

Outil d'aide à la
redaction
d'un cahier des
charges

**POUR LE CHOIX
D'UN PROGIciel
DE GESTION
D'UN SERVICE A DOMICILE**

unccas

SOMMAIRE

PARTIE I : CLÉS MÉTHODOLOGIQUES	4
LES PROGICIELS EN CINQ QUESTIONS	4
1. Pourquoi acquérir un nouveau progiciel de gestion des services à domicile ?	4
2. Pourquoi parle-t-on de progiciel et non de logiciel ?	4
3. Quels éléments techniques incontournables faut-il prendre en compte pour s'assurer du bon dimensionnement d'un progiciel ?.....	4
4. Faut-il privilégier un progiciel ayant une interface classique ou une interface web ?	5
5. De la validation politique à l'utilisation pratique, quelles sont les grandes étapes dans l'acquisition d'un progiciel ?	5
LES DIFFÉRENTES ÉTAPES À PRENDRE EN COMPTE DANS L'ACQUISITION D'UN NOUVEAU LOGICIEL	7
1. La validation du projet d'acquisition par le Conseil d'administration du CCAS	7
2. La mobilisation des partenaires et/ou des services de la ville.....	7
3. Le diagnostic de l'existant et le recensement des besoins	7
4. La rédaction du cahier des charges.....	8
5. La procédure de marchés publics.....	8
6. L'analyse des offres et le choix du prestataire	9
7. La mise en œuvre, le suivi et l'évaluation des résultats du projet.....	9
PARTIE 2 : CAHIER DES CHARGES TYPE	10
1. Objet de la consultation	11
2. Objectifs du nouveau système	11
3. Identification et présentation des services/des acteurs	11
a. Présentation de l'organisme gestionnaire : le CCAS	11
b. Présentation des services concernés	11
c. Relation avec les acteurs (ville, organismes partenaires et financeurs)	11
4. Description du système actuel	11
a. Présentation et fonctionnement du logiciel utilisé	11
b. Architecture réseau et matériel à disposition	11
c. Base de données	11
d. Volume d'informations	11
5. Besoins nouveaux et fonctionnalités attendues.....	13
a. Prestations attendues concernant la partie commune à tous les traitements	13
b. Prestations attendues concernant les soins infirmiers (SSIAD/ SPASAD).....	14
c. Intégration d'ESPPADOM : Echanges de données entre prestataires et autorité de tutelle	14
d. Prestations attendues concernant le service de portage de repas	14
e. Prestations attendues concernant la téléassistance.....	14
6. Installation et paramétrage du logiciel, opération de vérification et de validation	15
a. Installation et paramétrage du logiciel.....	15
7. Service de garantie, d'assistance et de maintenance	15
a. La garantie	15
b. La maintenance de la solution.....	15
c. Assistance aux utilisateurs.....	16
8. Prise en main et prestation de formation	16
9. Documentation	16
10. Calendrier prévisionnel d'exécution	16
11. Déclaration à la CNIL / Sécurité et confidentialité	17
12. Archivage/droit à l'oubli.....	17
13. Jugement des offres	17

INTRODUCTION

Outils de gestion dans les services à domicile gérés par le CCAS/CIAS.

Un grand nombre de CCAS gestionnaires de services d'aide et d'accompagnement à domicile peinent aujourd'hui à assurer une gestion efficace du service du fait de l'obsolescence et du manque de fonctionnalité de certains logiciels. Les CCAS peuvent également gérer un service d'aide à domicile « protéiforme », comprenant par exemple un service de portage de repas ou de transport, voire piloter un service polyvalent d'aide et de soins à domicile. Par ailleurs, un grand nombre d'éditeurs développent de nouvelles fonctionnalités devenues essentielles pour les SAAD. Derrière ces problématiques techniques, on voit bien l'enjeu du maintien de la qualité du service rendu aux usagers.

Face à cette pluralité d'outils et aux difficultés rencontrées par les CCAS, notre Union, avec l'appui de la CNSA, a donc engagé un travail sur la gestion informatique de ce type de services.

Méthodologie de projet

La mise en place d'un - nouveau - logiciel est une démarche importante pour toute structure. Disposer d'un logiciel adapté aux besoins garantit, en effet, à la fois un travail facilité pour les agents (après une appropriation de ce changement) et un meilleur service rendu aux personnes accompagnées par le service à domicile.

Ce processus peut être long : il faut plusieurs mois, parfois années, entre la phase d'identification du besoin d'un nouveau logiciel de gestion du service et celle de l'installation du logiciel. Ce document propose donc quelques clés méthodologiques et bonnes pratiques identifiées au sein des CCAS gestionnaires de SAAD pour vous aiguiller dans les différentes étapes du projet.

Cahier des charges type

Le cahier des charges est un document qui décrit le périmètre de l'outil et détaille les fonctions attendues. Il regroupe des informations sur les données traitées, l'architecture, les fonctions développées, les états à produire... Il répond à l'expression des besoins en donnant pour chacun d'eux un support de réalisation.

La rédaction d'un cahier des charges n'est pas une chose aisée, surtout pour les CCAS dont les ressources, humaines et matérielles, peuvent être limitées. Outre son rôle déterminant dans la définition du futur outil, il permet de faire le lien avec le mode organisationnel du service à domicile.

Partant de ce constat, nous avons rédigé un cahier des charges type visant à soutenir les SAAD qui souhaiteraient acquérir un logiciel de gestion.

Ce document propose donc un exemple d'architecture de cahier des charges, architecture type qui devra être complétée et détaillée par le CCAS en fonction des besoins du service, de ses spécificités et des exigences particulières de chaque projet.

Groupe de travail

Ce document a été réalisé avec l'appui de deux groupes de travail ayant pour but d'élaborer un cahier des charges pour le choix d'un logiciel d'analyse et de gestion de la demande et de la réponse sociale ainsi que pour la gestion d'un SAAD : il s'est donc enrichi des différents échanges. Nous remercions de leur participation les CCAS de Royan, Aubervilliers, Roubaix, Montpellier, Villiers Saint Paul, Lyon, Reims, Rennes et Asnières.

