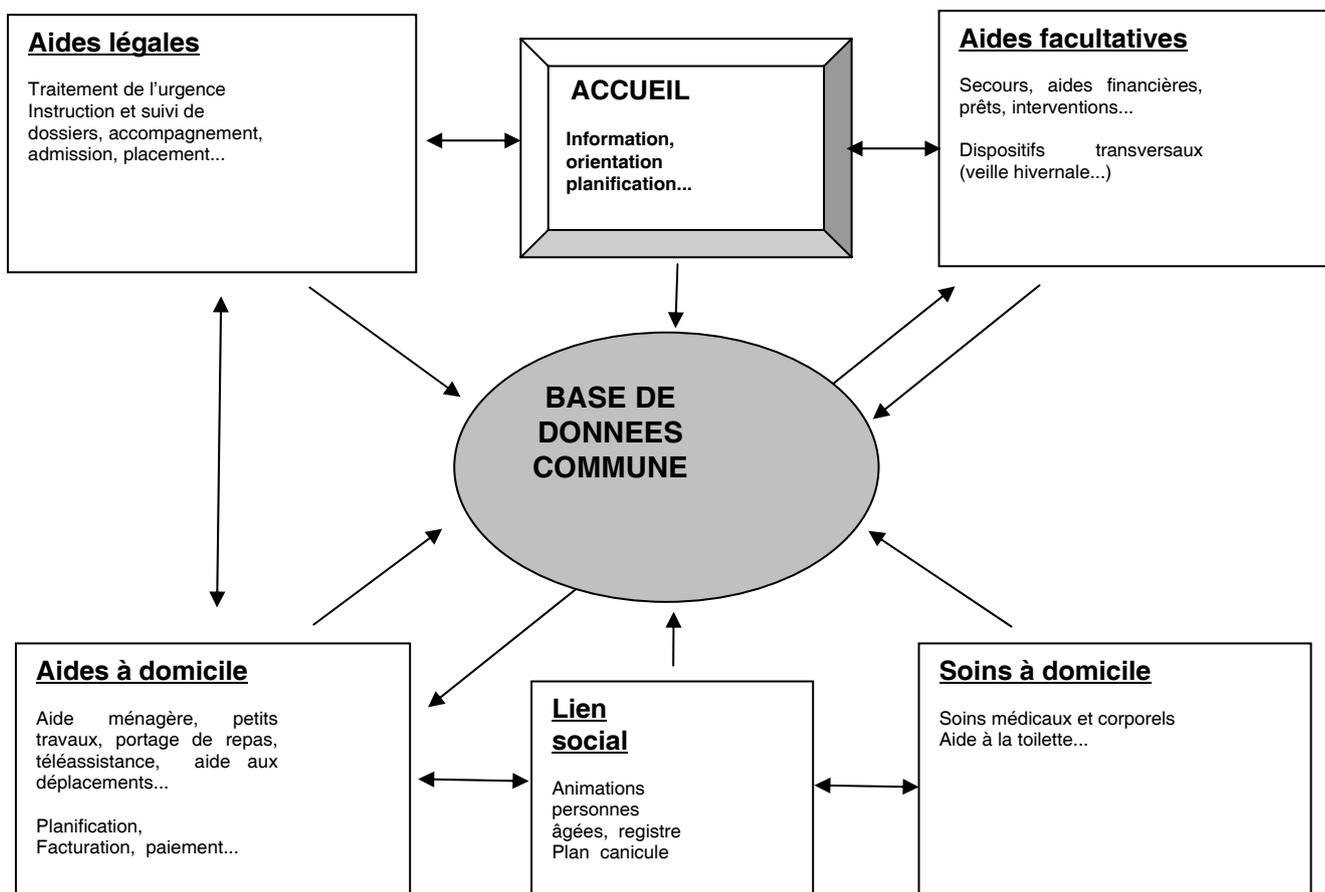
La capacité de restitution des données de l'application est limitée. En particulier, il n'est pas possible de produire des états listes avec différents niveaux de totalisation et de rupture et de les exploiter sous des tableurs bureautiques. Face à cette limite, les utilisateurs se sont créés de nombreux tableaux avec les outils bureautiques disponibles, générant une surcharge de travail importante pour produire des données complémentaires.

**La restitution d'information et la production des tableaux de suivi opérationnel et des données d'activité à partir de l'application est donc un des enjeux importants du projet.**

## 4. LES PRINCIPES GENERAUX DU PROGICIEL RECHERCHES

### 4.1 L'organisation générale souhaitée

La nouvelle organisation recherchée des services d'aide sociale et d'aide à domicile du CCAS de La Ciotat repose sur la **création d'une base de données commune et d'interfaces avec les applications existantes**, pouvant être représentée par le schéma suivant :



### 4.2 Conformité avec les réglementations en vigueur

La solution applicative mise en place sera conforme à l'ensemble des règles administratives, réglementaires et légales qui s'imposent aux collectivités territoriales dans le domaine de l'action sociale.

Elle permettra également la prise en compte des évolutions réglementaires qui pourront s'imposer au CCAS de La Ciotat pendant la durée du marché.

La mise en place de toute évolution réglementaire sera incluse dans les prestations de maintenance et n'induera pas de coût supplémentaire pour la collectivité.

D'une manière générale, le logiciel et ses évolutions prévues dans le cadre de la maintenance permettra la prise en compte de tous les dispositifs d'action sociale actuels et à venir inclus dans le périmètre fonctionnel décrit au chapitre 5.

### 4.3 Dématérialisation des échanges avec les organismes financeurs

La dématérialisation des échanges d'informations, de données et de dossiers avec les différents organismes financeurs est appelée à se développer rapidement.

La solution proposée intégrera les évolutions techniques et fonctionnelles nécessaires pour mettre en œuvre les protocoles d'échanges dématérialisés, sans induire de coût supplémentaire pour la collectivité.

L'application devra permettre le renseignement automatique de tous les dossiers d'instruction à transmettre au Conseil Général des Bouches du Rhône à partir des données enregistrées.

Cela impose que :

- L'ensemble des données nécessaires au renseignement de ces dossiers soient présentes dans l'application,
- L'application dispose de l'ensemble des formulaires d'instruction,
- Les formats des documents dans l'application soient validés par le CG13,

Il serait également apprécié que l'ensemble des formulaires des organismes financeurs, en particulier les caisses de retraite, puisse être renseigné automatiquement à partir des données des dossiers.

### 4.4 Gestion des données

La solution proposée devra prévoir une organisation intégrée garantissant l'unicité de l'information.

En particulier, la base de données individus et familles sera unique pour **permettre aux gestionnaires de l'action sociale d'avoir directement une vision globale de la situation d'un individu et des personnes qui lui sont rattachées dans le dossier famille, quelles que soient les aides qui leur sont versées ou les prestations dont ils bénéficient.**

L'individu sera au cœur de l'application. L'ensemble des modules métiers du logiciel s'appuiera sur un fichier d'individu unique dont les données seront datées et conservées en historique. Chaque dossier individuel pourra être rattaché à un ou plusieurs dossiers famille, également unique. Chaque membre de la famille pourra être un bénéficiaire de prestations à part entière.

L'architecture du progiciel recherché doit impérativement **éviter toute redondance d'information et toute double saisie**. Il doit permettre un contrôle d'homonymie ou une recherche d'un dossier sur plusieurs critères :

- Nom, prénom,
- Nom marital,
- Date et lieu de naissance,
- Adresse
- Chaîne de caractères....

En cas de création de doublons, une procédure sera fournie pour épurer les informations et préserver l'unicité de la donnée.

**Un dossier bénéficiaire sera obligatoirement rattaché à un dossier famille. La répartition des données entre le dossier famille et le dossier bénéficiaire sera précisée dans la réponse des candidats.**

Le niveau d'action des services sociaux auprès d'une personne se présentant à l'accueil est variable dans le temps.

L'application devra donc pouvoir gérer des états variables des dossiers :

- Contact,
- Demandeur,
- Bénéficiaire,
- Dossier inactif pour une période donnée (ex : suspension pour hospitalisation...),
- Arrêt du dossier

L'état du dossier sera corrélé au type d'action sociale envisagée. Le dossier d'une personne peut être dans un état « demandeur » pour un type d'aide et « bénéficiaire » pour un autre type d'aide ou de service.

Lors d'un contact avec les services sociaux de la ville, il peut s'agir de conseiller et d'orienter la personne vers un autre service social (département, association, ...), vers un autre service de la ville ou vers l'extérieur, sans qu'il soit nécessaire d'identifier la personne.

La trace de ce contact doit cependant être enregistrée dans l'application pour permettre une exploitation statistique de l'ensemble des rendez-vous et contacts assurés par les services sociaux.

Le contact peut aboutir à l'instruction d'une demande. Le traitement du dossier peut passer par plusieurs étapes :

- Demandes de renseignements complémentaires,
- Rendez-vous avec un travailleur social,
- Instruction d'un dossier,
- Attente de confirmation de prise en charge.

L'état d'avancement de l'instruction du dossier doit pouvoir être caractérisé dans l'application avec ces différentes étapes. A la confirmation de la prise en charge ou à l'acceptation des conditions des prestations, le dossier du demandeur devient un dossier de bénéficiaire. **Il est à noter que le demandeur et le bénéficiaire peuvent être deux personnes physiques distinctes.**

Les données à renseigner seront fonction du type d'action sociale qui sera effectivement réalisée (cf chapitre 5).

La définition de ces états des dossiers ne doit pas entraîner des rigidités de saisie ou de gestion. Un dossier peut être directement créé comme bénéficiaire s'il s'agit par exemple d'une inscription à une activité pour les personnes âgées.

**La simplicité de saisie d'un dossier et plus généralement d'utilisation de l'application est un critère de choix important.**

**Un dossier inactif pourra être archivé dans une base d'archivage, et n'apparaîtra plus dans les données statistiques de l'activité des services sociaux.** Le passage d'un dossier de l'état bénéficiaire à l'état inactif pourra être automatique après une période sans intervention, les critères étant paramétrables par service et par type d'action sociale.

Il pourra également être inactivé manuellement, en cas d'événement déclaré :

- Décès,
- Déménagement,
- Suspension provisoire du dossier...

Le dossier sera considéré comme inactif quand toutes les actions engagées seront terminées depuis un délai de temps qui sera paramétrable. L'application devra garder la trace de tous les états successifs du dossier.

L'application permettra d'archiver les dossiers dans le respect des normes et délais imposés par la CNIL (« *La durée de conservation sur support informatique doit être limitée à 24 mois après la dernière aide accordée. Par exception, les informations concernant les dossiers qui donnent lieu à recours sur succession peuvent être conservés jusqu'à la fin de l'opération de recette liée à ce recours.* »).

Les conditions d'archivage seront détaillées avec la collectivité. Si un individu se représente alors que son dossier a été archivé, l'application devra créer un nouveau dossier. Toutefois, les données d'un dossier archivé demeureront consultables.

**La réponse des candidats détaillera la solution technique d'archivage proposée et les capacités de relecture des dossiers archivés.**

#### **4.5 Confidentialité de traitement des données**

Pour favoriser le renseignement complet des dossiers et permettre la mise en œuvre simple d'une confidentialité élaborée, il est attendu que le logiciel permette la définition d'une gestion événementielle, paramétrable en fonction de l'organisation de la collectivité.

La gestion événementielle doit permettre de n'accéder, et donc de ne renseigner, que les données nécessaires au domaine de gestion considéré.

L'organisation des données des dossiers pour permettre la mise en place de plusieurs niveaux de confidentialité doit être la suivante :

- Les données famille communes à l'ensemble des dossiers de bénéficiaires liés à la famille,
- Les données générales du dossier des bénéficiaires communes à l'ensemble des domaines d'activité,
- Les données spécifiques à chaque domaine d'activité, (suivi social, aide légale, aide facultative, maintien à domicile, animation personnes âgées...),
- Les données potentiellement confidentielles d'un domaine d'activité.

