Cahier des Clauses Techniques Particulières

Fourniture d'un progiciel Enfance, Formation, maintenance et assistance

Mairie d'ORNEX

Table des matières

ARTICLE 1. OBJET DE LA CONSULTATION ET DISPOSITION GENERALE 3
1.1 OBJET DE LA CONSULTATION 3
1.2 DUREE DU MARCHE 3
ARTICLE 2. PRESENTATION DES SERVICES PROPOSES AUX FAMILLES 3
ARTICLE 3. FONCTIONNALITES ATTENDUES DU PROGICIEL 4
3.1 GESTION DES INSCRIPTIONS / POINTAGE 4
3.2 PORTAIL PARENTS 5
3.3 FACTURATION / PAIEMENT (TIPI-PAYFIP) 5
3.4 GESTION DES IMPAYES 6
3.5 STATISTIQUES 7
3.6 COMMUNICATION 7
3.7 GESTION DES DROITS D'ACCES 7
3.8 FORMATION 7
3-9 RECUPERATION DES DONNEES 7
3.10 OPTION N°2 : GESTION DU PERSONNEL 7
ARTICLE 4. SUPPORT 8
4.1. MAINTENANCE DU PROGICIEL 8
4.2. DUREE DE LA MAINTENANCE 8
ARTICLE 5. SOLUTION PROPOSEE 9
5.1 ENVIRONNEMENT TECHNIQUE 9
5.2 GARANTIE DU PROGICIEL 9
ARTICLE 6. PRESTATION DE MISE EN PLACE DE LA SOLUTION 9
6.1 INSTALLATION ET MISE EN ORDRE DE MARCHE 9
6.2 PARAMETRAGE 10
6.3 TRANSFERT DE COMPETENCE ET FORMATION 10
6.4 DOCUMENTATION 10
6.5 PROPRIETES DES DONNEES 10
6.6 REGLEMENT GENERAL SUR LA PROTECTION DES DONNEES (RGPD) 10
ARTICLE 7. SUIVI DU PROJET 10
7.1 EQUIPE PROJET DU TITULAIRE 10
7.2 DEROULEMENT DE LA PRESTATION 11

ARTICLE 1. OBJET DE LA CONSULTATION ET DISPOSITION GENERALE

1.1 OBJET DE LA CONSULTATION

Ornex est une commune du Pays de Gex en constante évolution démographique. Elle compte environ 4564 habitants (au 1er janvier 2019), et dispose de deux écoles primaires pour chacune environ 250 élèves. La construction d'une troisième école est envisagée à moyen terme.

La commune propose actuellement les services périscolaires et extrascolaires (voir article 2) à destination des enfants de 3 à 11 ans (maternelle et élémentaire) sur chacune des écoles :

- L'école des Bois, 252 rue de Béjoud à Ornex
- L'école de Villard, 137 rue de Villard à Ornex

Concernant les progiciels utilisés pour gérer ces services, la commune d'Ornex fait actuellement appel à deux titulaires différents :

- SISTEC, pour son progiciel FUSHIA. Ce dernier permet la gestion des inscriptions aux différents services périscolaires et extrascolaires, la facturation de ces services, et la publication de données statistiques.
- MEZCALITO, pour la gestion des portail parents et administration (Les Parents Services).

D'une part, nous souhaitons faire appel à un seul et même titulaire pour le progiciel utilisé à l'interne et pour le portail réservé aux parents. D'autre part, les fonctionnalités et l'ergonomie ne nous satisfont plus.

Ainsi, la commune lance une consultation pour évoluer vers un progiciel complet de gestion du service enfance. Le présent cahier des charges décrit les caractéristiques techniques du progiciel, objet du présent marché. Il comprend les points suivants :

- La fourniture et l'installation du progiciel,
- La formation du personnel concerné,
- Le contrat de maintenance lié au progiciel,
- La récupération des données de l'ancien progiciel,
- La fourniture éventuelle des systèmes de pointage.

