

CCTP

Evolution du logiciel de traitement de la demande
sociale

CCAS de la Ville d'Agde

SOMMAIRE

1. CADRE DE LA CONSULTATION	3
1.1. OBJET DE LA CONSULTATION	3
1.2. ENJEUX.....	4
2. PRESENTATION DES SERVICES.....	5
2.1. LE SERVICE SOCIAL	5
2.2. LE SERVICE LOGEMENT	5
2.3. L'ACCUEIL GENERAL DU CCAS.....	6
3. CARACTERISTIQUES PRINCIPALES DE LA SOLUTION RECHERCHEE	7
3.1. ERGONOMIE ET ACCESSIBILITE	7
3.2. LE DOSSIER UNIQUE USAGERS	8
3.3. L'ACCUEIL	11
3.4. L'AGENDA PARTAGE	11
3.5. LA GESTION DES SALLES	11
3.6. L'EDITION D'IMPRIMES NATIONAUX ET DEPARTEMENTAUX	122
3.7. LA GENERATION D'OUTILS STATISTIQUES ET DE PILOTAGE	122
3.8. LA GENERATION AUTOMATIQUE DES COURRIERS ET D'IMPRIMES INTERNES.....	122
3.9. LES ALERTES PARAMETRABLES	133
3.10. LA NUMERISATION DES DOCUMENTS DE L'USAGER	133
3.11. LES DROITS D'ACCES ET LES HABILITATIONS.....	133
4. SPECIFICATIONS FONCTIONNELLES DU SERVICE SOCIAL ET DU SERVICE LOGEMENT.....	14
4.1. AIDE SOCIALE LEGALE AUX PERSONNES AGEES ET PERSONNES HANDICAPEES.....	14
4.2. L'ALLOCATION DE SOLIDARITE AUX PERSONNES AGEES.....	15
4.3. DISPOSITIFS DEPARTEMENTAUX, ORGANISMES DE SECURITE SOCIALE, ORGANISMES DE PREVOYANCE ET DE RETRAITE, DISPOSITIFS ASSOCIATIFS	15
4.4. ACCOMPAGNEMENT SOCIAL GLOBAL	16
4.5. ACCOMPAGNEMENT SOCIAL DANS LE CADRE DU RSA.....	16
4.6. LE DISPOSITIF DES ALLOCATIONS COMMUNALES DE SOLIDARITE	17
5. REPRISE DE DONNEES.....	148
6. SPECIFICATIONS TECHNIQUES.....	19
6.1. ARCHITECTURE APPLICATIVE	19
6.2. PLATEFORME SERVEURS	19
6.3. SERVEUR DE BASE DE DONNEES.....	20
6.4. POSTE DE TRAVAIL.....	20
6.5. SECURITE DU SYSTEME	21
6.6. LICENCE.....	21
7. OBLIGATIONS DES TITULAIRES.....	21
7.1. RESPECT DE LEGISLATIONS APPLICABLES.....	21
8. CONTRAINTES	21

1. Cadre de la consultation

1.1. Objet de la consultation

Le présent marché a pour objet la fourniture d'une solution informatique complète déjà existante, le déploiement de cette solution ainsi que la formation, l'assistance et la maintenance nécessaires à son exploitation.

Le CCAS de la Ville d'Agde a besoin de disposer d'un logiciel de gestion du parcours de l'utilisateur au sein de ses services à vocation sociale, dans un contexte de mutualisation des prestations informatiques avec la Ville, dans une démarche intégrée à la Convention territoriale globale signée avec la Caisse d'allocations familiales et en cours de renouvellement.

Ce logiciel doit être avant tout un outil facilitant la mise en cohérence des interventions et améliorant la qualité du service rendu aux usagers.

Le C.C.A.S. de la Ville d'Agde est doté depuis 2012 du logiciel Implicit (Malleo), dont le contrat vient à échéance le 31 décembre 2018. Le CCAS souhaite, dans ce contexte évolutif et dans le cadre des objectifs définis, lancer une nouvelle consultation pour l'acquisition d'un logiciel de traitement des demandes sociales.

Le projet a pour objectifs de :

- Permettre de tracer l'accueil de l'utilisateur au sein d'un service de la direction que cet accueil soit physique, téléphonique, par courrier ou par mail
- Utiliser une base de données commune
- Disposer d'une gestion unique des usagers
- Gérer les missions inhérentes au Service Social
- Gérer les missions inhérentes au Service Logement
- Gérer les missions inhérentes à l'accueil général du CCAS
- Générer automatiquement les courriers
- Permettre l'élaboration de tableaux de bord
- Permettre l'extraction de données demandées par les différents financeurs
- Permettre la gestion de planning
- Réduire le nombre de fichiers
- Permettre une traçabilité des opérations
- Equiper à terme l'ensemble des services concernés de ce nouvel outil
- Respecter les règles C.N.I.L. en matière de conservation et d'archivage de données notamment

Dans leur réponse, les candidats prévoient les prestations suivantes :