**Le travail d'accompagnement des travailleurs sociaux auprès des bénéficiaires est soumis au secret professionnel.** Le respect de cette confidentialité est une condition « sine qua non » de l'utilisation de l'outil informatique.

Elle devra être organisée à plusieurs niveaux :

- Par acte de gestion : consultation, mise à jour ou suppression d'informations,
- Par domaine fonctionnel : chaque gestionnaire n'aura accès qu'aux données spécifiques à son métier,
- Par types de données : au sein d'un domaine de gestion lié à un métier, des données pourront être accessibles à un profil de gestionnaire et d'autres non,
- Par individu : il sera possible de définir une confidentialité spécifique sur les données d'un dossier d'un bénéficiaire.

L'ensemble de ces niveaux de confidentialité sera paramétrable. Cette confidentialité sera reproduite sur toutes les éditions de type liste nominative. Par contre, les extractions de données statistiques ne faisant pas apparaître de données individuelles, doivent inclure tous les dossiers des individus.

**Les profils utilisateurs seront spécifiques à chaque service et seront définis au cours du projet de mise en œuvre. La définition des profils et de la confidentialité associée fera l'objet d'un dossier spécifique d'analyse détaillée.**

#### **4.6 Ergonomie et accessibilité**

Le progiciel devra permettre de garantir la fiabilité des données saisies. Pour cela, il devra :

- Présenter une ergonomie homogène sur tous les modules,
- Mettre à disposition un manuel utilisateur accessible par l'aide en ligne,
- Permettre de distinguer la saisie obligatoire, facultative, les messages d'alerte, les messages d'anomalies, les messages informatifs sur les champs de l'écran,
- Indiquer à l'écran le profil utilisateur et le mode en cours (mise à jour, consultation, etc.),
- Sauvegarder le contexte dans tous les cas de saisie et pouvoir interrompre une saisie en cours, pour aller vers un autre module, puis reprendre cette saisie,
- Accéder à des modules de consultation ou d'interrogation sans être obligé de quitter le module ou l'opération en cours.

Par ailleurs, l'utilisation de l'outil devra être facilitée grâce à diverses fonctionnalités, telles que :

- La saisie par l'affichage automatique de libellés associés à des codes,
- L'utilisation de fenêtres de type liste,
- Les recherches multicritères,
- L'import / export des données vers des outils bureautiques. En particulier, le titulaire précisera les modalités de fonctionnement vers Word et Excel, ou des logiciels libres (Open Office).

**La souplesse d'utilisation de l'outil sera un critère important. Le CCAS de La Ciotat doit pouvoir paramétrer le caractère obligatoire d'une information en fonction des contraintes de ses services.**

A moins que la cohérence des données ne soit pas garantie, les utilisateurs devront avoir la capacité à reprendre et modifier des actes de gestion à posteriori.

L'accès aux données d'un dossier doit être facilité par une ergonomie adaptée. Les principes suivants doivent prévaloir :

- Accès multi critères aux dossiers et notamment par le nom, le nom marital, le prénom, la date de naissance, la date de validité
- Accès au dossier par une chaîne de caractère,
- Accès au dossier par recherche phonétique,
- Contrôle d'homonymie sur nom, prénom, date de naissance, nom marital, sur un ou plusieurs critères combinés
- Disponibilité des données nécessaires à la gestion dans un nombre minimum d'écrans ou de pages de saisies,
- Accès possible à l'ensemble des données d'un domaine de gestion sans ordre de saisie établi,
- Accès possible à toute autre domaine fonctionnel du dossier ou du paramétrage ou du requêteur sans quitter la saisie en cours,
- Messages d'erreur en cas de non renseignement de données nécessaires au traitement d'un domaine fonctionnel. Pour chaque information, il sera possible de paramétrer un message d'alerte s'il n'existe pas, de supprimer un message d'alerte s'il existe, ou de rendre la saisie obligatoire. Cette gestion des messages d'erreur sera cohérente avec la gestion événementielle. Une information pourra être obligatoire pour un domaine fonctionnel associé à un métier et non nécessaire pour un autre. A titre d'exemple, les données relatives aux ressources du bénéficiaire ou de sa famille ne sont pas nécessaires pour un accompagnement d'une personne d'origine étrangère dans ses démarches administratives. Elles sont par contre nécessaires dans la constitution d'un dossier d'aide légale ou facultative, ou un dossier d'aide à domicile.

**Le caractère obligatoire ou non des données fera l'objet d'un dossier d'analyse spécifique à chaque service.**

Le progiciel retenu devra offrir de fortes capacités de paramétrage et d'automatisation sur l'ensemble du périmètre fonctionnel :

- Paramétrage des procédures événementielles,
- Paramétrage des barèmes d'attribution des aides,
- Renseignement de nouveaux organismes financeurs,
- Paramétrage des éditions et des courriers types,
- etc...

**Les tâches de paramétrage devront être accessibles à des non informaticiens, et par conséquent tournées vers les utilisateurs, tant dans leurs concepts que dans leur ergonomie.**

Le progiciel proposera des fonctionnalités permettant d'anticiper les actes de gestion. Il permettra une saisie par anticipation de tout événement intervenant sur le dossier d'un individu, avec la prise en compte de cet événement dans les traitements de gestion à partir de la période de validité.

Il permettra de produire des alertes sur tous les événements d'un dossier ayant une date de fin précisée. **La définition des alertes devra être paramétrable.** La production de l'alerte devra être réalisée par l'affichage sur le poste de travail de l'utilisateur des différentes actions à entreprendre dans un délai paramétré au niveau de chaque alerte. En particulier, l'application permettra la mise en place d'alertes associées aux fins de droits des individus.

Les dossiers des individus ayant vocation à être partagé par plusieurs instructeurs ou travailleurs sociaux, le logiciel devra permettre la saisie d'informations « Commentaires », type « Post it », permettant de transmettre des informations aux autres gestionnaires et travailleurs sociaux. Ce type d'information sera disponible à tous les niveaux du dossier, sur les informations générales accessibles à l'ensemble des utilisateurs, comme sur les informations spécifiques à un domaine fonctionnel.

## **5. LES FONCTIONNALITES NECESSAIRES**

### **5.1 L'accueil du public**

L'accueil du public peut être soit direct quand les personnes se présentent physiquement au service d'accueil, soit oral par téléphone.

Le public peut également entrer en contact avec les services sociaux par courrier, par télécopie ou par courrier électronique. Les personnes peuvent être également adressées aux services sociaux par d'autres organismes externes (CAF, association, ...). Le contact initial peut être alors assuré par une personne qui n'est pas au service accueil. Les agents de l'accueil assurent les activités suivantes :

- Accueil physique des personnes qui se présentent soit sur rendez-vous, soit spontanément.
- Prise en charge des appels téléphoniques,
- Collecte de l'ensemble des contacts,
- Conseil et orientation des personnes reçues,
- Accès aux dossiers des bénéficiaires,
- Demande de renseignements complémentaires,
- Prise de rendez-vous avec les travailleurs sociaux.

Le service accueil est amené à gérer les demandes du public selon plusieurs niveaux :

- Contact : l'agent de l'accueil va informer, orienter et conseiller la personne reçue,
- Demande : l'agent de l'accueil après avoir qualifié la demande comme relevant de la compétence des services sociaux va compléter le dossier de la personne reçue et lui demander des renseignements complémentaires. Il lui fixe ensuite un rendez-vous pour permettre l'instruction de son dossier et / ou mettre en place un traitement social de sa situation avec un travailleur social,
- Bénéficiaire : dans tous les points d'accueil, les agents sont amenés à instruire des dossiers simples d'aide légale et facultative. Les fonctionnalités attendues dans ce cas, sont décrites dans les parties relatives aux aides légales (section 5.2) et aux aides facultatives (section 5.3).

### **5.1.1 Gestion des contacts**

A ce premier niveau d'accueil, l'agent va informer, conseiller et orienter les personnes qu'il reçoit.

L'accueil est individualisé. Il doit être enregistré dans la base en tant que contact. Le dossier créé sera nominatif. Il a pour objectif l'exploitation statistique des données liées à l'accueil physique et téléphonique du public. Devront pouvoir être différencié le nombre de ménages et/ou de personnes reçus, le nombre de réceptions et le nombre de visites par personne et/ou ménage.

La saisie des données est limitée aux informations suivantes :

- Motif de la visite : l'information pourra être normée de la manière suivante :
  - Demande concernant la CAF,
  - Demande concernant le CG,
  - Demande concernant les caisses de retraite,
  - Demandes concernant une autre commune,
  - etc...,
  - Autre.

Les motifs indiqués sont des exemples. Ils pourront être paramétrés dans l'application.

- Date de la visite
- Etat du dossier : contact,
- Orientation donnée

L'agent doit pouvoir accéder à une base documentaire interne ou externe via des liens HTML, récupérer les documentations nécessaires à l'information de la personne sur des sites d'organismes partenaires.

Cette fonctionnalité doit être disponible à tout moment du traitement d'un dossier.

### **5.1.2 Gestion des demandes**

Comme pour la gestion des contacts, la gestion des demandes est nominative. L'agent d'accueil doit pouvoir accéder au dossier de manière simple et rapide.

La recherche de dossiers existants doit pouvoir se faire sur :

- Le prénom et le nom, ou le nom patronymique,
- La date de naissance,
- L'adresse ou le secteur géographique,
- Une chaîne de caractères.

La recherche peut également être phonétique.

L'application gèrera les accès concurrents. En particulier, la mise à jour des données « Famille » ne sera possible que si l'information n'est pas mise à jour par un autre agent. Le blocage de la saisie sera réduit au minimum, si possible au niveau de l'information saisie.

A ce stade, l'agent du service accueil est amené à créer soit en différé, soit en direct un dossier de demande.

La saisie des données du demandeur doit être facilitée par une ergonomie qui regroupe les informations essentielles sur un minimum de pages de saisies (voire une page). Les pages nécessaires à la saisie doivent être accessibles sous forme d'onglets sur chaque page.

Le caractère obligatoire ou facultatif des données doit pouvoir être paramétrable. Chaque collectivité doit pouvoir paramétrer soit un message d'alerte sur une information non renseignée, soit un blocage de la saisie, soit choisir de ne pas imposer de contrainte sur la saisie de l'information.

A part les informations commentaires, les informations non nominatives seront normées, c'est-à-dire qu'elles feront référence à une liste de valeurs possibles. Chaque collectivité aura la possibilité de modifier ou de compléter cette liste. La liste des valeurs possibles sera accessible sous forme de liste déroulante pour la saisie.

A ce niveau, les données à renseigner sont :

- Les données d'état civil et adresse. La donnée adresse intégrera des notions de territoire avec au minimum les notions de canton, de secteur et de quartier. Les informations seront normées en lien avec un fichier des voies et pourront être paramétrées pour la commune de La Ciotat,
- Les données relatives à la famille,
- L'origine de la demande (CAF, CG, Association, autre organisme externe, famille, voisin, ..., autre),
- Le type d'action sociale envisagée (aide légale, aide facultative, accompagnement social, maintien à domicile...)
- L'état d'avancement de la demande
- Demande de renseignements complémentaires,

- Prise de rendez-vous,
- Instruction de dossier,
- Attente de prise en charge
- Autre...
- Les commentaires « Post it » permettant de transmettre les informations à d'autres agents qui auraient à traiter le dossier par la suite.

Le niveau de confidentialité des données est peu élevé. Il sera défini pour chaque service, mais globalement, les données peuvent être accessibles à l'ensemble des agents travaillant au sein des services sociaux.

En fonction du type de la demande, l'agent du service accueil doit pouvoir remettre à la personne qu'elle reçoit un document précisant les papiers et informations qu'elle doit apporter pour l'instruction de son dossier. Ce document doit être fonction du type de demande formulée et personnalisable en fonction de la personne reçue. En particulier, il permettra d'indiquer la date d'un prochain rendez-vous.

### **5.1.3 Prise de rendez-vous**

La demande aboutit fréquemment à proposer un rendez-vous à la personne reçue auprès d'un travailleur social ou d'un autre agent pour l'instruction de son dossier.

