

CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIERES

(CCTP)

Pouvoir adjudicateur :



Centre d'Action Sociale de la Ville de Paris (CASVP)
Sous-Direction des Services aux Personnes Agées
Service pour la vie au domicile
5 Boulevard Diderot
75012 PARIS

Procédure :

Marché à procédure adaptée passé en application des articles 10, 28, 40, 52, 53, 56
(modifié par le décret n° 2011-1000 du 25 août 2011-art 19) et 77
du Code des Marchés publics

Objet de la consultation :

Fourniture, mise en place et exploitation d'un dispositif de télégestion et d'un système de télétransmission pour la gestion du Service d'Aide et d'Accompagnement à Domicile (SAAD) du CAS-VP

SOMMAIRE

ARTICLE 1	INTRODUCTION.....	3
1.1	Objet du marché	3
1.2	Terminologie.....	4
1.3	L'organisation du CASVP	4
1.3.1	La SDSPA	4
1.3.2	La SDIS	5
1.3.3	La SDSLE	6
1.3.4	La SDR.....	6
1.3.5	La SDM	6
ARTICLE 2	L'informatique du CASVP.....	7
2.1	Les postes de travail.....	7
2.2	L'anti-virus.....	7
2.3	Volumétrie utilisateurs de l'application Millesime et du système de télégestion	7
2.4	L'environnement informatique des utilisateurs de la télégestion	7
ARTICLE 3	Description détaillée et préconisations techniques de la solution de Télégestion et du système de télétransmission	8
3.1	Fonctionnalités	8
3.1.1	L'horodatage des interventions : enregistrement, traitement et export des données	8
3.1.2	Le respect de certaines des dispositions fixées par la charte élaborée par le Département de Paris en janvier 2013, jointe en annexe n° 7.3 et relative aux modalités de fonctionnement de la télégestion et de la télétransmission	9
3.1.3	La production et l'affichage sur l'extranet d'alertes automatiques	9
3.1.4	Les commandes d'états statistiques accessibles à partir de l'extranet	9
3.2	Architecture et préconisations techniques	10
ARTICLE 4	Organisation du pilotage de la prestation.....	10
4.1	Organisation du CASVP	10
4.2	Organisation du Titulaire	11
4.3	Modalités de suivi	11
ARTICLE 5	Les prestations et les livrables	11
5.1	Pilotage.....	12
5.2	Phase 1 : Conception et mise en oeuvre initiale	12
5.2.1	Installation et paramétrage (PF1)	12
5.2.2	Initialisation de la base (PF2).....	12
5.2.3	Mise en place des interfaces (PF3).....	12
5.2.4	Formation des équipes gestionnaires des services Paris domicile et des référents des services centraux (PF4).....	12
5.2.5	Assistance au démarrage et au fonctionnement de la solution (PF5)	12
5.3	Phase 2 : Exploitation du dispositif de télégestion.....	13
5.3.1	Horaires d'ouverture du dispositif	13
5.3.2	Disponibilité et délai de reprise.....	13
5.3.3	Evolution du dispositif	13
5.3.4	Sécurité et Audit	13
5.4	Phase 3 : Réversibilité.....	14
ARTICLE 6	Planning.....	14
6.1	Phase de conception et de mise en oeuvre initiale	14
6.2	Phase d'exploitation.....	14
6.3	Phase de réversibilité	14
ARTICLE 7	ANNEXES	14
7.1	Les organigrammes du CASVP	14
7.1.1	L'organigramme de la SDSPA	15
7.1.2	L'organigramme du CASVP	15
7.2	Les schémas des interfaces attendues dans le cadre du présent marché	15
7.3	La charte relative aux modalités de fonctionnement de la télégestion et de la télétransmission du Département de Paris.....	15
7.4	Les formats de fichiers de données à utiliser dans le cadre de la télégestion/télétransmission	15
7.5	La charte prestataire informatique en vigueur au CAS-VP	15

1.1 Objet du marché

Le Centre d'Action Sociale de la Ville de Paris (CASVP) a bénéficié de 2012 à 2016 du projet d'« assistance à la modernisation des aides à domicile et mise en œuvre de la télégestion et du CESU » porté par le Département de Paris. Ce projet concernait le Service d'Aide et d'Accompagnement à Domicile (SAAD) du CASVP, dénommé Paris domicile, ainsi que toutes les associations agréées et tarifées par le Département de Paris. Ce marché arrive à échéance le 12 avril 2016. Une période de 4 semaines minimum de réversibilité est prévue en fin de marché avec Edenred, titulaire actuel du marché.