Contact : Amandine DESCAMPS
Responsable « Personnes âgées/Personnes handicapées »
adescamps@unccas.org

LES PROGICIELS EN CINQ QUESTIONS

1. Pourquoi acquérir un nouveau progiciel de gestion des services à domicile ?

Les arguments en faveur de l'acquisition d'un nouveau progiciel adapté aux besoins du service et de ses agents sont nombreux ! Lorsque le progiciel est mieux pensé, il offre :

- **Une plus-value organisationnelle** : c'est un outil qui peut permettre de mieux gérer l'organisation du service, l'emploi du temps des aides à domicile et les différentes tâches administratives des agents.
- **Une plus-value financière** : le temps gagné par les agents disposant d'un outil de travail performant et automatique est non négligeable... Ce temps peut ainsi être réaffecté à l'accompagnement des personnes ou mobilisé sur de nouveaux projets.
- **Une plus value dans le suivi social et médico-social des usagers** : mieux suivre et accompagner les usagers du service à domicile est l'un des avantages les plus importants d'un progiciel de gestion adapté. En effet, il peut permettre de mieux identifier le parcours des usagers au sein du service et du CCAS, leurs différentes demandes et les interlocuteurs pour le CCAS (famille, aidants...).
- **Une plus-value dans l'évaluation des pratiques et dans l'observation sociale** : le progiciel est également un outil d'observation sociale. Réaliser des requêtes plus facilement permet d'objectiver les besoins des usagers du service et ainsi faciliter par exemple la rédaction de l'analyse des besoins sociaux du territoire.
- **Une plus value dans la construction de la politique sociale en direction des personnes âgées** : le progiciel a, enfin, un rôle d'outil d'aide à la décision dans la construction de la politique sociale du CCAS. Il peut permettre d'avoir une vision transversale de la demande et ainsi aiguiller les élus dans les projets à construire.

2. Pourquoi parle-t-on de progiciel et non de logiciel ?

Le mot progiciel est une contraction des mots produit et logiciel. Il s'agit donc également d'un logiciel mais celui-ci est fourni par un éditeur. C'est une application complète qui permet d'effectuer plusieurs tâches bien spécifiques à un domaine d'activité. On parle également de logiciel applicatif, qui s'oppose aux solutions développées en interne par les organismes pour effectuer des tâches sur mesures.

Les progiciels peuvent être composés de plusieurs logiciels et sont en général conçus pour un usage très spécifique.

A noter que de nombreux éditeurs fournissent au-

jourd'hui des progiciels aux CCAS/CIAS pour la gestion de leur service à domicile¹.

¹MILLESIME (Mairistem) du Groupe JVS Implicit, progiciel LOGIFORM de GFI-Informatique, E-GENERUS de la société Fichorga de Templemars, MAGNUS groupe Berger-Levrault, GIASOC de la société IGOF, Logiciels MARISTART Start Informatique, Logiciels LANCELOT et PERCEVAL de la Société APOLOGIC, Elissar, Arpège, etc. NB : cette liste indicative n'est évidemment pas exhaustive.

3. Quels éléments techniques incontournables faut-il prendre en compte pour s'assurer du bon dimensionnement d'un progiciel ?

La solution proposée par les éditeurs doit être dimensionnée aux besoins et aux capacités techniques du CCAS et du SAAD. Attention à la surenchère ! Un progiciel présenté comme très performant peut entraîner des bugs techniques à répétition ou des ralentissements dans l'utilisation, s'il n'est pas adapté à l'architecture réseau du CCAS. C'est pourquoi, il est très important de réaliser un diagnostic de l'existant.

Voici sept éléments techniques à prendre en compte dans le choix du progiciel :

1. Le support matériel réseau : le progiciel est-il compatible uniquement avec des clients lourds ou légers ? (Un client lourd est par exemple un logiciel à télécharger, à installer à mettre à jour sur tous les postes quand il y a une nouvelle version, alors qu'un client léger peut être par exemple un navigateur, une applet Java, un formulaire php, etc.)
2. L'environnement du logiciel : le progiciel est-il compatible avec l'ensemble des logiciels ? Avec Windows ou Linux par exemple ? Les CCAS sont souvent équipés d'anciennes versions du Pack Office (Word, Excel...) ou de logiciels gratuits (Libre Office...), il faut alors le préciser dans le cahier des charges.
3. Les navigateurs : si le progiciel fonctionne en environnement web, est-il optimisé pour les principaux navigateurs internet ou seulement pour l'un d'entre eux (internet explorer par exemple ?)
4. Débit web et sécurité web : le logiciel exige-t-il un fort débit ? Faut-il la fibre ?
5. Le cryptage des données : comment s'effectue le cryptage des données ? Via VPN ou web grand public ? Nous préconisons le cryptage via VPN, qui correspond à une bande passante web mais privée, ce qui garantit davantage la sécurité des données du service.
6. L'archivage des données : comment le progiciel garantit l'archivage des données ?
7. Le câblage réseau : si un câblage réseau est nécessaire, quel est le niveau de câblage demandé par le progiciel ?

8. La mise en réseau : si une mise en réseau est nécessaire, quel est le lien existant entre les serveurs et les prises dans les bureaux ? Les postes peuvent tous être raccordés les uns à la suite des autres par un câble unique qui parcourt les différents éléments du réseau. Mais, en général, ils peuvent disposer chacun d'une liaison directe individuelle avec le serveur ou un élément actif (de type Switch ou Hub) qui est lui-même en liaison directe avec le serveur de réseau.

9. L'interface avec les logiciels des partenaires

Plus globalement, il convient que les éditeurs indiquent les incompatibilités connues en termes de logiciel ou d'environnement logiciel et les configurations techniques requises pour les actifs informatiques de la structure.

4. Faut-il privilégier un progiciel ayant une interface classique ou une interface web ?

Nous l'avons dit, l'un des éléments les plus importants pour s'assurer d'un logiciel performant pour le service est que la solution proposée par les éditeurs soit dimensionnée à l'environnement technique du SAAD. C'est d'autant plus vrai quand le service pense opter pour un progiciel avec interface web. Voici quelques éléments sur les atouts et les inconvénients de ce type d'interface qu'ont fait remonter les CCAS pour éclairer votre décision.

ATOUTS

- Plus value évidente pour les solutions nomades : possibilité d'un accès au progiciel hors du CCAS/SAAD (lors des interventions à domicile ou réunions extérieures).

Les serveurs ne sont pas hébergés sur place (ni au sein de la ville, ni au sein du CCAS) donc moins de maintenance.

Les mises à jour se réalisent de manière plus automatisée.

Plus conviviale et permet de mieux traiter les données : cartographies, ABS, bilans....

Certains nouveaux modules ne sont développés que pour l'interface web (CAP...).

INCONVÉNIENTS

- Il faut vraiment prendre en compte les éléments préalables cités plus haut (logiciels, débit internet, informatique dans chaque bureau ? ...). Ce bilan à faire en amont est essentiel. Ainsi, plusieurs CCAS ayant mal calibré ces éléments ont constaté des ralentissements et des interruptions avec l'interface web (l'éditeur et le prestataire internet se renvoient la balle...).

Si l'hébergement des données est externalisé, le service se retrouve davantage lié à l'éditeur pour accéder à ces données. Question à se poser également pour l'archivage de ces données.

5. De la validation politique à l'utilisation pratique, quelles sont les grandes étapes dans l'acquisition d'un progiciel ?

L'acquisition d'un nouveau logiciel est un processus long et coûteux pour le SAAD. Il faut donc penser toutes les étapes en amont.