L'agent de l'accueil doit pouvoir accéder aux plannings des personnes concernées de manière simple et pratique. Il pourra planifier un même rendez-vous à plusieurs travailleurs sociaux s'il s'avère que la personne doit être reçue par plusieurs agents en même temps.

Plusieurs rendez-vous étalés dans le temps pourront être planifiés à une même personne. L'application proposera soit les premiers créneaux disponibles, soit les créneaux disponibles dans une période qui pourra être précisée. Une fonction de blocage empêchera la prise de rendez-vous sur un créneau déjà réservé.

Les plannings pourront être pré-remplis en fonction des disponibilités de travailleurs sociaux, et notamment dans les cas d'astreintes planifiées. La saisie d'une absence générique concernant plusieurs travailleurs sociaux (ex : réunion d'équipe) pourra être saisie une fois pour tous les plannings grâce à une sélection préalable des plannings concernés.

L'accès en mise à jour aux plannings des travailleurs sociaux sera limité. Le droit d'accès sera fonction des profils utilisateurs.

Le rendez-vous une fois fixé, l'agent d'accueil doit pouvoir imprimer un document qui récapitule le motif de sa visite, la date du rendez-vous et le travailleur social que rencontrera le demandeur.

Le planning des agents des services sociaux sera spécifique à l'application.

## 5.2 L'aide sociale légale

Les aides légales et conventionnées sont les aides qui font l'objet d'une prise en charge par le Conseil Général des Bouches du Rhône ou un autre organisme financeur. Elles nécessitent l'instruction de dossiers selon le formalisme imposé par le Conseil Général. Le Conseil Général est alors le seul financeur de l'aide.

L'instruction des dossiers peut faire l'objet d'une convention avec le Conseil Général. En général, dans le cadre de la convention, les services sociaux de la ville sont tenus de fournir au Conseil Général un certain nombre de données statistiques sur l'activité faisant l'objet d'une convention.

Les aides peuvent être ponctuelles ou récurrentes. Le processus d'attribution de l'aide est similaire à celui de l'attribution d'une aide sociale facultative. Le calcul des droits à prestation devra intégrer les grilles de calcul élaborées par le Conseil Général.

**L'outil doit permettre d'automatiser au maximum la constitution des dossiers à destination du Conseil Général. Chaque aide accordée fait l'objet d'un dossier au formalisme précis.**

Il est attendu de l'application qu'elle fournisse aux services sociaux du CCAS de La Ciotat les formulaires informatiques conformes aux documents du CG13 et validés par celui-ci. Dans le cadre des prestations de maintenance, les candidats s'engageront à faire évoluer ces documents en fonction des évolutions imposées par le Conseil Général. En particulier, l'application permettra de gérer les échanges dématérialisés quand ils seront imposés par le Conseil Général.

Bien entendu, l'ensemble des informations demandées dans les dossiers d'instruction doivent être présentes dans l'application. L'application gèrera la date d'édition du dossier et la date de l'envoi au Conseil Général, et indiquera l'agent en charge du dossier.

L'agent pourra effectuer le calcul des droits à l'aide en fonction des éléments fournis par le demandeur. L'application permettra d'intégrer les grilles de calcul des droits du Conseil Général.

La constitution du dossier de demande pourra être automatisée au maximum. Les travailleurs sociaux ne pourront avoir qu'à remplir l'intercalaire dans lequel ils glisseront l'ensemble des documents demandés par le Conseil Général.

Dans un deuxième temps, et dans la perspective de la dématérialisation des échanges avec le Conseil Général, l'application permettra le rattachement de pièces scannées au dossier du bénéficiaire et au type d'aide demandée.

Les aides attribuées par le Conseil Général étant fréquemment accordées pour une période définie, il est nécessaire que l'instructeur du dossier soit alerté des fins de droit, à travers un système d'alertes, directement sur son bureau.

## 5.3 L'aide sociale facultative

Les aides facultatives sont les aides accordées par la collectivité. Elles sont de plusieurs types :

- Attribution d'un mandat ou d'un chèque,
- Prise en charge de factures (obsèques, cantine scolaire, fluides, hébergement, ...),
- Attribution de tickets d'aides diverses et variées, alimentaire, transports, ...
- La fourniture de services,

Le processus d'attribution d'une aide est le suivant :

- Suite à l'accueil du demandeur, soit traitement immédiat de la demande, soit prise de rendez-vous pour constituer le dossier,
- Accès au dossier du demandeur et calcul des droits à prestation à partir des documents fournis, ou évaluation sociale hors critères des ressources,
- Mise à jour du dossier (souvent en différé, parfois par un secrétariat ou par l'agent d'accueil) et constitution du dossier de demande,
- Possibilité de transmission du dossier à la commission d'attribution des aides,
- Prise en compte de la décision de la commission et mise à jour du dossier,
- Possibilité de rédaction et d'envoi d'un courrier de réponse.

L'aide attribuée peut être ponctuelle ou récurrente. Dans ce dernier cas, les agents suivent le versement de l'aide.

Les demandes peuvent être instruites par le service accueil dans le cas d'aides ponctuelles soumises à des critères définis ou par les travailleurs sociaux dans le cas du traitement d'une situation plus complexe. Ainsi, un demandeur peut ne pas répondre aux critères d'attribution d'une aide, mais que cette aide lui soit accordée sur la base d'un argumentaire du travailleur social.

**Les agents doivent pouvoir accéder facilement au dossier d'un demandeur et visualiser l'historique de l'ensemble des aides attribuées sans avoir à procéder à un récapitulatif des différentes aides accordées.**

**Les agents doivent pouvoir disposer d'une édition de la synthèse du dossier du demandeur qui reprend les données génériques du bénéficiaire et l'historique des aides accordées et des actions engagées.**

Une information permettra de comptabiliser le montant des aides facultatives accordées à un bénéficiaire et à une famille. Cette information sera disponible en visualisation dans le dossier bénéficiaire et le dossier famille rattaché.

Sur la base des éléments de rémunérations fournis, l'agent va renseigner le demandeur sur son droit à l'attribution de l'aide. Il est attendu que l'application permette le calcul automatique du droit à prestation en fonction de barèmes qui sont spécifiques à chaque aide. Un champ libre devra pouvoir être disponible pour la saisie de toute information utile. Le calcul automatique doit pouvoir prendre en compte la notion de reste à vivre. Il doit donc identifier les informations suivantes :

- Tous les types de revenus,
- Les dépenses obligatoires : la notion de dépense obligatoire doit pouvoir être adaptée au contexte de chaque collectivité. Elle doit identifier au minimum :
  - Les dépenses de logement (loyer, fluides, impôts),
  - Les dépenses liées au travail (déplacement, garde d'enfants),
- Le nombre de personnes à charge au foyer.

Au cours du rendez-vous ou après le rendez-vous, l'agent va mettre à jour le dossier du demandeur avec les éléments de justification apportés. En cas de saisie différée, l'application proposera des fiches récapitulatives du dossier de la personne avec les informations à renseigner, en fonction de l'aide.

A partir du dossier, il va constituer le dossier d'aide qui sera soumis à la commission d'attribution. La réalisation du dossier d'aide doit être automatisée à partir des données présentes dans l'application. Il est spécifique à chaque collectivité, mais il contiendra au minimum :

- Les coordonnées du demandeur,
- L'historique de sa situation et des aides accordées,
- L'aide sollicitée et les éléments factuels d'attribution,
- Les éléments d'appréciation et/ou de justification du travailleur social : cette information devra être présente dans le dossier du bénéficiaire et rattaché au domaine « Aide facultative ». Elle sera distincte des informations que le travailleur social peut être amené à saisir concernant l'accompagnement social et qui sont strictement confidentielles.

L'application permettra d'intégrer dans le dossier de l'individu des documents scannés ou transmis électroniquement. L'application acceptera les formats de fichier les plus couramment utilisés.

L'application permettra également d'éditer une liste récapitulative de tous les dossiers qui sont soumis à la commission avec la décision de la commission à inscrire.

Le dossier d'aide et la liste récapitulative doivent être visualisables à l'écran afin de permettre la dématérialisation de la séance de la commission.

Suite à la décision de la commission, le dossier est mis à jour par l'instructeur et devient un dossier de bénéficiaire. L'application devra permettre de générer des courriers types de refus ou d'acceptation de la demande. Ces courriers types seront paramétrables avec l'ensemble des données disponibles dans l'application.

Une demande refusée doit rester dans le dossier de la personne avec un certain nombre d'informations :

- Date du refus,
- Motif du refus, information normée,
- Zone de commentaire justifiant plus en détail le refus.

La référence de l'instructeur est associée à chaque dossier de bénéficiaire.

En cas d'attribution d'une aide récurrente, l'application devra générer un message d'alerte dans un délai paramétrable avant la date de fin de droit. Ce message d'alerte sera envoyé soit par mail, soit sur le bureau de l'instructeur désigné.

L'application permettra de désigner un instructeur « secondaire » en charge du dossier en cas d'absence de l'agent qui a instruit le dossier.

**Un message d'alerte sera disponible avec un délai d'alerte paramétrable pour gérer le renouvellement d'une aide.** L'aide attribuée pourra être reconduite facilement. Le renouvellement de l'aide doit conduire dans l'application à l'attribution d'une nouvelle aide.

L'outil mettra à disposition une fonctionnalité de duplication d'une aide permettant la création simplifiée d'une nouvelle aide. Cette fonctionnalité permettra de sélectionner une liste de personnes bénéficiant d'un type d'aide et de renouveler l'aide pour l'ensemble des dossiers sans avoir à recréer l'aide pour chaque bénéficiaire.

Deux organisations se présentent pour la gestion financière des aides accordées, en fonction de la collectivité et du type d'aide :

- Régie de dépenses pour gérer par exemple des bons alimentaires, des chèques taxis ou des chèques habitat. L'application pourra proposer une gestion de stocks pour la gestion des différents bons et chèques proposés. L'attribution d'un bon décrémentera la régie concernée.
- Mandatement vers l'application de gestion financière et paiement par le Trésor public pour par exemple l'attribution d'un mandat de fin d'année, le paiement d'une facture à un fournisseur.

Dans leur réponse, les candidats proposeront la mise en œuvre d'une interface qui intègre automatiquement les mandats dans l'application de gestion financière CIVITAS.

#### **5.4 Le Revenu de Solidarité Active (RSA)**

Le dispositif RSA a remplacé au 1<sup>er</sup> juin 2009 le dispositif de Revenu Minimum d'Insertion (RMI). Il intègre également les personnes bénéficiant de l'API.

Les agents du CCAS de La Ciotat qui instruisaient les dossiers RMI continuent à instruire les dossiers RSA.

L'application devra permettre l'instruction des dossiers selon le formalisme imposé par le Conseil Général des Bouches du Rhône. La convention avec le Conseil Général impose la production de bilans annuels. Sa production devra être la plus automatique possible.

A l'instruction du droit du bénéficiaire du RSA, un rendez-vous d'orientation est planifié pour établir un diagnostic sur sa situation et définir une filière d'orientation :

- Insertion professionnelle,
- Insertion sociale,
- Orientation santé,
- Orientation logement.

Le diagnostic est concrétisé dans le contrat d'orientation qui est transmis au Conseil Général pour validation.

Le suivi du parcours d'insertion consiste à définir un plan d'action qui est proposé par le travailleur social au cours du rendez-vous. Ce plan d'action est formalisé dans le contrat d'insertion qui est envoyé au Conseil Général pour validation. Après validation, il est suivi par le travailleur social.

**Les fonctionnalités attendues doivent permettre le contrôle de l'acceptabilité du dossier, considéré comme une étape du processus d'instruction du dossier RSA. Il s'agit en fait d'une préinscription au dispositif. Il doit être possible dans l'application de pouvoir attribuer un statut particulier à ces dossiers.**

Les dossiers devront pouvoir être préparés à partir des données renseignées dans l'application. Cela impose que les documents électroniques de l'application soient validés par le Conseil Général.