En 2015, la Direction de l'Action Sociale, de l'Enfance et de la Santé (DASES), pilote du projet initié en 2012, a souhaité que le CASVP développe son propre outil de télégestion.

Dans ce cadre, le CASVP lance ce marché à bons de commande pour bénéficier d'une prestation de télégestion à intégrer à « Millésime », applicatif métier du SAAD dédié à la planification des interventions, à l'instruction des prises en charge et au calcul de la facturation. .

Le présent marché a pour objet la mise en place, via un website, d'un système de télégestion qui consiste à **enregistrer les heures effectuées** par les intervenants du CASVP au domicile de l'ensemble des bénéficiaires du SAAD.

Le titulaire du marché devra proposer une solution de télégestion comprenant :

- un système d'informations intégrant les données du SI métier « Millésime » ;
- un Serveur Vocal Interactif (SVI) permettant l'horodatage des interventions à partir d'un numéro vert gratuit pour les bénéficiaires ;
- un extranet d'enregistrement et de gestion des heures réalisées en temps réel, d'édition d'états statistiques, générant des fichiers d'interface avec le SI métier « Millésime » ;
- une plate-forme d'assistance téléphonique pour les gestionnaires des 6 antennes de Paris domicile, ouvertes du lundi au vendredi de 8h30 à 17h ;
- un système d'archivage dématérialisé sur 10 ans concernant les états mensuels du service fait par usager (pièce justificative de la prestation et opposable).

La solution de télégestion proposée par le candidat devra inclure :

- la conception et la mise en œuvre initiale du dispositif (installation et paramétrage, initialisation de la base, mise en place des interfaces décrites en annexe n° 7.2, assistance au démarrage et au fonctionnement de la solution) ;
- l'informatisation et l'automatisation des échanges de données ;
- la formation des équipes gestionnaires des services Paris domicile (43 agents) et des 5 référents des services centraux ;
- des prestations de support aux utilisateurs dont :
 - la mise en place d'une plate-forme d'assistance téléphonique,
 - la mise au point d'un ou plusieurs outil(s) de suivi partagé(s) entre le Titulaire et le CASVP et dont l'objet est de faciliter le traitement des diverses anomalies ;
- la réalisation des opérations de maintenance, corrective et évolutive, du dispositif ;
- la certification par la CNIL des systèmes mis en œuvre par l'opérateur pour le traitement (historisation, stockage et archivage) des données.

Ce système devra intégrer les spécificités des prises en charge des usagers de Paris domicile :

- prises en charge financées par la DASES au titre de l'APA, de l'ASL pour personnes âgées, de l'ASL pour personnes handicapées et du volet « aides humaines » de la PCH ;
- prises en charge financées par des caisses de retraite, mutuelles et sociétés d'assistance ;
- prises en charge financées par tout organisme habilité à délivrer la prestation d'aide à domicile (la Caisse Primaire d'Assurance Maladie de Paris, d'autres départements concernant les bénéficiaires APA n'ayant pas leur domicile de secours sur le territoire parisien, l'Etat pour les usagers des résidences-services du CASVP relevant de l'ASL et qui étaient sans domicile fixe avant leur entrée en résidence) ;

- prises en charge facturées sur la base du tarif propre (ou taux plein) du CASVP pour la prestation d'aide à domicile.

La solution proposée par le candidat devra également :

- prendre en compte les modifications des plans d'aide ;
- gérer les bénéficiaires avec plusieurs financeurs ;
- permettre d'identifier les bénéficiaires à partir de plusieurs numéros de téléphone fixe et/ou portables ;
- prendre en compte les changements de financeurs (exemple : passage à l'APA d'un usager bénéficiaire au départ d'une prise en charge de la CNAV).