- Conduite et suivi de projet
- Installation, paramétrage et intégration dans le système d'information de la collectivité
- Formation technique des administrateurs technique et fonctionnels sur site
- Formation aux utilisateurs sur site
- Assistance au démarrage sur site et à la reprise des données existantes
- Maintenance

1.2. Enjeux

Notre projet s'intègre dans un enjeu plus large qui consiste à faire évoluer les progiciels de traitement de la demande des familles, intégrant donc le volet social. A ce jour, ces progiciels couvrent en effet plus de 17 000 inscriptions, nous aident à traiter plus de 27 000 factures par an, ainsi que près de 25 000 encaissements (statistiques détaillées jointes en annexe) dans le cadre des activités portées par quatre directions (Enfance, Education, Sports et Culture) et deux services (Age d'Or et Cohésion sociale) de la Ville et de son CCAS.

En raison notamment de leur obsolescence technique et de l'évolution de notre demande, ces progiciels (Concerto et Implicit) ne nous permettent plus de poursuivre l'évolution des services que nous souhaitons développer au bénéfice des familles dans des conditions satisfaisantes, dans le cadre des objectifs déclinés au sein de la convention territoriale globale. A cet égard, la Ville et le CCAS de la Ville d'Agde vont bénéficier d'un cofinancement de la Caisse d'allocations familiales pour faire évoluer ces solutions.

Les prestations concernant les personnes âgées et retraitées sont depuis 2015, gérées et facturées avec le logiciel Concerto, édité par la société Arpeje, avec mise en place d'une facturation unique.

Les enjeux de la mise en place de cette consultation sont donc multiples :

- Contribuer au développement en cours d'un guichet unique au sein de l'accueil général du CCAS, intégrant des prestations liées à l'accès aux droits (domiciliation, prise de RDV pour les travailleurs sociaux, accès aux prestations MDPH...)
- Améliorer la qualité du service rendu aux usagers en facilitant la transversalité de l'information contribuant à la mise en œuvre des objectifs intégrés au sein de la Convention territoriale globale
- Fiabiliser le processus partagé d'enregistrement de la demande de l'utilisateur
- Avoir une base commune usagers
- Disposer des outils de pilotage partageables : tableaux de bord, alertes...
- Limiter les saisies multiples
- Optimiser le temps de traitement de la demande
- Faciliter et/ou harmoniser les tâches administratives des agents
- Disposer d'une solution ergonomique en termes de saisie et de navigation
- Disposer d'une solution évolutive en fonction des contraintes réglementaires
- Permettre une exploitation optimale des données statistiques concernant les usagers et selon différentes variables (âge, sexe, situation familiale...)
- Respecter le cadre réglementaire concernant l'archivage et la conservation des données

2. Présentation des services

La Direction Autonomie et Solidarité est composée de 2 services opérationnels :

- Le Service Social
- Le Service Logement

Des moyens généraux sont affectés à cette direction. Ils relèvent du C.C.A.S. mais inscrivent leur action en lien étroit avec les services fonctionnels de la Ville. Par ailleurs, la direction Autonomie et solidarité est celle qui contribue le plus au fonctionnement de l'accueil général du CCAS, qui est mutualisé au RDC du bâtiment principal de l'Etablissement.

2.1. Le Service Social

Ce service a pour mission l'accueil, l'accompagnement et la prise en charge des personnes isolées ou couples sans enfants mineurs à charge résidants sur la commune d'Agde. De plus ce service est chargé du suivi des allocataires des minimas sociaux notamment des bénéficiaires du RSA dans le cadre de la signature de leur contrat d'engagement réciproque.

4 axes :

- L'Insertion

Le service social anime les actions : Référent unique RSA, Référent Santé, Espace " Lieu Ressources", Le Référent Parcours PLIE.

- L'Accueil d'urgence

Le service assure la gestion et la coordination d'accueil d'urgence des femmes victimes de violences conjugales et intrafamiliale sur le canton d'Agde.

- L'Accès aux droits

Le service a pour mission principale l'établissement des dossiers administratifs après vérification des conditions d'octroi.

- L'Animation de territoire

Le CCAS de la ville a décidé d'élargir son champ d'intervention en mettant en place des actions d'insertion sociale des personnes en difficultés. Ce service développe des actions communes en faveur des publics Agathois.

Le service dispose de 15 agents municipaux.

2.2. Le Service Logement

Ce service a pour objectifs d'informer, d'orienter et de soutenir les personnes rencontrant toute problématique locative.

A travers un accompagnement individuel et/ou collectif, il participe à la mise en œuvre du droit et de l'accès au logement.

Le service logement développe ses actions à travers ses quatre missions principales :

- L'accompagnement social lié au logement
- L'hébergement d'urgence
- La prévention des expulsions
- Le diagnostic local

Le service Logement est l'interface entre le CCAS et les institutions publiques, privées et associatives intervenant dans les domaines de l'hébergement et du logement.

Il informe sur les droits et devoirs des locataires et/ou propriétaires, l'offre locative locale, les différents dispositifs accès ou de maintien existants.