Les candidats ont aussi la possibilité de proposer une solution full-web (Software as a Service).

1.2 DUREE DU MARCHE

Le marché aura une durée de 3 ans renouvelable 1 fois de manière expresse. La Mairie pourra résilier le contrat 3 mois avant l'échéance du contrat par lettre recommandée.

ARTICLE 2. PRESENTATION DES SERVICES PROPOSES AUX FAMILLES

Les mêmes services sont proposés sur chacune des écoles, sauf le transport scolaire, uniquement destiné aux élèves fréquentant l'école des Bois. Ci-dessous, en voici la liste, avec le nombre d'enfants fréquentant chacun de ces services en moyenne.

PERISCOLAIRE :

- Accueil du matin (7H30 à 8H30)..... 55
- Pause méridienne (dont repas)..... 350
- Accueil du soir (16H30 à 18H30)..... 130

- Accueil du mercredi (7H30 à 18H30) 90
- Transport scolaire (4 fois par jour)..... 50

EXTRASCOLAIRE :

- Accueil de loisirs durant les vacances scolaires..... 50
- Séjours/Camps pour les élémentaires et primaires 12

AUTRE :

- Cette année 2019, organisation d'un séjour à l'étranger pour les adolescents 12

Chacune de ces inscriptions inclut des variables nous permettant d'adapter l'offre de services aux enfants, et qu'il convient de prendre en compte dans la proposition d'offre. Exemples :

- Différents types de repas servis (standard, sans viande, sans porc …)
- Plusieurs formules d'accueil le mercredi : matin, journée, après-midi, etc.

De la même manière, plusieurs variables déterminent le tarif appliqué aux familles :

- Commune ou hors commune
- Quotient familial, etc.

Ces paramètres doivent être pris en compte dans les fonctionnalités du progiciel proposé (tarifs différenciés selon ces critères).

ARTICLE 3. FONCTIONNALITES ATTENDUES DU PROGICIEL

7 agents utilisent le progiciel :

- La secrétaire du service Enfance (inscriptions, données familles, émission des factures, gestion des paiements), présente en Mairie
- La secrétaire comptable (gestion des paiements), présente en Mairie
- Les 2 responsables Enfance, **présents sur chacun des sites** (inscriptions, données familles)
- Le directeur de l'Enfance (inscriptions, données familles, émission des factures, gestion des paiements), présent en Mairie
- Les deux personnes responsables de l'accueil de loisirs durant les vacances

3.1 GESTION DES INSCRIPTIONS / POINTAGE

De manière générale, voici les attendus :

- Sous un onglet « Foyer », saisie des données concernant les enfants, les parents, la fratrie, le dossier médical (médecin traitant, allergies, fiche sanitaire nomenclature Jeunesse et Sports…), le régime allocataire des parents (CAF, MSA, régimes spéciaux), le nom du responsable légal (parents, tuteurs), les informations en cas de garde alternée des enfants, la liste des personnes autorisées à venir chercher les enfants, l'information d'une décision de justice interdisant à un parent de venir chercher son enfant, les informations relevant du handicap (bénéficiaire de l'AEEH).

- Possibilité d'intégrer les données fournies par la CAF, notamment via CDAP.

- Saisie et gestion des inscriptions (régulières et occasionnelles), ainsi que réajustements de présence des enfants aux différents services **avec une base de données commune à tous les services (actualisation en temps réel)**.

- Quotas possibles par la mairie avec liste d'attente automatique lors des inscriptions aux différents services (notamment vacances/séjours), et validation ou non par le service Enfance.
Exemple : prioriser habitants de la commune, privilégier la mixité (garçons/filles), etc.

- Quota toujours : possibilité de prévoir des quotas différents d'un jour à l'autre (notamment sur accueil de loisirs). Ou à minima d'une semaine à une autre (détailler possibilités dans l'offre).
➢ Exemple : semaine 1 : accueil de 24 maternelles et 24 primaires
semaine 2 : accueil de 16 maternelles et 36 primaires

- Suivi du dossier d'inscription avec la liste des pièces à remettre.
Exemple : possibilité d'empêcher l'inscription à un service/une activité à un parent avec message d'information pour celui-ci.