La mobilisation des élus et des techniciens du CCAS et du SAAD, la mobilisation des partenaires, et éventuellement celle d'un cabinet de conseil, sont les composantes essentielles de la réussite de ce projet. Cette mobilisation doit être réfléchi aux différentes étapes du projet : l'identification des besoins et sa formalisation dans le cahier des charges, le choix du prestataire, l'installation et l'utilisation de ce nouvel outil.

Cette évolution nécessite par ailleurs une formation et un accompagnement des agents, car un nouveau logiciel remet en question leurs pratiques professionnelles.

Dans la réalisation de ce projet, la rédaction du cahier des charges, étape décisive, dure en général de six mois à deux ans.



DIAGNOSTIC DE L'EXISTANT ET IDENTIFICATION DES BESOINS

**EXPLORATION DES POSSIBILITÉS TECHNIQUES, HUMAINES
ET ENVIRONNEMENTALES (POSTES, DÉBIT INTERNET...)**

**RÉDACTION DU CAHIER DES CHARGES ET DE LA MÉTHODOLOGIE
D'ÉVALUATION DES OFFRES**

**PUBLICATION DU CAHIER DES CHARGES ET PRÉSENTATION
FORMELLE DE CELUI-CI AUX PRESTATAIRES POTENTIELS**

ANALYSE DES OFFRES

NÉGOCIATION ET SIGNATURE DU CONTRAT DE MISE EN ŒUVRE

MISE EN ŒUVRE, SUIVI ET ÉVALUATION DES RÉSULTATS DU PROJET

Ces étapes s'organisent selon une « méthode projet » classique :

- validation du lancement du projet par les élus et la direction ;
- nomination d'un responsable du projet et d'un COPIL (élus, direction...)
- nomination du porteur du projet (responsable informatique, prestataire...)
- organisation de groupes de travail pour l'identification des besoins ;
- obtention d'un consensus sur le projet au sein du groupe de travail.

Mettre en place une opération d'acquisition de système de gestion d'un service a un coût direct et nécessite des compétences multiples. Le CCAS peut se faire accompagner dans cette démarche par un prestataire extérieur, en charge de réaliser l'audit préalable, de rédiger le cahier des charges et d'appuyer le CCAS dans l'analyse des offres. Si ce dernier est neutre et pertinent, son

expertise peut faire réaliser des économies au SAAD sur le logiciel retenu.

Enfin, il convient de rappeler que la réussite du projet passera impérativement par la définition écrite, détaillée, précise, exhaustive et évaluable :

- des objectifs ;
- des ressources planifiées ;
- de la planification de la mise en œuvre ;
- des outils d'évaluation ;
- des méthodes de contrôle.

LES DIFFÉRENTES ÉTAPES À PRENDRE EN COMPTE DANS L'ACQUISITION D'UN NOUVEAU LOGICIEL

1. La validation du projet d'acquisition par le Conseil d'administration du CCAS

Acquérir un nouveau logiciel de gestion peut avoir un coût important pour le service et mobiliser le temps de l'équipe responsable. Cette démarche doit donc être validée dans le cadre du débat d'orientation budgétaire par le Conseil d'Administration.

Afin de convaincre ce dernier de l'intérêt de cette acquisition, il est nécessaire de formaliser en amont les remontées des agents (agent de planification, aide à domicile, responsable de secteur, responsable du service, etc.) sur les principales lacunes existantes de l'outil utilisé jusqu'à présent et d'identifier globalement la plus-value du projet. En amont du débat d'orientation budgétaire, la direction et les élus peuvent ainsi travailler sur la base de certains indicateurs qui méritent d'être développés de manière qualitative.

S'agissant d'une dépense d'investissement et non de fonctionnement, les élus pourront être sensibles à la plus-value organisationnelle et stratégique du changement (impact de l'évolution des besoins sur les prestations, arrivées de nouveaux publics ...).

Ces éléments peuvent être détaillés dans le dossier adressé au conseil d'administration en prévision du débat d'orientation budgétaire. Le projet d'acquisition sera validé avec un budget primitif (enveloppe estimée en fonction des éléments budgétaires identifiés dans les autres CCAS) dans le cadre du débat d'orientation budgétaire. Une fois obtenue la validation de vos élus, la démarche peut être lancée !

2. La mobilisation des partenaires et/ou des services de la ville

Les CCAS de communes de petite et moyenne taille ne disposent pas toujours, en interne, de service informatique et/ou des marchés publics. A ce titre, Il est opportun de vous appuyer sur la ville pour financer,

construire et mettre en œuvre cette opération ou à défaut sur un cabinet de conseil.

Plusieurs arguments sont à prendre en compte pour donner envie aux partenaires sollicités de se mobiliser à vos côtés. Il sera utile notamment de :

- leur présenter l'opération, ses enjeux et les besoins spécifiques qui s'y rattachent ;
- mettre en lumière leurs compétences et souligner en quoi elles sont utiles dans la mise en œuvre de l'opération.

La pratique la plus répandue est ainsi de mettre à disposition du CCAS les ressources de la ville en la matière. Dans cette optique, il peut arriver de formaliser cette mutualisation par une convention de mise à disposition de service entre la ville et son CCAS, prévoyant le cas échéant la contribution financière du CCAS au coût du service en question.

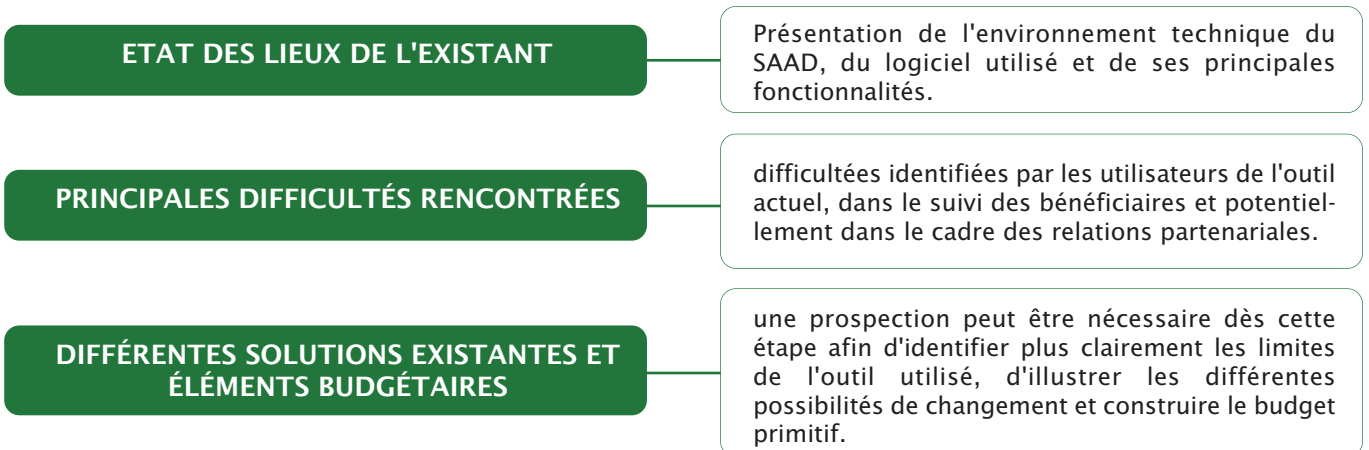
3. Le diagnostic de l'existant et le recensement des besoins

Il est primordial d'évaluer les ressources existantes et d'identifier les besoins attendus des agents du service à domicile. C'est le préalable indispensable pour rédiger de manière pertinente votre cahier des charges et pour vous aiguiller dans le choix des offres.