Il apporte une aide individuelle et/ou collective à la recherche d'un logement privé/public ainsi qu'au montage de dossiers administratifs (FSL, dossier de surendettement...). Il intervient dans le cadre de la médiation locative.

Le service logement gère des logements temporaires ainsi qu'un foyer d'hébergement d'urgence ouvert en période hivernale.

Il concourt au recensement et à l'analyse qualitative de l'offre et de la demande. Il s'inscrit également dans une démarche partenariale par un diagnostic partagé entre les acteurs concernés, dans le cadre des projets de rénovation urbaine et tout projet de développement social de territoire en matière d'hébergement et de logement.

Le service dispose de 4 agents municipaux.

2.3. L'accueil général du CCAS

L'accueil général du CCAS est une unité mutualisée, dont le fonctionnement est assuré par la contribution de l'ensemble des directions de l'Etablissement. Constitué d'une équipe de 10 chargés d'accueil spécialisés, il assure les missions suivantes :

- Accueil physique et téléphonique des usagers du CCAS (Espace Mirabel)
- Traitement de premier niveau de la demande ; à défaut, orientation vers le bon interlocuteur
- Qualification de la demande sociale et prise de RDV pour les travailleurs sociaux, via la messagerie interne
- Gestion du dispositif de domiciliation (partie administrative) et remise du courrier aux bénéficiaires
- Point d'information pour les dossiers MDPH
- Gestion du planning d'occupation des bureaux de permanenciers du RDC et salles de réunion

3. Caractéristiques principales de la solution recherchée

3.1. Ergonomie et accessibilité

La solution devra permettre de garantir la fiabilité des données saisies. Pour cela, elle devra :

- Présenter une ergonomie homogène sur tous les modules,
- Disposer d'un manuel utilisateur accessible à tout moment par l'aide en ligne,
- L'utilisateur devra être averti par des messages d'alerte, des messages d'anomalies, des 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.), la date,
- Sauvegarder le contexte dans tous les cas de saisie et pouvoir interrompre une saisie en cours (sans fermer cette saisie), pour aller vers un autre module, puis reprendre cette saisie,

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

- La complétion automatique (les premiers caractères entrés fournissant une liste réduite de choix possibles)
- 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.

La souplesse d'utilisation de l'outil sera un critère important. Pour les travailleurs médico-sociaux travaillant en VAD, la possibilité de consulter les dossiers sur tablette serait une option intéressante (à proposer en option en cas de faisabilité technique).

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 caractères,
- Accès au dossier par recherche phonétique,
- Contrôle d'homonymie sur nom, prénom, date de naissance, nom marital, sur un ou plusieurs critères combinés
- 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
- Accès possible à l'ensemble des données d'un domaine de gestion sans ordre de saisie établi,
- **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.
- Pour les données saisies à partir d'une liste de valeur, les listes de valeurs doivent pouvoir être paramétrées.

3.2. Le Dossier unique usagers

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

En particulier, la base de données usagers sera unique pour permettre au gestionnaire d'avoir directement une vision globale de la situation d'un usager et des personnes qui sont rattachées.

L'utilisateur sera au cœur de l'application. L'ensemble des modules métiers du logiciel s'appuiera sur un fichier d'utilisateurs unique dont les données seront datées et conservées en historique. Chaque membre de la famille pourra être 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 de naissance, chaîne de caractères...).

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

La solution devra gérer les liens entre chaque personne d'un même foyer (demandeur-conjoint, père-enfant).

Le dossier unique de l'utilisateur devra mentionner :

- L'état-civil de la personne
- L'adresse
- La situation administrative
- La situation financière
- La situation locative

3.2.1. L'état-civil de la personne

Les données suivantes pour chaque personne devront apparaître :

- NOM
- Prénom
- Genre
- Date de naissance
- Lieu de naissance
- Adresse (cf CCTP 3.2.1)
- Téléphones
- Adresse email
- Si hébergé type d'hébergement

3.2.2. L'adresse et la sectorisation

L'adresse devra comporter les éléments suivants :

- N° de la rue
- Complément d'adresse (bis, ter...)
- Nom de la rue
- Code Rivoli
- Code Postal
- Ville

Pour les usagers habitant sur la commune, l'adresse devra automatiquement faire apparaître les éléments de sectorisation :

- Par secteur d'intervention :
 -
- Par quartier
- Par IRIS

Il est nécessaire que l'historique des adresses soit conservé.

3.2.3. La situation administrative

Les données suivantes devront être présentes dans l'application :

- N° allocataire C.A.F., M.S.A. ou autres
- N° de sécurité sociale
- N° de demandeur d'emploi
- Bénéficiaire de la CMU et/ou de la CMU-C
- Nom du travailleur social de référence : il peut être interne à la Direction de la Solidarité et de la Cohésion ou être externe (Département, associations...)
- Situation familiale : Célibataire, marié, pacsé, veuf, séparé
- Date de la dernière situation familiale
- Composition du foyer, lien avec le demandeur et état-civil des personnes du foyer
- Lien et état-civil des personnes non à charge
- Personnes à contacter : famille, infirmière, médecins...
- Nom adresse et coordonnées du mandataire judiciaire s'il y a lieu ainsi que le niveau de protection (curatelle, curatelle renforcée, tutelle)

Si la personne est sous mesure de protection, cette information devra apparaître distinctement et la forme de la mesure : tutelle, curatelle renforcée, curatelle, sauvegarde de justice ou si celle-ci est en cours de demande. Les coordonnées du mandataire devront pouvoir être saisis.