- Possibilité de basculer les données d'une année à une autre pour les enfants sélectionnés (en somme, enfants passant au niveau supérieur, hormis CM2).

- Possibilité d'imprimer un dossier complet -au format papier- relatif à chaque enfant (notamment des éléments suivants : médecin traitant, personne à prévenir en cas d'urgence, etc.).

- Génération automatique des présences et des absences facturées ou non.

- Possibilité d'éditer les listes d'enfants inscrits aux activités avec les spécificités importantes qui apparaissent : régime alimentaire, classe d'appartenance, abonnement forfaitaire ou occasionnel, etc.

MATERIEL DE POINTAGE : le candidat devra proposer des solutions techniques de pointage automatique (application smartphone, tablette, douchette, badge, …). Le matériel nécessaire à ce pointage devra être proposé par le candidat.

OPTION N°1 Le matériel de pointage est une option : le pouvoir adjudicateur aura le choix de commander ou non ce matériel spécifique. Ou encore, il pourra y recourir dans un second temps.

3.2 PORTAIL PARENTS

- Pour chaque famille, accès à un espace en ligne : gestion des inscriptions aux différents services, accès aux factures et possibilité de payer en ligne. De manière idéale, possibilité de déposer les différents documents et justificatifs demandés en ligne (récupérable par la Mairie).

- ✓ IMPORTANT : génération automatique de mails confirmant ou infirmant l'inscription à un service selon la validation du service Enfance.

- Le site de la Commune renverra vers le portail des parents

3.3 FACTURATION / PAIEMENT (TIPI-PAYFIP)

- Création et édition des factures par famille présentées par enfant avec les services fréquentés, le tarif unitaire, les quantités (avec mise en ligne possible sur le portail des parents).

- Paiement mensuel à prévoir, mais possibilité de modifier ce critère au besoin.

- Génération des fichiers et documents à transmettre à la trésorerie.

- Dématérialisation possible des factures et mise en ligne sur le portail parents + envoi de courriel automatique de relance

- Paiement sécurisé des factures.

- Gestion des produits : enregistrement, recherche, modification et suppression d'un produit (avec traçabilité).

- Gestion et suivi comptable des recettes : enregistrement, recherche, suivi des règlements modification ou annulation (avec traçabilité).

- Gestion des encaissements par différents modes de paiement : liste des paiements avec la précision du mode de paiement, enregistrement, gestion des frais, bordereau de versement à la Trésorerie.

- Possibilité » de mettre en place différentes modalités de paiement, : prélèvement mensuel pour les familles qui le souhaitent, par carte bancaire, par virement unique, …

- Affectation des règlements aux différents services Enfance (périscolaire, vacances, séjours, etc.).

- ✓ Garde alternée : modulations de facturation parfois complexes à prévoir.
➢ Exemple : 1 semaine sur 2, ou par activité, ou mix des deux (exemple : la mère prend en charge 1 semaine sur 2 le périscolaire mais aussi les mercredis) …

- L'édition des états de contrôle : état des mouvements en entrée et en sortie, par régie et service, entre 2 dates, produits encaissés par mode de règlement, recettes sur une période définie, grand livre, traitements annuels et édition des états comptables.

- Prise en compte des tiers-payants éventuels et modifications possibles des paramètres (ex : VACAF devenant Loisirs équitables)

- Possibilité de modifier une facture sans en changer le numéro tant qu'elle n'est pas expédiée à l'usager, envoyée au paiement.
- Edition d'un avoir en cas d'erreur de facturation et possibilité de la déduite de la facturation suivante.