Ce travail peut prendre du temps (c'est sans doute l'étape la plus chronophage de ce projet), mais il doit être le plus précis possible afin de s'assurer que le cahier des charges n'omettra pas certaines fonctionnalités attendues.

L'identification des besoins qui vient en amont du cahier des charges nécessite ainsi de réunir les actuels et futurs utilisateurs, d'analyser leur rôle et leurs attentes au regard de l'outil informatique afin de mieux percevoir les impacts qui découlent de la mise en place d'un nouveau logiciel. Ces entretiens permettent de relever les besoins de chacun et d'ores et déjà de s'assurer de la mobilisation des techniciens du service.

Attention toutefois à définir, en amont de ces rencontres avec les agents, le cadre et la genèse du changement de logiciel, les objectifs du service et les besoins/attentes des usagers...



Plusieurs manières de recueillir et formaliser les besoins du CCAS et de l'équipe peuvent être mis en place :

Organisation d'un groupe de travail pilote

Ce groupe de travail ou COPIL peut associer les élu référents, le porteur du projet, le référent informatique et un représentant du service à domicile.

Organisation de groupes de travail par service

Afin de mobiliser l'ensemble de l'équipe, il peut être pertinent d'organiser des temps d'échanges dans le service pour recueillir les difficultés et les besoins

Outil de reporting des besoins et fiche de suivi

Ces outils de suivi permettront de formaliser les besoins du service, de les prioriser et de mieux identifier la manière de faire.

Prospection au sein d'autres SAAD

S'il est fondamental de prospecter auprès d'autres CCAS gestionnaires de SAAD ayant acquis un logiciel, il faut savoir faire preuve de recul face aux ressentis des CCAS visités. C'est pourquoi, il est essentiel de bien cadrer avant chaque visite les objectifs et les questions à se poser.

4. La rédaction du cahier des charges

Le cahier des charges est en général rédigé en trinôme par le responsable de projet, le service informatique et le service juridique. Nous vous proposons une architecture type de cahier des charges en seconde partie de ce document pour vous aider dans la rédaction. Nous vous invitons également à prendre appui sur des cahiers des charges rédigés par d'autres SAAD afin de vous appuyer sur leur travail et de vous en inspirer. Pour cela, vous pouvez, prendre contact directement, ou via l'UDCCAS, avec les CCAS de votre territoire et/ou solliciter l'UNCCAS qui dispose de certains exemples fournis par ses adhérents.

Comme évoqué précédemment, identifier les besoins, structurer le projet et en assurer la bonne compréhension par les prestataires sont les objectifs principaux de votre cahier des charges. La rédaction rigoureuse de ce document permet de maîtriser le coût du développement de votre logiciel.

Attention, le cahier des charges ne doit pas être trop restrictif et trop détaillé et ne pas aller au-delà des informations nécessaires à la compréhension des besoins attendus. Mais les besoins doivent être suffisamment détaillés pour s'assurer que les réponses correspondent. Il doit en fait poser les grands principes et attentes stratégiques du service et définir les besoins techniques indispensables. Par contre, les attendus dans l'accompagnement à la prise en main, dans la formation des agents et dans la maintenance nécessitent d'être clairement explicités.

Attention à ne pas répondre à la place de l'éditeur en détaillant trop toutes les fonctionnalités attendues. Il faut laisser au professionnel sa capacité d'expertise pour répondre au plus près de vos besoins.

Si le SAAD se fait assister des services techniques informatiques de la ville pour rédiger le cahier des charges, la présence du technicien informatique de la

ville est importante lors des réunions organisées pour identifier les besoins. En effet, elle permettra la traduction des besoins identifiés en termes techniques.

5. La procédure de marchés publics

Le coût du logiciel variera fortement en fonction de la taille de votre service à domicile, des différentes fonctionnalités requises et du prestataire. Il est ainsi important de se renseigner auprès d'autres SAAD afin de connaître le montant dépensé et de disposer de plusieurs devis des éditeurs. N'oubliez pas de prendre en compte les licences par poste informatique (coût potentiellement considérable) et le coût de la maintenance et de la formation.

Les CCAS, établissements publics locaux, sont soumis au code des marchés publics. Revenons sur les procédures applicables en la matière.

Les différentes procédures pouvant être utilisées pour l'achat d'un logiciel :

■ Pas de procédure imposée

Les marchés de fournitures, de services ou de travaux peuvent être passés sans publicité ni mise en concurrence préalables si le seuil est inférieur à 25 000 € HT dans l'année civile et au regard de l'ensemble de la collectivité (article 28 du code des marchés publics).

■ La procédure adaptée

Les marchés de fournitures, de services ou de travaux peuvent être passés selon une procédure adaptée si leur valeur estimée est inférieure à 209 000 € HT pour les collectivités territoriales pour les fournitures et services dans l'année civile et au regard de l'ensemble de la collectivité (article 28 du code des marchés publics).

Lorsque la valeur estimée du marché est égale ou supérieure aux seuils européens, le marché est passé selon l'une des procédures formalisées (procédure d'appel d'offres par exemple).

Le cahier des clauses techniques particulières (CCTP) rassemble les clauses techniques d'un marché déterminé. Elles donnent une description précise des prestations à réaliser et permettent à la personne responsable de suivre le déroulement du marché et la bonne exécution de ces prestations.

Dans le cas où, par son importance ou par sa nature, le marché ne justifie pas l'établissement de deux documents particuliers distincts, le Cahier des clauses administratives particulières (CCAP) et le CCTP peuvent être réunis en un seul document : le cahier des clauses particulières.

Pour plus d'informations sur la procédure de marché publique : <http://www.economie.gouv.fr/daj/commande-publique>.

6. L'analyse des offres et le choix du prestataire

Une fois la procédure de marché lancée, le CCAS gestionnaire du SAAD va recevoir l'offre de plusieurs prestataires et le choix peut s'avérer complexe. Le choix de son progiciel ne doit pas se faire dans la précipitation ou seulement sur la base du coût proposé, mais il est courant de prioriser les fonctionnalités attendues en fonction du budget.