Si la personne a un contrat d'accompagnement M.A.S.P. (Mesure d'Accompagnement Social Personnalisé), M.A.J. (Mesure d'Accompagnement Judiciaire).

Il est également nécessaire que la solution gère les éléments relatifs à la situation familiale : mariage, P.A.C.S., concubinage, célibat, séparation (divorce, séparation de fait), décès d'un des membres du foyer ou autre, ainsi que les familles recomposées...

3.2.4. La situation financière

3.2.4.1. Ressources

Les données suivantes devront être prises en charge pour chaque membre du foyer :

- Revenus : salaire, indemnité de stage, pension, retraite, A.S.P.A., indemnités journalières, pension d'invalidité, allocation chômage, pension alimentaire, autres ressources
- Prestations familiales et sociales : allocations familiales, prestations d'accueil du jeune enfant, allocation adulte handicapée, revenu de solidarité active (socle, majoré, activité), et autres...

Les ressources doivent comporter une date de début et une date de fin.

3.2.4.2. Charges

Les données suivantes devront être prises en charge :

- Loyer ou mensualité d'accession à la propriété
- Charges locatives : eau, électricité, gaz, fioul...
- Transports
- Impôts sur le revenu
- Taxe d'habitation
- Taxe foncière
- Frais de garde d'enfant
- Cantine
- Pensions alimentaires
- Téléphone, internet
- Assurances : habitation, automobile
- Mutuelle
- Plan d'apurement (en lien avec la dette)

Les charges doivent comporter une date de début et une date de fin.

3.2.4.3. Dettes et crédits

Les données relatives aux différentes dettes et crédits qu'un usager peut contracter devront pouvoir être gérées distinctement de la notion de charges.

Les mentions « droit suspendu » « trop perçu » ou encore « dette » doivent également apparaître.

Pour les dettes, il est nécessaire que la solution permette d'indiquer le montant dû et le cas échéant le montant du plan d'apurement avec incrémentation direct de celui-ci dans les charges.

Pour les crédits, il est nécessaire que la solution permette d'indiquer le montant emprunté, le montant de l'échéance ainsi que sa durée et le montant restant à rembourser. Le montant de l'échéance devra s'incrémenter directement dans les charges.

3.3. L'accueil

Un usager entre en contact avec un agent : physiquement, par téléphone, par courrier ou par mail. En fonction de la demande de l'utilisateur, celle-ci est traitée ou réorientée.

En ce qui concerne l'accueil physique et l'accueil téléphonique :

- Une fiche bénéficiaire doit pouvoir être créée pour :
 - Chaque demande qui aboutira sur une prestation ou une intervention,
 - Chaque réclamation faite par ces canaux.
- Cette fiche doit pouvoir être transmise au service concerné pour suivi avec des notions de délais à respecter (statistiques de suivi à produire pour chaque prestation)
- Les agents doivent avoir un accès aux formulaires des services pour diffusion aux bénéficiaires

3.3.1. La demande concerne le service sollicité

Lorsque la demande relève du service sollicité, l'agent d'accueil peut répondre :

- En envoyant un courrier. Ce courrier peut être accompagné de pièces complémentaires (ex : un dossier de candidature dans une RPA, une documentation, une liste de pièces justificatives à fournir lors de son rendez-vous...)
- En proposant un rendez-vous avec un travailleur social. L'envoi d'un courrier peut s'avérer nécessaire.
- En proposant de venir à son domicile. L'envoi d'un courrier peut s'avérer nécessaire.

3.3.2. La demande concerne un autre service ou une institution

Lorsque la demande concerne un autre service ou une autre institution, l'agent réoriente l'utilisateur.

Lorsque cette réorientation concerne un autre service du CCAS, il serait souhaitable que ce dernier puisse en être informé via une alerte.

3.4. L'agenda partagé

Chaque agent, en lien avec les rendez-vous des usagers, doit pouvoir disposer d'un agenda. Nous souhaitons que la solution permette d'intégrer notre messagerie et agenda partagé Zimbra.

La vision devra être journalière, hebdomadaire et mensuelle, individuelle et par équipe, afin de faciliter la prise de rendez-vous du secrétariat.

Les rendez-vous d'un agent devront pouvoir être transférés à un autre agent si nécessaire.

3.5. La gestion de salles

La solution doit pouvoir nous permettre de gérer l'occupation de bureaux ou de salles de réunion en interne ou par des partenaires : la réservation et la vision globale.