1.2 Terminologie

APA	Allocation Personnalisée à l'Autonomie
ASL	Aide Sociale Légale
CLIC	Centre Local d'Information et de Coordination gérontologique
CNAV	Caisse Nationale d'Assurance Vieillesse
CPAM	Caisse Primaire d'Assurance Maladie
DA	Directrice Adjointe du CASVP
DASES	Direction de l'Action Sociale, de l'Enfance et de la Santé
DG	Directrice Générale du CASVP
DSTI	Direction des Systèmes et Technologies de l'Information de la Ville de Paris
EHPAD	Etablissements d'Hébergement pour Personnes Agées Dépendantes
PCH	Prestation de Compensation du Handicap
SAAD	Service d'Aide et d'Accompagnement à Domicile
SALSA	Système Automatisé de Lien Social pour l'Autonomie
SDIS	Sous-Direction des Interventions Sociales
SDM	Sous-Direction des Moyens
SDR	Sous-Direction des Ressources
SDSLE	Sous-Direction de la Solidarité et de la Lutte contre l'Exclusion
SDSPA	Sous-Direction des Services aux Personnes Agées
SI	Système d'Information
SOI	Service Organisation et Informatique
SVD	Service pour la Vie à Domicile
SVI	Serveur Vocal Interactif

1.3 L'organisation du CASVP

Établissement public de la ville de Paris

Le CASVP est un établissement public communal doté de la personnalité morale de droit public et de l'autonomie financière.

Il est composé d'une Direction Générale (DG et DA) et des 5 Sous-Directions décrites ci-après aux articles 1.3.1 à 1.3.5. Les organigrammes du CASVP et de la SDSPA sont présentés en annexes n° 7.1 et 7.2.

1.3.1 La SDSPA

Cette sous-direction est chargée de la définition et de la mise en œuvre des actions de solidarité décidées par la Ville de Paris en direction des différentes générations des parisiens retraités.

Elle assure l'organisation des opérations culturelles et de loisirs, le suivi des activités des clubs favorisant la participation à la vie sociale.

Elle assure le suivi de la réglementation et de la prise en charge des résidents âgés dans les établissements d'hébergement ; elle gère les EHPAD destinés aux personnes âgées ne pouvant plus

vivre de manière autonome ; elle anime et coordonne la gestion, confiée aux sections d'arrondissement, des résidences-services et des résidences-appartements.

Le Service pour la Vie à Domicile (SVD) a plus particulièrement en charge le pilotage des services et établissements favorisant le maintien à domicile des personnes âgées de plus de 60 ans.

Dans ce cadre, le SVD coordonne :

- le SAAD du CASVP constitué de 6 antennes, les Paris domicile,
- le Service de Soins Infirmiers à Domicile (SSIAD) du CASVP,
- la mission sociale en résidence-service,
- la gestion locative des résidences-services et des résidences-appartements,
- le CLIC Paris Emeraude Nord-Est cogéré avec une association.

Pour rappel, en 2012, dans le cadre du projet de modernisation du SAAD, ce service a été restructuré en 6 plates-formes territorialisées remplaçant les 20 services de soutien à domicile implantés dans les sections d'arrondissement :

- Paris domicile Centre (ardts 1 à 6) : 21 place du Panthéon, 75005 Paris ;
- Paris domicile Nord-Est (ardts 9/10/19) : Section du 10^e ardt - 23 bis rue Bichat, 75010 Paris ;
- Paris domicile Est (ardts 11/12/20) : Section du 11^{ème} ardt - 124-130 avenue Ledru Rollin, 75011 Paris ;
- Paris domicile Ouest (ardts 7/15/16) : 109 rue saint Dominique, 75007 Paris ;
- Paris domicile Nord-Ouest (ardts 8 /17/18) : 21 rue Pierre Demours, 75017 Paris ;
- Paris domicile Sud (13 et 14^e ardts) : 9 rue Furtado Heine, 75014 Paris.

Les aides à domicile interviennent de 8h à 20h 7j/7.

Les antennes gestionnaires des plates-formes sont ouvertes du lundi au vendredi de 8h30 à 17h.