Le travailleur social travaille rarement en direct sur l'application au cours d'un rendez-vous. Il doit **disposer de fiches d'orientation ou de suivi qui récapitulent les données du bénéficiaire et lui permettent de renseigner postérieurement les données du dossier.**

L'ensemble des données devra être présent au sein de l'application. En plus des données génériques des dossiers, et sans que cette liste ne soit exhaustive, elle contiendra notamment les données suivantes spécifiques au suivi des dossiers de RMI :

#### Description de la situation de l'allocataire

- L'expérience professionnelle, catégorie d'activité (ROME) et expérience du travail,
- La situation professionnelle,
- La couverture sociale,
- Le niveau scolaire,
- Le niveau de formation,
- La situation logement,
- La situation familiale, enfants ou autres personnes au foyer,
- La nature de sortie du dispositif,

#### Descriptif du contrat d'orientation (selon le format du document du Conseil Général)

- Formation engagée,
- Action de santé,
- Activité sociale,
- Dispositif emploi,
- Action logement,
- Aides financières complémentaires,

#### Descriptif du contrat d'insertion (selon le format du document du Conseil Général)

Pour l'allocataire

- Bilan du contrat précédent,
- Description du plan d'action,

Pour le conjoint de l'allocataire

- Bilan du contrat précédent,
- Description du plan d'action,

Le travailleur social pourra également **disposer de synthèse des données du dossier du bénéficiaire.**

Si le travailleur social souhaite travailler directement dans l'application, il devra **disposer de pages de saisies qui récapitulent l'ensemble des informations nécessaires sans avoir à naviguer d'une page à l'autre.**

Tous les contrats disposeront d'une date de début et d'une date de fin. Un bénéficiaire pourra enchaîner plusieurs contrats de suite avec ou sans délai entre deux.

Le travailleur social ou son secrétariat pourra produire les courriers types qui établissent la relation entre l'individu et le travailleur social.

**Concernant le suivi des contrats d'orientation, les travailleurs sociaux ont besoin de pouvoir suivre l'historique des actions proposées et celles réalisées avec les dates d'effet.**

L'occurrence de l'action disposera également de la référence à l'organisme extérieur auquel a été adressé l'individu. A tout moment, le travailleur social pourra disposer d'une synthèse des actions engagées et de leur niveau de réalisation.

L'application permettra la mise en place d'un **système de gestion des alertes** qui pourra être activé (ou non) sur tous les événements avec une date d'effet ou une date de fin.

## 5.5 L'accompagnement social

Pour toutes les actions engagées et précédemment décrites, les services sociaux mettent en place un dispositif d'accompagnement et de suivi de la personne bénéficiant de l'aide. Ils travaillent également auprès de personnes âgées dont les prestations de service proposées sont décrites dans les sections suivantes.

Les travailleurs sociaux interviennent aussi sur des thématiques plus spécifiques qui ne débouchent pas forcément sur l'attribution d'une aide financière. Les informations nécessaires sont particulières à chaque thématique. **L'application devra permettre de créer de nouvelles thématiques en mettant à disposition des informations libres qui pourront être paramétrées par la collectivité.**

Au cours d'un ou plusieurs rendez-vous, **le travailleur social va définir avec la personne suivie un plan d'action avec un certain nombre d'étapes à mettre en œuvre.** Le plan d'action peut prévoir la constitution d'un dossier de demande d'aide sans que cela ne soit systématique. Il s'agira plutôt d'engager soit des actions de suivi auprès d'organismes externes partenaires dans l'action sociale, soit des démarches de médiation auprès d'organismes en litige avec la personne suivie.

Le travailleur social va ensuite suivre la réalisation de ce plan d'action. Chaque action est caractérisée par :

- Le type d'action (suivi de dossier, demande justificatif, constitution de dossier, suivi litige, accompagnement, ...).
- Le code de l'action : l'information doit être normée et personnalisable par thématique,
- Le libellé de l'action : caractères libres, alimentés automatiquement si le code est renseigné
- Une date d'effet,
- La référence de l'organisme contacté, à partir d'un référentiel des organismes partenaires accessible par un menu déroulant,
- Un état de l'action (planifiée, en cours, réalisé),
- Une zone commentaire accessible à un type d'utilisateurs défini,
- Une zone commentaire strictement réservée au travailleur social en charge du dossier, éventuellement partageable avec un autre travailleur social qui peut être amené à reprendre les dossiers de son collègue.

Le travailleur social pourra **disposer à tout moment d'une fiche de synthèse qui récapitule la situation individuelle de la personne suivie et l'historique des actions engagées.**

Les données sont spécifiques à chaque thématique traitée par les travailleurs sociaux. **Toutes les données confidentielles recueillies ou appréciées par le travailleur social et qui n'ont pas vocation à être retranscrites dans les dossiers d'attribution des aides, doivent être strictement protégées et n'être rendues accessibles par le travailleur social qu'à une population restreinte.**

**Les données spécifiques traitées par les travailleurs sociaux ont vocation à être strictement réservées au travailleur social en charge du dossier, ou partagée par une équipe de travailleurs sociaux qui travaille sur la même thématique.**

**L'information commentaire de format libre réservée au travailleur social restera strictement confidentielle. L'ouverture de cette information à d'autres personnes devra pouvoir être gérée par le travailleur social et sera nominative.**

## 5.6 L'aide à domicile

Le service d'aide à domicile assuré par le CCAS de La Ciotat comporte un processus de traitement qui peut s'articuler en trois grandes étapes :

- a) Prise en compte de la demande et création du dossier
- b) Traitement de la demande et mise en œuvre du service
- c) Facturation du service rendu

a) Prise en compte de la demande et création du dossier

Suite à un premier contact avec le service Maintien à domicile du CCAS de La Ciotat, le dossier de la personne âgée est créé dans l'application. L'instruction de son dossier est assurée par un pôle d'instruction au sein du CCAS. Les données du dossier sont complétées avec les éléments apportés, en particulier le niveau de dépendance GIR du futur bénéficiaire.

Au niveau administratif, le service Maintien à domicile du CCAS de La Ciotat fait une première estimation de la prise en charge soit par le Conseil Général dans le cadre de l'Aide Personnalisée d'Autonomie (APA), soit par un ou plusieurs autres organismes financeurs, et définit la quote-part de ce qui reste à la charge du bénéficiaire. Le niveau de prise en charge dépend du degré d'autonomie et des conditions de ressources du bénéficiaire. Le service prépare alors le ou les dossiers à destination des organismes financeurs.

**Les fonctionnalités attendues à ce niveau concernent les étapes suivantes :**

- Calcul automatique du coefficient de dépendance GIR à partir de la grille AGGIR standard,
- Calcul automatique des participations des différents organismes financeurs en fonction de barèmes paramétrés dans l'application. Dans le cadre du service de maintenance, il serait apprécié que l'actualisation des barèmes soit fournie par l'éditeur. L'application doit permettre la répartition du coût du service sur plusieurs financeurs (au minimum 2) plus l'individu. Il prévoira également la notion de caisse primaire et de caisse secondaire.
- La participation de l'organisme financeur peut être fonction du nombre d'heures allouées à l'individu. Un premier niveau de participation est défini jusqu'à un premier seuil, un deuxième niveau de participation entre le premier seuil et le deuxième seuil puis un troisième niveau de participation au-delà du deuxième seuil.
- La participation des organismes est en général fonction d'un barème. Elle doit pouvoir être renseignée sous la forme d'un pourcentage du tarif de la prestation. Il doit être possible également de renseigner un montant de participation.
- Renseignement des dossiers APA du Conseil Général à partir des données de l'application sur la base de documents informatisés, validés par le Conseil Général. Dans le cadre du service de maintenance, il est attendu que les documents ainsi validés fassent partie de la maintenance réglementaire et soient mis à jour par l'éditeur à chaque nouvelle version.
- Idem pour les dossiers des organismes financeurs.
- Production des courriers types de convocation à un rendez-vous, de description du service proposé, à partir des données du bénéficiaire et modifiables avant envoi.

Les données spécifiques aux bénéficiaires d'un service d'aide à domicile :

- Les éléments de ressources financières,
- Les conditions de vie ou de cohabitation (seul, en couple, hébergé...),
- Le secteur géographique et le type d'habitat,
- Les caractéristiques de l'habitat (résidence, bâtiment, code de la porte, étage, présence d'animaux...) permettant d'informer l'aide à domicile avant son intervention,

- Les incompatibilités avec les aides à domicile,
- Les contacts familiaux et médicaux,
- Les autres contacts,
- Les informations GIR, dont le coefficient de dépendance,
- Les informations relatives à la protection des personnes (tutelle, curatelle, ...),
- Les affiliations à la Sécurité Sociale et aux caisses de retraite,
- Les modes de facturation (regroupement des services, regroupement familial),
- Les coordonnées du payeur s'il ne s'agit pas du bénéficiaire.

b) Traitement de la demande et mise en œuvre du service

La décision des organismes financeurs porte sur le nombre d'heures subventionnées et sur le montant de la prise en charge.

La CRAM a mis en place à partir du 1<sup>er</sup> janvier 2010 le dispositif Antares. Il s'agit d'attribuer aux bénéficiaires un montant global représentant une enveloppe budgétaire dans laquelle les bénéficiaires puiseront pour payer les services dont ils bénéficient quel que soit l'organisme qui les fournit.

Pour éviter de réaliser des services alors que le montant global de l'enveloppe est épuisé, le CCAS de La Ciotat souhaite pouvoir contractualiser avec le bénéficiaire ses prestations dans le cadre de cette enveloppe.

**L'application doit permettre :**

- De saisir le montant de l'enveloppe global attribué par la CRAM,
- D'attribuer des services à un bénéficiaire en précisant les montants à payer,
- De saisir des services et les montants associés réalisés par d'autres structures, pour permettre un suivi de l'évolution de l'enveloppe globale,
- D'éditer un récapitulatif des services qui seront mis en œuvre par le CCAS qui permettra de contractualiser la relation entre le CCAS et l'individu.

L'individu peut souhaiter disposer de plus d'heures d'aide à domicile qu'il prendra à sa charge. Le CCAS peut également décider de prendre une partie du montant des heures à sa charge.

La prise en charge des organismes financeurs est pour une période donnée. Une date de début et une date de fin doivent donc être associées à chaque contributeur. **L'application permettra de mettre en place une alerte vers le gestionnaire pour l'avertir dans un délai paramétrable de la fin de prise en charge.**

La prise en charge des organismes peut être à posteriori au démarrage de la prestation. Dans ce cas, le gestionnaire aura la possibilité de définir un dossier de prise en charge sans renseigner l'organisme financeur.

**La confirmation de la prise en charge devra mettre à jour rétroactivement les montants ou les taux de participation pour permettre une régularisation des factures. Elle permettra également la mise à jour du planning type en fonction du nombre d'heures effectivement attribuées.**

Le gestionnaire du service va ensuite affecter une aide à domicile en fonction de certains critères :

- Coefficient de dépendance,
- Secteur géographique de la résidence de la personne,
- Disponibilité des aides à domicile,
- Le type de prestations souhaitées (repassage, ménage, aide aux courses,...)
- Codification des spécificités des bénéficiaires
- Situation contractuelle de l'aide à domicile : le planning des aides à domicile titulaire doit être rempli avant celui du contractuel,
- Choix des créneaux horaires exprimés par l'individu,
- Compatibilité,
- etc...

Le gestionnaire croise les plannings des aides à domicile et le planning du bénéficiaire pour établir le planning type. Chaque semaine, le planning type est reporté pour devenir le planning opérationnel en prenant en compte les absences programmées du bénéficiaire et de l'aide à domicile. Le planning de la semaine et des fiches d'intervention spécifique à chaque bénéficiaire, avec les détails des spécificités de chaque domicile sont communiquées aux aides à domicile. La fiche d'intervention est ensuite signée par l'individu et retournée au service.