3.6. L'édition d'imprimés nationaux et départementaux

Les services instruisent des dossiers de demande d'aides financières auprès de plusieurs organismes. Il est nécessaire que les imprimés CERFA ainsi que les imprimés départementaux puissent être édités à partir des éléments saisis dans la base de données.

Liste des imprimés CERFA indispensables :

- Election de domicile
- Dossier Allocation de Solidarité aux Personnes Agées de la Caisse des Dépôts et Consignations
- Demande de logement social

Liste des imprimés départementaux indispensables :

- Dossier Familial d'Aide Sociale
- Obligation alimentaire
- Contrat d'engagement réciproque
- Fiches de signalement et de réexamen de situation dans le cadre du R.S.A.
- Fonds d'Aide aux Jeunes
- Bilan de fin d'action
- Dossier Maison Départementale des Personnes Handicapées
- Dossier CMU/CMUC
- Dossier AEPIDR
- Dossier ASE
- Dossier FSL
- Notice bailleur (FSL)

La mise à jour de ces éditions ainsi que tout nouvel imprimé national ou départemental devra être prévue dans le train de maintenance.

3.7. La génération d'outils statistiques et de pilotage

Le CCAS a besoin d'outils statistiques et de pilotage partagés, d'une part, pour mieux identifier la demande sociale qu'elle traite et d'autre part, pour mettre en œuvre des politiques de solidarités. La solution devra également permettre de fournir des éléments nécessaires à l'Observatoire des Besoins Sociaux, avec lequel la Direction travaille en étroite collaboration.

3.8. La génération automatique des courriers et d'imprimés internes

La Direction Autonomie et Solidarité envoie des courriers aux usagers dans le cadre du suivi de leur dossier ou de leur demande.

Il est nécessaire que la solution intègre les courriers type émis par les différents services dans le cadre de leur mission. Les courriers type seront fournis au prestataire lors de la mise en place de la

solution. La volumétrie des types de courrier est estimée à **8**. **Ces documents devront être établis au format word (.doc) et modifiables par nos soins.**

Chaque service dispose d'imprimés internes reprenant des données synthétiques du dossier. Ces documents sont composés d'1 à 4 pages. La volumétrie des types d'imprimés est estimée à **3**.

3.9. Les alertes paramétrables

Chaque service a besoin d'alertes paramétrables afin de permettre un meilleur suivi du dossier de l'utilisateur (ex : fin de prise en charge arrivant à échéance, attestation d'assurance périmée....).

Souhaits non exhaustifs :

- Fin de contrat R.S.A.
- Fin de domiciliation, personne non venue retirer son courrier pendant 3 mois
- Dossier CMU
- Etc...

3.10. La numérisation des documents de l'utilisateur

Pour une meilleure circulation de l'information de l'utilisateur, il est nécessaire d'être en capacité de numériser les documents administratifs et/ou liés à sa situation et utiles à la gestion de son dossier.

Chaque document nominatif sera à intégrer dans le dossier de l'utilisateur.

L'application gèrera la durée de validité des documents ainsi intégrés dans la solution et garantira les règles de confidentialité et d'utilisations des documents.

3.11. Les droits d'accès et les habilitations

Les droits d'accès doivent pouvoir être déterminés en fonction de la mission de service public assuré par l'agent. De même, les agents se verront attribuer des habilitations différentes en fonction de leur mission (consultation, création, modification, suppression, administrateur...).

4. Spécifications fonctionnelles du Service Social et du Service Logement

Le service accueille toute personne en difficulté. Il s'agit tout d'abord de vérifier si la personne relève des compétences du service Social.

Si la demande ne relève pas des compétences du service : la personne est orientée vers le service compétent : interne à la Direction Autonomie et Solidarité, interne au CCAS, externe (autre commune, Conseil Départemental, Mission Locale, C.A.F., C.P.A.M., etc...)

Si la demande relève des compétences de l'un des deux services : la demande est approfondie. Il est alors procédé à l'évaluation de l'urgence de la situation. Des réponses immédiates peuvent être apportées : explication des démarches, de la problématique, aides financières en urgence, inscription à la banque alimentaire, délivrance d'une attestation de domiciliation. Un rendez-vous peut être délivré avec un travailleur social pour une évaluation plus approfondie.

Dans le cadre du mandatement, le contact avec l'utilisateur peut se faire à l'initiative du service : accompagnement des bénéficiaires du R.S.A., instruction de l'aide sociale légale aux personnes âgées et aux personnes handicapées, signalement (élus, voisins, services municipaux...).

La situation évaluée fait l'objet d'instruction de demandes diverses.

4.1. Aide sociale légale aux Personnes Agées et Personnes Handicapées (mission portée par l'Espace Génération Retraite du CCAS)

Le Département missionne le CCAS par courrier pour instruire les dossiers d'aide sociale des Personnes Agées et des Personnes Handicapées dont le domicile de secours est sur la commune. Le délai d'instruction est déterminé par le Département (1 mois).

Dans ce cadre, le service instruit le dossier de l'utilisateur concerné en fonction du règlement départemental de l'aide sociale aux Personnes Agées et aux Personnes Handicapées en vigueur.