3.4 GESTION DES IMPAYES

- Gestion des impayés avec des listes de contrôle et possibilité de transmission en comptabilité :

Au moment de l'arrêté de la régie, le service Comptabilité utilise « Berger-Levrault Gestion Financière ». Ainsi le progiciel pourra proposer de créer directement les titres de recettes dans berger-Levrault et mettre les factures impayées en pièce jointe, avec l ASAP (avis des sommes à payer).
De même, la création de nouveaux tiers uniquement pourra être facilitée par l'intégration des données (nom du payeur, adresse, code postal, ville, catégorie particulier) dans le logiciel « Berger-Levrault Gestion Financière ».

- Automatisme des relances et suivi.

Exemple :
- ➢ envoi d'un mail automatique aux familles 1 semaine avant la date limite de paiement,
- ➢ envoi d'un second mail différent le jour de la date limite de paiement,
- ➢ liste des personnes ayant des impayés envoyée aux services concernés.

- Lisibilité du suivi des relances (ex : qui a une relance en cours, ou deux relances, etc.).

- Eventuellement possibilité de bloquer inscriptions sur activité si impayés pour une famille.

3.5 STATISTIQUES

- Génération de statistiques de présences, d'absences, de répartition par quotient familial, par classe, notamment selon les règles de la CAF et MSA mais avec possibilité de modifier les paramètres (selon changements d'orientations des financeurs).

- Possibilité d'extraire des listes par critères de sélection (niveau de classe, école, année de naissance, adresse…) avec génération d'un fichier exploitable pour impression (via Excel).

- Extraction de données (notamment requêtes sous forme de tableaux Excel) aisée, intuitive, et personnalisable de manière autonome (sans intervention nécessaire du support informatique).

➢ Exemple 1 : création d'un tableau faisant apparaître les mails des parents dont les enfants ont au moins une fréquentation aux services du mercredi
➢ Exemple 2 : création d'un tableau des enfants dont les parents ont un quotient familial compris entre X et Y.

3.6 COMMUNICATION

- Génération de courriers types, mailing, etc. possibles,

- A minima : obtention facile des coordonnées des familles inscrites par activité (ex : familles ayant inscription sur vacances)

➢ Exemple : nous souhaitons informer les familles dont l'enfant est inscrit la première semaine des vacances de février de la nécessité de l'équiper d'un casque de vélo, etc…

- Idéalement : communication directe avec les familles par clé d'entrée (même exemple que ci-dessus) via le portail famille.

3.7 GESTION DES DROITS D'ACCES

Chaque utilisateur de l'application devra être identifié par une signature unique (login / mot de passe). Le service devra être en mesure de gérer de façon autonome les utilisateurs déclarés dans le progiciel ainsi que les droits d'accès qui leur sont attribués dans les différents modules du progiciel.

3.8 FORMATION

✓ En plus des fonctionnalités prévues ci-dessus, le candidat devra proposer de manière détaillée le type de formation nécessaire pour la prise en main du progiciel à destination des agents concernés.
Et ce, en prenant soin de préciser le nombre de demi-journées à prévoir selon la fonction des agents concernés (voir introduction de l'article 3 : fonctions des différents agents indiquées).

3-9 RECUPERATION DES DONNEES

✓ IMPORTANT : Le candidat devra être en mesure de récupérer les données utilisées actuellement sur notre progiciel Fushia (entreprise SISTEC) de l'année en cours.

3.10 OPTION N°2 : GESTION DU PERSONNEL

Le candidat pourra proposer de manière optionnelle les fonctionnalités suivantes, et faire apparaitre dans son offre le tarif prévu pour cette option (cf. BPU) :

- La gestion planning du personnel

- Le calcul du taux d'encadrement (prenant en compte la qualification du personnel)

ARTICLE 4. SUPPORT

Le titulaire met en place une maintenance de tierce applicative qui garantit en cas d'incident de fonctionnement :

- De conserver le programme informatique dans un état lui permettant de remplir sa fonction. Ces prestations de maintien en condition d'utilisation opérationnelle s'exécutent à titre préventif ou correctif. Elles peuvent également concerner des prestations d'évolution du progiciel. Ces services peuvent être rendus sur le site de la mairie d'Ornex ou dans les locaux du titulaire par des moyens de connexion à distance ou bien si la solution est hébergée hors de la mairie.