Il faut étudier toutes les données et vérifier les références des prestataires. C'est un outil à envisager sur le long terme, ce qui implique que le SAAD aura également à traiter avec un prestataire pendant plusieurs années.

L'étude des offres doit prendre en compte un grand nombre de facteurs liés au fonctionnement et à l'usage du progiciel. C'est la raison pour laquelle une méthodologie aura été pensée en amont dans le cahier des charges et que certains CCAS mettent en place une liste d'indicateurs plus précis pour objectiver le choix. Parmi les indicateurs à prendre en compte, voici les plus importants :

- Le degré de prise en compte de l'environnement technique du CCAS/SAAD.
- La valeur technique de l'offre.
- L'offre de services par rapport aux objectifs et besoins identifiées par le SAAD.
- Les délais d'intervention / la formation / la maintenance.

La lecture des offres nécessite également une compétence technique : le référent informatique de la collectivité et/ou du CCAS, ou un prestataire externe doivent être associés. Chaque futur utilisateur peut également être sollicité pour choisir le logiciel. Nous recommandons ainsi d'impliquer les équipes concernées dans la décision après avoir bien cadré l'aspect décisionnel en amont et les objectifs de la collectivité.

La CCAS a la possibilité de demander des compléments d'information mais, s'agissant d'une procédure de marché public, il faut alors transmettre cette demande à tous les postulants.

Les éditeurs dont la réponse semble la plus pertinente sont en général invités à présenter leur produit à l'équipe, ce qui permettra notamment de répondre aux premières questions des agents. N'hésitez pas à leur demander de réaliser quelques simulations pour des fonctionnalités ou des modules importants.

Lorsque le prestataire est choisi, une phase de négociation peut s'amorcer.

7. La mise en œuvre, le suivi et l'évaluation des résultats du projet

Une fois le prestataire choisi, le projet est loin d'être achevé. Il s'agit d'une nouvelle étape tout aussi cruciale qui consiste en l'installation, le paramétrage et la mise en service du progiciel. A cette étape, est nécessaire un dialogue optimal entre le CCAS, le SAAD et l'éditeur de logiciel.

La mise en œuvre du nouveau progiciel va entraîner un changement dans les méthodes de travail des agents du service qui nécessite un temps d'appropriation et de formation. Plus les équipes auront été mobilisées en amont du projet, notamment dans les étapes d'identification des besoins et de choix du prestataire, plus elles seront sensibilisées à la plus value en terme de modernisation du service au travers de ce nouvel outil.

Le prestataire devra fournir des outils permettant une meilleure prise en main du logiciel (documentation...), assurer des formations et accompagner les différents agents impactés. Il faut s'assurer que l'éditeur propose non seulement un accompagnement technique, mais également un accompagnement physique (présence des agents du SAAD). Ces temps d'accompagnement et de formation sont essentiels. L'éditeur doit être suffisamment sensibilisé aux pratiques et au fonctionnement du CCAS et du SAAD pour que ces temps d'accompagnement et de formation soient le plus bénéfique possible.

Comme documenté précédemment, cette démarche d'acquisition d'un progiciel de gestion du SAAD s'apparente à une réelle gestion de projet qu'il convient d'appréhender en amont pour assurer la pleine réussite de celui-ci.

Cahier des Clauses Techniques Particulières (CCTP)

Ville de

-

Centre Communal d'Action Sociale

Téléphone :

Fax :

Email :

Marché n° :

OBJET DE LA CONSULTATION

Fourniture et mise en service d'un progiciel de gestion du pôle maintien à domicile pour le Centre Communal d'Action Sociale de

PROCÉDURE

Marché à procédure adaptée en application de l'article 28 du Code des marchés publics

DATE LIMITE DES OFFRES

Date de validité des offres :

1. Objet de la consultation

La présente consultation a pour objet l'acquisition et l'installation d'un logiciel de gestion du Pôle du Centre Communal d'Action Sociale de ... pour une mise en place au.../.../...

2. Objectifs du nouveau système

Les logiciels actuels ont des performances qui ne sont plus en adéquation avec les nouveaux modes de prise en charge et de fonctionnement de nos services d'aide à domicile. Nous désirons mettre en place un système d'information intégré nous permettant de mieux gérer l'ensemble de nos prestations. Les principaux objectifs sont :

- Optimiser le travail des agents (ex : par la mise en place de la télégestion).
- Mieux gérer le service à domicile (ex : pour le remplacement).
- Améliorer l'observation sociale et l'aide à la décision politique ex : (au travers de l'onglet statistique et requête).

Observation de l'UNCCAS : Il convient dans ce paragraphe de définir les objectifs attendus et les enjeux auxquels renvoie l'acquisition d'un logiciel de gestion notamment en termes d'optimisation du temps de travail et d'observation sociale. En tout état de cause, il s'agit de valoriser l'axe stratégique lié à la modernisation des services à domicile, enjeu auquel doit être sensibilisé le prestataire dans la conception de l'outil.

3. Identification et présentation des services/des acteurs

a. Présentation de l'organisme gestionnaire : le CCAS

b. Présentation des services concernés :

- Service d'aide et d'accompagnement à domicile (SAAD) ;
- Service de soins infirmiers à domicile (SSIAD) ;
- Service polyvalent d'aide et de soin à domicile (SPASAD) ;
- Service à la personne (portage de repas, téléassistance, petits travaux, transports accompagnés, etc.).
 - i. Mission
 - ii. Personnel
 - iii. Activité

c. Relation avec les acteurs (ville, organismes partenaires et financeurs)

Observation de l'UNCCAS :

En amont d'une présentation détaillée des services concernés par l'acquisition d'un logiciel de gestion, il est indispensable d'engager une présentation, même synthétique, de l'organisme gestionnaire pour plusieurs raisons :

- d'une part, les services sociaux et médico-sociaux ne disposent pas de la personnalité juridique en propre, celle-ci est détenue par le CCAS, entité gestionnaire et employeur des aides à domicile ;
- d'autre part, il apparaît important de retracer les missions et périmètre d'intervention des CCAS et notamment d'indiquer si celui-ci détient un logiciel de gestion.

Il est également important de resituer les relations avec les acteurs et notamment les financeurs potentiellement intéressés par les données intégrées dans le logiciel, et souhaitant l'intégration de fonctionnalités spécifiques à l'échange des données. Les relations ville/CCAS doivent être par ailleurs précisées dans la mesure où la ville peut venir en appui sur la question des marchés publics et des ressources techniques.