Le mode de contact avec l'utilisateur dépend de la situation de celui-ci :

- lorsque l'utilisateur réside à son domicile un rendez-vous lui est proposé par téléphone ou par courrier dans nos services ou à son domicile,
- lorsque l'utilisateur réside en établissement : la prise de contact est réalisée avec l'établissement.

Ce dossier comporte plusieurs imprimés :

- Dossier Familial d'Aide Sociale
- Fiche intercalaire
- Pour les obligés alimentaires : deux cas de figure :
 - L'obligé alimentaire habite sur la commune : un courrier est envoyé à cette personne avec une proposition de rendez-vous et les pièces justificatives à fournir
 - L'obligé alimentaire habite hors de la commune : un courrier est envoyé au Maire de la commune de résidence afin que ces services instruisent l'obligation alimentaire.

Lorsque le dossier est réputé complet, il est transmis au Département pour instruction des droits de l'utilisateur à ce dispositif.

Ensuite, le Département nous transmet la décision par un courrier de notification.

Afin d'assurer le respect des délais, il est nécessaire que la solution prévoit des alertes s'avertissement pour tout délai d'instruction dépassé, tout dossier en attente de pièces complémentaires...

Ces missions sont portées par un agent de l'Espace Génération Retraite du CCAS.

4.2. Allocation de Solidarité aux Personnes Agées

Le service est amené à instruire des dossiers d'Allocation de Solidarité aux Personnes Agées auprès du S.A.S.P.A. (Service de l'Allocation de Solidarité aux Personnes Agées) géré par la Caisse des Dépôts et Consignations. Ce dispositif sert le minimum vieillesse aux personnes exclues du système de retraite français.

4.3. Dispositifs départementaux, organismes de Sécurité Sociale, organismes de prévoyance et de retraite, dispositifs associatifs...

Les travailleurs sociaux reçoivent les usagers pour toute demande liée à leur situation sociale. Certains rendez-vous ne donnent pas lieu à l'instruction d'une demande d'aide financière mais à un suivi personnalisé et à un accompagnement dans leur démarche.

Les travailleurs sociaux sont amenés à instruire toute demande d'aide financière ou demande de mesure d'accompagnement mise en place sur la commune. Le plus souvent, la demande d'aide financière est réalisée sur un imprimé composé de tous les éléments de la situation administrative, financière de l'utilisateur et d'un rapport social motivant la demande. Pour certains dispositifs départementaux (F.S.L., F.A.J, etc.) des annexes doivent être jointes au dossier. Il est souhaitable que la solution puisse permettre d'intégrer un maximum des documents obligatoires pré-rempli afin de faciliter la constitution des dossiers.

Parfois, les usagers doivent ramener des documents complémentaires pour permettre la transmission de leur demande d'aide financière. Il est nécessaire de prévoir un rappel des dossiers en attente de documents.

La décision de la demande d'aide financière parvient au service par courrier sous forme d'une notification de décision. Lorsque celle-ci est ajournée, le travailleur social reprend contact avec l'utilisateur par courrier en lui proposant un rendez-vous.

Toutes les actions liées au dossier social de l'utilisateur doivent pouvoir être quantifiées.

La solution doit mentionner l'historique des aides accordées sur les 24 derniers mois.

4.4. Accompagnement social global

Les travailleurs sociaux sont répartis dans plusieurs unités de la Direction Autonomie Solidarité. Ils peuvent être amenés à intervenir à plusieurs auprès des mêmes usagers. Il est nécessaire que chaque travailleur social ait une vision transversale des actions menées ou à mener pour et par l'utilisateur.

Dans le cadre de l'accompagnement social global, des objectifs sont fixés à l'utilisateur. Il est nécessaire de pouvoir connaître le stade de réalisation de chacun d'entre eux au fur et mesure du temps d'accompagnement.

Il est nécessaire de pouvoir enregistrer la chronologie des événements dans le dossier de l'utilisateur et la nature de ces interventions.

4.5. Accompagnement social dans le cadre du R.S.A.

Le service n'est pas instructeur de la demande de R.S.A. Par voie de convention avec le Département, le Service Social assure l'accompagnement de 800 bénéficiaires en simultané.

Il existe actuellement deux types d'accompagnement :

- L'accompagnement social et médico-social
- L'accompagnement socio-professionnel.

La solution doit pouvoir gérer les deux types d'accompagnements.

Le contrat d'insertion comporte des données relatives à l'état civil de l'utilisateur, sa composition familiale, sa soumission ou non aux droits et devoirs, les étapes à engager dans le cadre de son parcours d'insertion. Ce contrat est soumis au Président du Département de pour validation. Il est ensuite retourné à l'instructeur, validé ou non avec une durée de contractualisation. La solution devra prendre en compte toutes les étapes relatives à l'élaboration du contrat d'insertion, sa durée, son renouvellement dans les 2 mois...

Le parcours d'insertion est ponctué par différentes étapes qui se matérialisent par différentes actions : fiche de signalement et de réexamen de situation... Ces différentes actions devront être gérées dans la solution.