Le titulaire met à la disposition de la mairie un numéro de contact joignable dans les jours ouvrables et les horaires de bureaux soit entre 8h et 18h.

4.1. MAINTENANCE DU PROGICIEL

- **1 – maintenance évolutive :**

Elle intègre toutes les évolutions du progiciel nécessitées par des changements de réglementation et les évolutions du progiciel développées par l'éditeur.

Le titulaire fait également évoluer l'application en fonction des demandes de la mairie notamment l'intégration de nouvelles délibérations qui modifient les tarifs, les prestations proposées par le service Enfance, la périodicité de ces services, de la facturation ou tout autre modularité nécessitée pour l'utilisation du progiciel.

La maintenance évolutive sera mise en œuvre par le titulaire à distance ou sur site en fonction de la situation.

Au moment de ces évolutions le titulaire informera préalablement la mairie d'Ornex de ces évolutions afin de définir le moment le plus opportun de faire ces modifications sans perturber le fonctionnement des services de la marie et informer les usagers les cas échéants.

- **2 – maintenance corrective (en cas de dysfonctionnements) :**

Les délais maxima d'intervention diffèrent selon qu'il s'agit d'un dysfonctionnement bloquant ou non bloquant pour les utilisateurs :

- Délai d'intervention sous un (1) jour ouvrable pour les dysfonctionnements bloquants,
- Délai d'intervention sous quatre (4) jours ouvrables pour les dysfonctionnements non bloquants.

4.2. DUREE DE LA MAINTENANCE

La maintenance a une durée de 3 ans à compter de la mise en service du progiciel effective en mairie d'Ornex.
Elle est renouvelable une fois pour la même durée.

ARTICLE 5. SOLUTION PROPOSEE

5.1 ENVIRONNEMENT TECHNIQUE

Les configurations des postes informatiques sont variables, mais possèdent au minimum 4Go de RAM (et 8 au maximum). De même, plusieurs systèmes d'exploitation équipent les ordinateurs : Windows 7, Windows 10pro … Le progiciel devra être compatible avec l'ensemble de ces systèmes utilisés.

L'accès à Internet est disponible à l'intérieur de chaque bâtiment à l'aide d'une connexion ADSL.

En fonction de l'option choisie relative à l'hébergement, le titulaire proposera, une solution d'hébergement de l'infrastructure serveur. Il en détaillera les caractéristiques et préconisations nécessaires au bon dimensionnement du serveur

Le titulaire assure dans la solution proposée :

▪ La responsabilité de l'acquisition éventuelle et de l'installation des progiciels et progiciels nécessaires.
▪ La maintenance (matérielle et progicielle) ainsi que la sécurité sont de sa responsabilité
▪ La sécurité des données hébergées (sécurités physique et progicielle des machines), la mise en œuvre des tests de sécurité, la détection des tentatives d'intrusion (IDS) ainsi que leurs traitements sans délai. Un rapport régulier sur ses faits doit être transmis
▪ La sauvegarde des données journalières et conservation des jeux de sauvegarde sur 2 semaines

Dans son offre, le candidat devra présenter un contrat d'hébergement détaillé sur la solution d'un serveur dédié, notamment sur les points suivants :

- Des débits garantis,
- Les temps d'accès garantis,
- Les ressources machines réservées pour les applications et services du site fédérateur,
- Les alertes proposées,
- La maintenance,
- Le dépannage,
- Les restaurations,
- Le lieu d'hébergement physique du progiciel et des données **(En France obligatoirement)**.

5.2 GARANTIE DU PROGICIEL

Le titulaire garantit son progiciel pour la durée du marché à compter de la VSR (vérification de service régulier).
Le contrat de maintenance inclura la maintenance corrective et évolutive du progiciel. Pendant cette période le titulaire assure la maintenance corrective, évolutive et l'assistance utilisateur.
Le titulaire précise dans son dossier technique les clauses de la garantie.