Les services Paris domicile sont chargés de la gestion de l'intégralité de la prestation d'aide à domicile, soit :

- l'instruction des demandes dans « PIAF », le logiciel d'instruction de toutes les aides facultatives du CASVP ;
- la planification des interventions, l'instruction des prises en charge et le calcul de la facturation dans l'applicatif métier du SAAD, « Millésime » ;
- les visites à domicile pour l'évaluation des besoins des usagers et l'élaboration des plans de financement de la prestation ;
- l'aide à la constitution des dossiers de demande d'aide à adresser aux financeurs ;
- la gestion quotidienne des plannings ;
- la préparation et le contrôle de la facturation en direction des tiers-financeurs (Département de Paris, caisses de retraite, mutuelles...) et des usagers.

La facturation de la prestation est établie sur la base des tarifs horaires et barèmes de participation fixés et revalorisés périodiquement (une fois par an en général) par les tiers-financeurs.

Les données de pré-facturation sont basculées au début de chaque mois de « Millésime » dans « PIAF », et ce pour établir une facturation mensuelle à l'attention des usagers et des tiers-financeurs. Cette transmission des éléments de facturation au logiciel « PIAF » permet d'établir une facture unique pour les usagers du CASVP bénéficiant de plusieurs prestations de soutien à domicile (téléassistance, port de repas, coiffure, pédicurie).

Les factures sont éditées à partir de « PIAF » par les 20 services gestion des sections d'arrondissement.

1.3.2 La SDIS

Cette sous-direction est chargée de fixer et de coordonner les dispositifs d'intervention sociale relevant du CASVP.

Elle est chargée de piloter :

- la conception et la mise en œuvre des politiques sociales en liaison avec les secteurs spécialisés ;
- l'élaboration de la réglementation municipale ;
- l'interaction entre dispositifs légaux et facultatifs.

Elle veille également à la mise au point et au suivi, au sein des différents services et établissements du CASVP, de l'ensemble des dispositifs d'aide sociale facultative et d'aide sociale légale.

Elle anime et coordonne les activités des 20 sections d'arrondissement (et des services de proximité placés sous leur autorité) en faveur des personnes âgées, des personnes handicapées, des familles, de l'enfance, des jeunes et des Parisiens en difficulté.

1.3.3 La SDSLE

Cette sous-direction est chargée de l'analyse des besoins, de la définition et de la mise en œuvre des actions municipales de solidarité et d'insertion en faveur des personnes en situation de précarité.

Dans ce cadre, elle exerce des missions qui relèvent à la fois de la commune, du département mais également de l'État.

Sont rattachés à la SDSLE : les Centres d'Hébergement et de Réinsertion Sociale (CHRS), les Centres d'Hébergement d'Urgence (CHU), les Permanences Sociales d'Accueil (PSA), les Restaurants Solidaires ainsi que les Espaces Solidarité Insertion (ESI).

1.3.4 La SDR

Cette sous-direction met à disposition des services et établissements les moyens nécessaires à leur fonctionnement.

Elle est constituée de 2 services :

- Le Service des Finances et du Contrôle (SFC) chargé des affaires budgétaires, comptables et juridiques, et dont relève la Cellule des Marchés (CEMA) qui veille au respect des procédures d'achat public ;
- Le Service des Ressources Humaines (SRH) qui est responsable des questions liées notamment au statut, au recrutement, à la formation, à la rémunération, à la gestion de carrière et aux pensions des agents du CASVP ; ce service anime et coordonne les actions en matière de prévention, d'hygiène et de sécurité du personnel ; le SRH assure également le fonctionnement des instances de représentation du personnel et veille au dialogue social.

1.3.5 La SDM

Cette sous-direction est constituée de 4 services :

- Le Service des Travaux et du Patrimoine (STP) est chargé de la maîtrise d'ouvrage, qu'il peut déléguer à des tiers, ainsi que des opérations relatives à la construction, à la réhabilitation ou la rénovation d'immeubles; le STP conduit ou organise l'entretien des bâtiments, ainsi que la maintenance et le remplacement de leurs équipements techniques; il dispose d'une régie ouvrière pour la réalisation de certains travaux dans les établissements et la gestion du domaine public et privé ;

- Le Service de la Logistique et des Achats (SLHA) est responsable de la définition et de la mise en œuvre de la procédure d'achat des équipements, des fournitures et prestations des services. Il assure également la fonction logistique transversale de l'établissement ;
- Le Service Organisation et Informatique (SOI) est chargé de développer et de garantir le système d'information du CASVP. Le SOI analyse les besoins du CASVP en informatique et en télécommunications, il est chargé de la mise en œuvre des projets dans ces domaines ;
- Le Service de la restauration est chargé de la gestion des 43 restaurants émeraude et du pilotage des prestations de port de repas à domicile. Il anime le réseau des cuisiniers présents dans les établissements d'hébergement du CASVP.