4.6. Le dispositif des Allocations Communales de Solidarité

Le dispositif des aides extra-légales (portées par la commune) permet d'intervenir auprès des usagers de manière différente :

- En commission d'attribution de secours (aide classique et secours d'urgence)
- Sous la forme de bons alimentaires (grande distribution et association caritative)

4.6.1. Interventions sous la forme d'aide financière

Le travailleur social évalue la demande de l'utilisateur. Au regard des éléments recueillis, celle-ci peut être présentée en commission sociale. Si la demande nécessite une intervention en urgence, une aide financière urgente peut être versée sous forme de mandat à l'ordre d'un tiers ou en espèces (très rare).

Ces secours sont gérés par le Trésor Public. Il est nécessaire que la solution permette cette gestion en régie et génère les données quantitatives des secours attribués dans ce cadre.

4.6.2. Interventions sous la forme de bons alimentaires

Le travailleur social évalue la situation. Dans la mesure où cette dernière nécessite un soutien alimentaire urgent, celui-ci émet un bon alimentaire. En fonction de l'évaluation, l'utilisateur muni du bon peut être orienté vers la grande distribution ou vers l'association caritative mobilisée sur ce dispositif.

4.6.3. Interventions en commission d'attribution d'aide financière

4.6.3.1. Instruction de la demande

Le service instruit toutes les demandes présentées par les travailleurs sociaux pour les usagers de la commune.

Cette instruction consiste à saisir le dossier de l'utilisateur dans la base de données, de vérifier si la demande répond aux critères et de contacter avec le travailleur social pour tout complément d'informations.

L'agent chargé de l'instruction de ces dossiers complète une fiche de notification de décision sur laquelle apparaît :

- NOM – Prénom
- Date de naissance
- Le type d'aide sollicitée : subvention et/ou avance remboursable
- Le domaine d'intervention sollicité : loyer, électricité, mobilier...

- Le montant sollicité
- L'ancienneté sur la commune
- Le reste à vivre. Le calcul du reste à vivre est fixé par le règlement : ressources prises en compte dans le règlement moins les charges prises en compte dans le règlement, ce résultat est divisé par le nombre de personne du foyer sachant qu'une personne seule compte pour 1,5 et à partir de 2 personnes chaque personne compte pour 1. Le calcul devra être généré automatiquement.

4.6.3.2. Passage des dossiers en commission

Après instruction, tous les dossiers passent en commission au rythme d'une fois par mois. Chacun des dossiers présentés fait l'objet d'une décision de la commission sociale.

Il serait souhaitable que la commission puisse être dématérialisée afin de saisir les décisions en commission et de pouvoir éditer à la fin de celle-ci un document récapitulatif des décisions prises pour le faire signer par l'élue de référence et ainsi pouvoir consigner ce document.

4.6.3.3. Décisions

Les décisions de commission peuvent être un accord, un rejet ou un ajournement.

Les courriers nécessitent d'être générés dès la fin de la commission afin de faciliter le traitement de la demande. Les décisions sont transmises par courrier à l'usager et au travailleur social ayant fait la demande.

Dans le cas des dossiers ajournés, il faudrait prévoir une alerte afin de classer sans suite les dossiers de plus 2 mois.

Tout dossier peut faire l'objet d'un recours gracieux. Le dossier est alors de nouveau présenté en commission. La nouvelle décision doit pouvoir être enregistrée et notifiée.

5. Reprise de données

Il est demandé au prestataire un planning et un chiffrage d'une reprise des données des dossiers actifs.

Le chiffrage prévisionnel des dossiers à reprendre est le suivant :

- Service Personnes Agées : environ 350 dossiers
- Direction Autonomie et Solidarité : environ 2 000 dossiers

6. Spécifications techniques

La Solution constituée de l'ensemble de ses composants logiciels et matériels (le cas échéant) devra être intégrée aux systèmes informatiques de la Ville. Cette section précise les caractéristiques techniques des éléments auxquels le titulaire devra se conformer.

Les éléments tels que les procédures d'intervention en salle machine, la gestion des accès sécurisés (identifiants/mots de passe, ...) seront communiqués au seul titulaire lors de la réunion de démarrage du projet.

6.1. Architecture applicative

En fonction des besoins applicatifs, la Ville préconise un modèle d'architecture trois tiers. A savoir :

- Un serveur d'application
- Un serveur de base de données
- Un serveur Web

Il serait souhaitable que la solution proposée puisse permettre une authentification à partir d'un annuaire Active Directory.

Les applications accessibles via un frontal web doivent fonctionner pleinement avec le navigateur Chrome, Edge, internet explorer, Firefox (dernière version pour l'ensemble des navigateurs), déployé en standard sur les postes des Directions Autonomie et Solidarité, Accueil Général, Espace Génération Retraite.

Les applications s'appuyant sur le système de messagerie interne à la Ville doivent être compatibles avec la messagerie ZIMBRA version 8.7 minimum.