**L'application devra proposer une interface permettant d'intégrer les temps en provenance de Domiphone, tout en maintenant la possibilité d'une saisie manuelle.**

Au cours de la prestation, le gestionnaire devra gérer des remplacements suite à des absences imprévues soit du bénéficiaire, soit de l'aide à domicile. Les remplacements doivent être gérés avec les mêmes critères de sélection de l'aide à domicile.

**La gestion du planning s'articule autour des étapes suivantes :**

- Définition des plannings type sur une ou deux semaines et/ou mensuellement,
- Génération des plannings d'intervention, soit à partir d'un modèle type, soit à partir du planning d'intervention de la semaine précédente,
- Prise en compte des absences des bénéficiaires et des intervenants lors de la génération des plannings d'intervention,
- Prise en compte des incompatibilités lors de la génération des plannings
- Disponibilité du planning des bénéficiaires et des aides à domicile,

- Report des saisies dans le planning du bénéficiaire dans le planning de l'aide à domicile et inversement,
- Visualisation aisée du planning de chaque aide à domicile avec indication par couleur distincte des plages disponibles, des plages d'activité « aide à domicile », des plages autres activités, des plages congés, des plages autres absences... Edition possible de ce planning,
- Visualisation aisée du planning hebdo et mensuel de l'ensemble des aides à domicile et édition possible,
- Gestion des remplacements : définition des critères d'affectation, visualisation des plages d'activité qui sont remplacées, visualisation des plages d'activité à traiter, proposition de plages horaires proches (le délai de proximité étant paramétrable).

d) Facturation du service rendu

**Les fonctionnalités attendues pour la tarification portent principalement sur les points suivants :**

- Possibilité d'avoir au minimum trois contributeurs (dont le bénéficiaire),
- Possibilité de saisir le tarif dans le dossier du bénéficiaire soit à partir d'un montant, soit à partir d'un pourcentage du tarif de base de l'organisme
- Calcul automatique sur la base des barèmes intégrés à l'application, des éléments de ressource et du quotient familial,
- Prise en charge par un même organisme modulable en fonction du nombre d'heures attribuées selon l'exemple suivant :
  - 50 % pour les 20 premières heures,
  - 25% pour les 10 heures suivantes,
  - 10% pour les 10 heures suivantes.
- Prise en compte de la notion de caisse principale qui prend en charge jusqu'à un certain seuil et de caisse secondaire qui prend en charge au-delà, comme dans l'exemple ci-dessous :
  - ↳ Un volume de 20 heures est accordé à un individu, dont le tarif horaire est de 15 €. La caisse principale prend en charge les 20 heures sur la base de 10 €. Un autre organisme (CCAS), considéré comme la caisse secondaire prend en charge 2 €. Il restera à la charge de l'individu 3 €.
- Prise en compte de la notion de caisses de priorité 1 (principale et secondaire) et de caisse de priorité 2 (principale et secondaire), comme dans l'exemple ci-dessous :
  - ↳ Un volume de 20 heures est pris en charge par la caisse de priorité 1. L'individu souhaite bénéficier de 10 heures complémentaires. Ces 10 heures complémentaires peuvent être pris en charge par une caisse de priorité 2. Le montant de la prise en charge de chaque caisse principale peut être partielle et être complété par une prise en charge d'une caisse secondaire.

**Pour les dossiers des aides à domicile, en plus des données habituelles d'état civil, l'application devra comporter les informations suivantes :**

- Adresse et numéro de téléphone,
- Possession du permis de conduire B et d'un véhicule,
- Numéro de Sécurité Sociale,
- Niveau de qualification,
- Type de contrat (titulaire, contractuel, vacataire),
- Date d'embauche, stagiairisation, historique des contrats,
- Nombre d'heures contractuelles,
- Nombre d'heures planifiées : une alerte sera prévue quand le nombre d'heures planifiées dépasse le nombre d'heures contractuelles,
- Nombre d'heures réalisées, horaire normaux, dimanche et jours fériés, mensuellement et annuellement,
- Le secteur géographique,
- Compétences (types de travaux),
- Les incompatibilités : une incompatibilité de personne renseignée au dossier de l'aide à domicile est reportée dans le dossier du bénéficiaire et inversement,
- Une case « Observations » qui pourra être complétée par le service.

Une interface sera proposée pour mettre à jour automatiquement les données d'état civil du dossier d'aide à domicile partagées avec l'application RH. Elle sera descendante de l'application RH vers l'application d'action sociale.

Pour chaque période mensuelle, le gestionnaire récupère les fiches d'intervention des aides à domicile pour renseigner le nombre d'heures réalisées dans le mois. **L'application permettra de gérer des reports d'heures si le bénéficiaire n'a pas consommé tous ses droits. La possibilité de reporter des heures sera limitée à une période de temps définie.**

Saisies dans l'application ou récupérées automatiquement à partir de Domiphone, un contrôle doit être effectué par rapport au nombre d'heures contractuelles mensuelles de l'aide à domicile et par rapport aux droits du bénéficiaire. Le contrôle s'exercera également par rapport au temps de travail annualisé de l'aide à domicile. **Des messages d'alerte avertiront d'un dépassement éventuel.**

**Le compteur annuel des heures réalisées pourra être réinitialisé pour l'ensemble des aides à domicile par une procédure automatisée.** Un circuit de validation des heures réalisées devra pouvoir être mis en place. Les heures réalisées une fois validées seront transmises par une interface à l'application de paie. Les heures réalisées sont ensuite facturées à l'ensemble des contributeurs définis pour chaque bénéficiaire et au bénéficiaire.

## 5.7 Le portage de repas

Le portage des repas est un service proposé par le CCAS de La Ciotat avec une participation possible du Conseil Général ou des caisses de retraite.

Le processus d'inscription est similaire à celui du service d'aide à domicile. Un couple a la possibilité de s'inscrire et de bénéficier du portage de repas pour chaque personne.

Le prix du repas est fixé en fonction des conditions de ressources et de situation familiale fournis par le bénéficiaire selon un barème défini par le CCAS de La Ciotat. **L'application permettra le calcul automatique de la participation du bénéficiaire et du nombre de repas livrés.**

Les données spécifiques à cette prestation sont :

- Le régime alimentaire,
- La notion de quartier, plus fine que la notion de secteur, pour permettre l'organisation des tournées.

Pour le moment, le CCAS ne propose pas le choix de plusieurs menus. Pour prévoir cette éventualité, **l'application proposera également un choix de plusieurs menus par jour de la semaine qui sera inscrit au dossier du bénéficiaire.** La liste des bénéficiaires avec leurs caractéristiques de régime alimentaire est transmise ensuite à un organisme externe qui s'occupe de la préparation et de la distribution des repas.

Sur la base des inscriptions, le gestionnaire peut être amené à organiser les tournées. **Une fonctionnalité d'aide à l'organisation des tournées serait appréciée. L'application prendra en compte les suspensions et reprises de service.**

**L'application permettra d'éditer les plannings de distribution et les tournées pour transmission.** En retour, le gestionnaire pointe les repas servis pour permettre l'établissement des factures. Les principes de facturation sont les mêmes que pour l'aide à domicile.

## 5.8 La téléassistance

Le service de téléassistance peut être fourni moyennant contribution soit par le Conseil Général, soit par la commune. Le montant de la participation du Conseil Général est fixe. La contribution à la charge du bénéficiaire est également fixe.

Le CCAS peut décider la prise en charge d'une part de cette somme. Dans le cadre d'une prise en charge par le CG, il est nécessaire d'instruire un dossier qui sera transmis au département. Pour permettre un bon suivi du dossier, **l'état d'avancement du dossier doit pouvoir être indiqué avec systématiquement une date de demande, une date d'effet et une date d'installation de l'appareil.**

Les principes de facturation sont les mêmes que pour les autres prestations à domicile. A noter cependant que les factures du premier et dernier mois de services sont calculées au prorata en fonction de la date de début et de fin du service, ou selon des règles spécifiques à la collectivité.

**Ces règles pourront être paramétrées dans l'application.** Quelques exemples de règles :

- Début de service avant le 5 du mois, paiement complet,
- Début du service entre le 5 et le 20 du mois, paiement selon la durée effective du service sur le mois,
- Début du service après le 20 du mois, pas de paiement,
- Fin de service avant le 5 du mois, pas de paiement.

### **5.9 Autres prestations à domicile**

Le service Maintien à domicile du CCAS de La Ciotat propose d'autres prestations au domicile des bénéficiaires :

- Petits travaux de bricolage et de jardinage
- Aide aux déplacements et au transport

Les prestations proposées sont soit ponctuelles, soit récurrentes. Les processus d'inscription, de mise en œuvre et de facturation sont semblables aux autres services rendus à domicile.

### **5.10 L'animation à destination des personnes âgées**

Pour répondre à la problématique de lutte contre l'isolement et de socialisation des personnes âgées, le CCAS de La Ciotat a mis en œuvre un programme d'animations saisonnier durant les périodes estivales et hivernales.

Un des objectifs attendus de ces animations est d'identifier les personnes âgées isolées sur le territoire de la commune, pour permettre d'avertir une population à risque et de mettre en place des plans d'actions devant des situations critiques (exemple : plan canicule), ou de réaliser des opérations de mailing d'information.

Les informations à renseigner dans ce cadre sont limitées :

- Etat civil, Civilité, Nom, prénom, date de naissance, adresse, téléphone, contacts...

**L'application doit permettre lors d'une inscription à une activité, l'enregistrement très rapide d'un dossier.** Pour cela, le gestionnaire devra disposer à l'écran de pages d'inscription organisées par activité, permettant d'accéder très rapidement à la liste des dossiers présents en base, de traiter les homonymies pour éviter les doublons.

Le paiement de ces prestations fait l'objet en général d'une régie de recettes. Il doit être également possible d'éditer une facture.

**L'enregistrement des personnes dans la base doit permettre également une exploitation statistique des données.**

## 5.11 Facturation des prestations de maintien à domicile

Les principes de facturation des prestations sont communs à l'ensemble des prestations à domicile. **La facture au bénéficiaire doit pouvoir regrouper sur une même facture, l'ensemble des prestations rendues par le CCAS auprès du bénéficiaire ou membres d'une même famille, ou inversement facturer séparément chaque service rendu.**

**La facture au bénéficiaire sera d'une périodicité mensuelle** pour éviter le débit de trop grosses sommes d'argent. Les gestionnaires auront la possibilité d'intervenir sur les factures pour éviter des impairs liés à une évolution imprévue de la situation du bénéficiaire (hospitalisation en urgence, décès ...). Elle pourra être modifiée une fois émise pour prendre en compte une modification des statuts de paiement. Il sera également possible de générer des avoirs à partir de l'application. La facturation pour la téléassistance est trimestrielle, mais pourra évoluer en périodicité mensuelle.

**La périodicité de facturation aux organismes financeurs est fixée par ceux-ci. Elle pourra être mensuelle, trimestrielle ou semestrielle et à terme échu.**

L'application doit donc permettre de générer un ou plusieurs trains de facturation, le contenu de trains de facturation étant paramétrables, en fonction des services rendus et des tiers destinataires de la facture. Elle permettra également le rappel de facturation pour gérer par exemple une prise en charge rétroactive, ou une évolution rétroactive des barèmes de prise en charge.

**L'application doit permettre de produire un état récapitulatif par organisme financeur.**

## 5.12 Paiement des prestations de maintien à domicile

Le CCAS de La Ciotat a mis en place une régie de recettes permettant d'accepter différents types de paiement (espèces, CESU, chèque bancaire ou postal, prélèvement automatique).

Les CESU peuvent être de plusieurs types :

- Le CESU fournit par les organismes financeurs aux bénéficiaires. Ils ne peuvent servir qu'à payer la prestation que l'organisme prend en charge,
- Le CESU versé par les organismes de l'Etat dans le cadre du plan de relance national,
- Le CESU acquis par le bénéficiaire auprès d'organismes bancaires.