4. Description du système actuel

a. Présentation et fonctionnement du logiciel utilisé

Observation de l'UNCCAS :

Si l'établissement utilise un logiciel de bureautique en OPENSOURCE (open-office et/ou libre-office), il est primordial de le spécifier.

b. Architecture réseau et matériel à disposition

- i. le réseau
- ii. les serveurs
- iii. les postes clients (mode d'accès des postes de travail, via une interface web ou si c'est du client lourd - préciser le navigateur à utiliser)
- iv. les imprimantes et systèmes d'impressions
- v. la sauvegarde (logiciel de sauvegarde utilisé par l'établissement)

c. Base de données

d. Volume d'informations

Vous trouverez ci-dessous le volume d'informations que nous avons actuellement, ainsi que celui prévu pour les prochaines années. Ceci a pour objectif de vous aider à nous proposer un système qui pourra répondre le mieux à nos besoins actuels et à venir.

VOLUME DE BASES D'INFORMATIONS ANNUELLES		
DESCRIPTION	ACTUEL PAR AN	FUTUR
Bénéficiaires		
Organismes		
Employés		
Prestations		

VOLUME DE BASES D'INFORMATIONS MENSUELLES		
DESCRIPTION	ACTUEL PAR MOIS	FUTUR
Maintien à domicile		
Portage de repas		
Téléassistance		
Petits travaux		
Transports accompagnés		
etc.		

Observation de l'UNCCAS :

Toujours dans le souci d'offrir une plus grande visibilité sur l'étendue des missions et du périmètre d'intervention des services gérés par le CCAS, il semble opportun de transmettre au prestataire les volumes d'informations relatives aux bénéficiaires, aux organismes partenaires et financeurs, aux agents ainsi qu'aux prestations afin que ce dernier puisse une nouvelle fois estimer l'utilisation du progiciel.

Au-delà de ces données, il est essentiel que le prestataire puisse disposer d'informations concernant le logiciel utilisé et le matériel détenu par le service. Il revient en effet au prestataire d'informer le service sur l'inadéquation des logiciels et matériels détenus avec le logiciel/progiciel développé par le prestataire.

5. Besoins nouveaux et fonctionnalités attendues

Les fonctionnalités décrites devront obligatoirement faire partie de l'offre de base du candidat. Celui-ci pourra toutefois proposer des modules complémentaires qu'il jugerait intéressants dans le cadre d'une ou plusieurs variantes.

a. Prestations attendues concernant la partie commune à tous les traitements

■ Gestion administrative des bénéficiaires :

- 1. Accueil et prise de rendez-vous (coordonnées, localisation, etc.).
- 2. Instruction et suivi des demandes.
- 3. Suivi des prises en charge : date de première mise en place et motif, arrêt de l'intervention (date et motif).
- 4. Personne à prévenir en cas d'urgence et lien de parenté.
- 5. Suivi des réclamations.
- 6. Gestion des absences des bénéficiaires.
- 7. Edition et relance des devis (papier et électrique).
- 8. Création d'un questionnaire de satisfaction pour le bénéficiaire.
- 9. Répertoire et éditer les indications permettant l'accès au logement : adresse, code d'accès, détention de clé, etc.

■ Gestion des intervenants/du personnel :

- 1. Identification des intervenants (nom, prénom, adresse).
- 2. Suivi des absences (congés, maladie de longue durée/ordinaire).
- 3. Informations sur le contrat de travail (date et fin de contrat).
- 4. Compétences des agents (formation, diplôme...).
- 5. Gestion du personnel (caractéristiques, spécificités).
- 6. Gestion du planning d'intervention : planification mensuelle, en croisant les plannings avec les bénéficiaires et intervenants, découpage des secteurs géographiques par adresse, et affectation de l'utilisateur à un secteur, alerte sur le Smartphone en cas de changement du planning, édition préparatoire du planning...
- 7. Gestion des tableaux statistiques (liste des bénéficiaires par mois, nombre d'heures semaine et dimanche, participation des usagers et des financeurs et nombre d'heures réalisées par types d'intervention).
- 8. Optimisation des temps de déplacement et d'attente entre deux interventions.

■ Télégestion sur mobile

- 1. Identification de l'utilisateur à l'arrivée.
- 2. Accès à la liste des actions à mettre en œuvre.
- 3. Horodatage et possibilité d'intervenir sur l'horodatage.
- 4. Alerte sur le Smartphone en cas de changement de planning.
- 5. Accès à l'historique des soins sur le Smartphone.
- 6. En cas d'absence de l'intervenant, envoi d'un sms à l'utilisateur pour le prévenir.
- 7. En cas d'absence du bénéficiaire/utilisateur, saisie de l'information sur Smartphone.
- 8. Clé d'identification sur le Smartphone.
- 9. Affichage du planning de l'intervenant.
- 10. Compatibilité du logiciel de gestion avec logiciel Smartphone (IOS, Androïde, Windows).

■ Facturation :

- 1. Gestion des dépassements d'heures en fonction du type de prise en charge.
- 2. Contrôle des anomalies avant édition de facturation (dépassements, absence de prise en charge).
- 3. Calcul automatique des factures pour les usagers et les financeurs.
- 4. Facturation provisoire pour les usagers en attente d'une prise en charge financière.
- 5. Edition de la déclaration fiscale.
- 6. Régularisation automatique au financeur, et réajustement de la facture usager si besoin, à réception de la notification.
- 7. Régularisation automatique en cas de changement de tarifs des financeurs ou de modification de participation des usagers.
- 8. Régularisation manuelle en cas d'erreur.
- 9. Dématérialisation des factures vers le Trésor Public (obligation depuis janvier 2015).
- 10. Edition des factures pour les usagers avec le nombre d'heures réalisées par intervenant, la participation horaire, la participation de la caisse, pour le paiement en CESU : nombre de CESU à utiliser.

■ Statistiques, tableaux de bord, requête

- 1. Gestion des tableaux statistiques (liste des bénéficiaires par mois, nombre d'heures semaine et dimanche, participation des usagers et des financeurs et nombre d'heures réalisées par types d'intervention) entrée et sortie.
- 2. Calcul du temps de déplacement.
- 3. Rapport d'activité annuelle.
- 4. Rapport d'erreur.

Observation de l'UNCCAS :

L'extraction statistique doit être facilitée afin d'obtenir une vision plus précise de l'activité du SAAD et du besoin des usagers en vue de la rédaction du rapport d'activité et de l'élaboration, de l'analyse des besoins sociaux du territoire. Elle doit également être un outil stratégique d'aide à la décision pour construire la politique du CCAS relative au maintien à domicile.

b. Prestations attendues concernant les soins infirmiers (SSIAD/ SPASAD)

■ Informations médico-sociales spécifiques

- 1. Rapport d'évaluation au fur et à mesure des interventions, venant des infirmières, complétant le dossier « usager » au fur et à mesure des visites.
- 2. Onglet d'information pour les autres services, avec différents contacts, notamment les auxiliaires de vie.
- 3. Droit d'accès différenciés selon le type de professionnel.

■ Traitements spécifiques

- 1. Edition des contrats de prise en charge.
- 2. Edition du protocole de soins, dans lequel on doit pouvoir insérer des documents scannés.
- 3. Edition des bordereaux trimestriels, nominatifs.
- 4. Edition des Cerfa de prise en charge.
- 5. Production de la maquette du rapport d'activité préconisé par l'ARS.