ARTICLE 2 L'INFORMATIQUE DU CASVP

2.1 Les postes de travail

Les postes de travail existants sont de type PC avec système d'exploitation Windows 7. Les navigateurs actuellement utilisés sont Internet Explorer 11 et Mozilla Firefox 20.0. La suite bureautique actuellement utilisée est Microsoft Office 2010.

2.2 L'anti-virus

Le CAS-VP utilise les produits de sécurité qui font partie de la suite « Mc Afee Virus Scan Enterprise 8.8 ». Il se réserve le droit à tout moment de changer d'éditeur en prenant soin d'en informer le prestataire au moins 3 mois à l'avance.

Le paramétrage des différents produits relatifs à la sécurité pourra être communiqué au Titulaire du marché sous réserve de confidentialité.

Les vulnérabilités et menaces nouvelles sont constamment découvertes. Le Titulaire du marché devra revoir, réévaluer et modifier tous les aspects de la sécurité pour faire face aux risques évolutifs.

La charte prestataire informatique en vigueur au CAS-VP est fournie en annexe n°7.5.

2.3 Volumétrie utilisateurs de l'application Milleime et du système de télégestion

En 2014, 330 aides à domicile ont réalisé un peu plus de 255 000 heures pour 2100 usagers.

Les bénéficiaires du SAAD ayant une aide du Département de Paris sont en moyenne 1295, dont 435 bénéficiaires de l'ASL et 860 bénéficiaires de l'APA. La PCH est une activité très marginale pour le service.

Les autres bénéficiaires, soit en moyenne 922 usagers, relèvent d'une prise en charge par l'un des organismes mentionnés ci-après : caisse de retraite, mutuelle, société d'assistance personnelle, autre département, CPAM de Paris, État.

Au regard des objectifs fixés, le nombre potentiel de bénéficiaires peut varier de 2 000 à 2 800 usagers toutes prises en charges confondues.

Outre les aides à domicile, 43 gestionnaires en plate-forme, adjoints administratifs et coordonnateurs de secteur, utilisent quotidiennement le logiciel « Millésime » et le site web actuel de télégestion. Ces utilisateurs, répartis sur les 6 antennes de Paris domicile, forment des équipes de 6 à 8 personnes.

De plus, 5 personnes au niveau du siège utilisent cet outil ainsi que 2 personnes au niveau des services informatiques.

2.4 L'environnement informatique des utilisateurs de la télégestion

Le Service Paris domicile du CASVP utilise actuellement 3 logiciels pour gérer la prestation d'aide à domicile :

- **le logiciel « PIAF »** pour la création du dossier d'ouverture des droits de l'usager à une prestation sociale. Les données du bénéficiaire enregistrées dans « PIAF » concernent l'identité de l'usager et sa domiciliation. Par ailleurs, « PIAF » intègre les éléments de facturation de la prestation d'aide à domicile issus de « Millésime » et génère une facture mensuelle unique pour les usagers bénéficiaires, en plus de l'aide à domicile, d'une ou plusieurs prestations de soutien à domicile servies par le CASVP (téléalarme, port de repas, pédicurie, coiffure). L'éditeur de « PIAF » est la société Implicit.
- **le logiciel « Millésime »** utilisé par les Paris domicile pour la gestion des prises en charge d'aide à domicile : bénéficiaires, aides à domicile, instruction des prises en charge accordées par les tiers-financeurs, planning des intervenantes, plan type des usagers, calcul de la facturation. Cet applicatif traite la pré-facturation du service rendu pour les bénéficiaires et les tiers-financeurs. Ces éléments après contrôle sont ensuite intégrés dans « PIAF » d'où sont issues les factures papiers édités mensuellement par les gestionnaires des 20 sections d'arrondissement, à savoir : les relevés des prestations envoyés aux usagers, et les états récapitulatifs des heures réalisées, destinés aux financeurs. Les données de la facturation issues de « PIAF » sont intégrées automatiquement dans « Astre » avant le 10 de chaque mois. L'éditeur de « Millésime » est la société Implicit.
- **le dispositif de télégestion « Domiphone » de la société Edenred** qui permet l'horodatage des interventions réalisées par les aides à domicile, le suivi et la gestion en temps réel des prises en charge. **C'est ce dispositif qui est l'objet de cette consultation.** Les données d'horodatages du mois échu sont intégrées par flux de « Domiphone » dans « Millésime » pour validation des services faits et calcul de la facturation financeurs/usagers. L'application « Domiphone » permet, via un extranet, d'éditer les factures pro forma de l'APA, ASL et PCH destinées à la DASES. Une fois ces pré-factures validées par Paris domicile, « Edenred » les intègre par flux informatique dans l'application « SALSAS » du Département. Les factures définitives de l'APA, de l'ASL et de la PCH sont ensuite adressées sous format PDF par Edenred aux plates-formes de Paris domicile.