Les services payés par les deux premiers types de CESU n'ouvrent pas droit à déduction fiscale. Le dernier type de CESU ouvre à déduction fiscale. L'application permettra l'édition et l'envoi via des courriers types de tous les éléments nécessaires aux déclarations fiscales des bénéficiaires relatives aux paiements des prestations réalisées à domicile.

L'utilisateur pourra acquitter sa facture avec les moyens de paiement qu'il souhaite, en panachant pour une même facture plusieurs types de paiement (CESU et chèque par exemple). Il pourra également décider de bénéficier d'un prélèvement automatique pour certaines prestations et pas pour d'autres.

**L'application permettra l'édition d'un reçu de paiement** qui précisera le type de paiement effectué et les sommes par type de paiement. **Elle permettra l'édition d'un bordereau récapitulatif par mode de paiement à destination des trésoreries.**

**L'application permettra le suivi des paiements.** Chaque facture fera l'objet d'une date butoir de paiement. Selon un délai paramétrable, l'application permettra de générer automatiquement un message d'alerte vers le gestionnaire, permettant une relance du bénéficiaire.

Pour les factures restant impayées à l'issue d'une première relance, l'application permettra de produire les titres de recette qui seront intégrés via une interface dans l'application de gestion financière (CIVITAS). La production des titres de recettes liés aux factures impayées pourra être réalisée en fonction des critères suivants :

- Nom de la personne,
- Prestation concernée,
- Montant de l'impayé et date de la facture par rapport à une date de référence.

La sélection des factures impayées pourra être contrôlée par le gestionnaire qui aura la possibilité de ne pas sélectionner manuellement telle ou telle facture.

**D'une manière générale, l'application éditera également le rôle qui récapitule par tiers les titres de recettes émis.** Elle permettra d'enregistrer le règlement et d'identifier les éléments de défiscalisation des charges patronales pour le personnel titulaire.

### **5.13 Démarche Qualité**

Le CCAS de La Ciotat intervient sur un secteur devenu concurrentiel. Pour y répondre, et mieux mesurer l'efficacité des dispositifs mis en place, le CCAS a instauré une démarche qualité visant à mesurer et améliorer la qualité du service rendu.

**La démarche qualité se traduit par plusieurs démarches :**

- Une étude préalable des besoins permettant d'affiner et de valider les renseignements fournis,
- Des évaluations techniques au domicile des bénéficiaires au moyen d'enquêtes réalisées annuellement,
- Le suivi régulier des conditions d'habitation par l'aide à domicile à travers une fiche de suivi,

**Dans ce cadre, il est souhaité que l'application puisse disposer d'un outil de traitement de ces enquêtes pour en faire une exploitation statistique.**

## 6. L'ENVIRONNEMENT, LES CONTRAINTES ET SPECIFICATIONS TECHNIQUES

### 6.1 L'existence de 2 sites distincts

Les services du CCAS de La Ciotat sont présents sur **2 sites physiques distincts non reliés entre eux informatiquement**, chacun des sites disposant d'un serveur dédié indépendant.

Le service d'aide sociale utilisant le logiciel SACSO est présent dans les locaux de l'Hôtel de Ville au 1<sup>er</sup> étage, et est connecté à un serveur dédié au CCAS.

Les services d'aide à domicile utilisant les logiciels DOMI et MENESTREL sont situés dans le bâtiment Romain Rolland (proche de l'Hôtel de Ville) et disposent d'un serveur spécifique.

### 6.2 La mise en relation de 2 serveurs

Les 2 serveurs utilisés par le CCAS de La Ciotat devront être reliés entre eux dans l'objectif de création d'une base de données commune aux services d'aide sociale et d'aide à domicile, et d'accès à distance sur le serveur hébergeant l'application via des **connexions VPN sécurisées**.

### 6.3 La création d'une base de données commune

L'objectif de création d'une base de données commune doit permettre la saisie, la consultation et l'exploitation des informations relatives aux usagers suivis par les services d'aide sociale et d'aide à domicile du CCAS de La Ciotat.

Cette base de données commune devra prendre en compte tous les paramètres d'activité de ces services, ainsi que les spécifications et contraintes techniques d'intégration et d'installation au sein de la collectivité, et d'exploitation par le CCAS de La Ciotat, en incluant une **interface avec MENESTREL**.

### 6.4 L'architecture de la solution technique

**L'architecture technique du logiciel n'est pas imposée par le CCAS de La Ciotat.** La définition technique de l'outil doit privilégier de répondre aux besoins fonctionnels tels qu'ils sont exprimés dans le présente document en prenant en compte l'organisation de chaque service. **La qualité de l'accès à l'application devra être garantie et homogène sur tous les sites.** Cela impose de proposer une architecture technique soit de type « web », soit de type « client léger » sur l'ensemble des modules proposés.

Le soumissionnaire devra préciser dans son offre les systèmes d'exploitation sur lesquels pourront s'appuyer les progiciels proposés. Il devra décrire précisément l'architecture de la solution qu'il propose et notamment précisera module par module l'architecture technique du progiciel.

Les candidats préciseront dans leur réponse, l'architecture technique de leur module à la date de la réponse et préciseront les dates de disponibilité prévisionnelles des évolutions technologiques des modules.

En particulier, **il devra être indiqué très précisément si le module est basé sur une architecture client/serveur ou une architecture web**, et dans le premier cas, la réponse indiquera la date de disponibilité éventuelle du module web. **La réponse proposée sera considérée comme un engagement contractuel.**

Dans le cadre du marché, le prestataire devra obligatoirement décrire dans son offre la configuration de l'architecture technique requise et le dimensionnement des ressources serveurs (CPU, mémoire et disque) pour assurer un fonctionnement optimal de son outil.

Pour prendre en compte la diversité des architectures techniques de la collectivité, les candidats devront indiquer dans leur réponse, leur capacité à gérer les environnements suivants :

- Architecture Client / Serveur
- Architecture Client / Serveur, postes de travail client léger. Les références des sites utilisant cette architecture seront précisées en indiquant les coordonnées des personnes à contacter.
- Architecture web : les candidats préciseront dans leur réponse, si l'ensemble de l'application est sous cette architecture, ou si son développement est en cours.

**Toute évolution technique majeure qui interviendrait pendant le cours du marché doit être prise en charge dans le cadre de la maintenance annuelle sans surcoût pour la collectivité lié aux licences de droit d'usage et de reprise des données.**

Plus qu'un simple logiciel de gestion, le futur outil permettra aux services du CCAS de La Ciotat et à ses gestionnaires de disposer d'une information pertinente et claire. Tous les utilisateurs, selon leurs habilitations, pourront disposer de restitution de l'ensemble des données relatives à leurs domaines d'activité.

En complément à la structuration de l'information souhaitée, le futur outil devra disposer de fonctionnalités simples et rapides de restitution et de croisement de ces informations. Le soumissionnaire précisera son offre en détaillant :

- Les états standards fournis avec l'application et la capacité de les modifier ou paramétrer,
- Les outils de requête internes mis à disposition en détaillant les requêtes et tableaux fournis,
- Les outils infocentre externes mis à disposition en détaillant les requêtes et tableaux fournis,

**Les outils mis à disposition doivent permettre des représentations sous forme d'histogrammes.** Les gestionnaires des services du CCAS de La Ciotat devront être autonomes dans la production de leurs états et tableaux de bord. Il sera possible d'extraire facilement les données individuelles et de les totaliser selon des critères paramétrables sur chaque état. Les critères seront établis d'après les informations renseignées dans la base de données. **Les résultats des extractions seront exportables vers des outils bureautiques** (Word, Excel...).

Les services seront en mesure de produire des états listes qui croisent plusieurs critères disponibles dans la base de données comme par exemple :

- Nombre de bénéficiaires d'une allocation précise par tranche d'âge et par quartier,
- Nombre de bénéficiaires du RMI et d'une aide facultative par tranche d'âge,
- Nombre de bénéficiaires du RMI par type de qualification professionnelle, par quartier,
- Nombre de bénéficiaires de prestations multiples d'aide à domicile à une date donnée et pour une période donnée par sexe, tranche d'âge, situation familiale, quartier, caisse, tarif...,
- Nombre d'heures effectuées au domicile par agent et par catégorie.

**La réponse des candidats indiquera de manière très précise les limites à la restitution des données et au croisement multicritères en fonction des structures des tables des bases de données.** L'ensemble des données des dossiers pourra être accessible pour enrichir un courrier type. Les courriers types seront productibles à chaque étape du traitement du dossier d'un individu. En particulier, il sera possible de produire un courrier type personnalisé et paramétrable lors des rendez-vous avec les personnes suivies pour acter le contenu du rendez-vous et faire signer le document :

- Attribution d'une aide,
- Définition des conditions de prise en charge d'un service de maintien à domicile,
- Etc...

Il sera possible d'éditer également les lettres de convocation à un rendez-vous et tous les courriers échangés entre les services sociaux et les bénéficiaires. Les courriers types et tous les documents produits à partir des données de l'application devront pouvoir être générés selon plusieurs types de format : .txt, .doc, .docs, .xls, .pdf, .rtf, .xml. Il est demandé formellement aux candidats de fournir en annexe de leur mémoire technique, l'ensemble des états et courriers types disponibles en standard dans leur application.

L'activité conventionnée avec le Conseil Général ou avec d'autres organismes financeurs impose de fournir régulièrement des informations sur les activités conventionnées. La production de ces informations qui est propre à l'ensemble des communes du département, devra être prise en charge par l'application et intégrée dans le contrat de maintenance pour prendre en compte les évolutions des demandes du Conseil Général.

La confidentialité définie au niveau de l'accès aux données de l'application s'applique à la production de tableaux, états, listes produits à partir des outils de requête mis à disposition des utilisateurs. Tous les états faisant apparaître des données individuelles ne pourront être créés, visualisés ou édités que par les agents ayant accès dans l'application aux informations dédiées à ces états. Par contre, les états statistiques qui somment des informations individuelles, mais ne font pas apparaître de données permettant d'identifier les bénéficiaires devront pouvoir être créés, visualisés ou édités par un type d'utilisateur n'ayant pas forcément accès aux données unitaires dans l'application.

**La réponse des candidats détaillera précisément le traitement de la confidentialité sur les états et les restitutions de données.**

**L'application devra être en mesure d'évoluer pour éventuellement intégrer une nouvelle prestation sociale et gérer des données spécifiques à celle-ci.**

Les candidats dans leur réponse préciseront s'il est possible au service informatique de la collectivité de faire évoluer les applications de manière spécifique en :

- Ajoutant une rubrique quelque soit son format dans une table existante, de lui associer une table de valeurs,
- De modifier les pages de saisie de l'application.

**Les candidats préciseront dans leurs réponses les limites à ces évolutions, et les éventuelles restrictions au service de maintenance que ces modifications pourraient induire.**

## 6.5 L'organisation et le calendrier du projet

### 6.5.1 L'organisation du projet

Le projet de renouvellement de l'outil de gestion sera suivi par un **groupe de travail au sein de la collectivité** pouvant être composé de :

- Directrice du CCAS de La Ciotat
- Responsable Moyens, Etudes et Communication du CCAS de La Ciotat
- Responsables des services concernés par les domaines applicatifs

Le **groupe de travail aura en charge le suivi opérationnel du projet** et devra principalement veiller au respect du cahier des charges. Il assurera également le suivi du marché avec le prestataire retenu. Il aura pour tâche de piloter de manière très opérationnelle la mise en œuvre de l'application. Il sera notamment impliqué dans les travaux de :

- planification,
- reprise des données,
- formation,
- paramétrage,
- tests.

Le groupe de travail devra consolider l'ensemble du savoir des applications et recevra par conséquent l'intégralité des formations structurantes dispensées par le prestataire.

**Le prestataire présentera dans son offre une description détaillée de sa conduite de projet, ainsi que des ressources qu'il mettra à disposition pour mener dans de bonnes conditions l'intégration des logiciels.**

Le CCAS de La Ciotat souhaite que **le titulaire s'engage à minima sur une équipe de réalisation composée des profils d'intervenants suivants :**

- Un **chef de projet** chargé de la coordination de l'opération d'implantation des logiciels. Il sera l'interlocuteur privilégié du groupe de travail. Il a la responsabilité de l'affectation des ressources du titulaire, nécessaires pour le bon déroulement de l'ensemble du projet.