■ Divers

c. Intégration d'ESPPADOM : Echanges de données entre prestataires et autorité de tutelle

Observation de l'UNCCAS :

Le projet ESPPADOM vise à l'harmonisation des échanges entre les prestataires de services au domicile auprès des personnes en perte d'autonomie et les financeurs, au premier rang desquels les conseils départementaux.

ESPPADOM 2013 constitue la deuxième phase du programme. La première, qui a également bénéficié du soutien de la CNSA au titre de la section V de son budget, avait permis la production d'un modèle des données échangées pour trois flux : la transmission du plan d'aide, la facture et le contrôle d'effectivité (télégestion).

ESPPADOM 2013 avait pour cible l'expérimentation sur le terrain dans trois départements pilotes : l'Aube (10), la Charente (16), la Seine-Maritime (76). Il s'agissait de permettre la circulation des échanges définis dans la première phase au sein des trois départements malgré leurs différences en matière de systèmes d'information, d'organisation et d'acteurs impliqués. Un aspect essentiel était donc de tester et éventuellement corriger les dictionnaires de données et les messages sur le terrain, afin de parvenir à un standard efficace et consensuel. L'autre aspect était de réunir les trois groupes d'acteurs concernés : prestataires de services (associations ou sociétés), conseils départementaux, industriels de l'informatique et des télécoms fournisseurs de ces différents acteurs.

A l'issue de la démarche, plusieurs documents sont désormais disponibles :

- Un guide d'implémentation à l'usage des éditeurs des conseils départementaux et des prestataires de services à domicile.
- Le modèle de présentation des exigences attendues par le référentiel ESPPADOM dans les cahiers des clauses techniques particulières (CCTP) des appels d'offres des conseils départementaux : Introduction et Eléments à intégrer dans les CCTP des appels d'offres.

d. Prestations attendues concernant le service de portage de repas

S'agissant du service de portage de repas, le système devra permettre :

- la gestion des commandes des repas ;
- la gestion des effectifs et des tournées à la journée et par semaine ou par mois ;
- un suivi journalier des modifications (rajout, annulation de repas) et des tournées, incluant les spécificités de menus (avec/sans sel, avec/sans sucre, mixé, etc.) ;
- de répertorier et d'éditer les indications permettant l'accès au logement : adresse, code d'accès, détention de clé, etc. ;
- de permettre le suivi de l'activité des livreurs.

e. Prestations attendues concernant la téléassistance

- Nom du prestataire.
- Date d'installation.
- Motif de non mise en place.
- Retour du matériel : date et nom de la personne qui dépose le matériel.
- Reprise du matériel par le prestataire : date et nom de la personne représentant le prestataire.

6. Installation et paramétrage du logiciel, opération de vérification et de validation

a. Installation et paramétrage du logiciel

L'installation de la solution informatisée comprend les prestations suivantes :

- intégration dans l'architecture technique et fonctionnelle du CCAS ;
- procédure d'exploitation et de sauvegarde ;
- installation du ou des progiciels et assistance au paramètre du/des progiciel(s) ;
- mise en œuvre des interfaces prévues dans la solution avec logiciel de télégestion...
- reprise des données : la mise en œuvre nécessite de récupérer les données du logiciel Maintien à Domicile Web de la société.... Le prestataire garantira le bon fonctionnement des échanges avec la solution et indiquera les délais moyens de transmission des données vers et depuis les mobiles. Le prestataire retenu devra donc procéder à la reprise totale de notre base de données ;
- gestion des accès et des droits : les utilisateurs du logiciel sont décentralisés. Il est important de pouvoir identifier l'agent qui a saisi les informations. En fonction du profil de l'utilisateur, l'accès aux différents espaces doit pouvoir être hiérarchisé.

■ Service à domicile

- Groupe 1 : ex : Responsable et référent informatique (paramètre, gestion des plannings, visualisation).
- Groupe 2 : ex : Agent de planification.
- Groupe 3 : ex : Agent du service finance ou régisseur, comptable du SAD.
- Groupe 4 : ex : Secretariat/accueil.

■ Service de soins infirmiers à domicile

- Groupe 1 : ex : Responsable et infirmier coordonatrice.
- Groupe 2 : ex : infirmiers.
- Groupe 3 : ex : Secretariat.

■ Portage de repas

- Groupe 1 : responsable du service, référent informatique.
- Groupe 2 : chauffeur/livreur.

7. Service de garantie, d'assistance et de maintenance

Le CCAS souhaite un service d'assistance et de garantie pour lequel le titulaire doit assurer, au minimum, la maintenance corrective et évolutive du logiciel et des développements spécifiques, qui doit couvrir :

a. La garantie

L'assurance d'un bon état de marche des produits livrés (y compris développements spécifiques avec traitement des anomalies avec un délai maximum d'intervention de... heures. La mise à niveau par rapport aux évolutions conjoncturelles, réglementaires, technologiques. La solution proposée devra avoir une garantie de.... à compter de la validation de service régulier (VSR).

b. La maintenance de la solution

La maintenance corrective de la solution

La maintenance corrective désigne les interventions nécessaires en vue de remédier à une anomalie de fonctionnement du progiciel (bug). Le mainteneur s'engage à les corriger dans des délais compatibles avec le niveau de gravité du dysfonctionnement :

■ **Dysfonctionnement bloquant** : Il s'agit des incidents qui empêchent l'utilisation partielle ou totale d'une fonctionnalité de l'application et la poursuite de son exploitation par tous les utilisateurs. Pour ce type d'anomalie, la correction doit être effectuée en urgence. Réparation du bug ou fourniture d'une solution de contournement dans un délai de - par exemple - 24h/48h ouvrés à compter du moment où l'incident est signalé au titulaire.

■ **Dysfonctionnement gênant** : Il s'agit d'incident non bloquant dans l'exercice de fonctionnement du service utilisateur mais interdisant l'usage de fonctionnalité de l'application : réparation du dysfonctionnement ou fourniture d'une solution de contournement dans un délai de - par exemple - de 5 jours ouvrés.

■ **Dysfonctionnement mineur** : Il s'agit des autres incidents pouvant être rencontrés sur l'application. réparation du dysfonctionnement dans la fourniture des versions ultérieures/ la correction devra intervenir dans un délai - par exemple - de 2 semaines ouvrées à compter du moment où l'incident est signalé auprès du titulaire.

Observation de l'UNCCAS :

Il est à préciser que plus les délais d'intervention pour la résolution des incidents sont courts, plus le tarif relatif à la maintenance sera théoriquement élevé. Néanmoins, il semble important que le CCAS puisse à minima se positionner sur des délais d'intervention afin d'éviter une résolution trop tardive pouvant impacter l'organisation et le bon fonctionnement du service.