ARTICLE 6. PRESTATION DE MISE EN PLACE DE LA SOLUTION

6.1 INSTALLATION ET MISE EN ORDRE DE MARCHE

L'installation et la mise en ordre de marche du progiciel seront assurées par le fournisseur, en concertation avec le directeur de l'Enfance.

6.2 PARAMETRAGE

La commune attend de la solution et du titulaire une prestation de paramétrage de la solution intégrant notamment la personnalisation des documents générés.
Le titulaire décrira comment il répond à ce besoin et quels sont les paramétrages complémentaires qu'il propose.

6.3 TRANSFERT DE COMPETENCE ET FORMATION

Le titulaire décrira les moyens qu'il propose pour assurer un transfert de compétences aux équipes de la Commune, sur les aspects techniques et fonctionnels de la solution. Il prévoira également un plan de formation adaptée selon les différents profils d'utilisateurs (voir introduction article 3 : utilisateurs du progiciel prévus).

6.4 DOCUMENTATION

Toute la documentation relative à l'utilisation quotidienne du progiciel sera fournie en français et remise au plus tard à la mise en ordre de marche. Elle comprendra :

- La documentation fonctionnelle,
- La documentation technique,
- Le dossier d'installation et de configuration : paramétrage du serveur, paramétrage des postes, initialisation de la BDD, …
- Le dossier d'exploitation,
- Le support de formation,
- La documentation utilisateur.

6.5 PROPRIETES DES DONNEES

Le fournisseur s'engage, s'il tenait en sa possession des données propres à la Commune d'Ornex, à n'en faire aucun usage personnel et à ne pas les diffuser.
Il s'engage à les détruire lorsqu'elles ne lui sont plus nécessaires.
Il s'engage à ne pas divulguer les informations sur le contenu des dossiers dont il pourrait avoir la connaissance dans le cadre de ses prestations.

6.6 REGLEMENT GENERAL SUR LA PROTECTION DES DONNEES (RGPD)

Conformément à la législation relative aux Données Personnelles, le titulaire s'engage à traiter l'ensemble des données personnelles de manière conforme aux textes applicables à la protection des données (Loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée et le Règlement Européen Général 2016/679 du 27 avril 2016 applicable à compter du 25 mai 2018). Le titulaire devra fournir une charte relative à sa politique générale de protection des données personnelles.

ARTICLE 7. SUIVI DU PROJET

7.1 EQUIPE PROJET DU TITULAIRE

L'équipe en charge du projet, proposée par le titulaire, sera composée d'intervenants qualifiés. Ils disposeront d'une réelle expérience dans la conduite de projets similaires. Leur CV peut être joint à l'offre.
De manière complémentaire, le chef de projet affecté par le titulaire justifiera de compétences opérationnelles en matière de gestion de projet. En parallèle de son action, un suppléant sera

nommé de façon à assurer la poursuite du projet dans de bonnes conditions, en cas de défaillance de sa part.
Sauf accord explicite du maître d'ouvrage, seules les personnes mentionnées dans le contrat interviendront sur le projet. Si ces personnes venaient à être indisponibles, le titulaire s'engage à proposer des personnes de niveaux d'expérience et de compétences équivalents. Ces dernières devront être agréées de manière explicite par le maître d'ouvrage, avant intervention dans le cadre du projet.
Le candidat devra préciser le coût unitaire d'une journée de mise à disposition du personnel qualifié. Le coût unitaire comprend le montant des frais (frais de déplacement, d'hébergement et de repas compris) en cas de déplacement sur site.

7.2 DEROULEMENT DE LA PRESTATION

Le titulaire devra présenter dans son offre un programme détaillé de déploiement par phase de sa solution incluant l'ensemble des prestations attendues au présent cahier des charges et celle qu'il prévoit dans ses méthodes d'accompagnement de projet.