Il assurera également le suivi contractuel du projet en collaboration avec la Directrice du CCAS de La Ciotat.

Il sera chargé de l'encadrement méthodologique, de la définition des livrables, de la rédaction des comptes-rendus de réunion.

Il sera également chargé d'encadrer fonctionnellement la mise en œuvre du progiciel et à ce titre possède un niveau de compétences élevé sur l'ensemble des domaines fonctionnels de l'action sociale.

- Un **expert technique**, qui sera l'interlocuteur privilégié des services informatiques, pour permettre la bonne intégration des outils dans l'environnement informatique de la collectivité.

- des **consultants/formateurs**, attachés à des domaines fonctionnels précis. Ils assureront l'assistance au paramétrage et la formation des utilisateurs aux différents modules livrés.

Toutefois, la collectivité peut accepter que les profils de chef de projet et expert technique soient assurés par une seule et même personne, à la condition que celle-ci ait un très bon niveau d'expertise fonctionnelle.

### **6.5.1 Le calendrier du projet**

La notification du marché est prévue semaine 23 de l'année 2010.

Les réunions d'initialisation du projet (avec et sans le titulaire) permettront de définir précisément le planning de mise en place de l'intégralité du progiciel (stratégie de déploiement, chantiers, phases et étapes du projet, populations à former, etc.). Les plannings proposés par les candidats dans leur réponse devront respecter les contraintes suivantes :

- Installation technique : avant la semaine 35 de l'année 2010,
- Formation et démarrage opérationnel d'au moins un service : à partir de la semaine 35 de l'année 2010
- Démarrage opérationnel de l'ensemble des services au plus tard le 1<sup>er</sup> décembre 2010,
- Période de Vérification de Service Régulier (VSR) spécifique à la collectivité, pendant 6 mois à l'issue du démarrage opérationnel,
- Période de garantie de 1 an spécifique à la collectivité à l'issue de la période de VSR,
- Période de maintenance de 1 an reconductible expressément deux fois, à l'issue de la période de garantie.

Les projets pourront être menés de front sur l'ensemble des services en fonction du choix qui sera opéré et des plannings mis au point conjointement entre le(s) éditeur(s) retenu(s) et le groupe de travail auquel participera le(s) représentant(s) de(s) la société(s) retenue(s).

Le démarrage du service pilote est prévu au troisième trimestre 2010. Le service pilote est celui du Maintien à domicile au sein du CCAS de La Ciotat. Le service Social devra être équipé, formé et opérationnel au plus tard le 1<sup>er</sup> décembre 2010.

**IMPORTANT : Les candidats devront indiquer de manière explicite et détaillée dans leur réponse, les charges que les membres du groupe de travail devront assumer pendant la durée du projet de mise en œuvre. En particulier, devront être détaillées les charges de paramétrage qui seront de la responsabilité de la collectivité.**

Les candidats présenteront dans leur réponse, le planning global du projet incluant l'ensemble des chantiers concernant la mise en œuvre pour chaque service. Il prendra en charge les contraintes globales de délai exprimées précédemment.

Le projet détaillé de chaque service sera également présenté.

**Le planning global sera validé conjointement au démarrage du projet. Il sera alors un des documents contractuels du marché.**

## 7. LES PRESTATIONS ATTENDUES

### 7.1 Intégration avec les logiciels existants

Le CCAS de La Ciotat utilise actuellement un certain nombre de logiciels de gestion, avec cependant de nombreux échanges qui se font encore sous forme papier, et des saisies qui sont doublées entre les divers services du CCAS.

Les futurs progiciels devront s'appuyer sur un éventail de systèmes d'exploitation le plus large possible. En particulier, il sera possible de proposer des systèmes d'exploitation du monde libre. **Il serait également intéressant que les candidats proposent une intégration de leur solution avec le logiciel CIVITAS servant à la gestion comptable et à la gestion du personnel du CCAS.** Le choix technique sera réalisé par la collectivité.

**Les candidats préciseront la méthode de mise à jour et le niveau de compatibilité des produits, ainsi que les différentes configurations des postes de travail nécessaires au bon fonctionnement des applicatifs.** La configuration applicative, le système d'exploitation et l'environnement bureautique requis des postes de travail seront indiqués également, en proposant un choix de solutions le plus large possible incluant les solutions du monde libre.

Le futur logiciel doit garantir des bons temps de réponses, des bons temps d'exécution et de traitement, et doit obtenir des performances conformes au niveau de confort attendu par les utilisateurs.

Les exigences de performances concernent :

- le mode d'utilisation transactionnel, pour lequel les performances s'expriment en termes de temps de réponse,
- le mode de fonctionnement différé, pour lequel les performances s'expriment en termes de temps d'exécution (requêtes, traitement...).

Les facteurs essentiels influant les performances sont :

- le dimensionnement de l'architecture (puissance des serveurs et postes de travail, ...),
- les capacités minimales du réseau,
- les spécifications relatives aux composants de l'architecture (exemple : séparation physique en serveur distinct par type d'utilisation),
- l'efficacité du produit logiciel et la structuration de la base de données,
- le nombre d'utilisateurs actifs sur le système,
- les règles d'organisation relatives à l'utilisation des ressources informatiques par les utilisateurs (par exemple : lancement systématique en mode différé des requêtes spécifiques et des traitements par lots).

L'ensemble de ces éléments doit être décrit dans les pré-requis techniques proposés par les candidats dans leur réponse.

Les mesures effectuées doivent porter sur 4 procédures du logiciel :

- la connexion au serveur,
- le lancement d'une fonction,
- les fonctions de saisie et de consultation,
- Les fonctions d'impression et de traitement des tâches.

La connexion au serveur est mesurée entre le clic de la frappe du champ et l'affichage de la page d'accueil du serveur permettant le choix d'une fonction. Le temps de lancement d'une fonction est mesuré entre le clic sur le menu activant la fonction, et la fin de l'affichage du premier écran permettant l'utilisation de la fonction. Le temps d'une consultation est mesuré entre le clic sur le bouton activant l'opération de recherche et ses contrôles, et la fin de l'affichage de l'écran présentant les résultats de la demande.

Le logiciel ne doit pas générer de charge sur le réseau lorsque le poste client est connecté à la base mais qu'aucune des fonctions du logiciel n'est active.

**Les candidats fourniront dans leur réponse les temps moyens de réponse de leurs applicatifs en cohérence avec les pré-requis techniques préconisés et le nombre de dossiers gérés par les services de la collectivité.**

## **7.2 Installation des applications et reprise des données**

### **7.2.1 Procédures d'installation des applications**

Pour l'installation initiale, il est souhaitable que l'application puisse être déployée à partir du serveur sur les postes clients sans avoir à se déplacer sur chaque poste.

Pour les mises à jour des logiciels, l'application des modifications sera déployée automatiquement sur les postes de travail des gestionnaires à partir du serveur d'application.

Au lancement de l'opération, le titulaire fournira au service informatique de la collectivité un dossier de spécifications des pré-requis techniques. Ces pré-requis pourront apporter des compléments aux données fournies dans l'offre mais ne pourront absolument pas remettre en cause les informations fournies.

Sur cette base, le service informatique de la collectivité mettra à disposition les ressources techniques nécessaires et le titulaire procédera lui-même à :

- L'installation des logiciels et des outils associés (base de données incluse) puis des procédures d'alimentation,
- L'installation des logiciels sur un nombre de postes clients définis par le CCAS de La Ciotat en tenant compte des différentes architectures existantes,
- La connexion au réseau d'impression local,

Pendant le projet, toutes les montées de version et application de patches seront à la charge du titulaire. Il assurera les prestations suivantes :

- Il fournira les outils ou procédures permettant de gérer les environnements,
- Il proposera des procédures d'exploitation applicatives,
- Il conseillera le service informatique sur les choix techniques optimaux,
- Il mettra en place une procédure de sauvegarde automatique sur la machine, intégrée au dispositif existant ou autre solution de sauvegarde,

- Il fournira une formation à l'environnement technique et au MCD,
- Il remettra un guide d'installation technique et fonctionnel du logiciel, pour les éléments concernant le serveur, les postes de travail des modules clients serveurs et des modules web, décrivant l'ensemble des tâches à réaliser. L'ensemble des paramètres de la configuration serveur et client (base de registre, paramètres base de données, éléments de scripts, etc.) devra figurer sur le guide d'installation technique.

Les candidats prévoient la mise en place de l'automatisation la plus aboutie possible des travaux d'exploitation à travers un ordonnanceur de travaux, en particulier pour les travaux d'édition. Le choix sera donné à la collectivité d'utiliser ou non cet ordonnanceur.

**Le titulaire devra assurer l'installation du logiciel et l'aide au paramétrage, notamment en conseillant les utilisateurs sur les choix optimaux.** Il devra proposer cette prestation, en évaluer la durée et le coût dans sa proposition en fonction de l'organisation suivante prévue au démarrage :

- installation d'un environnement de test,
- installation d'un environnement de production.

**Les prestations techniques proposées devront prendre en compte les spécificités suivantes :**

- L'ensemble des installations des postes clients devra être réalisé par le titulaire.
- La gestion des traitements différés sera prise en charge par les services utilisateurs.
- L'ensemble des procédures d'exploitation sera pris en charge par l'intervenant externe. Elles devront être automatisées.
- La mise à disposition de la collectivité d'un guide des procédures d'exploitation détaillé, précis et simple d'utilisation.

**Il proposera également une automatisation des procédures d'exploitation nécessitant uniquement des opérations de contrôle.**

### **7.2.2 Reprise des données existantes**

La bonne réalisation de cette prestation est essentielle pour garantir la continuité du service et par la même, la réussite du projet.

Les données à reprendre ne concerneront que les dossiers actifs et les dossiers inactifs figurant dans les applications SACSO et DOMI selon un délai et une antériorité qui seront fixés avec chaque service dans le respect des règles imposées par la CNIL.

Une analyse détaillée sera réalisée pour chaque service afin d'étudier le périmètre précis de la reprise des données en fonction de leur utilité. Cette analyse inclura la définition de dossiers actifs en fonction de chaque type de prestation.

**Les candidats indiqueront dans leur réponse :**

- Les procédures de reprise et les tâches laissées à la charge de la collectivité,
- Les procédures de contrôle des données et les charges pour la collectivité,
- Le planning de la reprise des données.

Les données seront préparées par les services. Les données extraites seront chargées par l'éditeur dans la nouvelle base de données. A l'issue de ce chargement, des comptes-rendus seront produits par l'éditeur permettant aux collectivités de contrôler la bonne fin des traitements de reprise.

**Le périmètre de la reprise des données est le suivant :**

- Les dossiers familles,
- Les dossiers des individus,
- Les dossiers des aides à domicile.

Il sera également demandé soit de reprendre soit de fournir un fichier des rues de la commune afin de garantir la norme de l'information adresse.

Si les tâches à réaliser par la collectivité ne sont pas clairement indiquées, il sera considéré que l'ensemble des tâches de reprise doivent être réalisées par le titulaire du marché.

**Le titulaire s'engagera sur un coût forfaitaire de réalisation.**

**7.3 Accompagnement à la mise en œuvre des outils**

Le titulaire devra dans son offre présenter les conditions d'accompagnement et d'assistance au démarrage qu'il juge nécessaires de mettre en œuvre. Le CCAS de La Ciotat attend du prestataire qu'il propose une tarification forfaitaire pour l'ensemble des actions d'assistance au démarrage de chaque service.

**Le titulaire devra fournir la documentation actualisée en langue française suivante :**

- Documentation fonctionnelle ou guide utilisateur : elle décrira les bonnes pratiques d'utilisation des modules applicatifs. Elle sera accessible à travers une aide en ligne contextuelle.
- Documentation technique : elle fournira en particulier un descriptif détaillé de la base de données (modèles conceptuels, logiques et physiques des données) afin de pouvoir constituer des requêtes et de l'interroger à partir d'un outil d'info centre.
- Documentation d'exploitation : elle décrira les procédures d'exploitations des applications (sauvegarde, interfaces, trains de facturation, ...).