ARTICLE 3 DESCRIPTION DÉTAILLÉE ET PRÉCONISATIONS TECHNIQUES DE LA SOLUTION DE TÉLÉGESTION ET DU SYSTÈME DE TÉLÉTRANSMISSION

3.1 Fonctionnalités

3.1.1 L'horodatage des interventions : enregistrement, traitement et export des données

Le dispositif de télégestion repose sur un système d'enregistrement des heures réalisées par les aides à domicile du CASVP via le téléphone, fixe ou portable, des usagers. Par ailleurs, la solution de télégestion proposée par le candidat ne devra entraîner aucun coût ni préjudice pour les bénéficiaires, notamment en termes de connexion téléphonique.

Les horodatages effectués par l'intervenant(e) à son arrivée et à son départ du domicile du bénéficiaire attestent du service fait et servent au calcul de la facturation. Le temps d'intervention horodaté par les aides à domicile est enregistré par bénéficiaire et par intervenant(e).

Ces heures réalisées devront être accessibles et consultables en temps réel, via l'extranet, par les équipes gestionnaires des services Paris domicile. Ce contrôle facilite la régulation des oublis ou des impossibilités d'horodatage à domicile. **Ces anomalies sont corrigées manuellement par les gestionnaires** en plate-forme.

Chaque Paris domicile accède, via l'extranet, à ses propres données : usagers et aides à domicile. Les agents des services centraux peuvent accéder aux données de toutes les antennes de Paris domicile.

Les données brutes et corrigées de toutes les heures réalisées devront être exportées vers le logiciel « Millésime », et ce afin de permettre, sur la base des données enregistrées le mois précédent, la préparation de la facturation mensuelle qui sera émise respectivement à l'encontre des bénéficiaires et des financeurs.

Le titulaire doit être en mesure de :

- restituer quotidiennement les données d'horodatages et d'intégrer celles qui auront été corrigées ou enregistrées par saisie manuelle par les gestionnaires des 6 Paris domicile ;
- prévoir les interfaces nécessaires entre le logiciel métier « Millésime » et le dispositif de télégestion retenu par la DASES ;
- générer les éléments de pré-facturation avec une répartition pour chaque usager du réalisé par financeur et par intervenant(e).

3.1.2 Le respect de certaines des dispositions fixées par la charte élaborée par le Département de Paris en janvier 2013, jointe en annexe n°7.3 et relative aux modalités de fonctionnement de la télégestion et de la télétransmission

Les dispositions établies par la charte en date de janvier 2013 et auxquelles le titulaire du présent marché devra se conformer, concernent essentiellement les règles de gestion relatives d'une part, au fonctionnement de la télégestion et de la télétransmission, et d'autre part, à la facturation des prises en charge de l'APA, de l'ASL et de la PCH financées par la DASES.

3.1.3 La production et l'affichage sur l'extranet d'alertes automatiques

Ces alertes concerneront :

- les appels incomplets du mois en cours ;
- les nouveaux bénéficiaires ayant une aide du département ;
- les nouveaux bénéficiaires sans aide du département ;
- les plans d'aide arrivant à échéance (l'alerte devant, dans ce cas, intervenir 2 mois avant la date de fin de validité de la prise en charge).