La maintenance évolutive et réglementaire de la solution

Elle recouvre la diffusion des nouvelles versions majeures du logiciel, prenant en compte des évolutions fonctionnelles souhaitées par les utilisateurs ou développées pour optimiser le fonctionnement de l'application, l'évolution de nature technique et de nature réglementaire. L'installation et le test de ces nouvelles versions seront pris en charge par le prestataire, dans les mêmes conditions que l'installation initiale. Une procédure de déploiement sera également formalisée. Les conditions de tarification seront précisées par le titulaire dans sa réponse.

Pour les évolutions des logiciels rendues obligatoires par la réglementation applicable y compris départementale, le prestataire s'engage à livrer ces modifications réglementaires dès leur disponibilité, et en tout état de cause, avant l'échéance légale d'entrée en vigueur de ces modifications.

Les autres versions dites mineures sont remises sans contrepartie financière du CCAS. Si les modifications étaient en partie prévisibles à la date de remise des offres, le prestataire doit avertir le CCAS des évolutions possibles et de l'éventuel coût supplémentaire ou absence de coût supplémentaire.

c. Assistance aux utilisateurs

Le prestataire doit apporter dans le cadre de la mise en œuvre une assistance fonctionnelle et technique. Elle recouvre a minima les prestations d'assistance téléphonique, ou « hotline », pour le logiciel, les développements complémentaires et les réponses aux demandes d'assistance des utilisateurs. Le candidat doit s'engager sur des délais de réponse.

8. Prise en main et prestation de formation

Le titulaire devra assurer la formation et l'accompagnement des agents qui seront amenés à utiliser le logiciel. Les administrateurs et utilisateurs du logiciel seront formés de telle sorte que le service soit autonome après le départ du prestataire. Les formations seront assurées dans les locaux du CCAS/SAAD par des formateurs expérimentés, maîtrisant tous les aspects de la solution proposée. La désignation d'un interlocuteur unique assurant la formation est souhaitable.

Une fois dépensées, la formation doit permettre aux agents d'utiliser l'application conformément aux descriptions du présent CCTP, à la réglementation en vigueur, et aux préconisations du titulaire.

En fonction de la taille du service, a minima deux jours jusqu'à quatre jours et ciblés par métier.

Observation de l'UNCCAS :

La formation représente un enjeu important dans le changement des nouvelles pratiques, c'est pourquoi il est essentiel d'intégrer ce volet dans le cahier des charges. Une fois la première formation effectuée, l'éditeur doit prévoir de prendre en compte les ajustements éventuels qui y auraient été repérés.

En outre, une formation annuelle peut être proposée en cas de renouvellement d'équipe notamment, cependant cette demande impactera le devis.

Pour toutes ces prestations, demandez à ce que l'éditeur indique dans sa réponse, si chacune de ces prestations est incluse financièrement ou non dans le devis, est optionnelle ou non, etc.

9. Documentation

Le prestataire devra fournir la documentation, en français, nécessaire à la mise en œuvre et au suivi des solutions :

- documentation d'installation des logiciels ;
- documentation du paramétrage des logiciels (sauvegarde, restauration) ;
- le manuel d'utilisateur des logiciels ;
- documentation d'installation et de paramétrage du système de gestion de base de données ;
- documentation de référence du système de gestion de base de données.

10. Calendrier prévisionnel d'exécution

Les dates seront définies en fonction du lancement du marché au

ÉTAPE	DÉSIGNATION	PÉRIODE
1.	Notification du candidat	J+
2.	Installation	J+
3.	Paramétrage	
4.	Formation des utilisateurs	
5.	Vérification d'aptitude	
6.	Mise en production	

Observation de l'UNCCAS : L'acquisition et la mise en œuvre d'un nouveau logiciel de gestion doivent être perçues comme un projet particulièrement impliquant pour les agents, à la fois dans la définition des besoins mais également dans le passage de l'ancien logiciel vers le nouveau logiciel. Ainsi, il est essentiel de travailler à un calendrier prévisionnel d'exécution « réaliste », qu'il convient d'établir sur 6 mois.

11. Déclaration à la CNIL / Sécurité et confidentialité

Le candidat fournira une attestation de conformité et de respect de l'ensemble de sa solution avec une ou plusieurs normes de déclarations simplifiées ou de dispenses de déclaration. Il fournira également toutes les informations et tous les éléments nécessaires à la déclaration CNIL.

Dans le respect des principes de la CNIL, l'épuration des données sur une période paramétrable doit être proposée. L'épuration doit être précédée par un archivage des données à épurer. Les données archivées doivent être facilement consultables à l'aide d'un moteur de recherche.

12. Archivage/droit à l'oubli

Le candidat définira les modalités et fréquences d'archivage. Il précisera également le matériel indispensable pour que cet archivage puisse se faire dans de bonnes conditions.

13. Jugement des offres



Au terme des articles 53 et 55 du Code des Marchés Publics, l'analyse des offres conformes sera effectuée selon l'offre économiquement la plus avantageuse en fonction des critères de sélection suivants :

CRITÈRES	SOUS-CRITÈRES	PONDÉRATION	PONDÉRATION TOTALE
Coût total des possessions	Coût de la mise en œuvre technique de la solution	%	%
	Coût de la reprise des données	%	
	Coût de l'ensemble des prestations d'assistance et de maintenance	%	
	Coût de l'ensemble des prestations de prise en main et de formation	%	

CRITÈRES	SOUS-CRITÈRES	PONDÉRATION	PONDÉRATION TOTALE
Valeur technique de l'offre	Ergonomie, simplicité et flexibilité de la solution (accès simple, automaticité, adaptation possible...)	%	%
	Intégration technique de la solution (reprise des données, utilisation et prise en compte des ressources techniques du service et des outils présents, pré-requis nécessaires à l'installation...)	%	
	Respect des normes et des standards (évolution législative, comptabilité publique...)	%	
	Fonctionnalités proposées (performance du logiciel, correspondance des solutions avec les exigences du CCTP...)	%	

CRITÈRES	SOUS-CRITÈRES	PONDÉRATION	PONDÉRATION TOTALE
Prestations attendues	Assistance au démarrage et formation	%	%
	Maintenance : condition de réalisation et de suivi	%	
	Conduite de projet	%	

Observation de l'UNCCAS : Les critères et sous-critères sont propres aux attentes et priorités du service mais aussi à celles du SAD. Néanmoins ces indicateurs permettent d'objectiver le choix du candidat. Il n'y a pas d'obligation de pondération des critères mais une hiérarchisation est indispensable.

Union Nationale des Centres Communaux
d'Action Sociale
à compter de juin 2016 :
11 rue Louise Thuliez, 75019 Paris
E-mail : contact@unccas.org
www.unccas.org
Retrouvez-nous sur  unccas
et suivez-nous sur  @unccas