Le soumissionnaire fournira une description détaillée de l'architecture qu'il propose ainsi que la justification des choix réalisés. Cette architecture comprendra les dispositifs permettant à la solution de fonctionner avec l'architecture de la Ville.

6.2. Plateforme serveurs

Quel que soit l'architecture retenue, la Ville mettra à disposition une plateforme de virtualisation VMware.

Le titulaire devra fournir dans son mémoire technique les caractéristiques de l'ensemble des composants de base nécessaires au fonctionnement de sa solution :

- OS Serveurs et leurs versions ; Windows serveur 2012 ou Linux (gestion complète par le titulaire)
 - Préconisation de la configuration de chaque VM en fonction de la volumétrie du projet (Processeur, Mémoire RAM, Disque alloué)
 - SGBD : oracle
 - Serveur web : apache et ses modules, y compris les modules interpréteurs de langages
 - Serveur applicatif

Bénéficiant de la virtualisation, le titulaire prévoira la mise en place de plusieurs environnements avec au minimum :

- Un environnement de production pour utilisation régulière
- Un environnement de test pour expérimentation
- Un environnement de recette pour la conduite d'actions de formation et de validation de mise à jour.

Ces environnements doivent tous permettre de faire fonctionner la solution dans son intégralité. Le titulaire devra donc prévoir la configuration des postes clients si nécessaire pour accéder à ces différents environnements. L'environnement de recette sera utilisé jusqu'à la prononciation de la vérification d'aptitude (VA). Après la VA, l'environnement sera copié sur les environnements de production et test.

Un environnement comprend :

- Les serveurs (OS, SGBD, Web, applicatif)
- Les applications
- Les données
- Les services

Le titulaire veillera à prévoir la mise à disposition des services pour ses environnements sans interférence avec le reste du Système d'Information.

6.3. Serveur de base de données

La solution proposée devra être conforme à la norme SQL. La base de données préconisée sera Base Oracle 11 (minimum)

Le serveur de base de données devra s'intégrer dans l'architecture déjà mise en place à savoir Windows serveur 2012.

Le titulaire fournira l'ensemble des paramètres nécessaires à la création de la base :

Le titulaire devra réaliser les prestations nécessaires à l'instanciation des bases de données et les paramétrages utiles pour la mise en œuvre de sa solution et des sauvegardes (export, dump).

6.4. Poste de travail

Les postes de travail des utilisateurs sont majoritairement équipés de Windows 7 professionnel ou Windows 10 (64 bits).

Il est à noter que pour des raisons de sécurité et de stabilité, les utilisateurs disposent d'un profil avec droits limités et que le profil administrateur est réservé au personnel de la DSI et pour des opérations techniques ponctuelles.

Le navigateur Internet est par défaut Internet explorer, Chrome, Edge, Firefox.

Le client de messagerie est Zimbra

La suite bureautique est Office 2010 et supérieure.

Si la solution utilisée fonctionne avec un client java, le titulaire devra informer le service de la DSI de la version du jre utilisé.

6.5. Sécurité du système

Au-delà de la sécurité du système proposé par les soumissionnaires, l'intégration de la solution retenue ne doit en aucun cas altérer la sécurité de l'architecture existante de la Ville d'Agde. Le système proposé doit donc obligatoirement s'intégrer dans la plateforme de sécurité actuelle et en respecter les principes.

6.6. Licence

Il est estimé 20 utilisateurs.

7. Obligations des titulaires

7.1. Respect de législations applicables

7.1.1. C.N.I.L.

Le titulaire s'engage à ce que les produits proposés et les modalités d'utilisation soient conformes à la législation et aux règlements concernant la CNIL. Dès notification du marché, le titulaire fournira tous les éléments et documents nécessaires à l'accomplissement de cette formalité par la Direction Autonomie et Solidarité.

Sauf à ce que les traitements ne fassent l'objet d'une dispense de déclaration de la CNIL, ou soient couverts par une norme simplifiée, le titulaire devra fournir tous les éléments nécessaires à la constitution d'un dossier de demande d'avis.

8. Contraintes

Le progiciel doit mettre en œuvre tous les contrôles nécessaires au maintien de la cohérence des données.

Au niveau des données, le principe retenu est la gestion d'une base de données commune permettant d'éviter la redondance d'informations et l'accès de chaque gestionnaire à l'ensemble des données.

Cependant le progiciel doit permettre de répartir l'actualisation de ce fichier entre plusieurs gestionnaires selon leur domaine respectif, sécurisé par un dispositif d'habilitation.

Celui-ci doit s'appuyer notamment sur des accès contrôlés : o, mot de passe crypté (non visible même par l'administrateur),

- o modification du mot de passe par l'utilisateur,
- o réinitialisation du mot de passe possible par l'administrateur,
- o limitation possible de la durée de validité du mot de passe.

Le produit doit permettre plusieurs organisations de ta mise à jour de la base de données.

- **Progiciel accessible dans toutes tes fonctions demandées par des utilisateurs non informaticiens.**
- Facilité d'utilisation et de consultation.
- Autonomie, souplesse, et simplicité dans la mise à jour des données.