Les réponses des candidats préciseront le support physique de la documentation (papier, en ligne à l'écran, sur CD Rom, autres), ainsi que la fréquence des mises à jour (à la livraison de nouvelles versions, comprise dans le contrat de maintenance).

**Les interfaces demandées seront parties intégrantes de l'application informatique et seront couvertes par le contrat de maintenance.**

Les modifications des données des aides à domicile qui sont enregistrées dans l'application RH doivent être retranscrites dans l'application d'action sociale.

Les données à transférer sont :

- Etat civil,
- Adresse, dont n° de téléphone,
- Avenant contractuel portant sur le nombre d'heures à réaliser,
- Qualification,

L'interface est monodirectionnelle de l'application RH vers l'application d'action sociale.

Le nombre d'heures réalisées par les aides à domicile doivent pouvoir être intégrées automatiquement dans l'application de paie. Les données seront transférées dans une information « Eléments variables » du dossier de paie et valorisées en nombre avec la période de paie concernée. L'interface distinguera les heures normales, les heures des jours fériés et les heures du dimanche. Elle est monodirectionnelle de l'application d'action sociale vers l'application de paie.

**Le logiciel de gestion comptable et de gestion du personnel utilisé par la collectivité est le logiciel de la société CIVITAS dans sa version Client Serveur.**

L'interface permettra :

- La prise en compte des mandats réalisés dans le cadre de l'aide facultative pour le paiement de certaines factures des bénéficiaires,
- La prise en compte des titres de recette dans le cadre de la facturation des prestations de maintien à domicile

## **7.4 Formations**

Le CCAS de La Ciotat attend du prestataire qu'il propose sur la base de son expérience et de son savoir-faire, les formations nécessaires en rapport avec l'organisation de chaque service telle qu'elle est présentée au chapitre 3.

Chaque groupe de formation sera limité à 8 agents maximum. Le titulaire prévoira la constitution de **supports pédagogiques personnalisés** (papier et dématérialisé) à destination des stagiaires permettant la mise en œuvre par les agents de ces formations.

**Le titulaire devra indiquer dans sa réponse :**

- Le contenu des formations prévues par module,
- Le nombre de jours de formation par module,
- Un calendrier indicatif en fonction du planning prévisionnel de démarrage,
- Le public concerné et les pré-requis pour chaque module.

Il indiquera également les modalités pédagogiques possibles sur les types de formation, les publics et l'équipement nécessaire à la réalisation des formations.

**Le titulaire du marché devra assurer pour la collectivité les formations suivantes :**

- Au groupe de travail pilote du projet,
- Au personnel du service informatique municipal,
- Aux gestionnaires et utilisateurs de chaque domaine fonctionnel.

#### ↳ **Formation de l'équipe projet au paramétrage et à l'ensemble des fonctionnalités**

Le groupe de travail pilote du projet sera particulièrement impliqué dans les travaux nécessaires au paramétrage de l'outil et de l'ensemble des modules. Par conséquent, il devra suivre l'ensemble des formations au paramétrage et à l'utilisation des modules.

La connaissance de la philosophie générale du logiciel favorisera une participation active de l'équipe projet dans la construction des applicatifs de gestion.

**Les formations de l'équipe projet seront assurées par le chef de projet du prestataire.**

#### ↳ **Formations techniques sur site**

Le personnel du service informatique municipal sera formé aux aspects techniques du logiciel et à l'utilisation des modules. Leur formation sera prise en charge par le prestataire sous la forme d'un transfert de compétences.

A l'issue des formations, ils seront en mesure d'assurer les tâches suivantes :

- Installation du logiciel, des versions et des patches,
- Exploitation (sauvegarde, restauration, etc.),
- Administration des données,
- Administration des utilisateurs,
- Installation du système,
- Import/export et recréation de la base,

**Ces formations seront assurées par le chef de projet et/ou l'expert technique du prestataire.**

#### ↳ **Formation des gestionnaires aux fonctionnalités sur site**

La formation des gestionnaires sera assurée une fois que le paramétrage de l'ensemble de l'application sera réalisé. Le planning sera établi pour que les gestionnaires soient en mesure d'utiliser le nouvel applicatif de manière opérationnelle à l'issue de leurs formations.

**Ces formations seront assurées par des consultants/formateurs du prestataire.**

## 7.5 Maintenance et assistance technique

La maintenance des logiciels de gestion, s'entend dans un environnement informatique validé par le titulaire du marché. Cet environnement informatique peut évoluer en fonction des changements de version des différents composants de l'environnement informatique qui héberge les logiciels, tels les bases de données, le système d'exploitation des serveurs ou des postes de travail. Cette évolution est prise en compte dans le cadre de la maintenance adaptative.

**Le CCAS de La Ciotat attend du prestataire qu'il propose dans son offre :**

- Une maintenance réglementaire et légale,
- Une maintenance corrective,
- Une maintenance adaptative technique,
- Une maintenance évolutive,
- Un service de support téléphonique aux utilisateurs avec une plage d'ouverture fixée de 8h à 19h du lundi au vendredi (jours fériés exclus) réellement accessible,
- Une télémaintenance dont le service informatique de la collectivité conservera seule la maîtrise d'accès par rapport au prestataire, et ceci pour assurer la sécurité du système d'information des collectivités,
- Un volant forfaitaire de journées d'assistance complémentaires pour des prestations d'assistance fonctionnelle ou technique sur site à l'issue de l'admission définitive.

### ◆ Maintenance légale

Elle concerne l'évolution des logiciels résultant d'une obligation de mise en conformité avec des dispositions légales, réglementaires ou jurisprudentielles nouvelles ou modifiées.

La mise à jour doit être effective à la date d'exécution indiquée dans les décrets, textes officiels ou tout autre document qui définit la nouvelle règle.

La mise à jour dans l'environnement de la collectivité doit être automatisée et dématérialisée dans toute la mesure du possible.

En particulier, la mise à niveau devra être accessible à des non informaticiens et ne devra pas faire l'objet de prestations complémentaires.

Les candidats décriront dans leur réponse les procédures de mise à niveau de l'environnement réglementaire des collectivités.

### ◆ Maintenance corrective

Elle recouvre l'ensemble des opérations à effectuer pour remédier aux défaillances décelées lors de l'utilisation normale du logiciel afin de le rétablir dans un état conforme aux spécifications. Il s'agit de corriger les anomalies résiduelles résultant du logiciel, de son développement, ou de son évolution.

#### ◆ Maintenance adaptative

Elle concerne les opérations à effectuer pour faire évoluer les logiciels maintenus et les adapter aux évolutions de l'environnement technique (matériel, systèmes d'exploitation, composant système ou réseau, ....).

#### ◆ Maintenance évolutive

Cette maintenance concerne l'introduction d'améliorations techniques ou fonctionnelles dans le cadre du périmètre fonctionnel décrit précédemment, ou d'extensions de fonctionnalités aux logiciels fournis gracieusement par l'éditeur.

Elle se matérialise par la mise en place de nouvelles versions des logiciels.

Dans le cadre de la mise en œuvre de nouveaux modules ou de nouvelles fonctionnalités, non incluses dans le périmètre fonctionnel évoqué, la maintenance et le support aux utilisateurs sur les nouveaux modules ou nouveaux logiciels seront définis dans le marché portant sur la mise en œuvre de ces modules ou logiciels.

Le titulaire s'engagera à apporter tout le soin raisonnablement possible à l'exécution de la prestation de maintenance. **Dans le cadre du service de maintenance, le titulaire est soumis à une obligation de résultats.**

La collectivité s'engage à respecter les conditions normales d'utilisation des logiciels, à appliquer strictement les instructions données par le titulaire, et à respecter toutes les dispositions du présent marché.

La collectivité s'engage à installer sur les serveurs accueillant les logiciels faisant l'objet du présent marché, les versions de mise à niveau du système et du gestionnaire de base de données qui lui sont régulièrement fournies par les fournisseurs desdits produits.

Le titulaire s'engage sur la cohérence de ses applicatifs avec les versions maintenues par les éditeurs des logiciels outils tels que les systèmes d'exploitation, les bases de données, les outils de requête proposés dans sa solution applicative.

Le titulaire s'engage à faire fonctionner les logiciels dans un environnement informatique dont les versions des différents composants sont maintenues par les sociétés éditrices de ces composants.

La collectivité sera tenue d'accepter et d'installer toute nouvelle version des logiciels non facturée séparément par le titulaire, si elle est compatible avec l'environnement informatique validé initialement par le titulaire dans la mesure du respect des items précédents par celui-ci. Une liste des versions maintenues lui sera fournie par le titulaire.

Le titulaire s'engage à avertir les collectivités de la fourniture d'une nouvelle version dans un délai de deux mois avant sa mise à disposition. A cette occasion, le titulaire détaillera les fonctionnalités attendues de la nouvelle version et ses évolutions par rapport à la précédente. Il garantit que le fonctionnement de la nouvelle version ne présentera pas de régression fonctionnelle et technique.

La collectivité informera le titulaire de toute anomalie dans le fonctionnement des logiciels.

Le titulaire proposera dans sa réponse le mode de communication avec la collectivité pour la déclaration de bogues, des anomalies et des demandes d'évolution.

## **↳ Exclusions du service de maintenance**

Le titulaire précisera les limites de son service de maintenance qui incluront notamment les prestations d'installation ou de formation aux nouvelles versions livrées dans le cadre de la maintenance.

Il précisera notamment le nombre de versions majeures (ou annuelles) maintenues et les délais demandés pour la mise en œuvre d'une nouvelle version.

**La livraison d'améliorations ou de nouvelles versions des logiciels devra se faire sur des supports compatibles avec l'environnement informatique de la collectivité.**

**En cas de défaillance du titulaire** à assurer les missions définies dans le présent marché, celui-ci s'engage à donner accès aux sources des logiciels, conformément au règlement de l'Agence de Protection des Programmes.

**La fonction de support aux utilisateurs** a pour objet d'assister les utilisateurs dans leur manipulation quotidienne des logiciels. Le principe de ce service est de permettre aux utilisateurs d'avoir une réponse rapide à un problème spécifique et précis. La durée de l'appel doit rester limitée. L'utilisateur doit pouvoir être rappelé dans un délai de 4 h à partir de la déclaration de la demande auprès du titulaire.

Le service de support téléphonique sera disponible tous les jours ouvrés de 8h à 19h.

**La prise en compte des demandes des utilisateurs est réalisée par le titulaire dans le cadre de ce marché de maintenance suivant une méthodologie qui sera décrite dans sa réponse.**

Le titulaire aura la capacité de se connecter à distance sur les environnements des structures pour être en capacité d'analyser la demande. Le nombre d'utilisateurs ayant accès à ce service est défini en préalable au début de la mission. La connexion à distance se fera de manière habituelle à travers une liaison sécurisée sur le serveur d'application.

**Toutes les opérations sur les bases des données ou les programmes devront se réaliser avec l'accord formel et préalable du service informatique.**

Exceptionnellement, un accès au poste client pourra être réalisé pour permettre d'établir un diagnostic ou pour assister le gestionnaire dans l'utilisation d'une fonctionnalité.

Le titulaire précisera les moyens humains, la localisation, les différentes modalités relatives à cette maintenance. Par ailleurs, le titulaire s'engage durant la durée du marché de permettre au service Informatique de recourir de manière exceptionnelle à une astreinte spécifique en dehors des heures d'ouverture du service de support. Ce recours fera l'objet systématiquement d'une commande particulière.

**LA MAINTENANCE PRENDRA EFFET A L'ISSUE DE LA PERIODE DE GARANTIE DE 12 MOIS PAR PERIODE DE UN AN RECONDUCTIBLE EXPRESSEMENT DEUX FOIS.**