Elles ont pour intérêt de permettre aux équipes gestionnaires des Paris domicile :

- d'apporter les modifications nécessaires au dossier instruit dans « Millésime » ;
- et, le cas échéant, de contacter les tiers-financeurs au sujet de l'accord de prise en charge délivré à l'usager.

3.1.4 Les commandes d'états statistiques accessibles à partir de l'extranet

Les états statistiques, que le titulaire doit être en capacité de produire, sont listés ci-après de manière non exhaustive :

- l'état mensuel des heures réalisées par bénéficiaire (ce justificatif étant demandé par certains tiers-financeurs à l'appui de la facture mensuelle établie par le CASVP) ;
- le suivi mensuel et annuel du plan d'aide de l'usager (écart entre le plan d'aide autorisé et le plan d'aide consommé) ;
- l'état des appels incomplets ;
- l'état des bénéficiaires par financeur ;
- l'état des bénéficiaires non identifiés par le SVI ;
- l'état du taux de correction des appels incomplets ;
- l'état du planning hebdomadaire et mensuel du bénéficiaire ;
- l'état du planning hebdomadaire et mensuel des intervenant(e)s ;
- l'état des heures réalisées par intervenant(e) ;
- le profil des bénéficiaires (H/F, répartition par tranche d'âge, GIR) et leur consommation de la prestation (nombre d'heures mensuelles/annuelles par type d'aide) ;
- le récapitulatif mensuel de l'activité : nombre de bénéficiaires actifs, nombre d'intervenants, nombre d'heures réalisées par bénéficiaire, nombre d'heures réalisées par aide à domicile, nombre d'heures réalisées par bénéficiaire et par intervenant(e), durée maximale d'une intervention, durée minimale d'une intervention ;
- un récapitulatif semestriel et annuel de l'activité ;

- des informations utiles au suivi des prises en charge et relatives par exemple à l'absence temporaire (vacances, hospitalisations) ou définitive (déménagement, transfert en EHPAD, décès) des usagers.

Ces états statistiques, qui ont pour objectif d'assurer un suivi de l'activité par Paris domicile, doivent se présenter sous un format standardisé.

3.2 Architecture et préconisations techniques

La télégestion organise les échanges d'informations sous forme de flux avec les SI métiers. La fréquence des échanges est à définir en fonction de leur objet. Les schémas des interfaces attendues ont été joints en annexe n°7.2.

Le système de télégestion est hébergé par le titulaire du marché. La solution ne doit pas s'appuyer sur une installation de logiciel sur les postes clients. Le temps d'accès aux informations par les utilisateurs ne doit pas excéder 3 secondes. Seuls les écrans avec requête complexe de type statistique peuvent déroger.

Des flux informatiques seront donc à organiser de « Millésime » vers le système de télégestion (flux aller) :

- un flux quotidien concernant l'intervenant(e) (civilité, nom, prénom, adresse Paris domicile) ;
- un flux quotidien relatif aux usagers (civilité, nom, prénom, adresse, date de naissance, code financeur, identifiant « Millésime », date de début, date de fin de prise en charge, classement GIR, numéros de téléphone, nombre d'heures maximum, code prestation).

Des flux du système de télégestion vers « Millésime » (flux retour) seront à mettre en place, parmi lesquels un flux mensuel relatif au service fait (identifiant « Millésime » de l'utilisateur, identifiant de l'intervenant(e), date et heure de début de l'intervention, date et heure de fin d'intervention, durée de l'intervention, minutes complémentaires, motif de correction, code prestation).

Des flux du système de télégestion du CASVP vers celui de la DASES devront également être organisés.

Selon la solution retenue, un système de télétransmission pourra être mis en place. Dans ce cas de figure, les données concernant le nombre d'heures réalisées mensuellement par les services Paris domicile auprès des bénéficiaires par la DASES de l'APA, de l'ASL et de la PCH, seront télétransmises au SI de télégestion du Département.

En cas de mise en oeuvre de la télétransmission, il est à noter :

- D'une part, que le candidat devra prévoir les interfaces à mettre en place pour télétransmettre mensuellement à la DASES le service fait auprès des bénéficiaires d'une aide du Département (APA, « ASL personnes âgées », « ASL personnes handicapées », PCH) et dont les droits sont ouverts dans SALSA;
- Et d'autre part, que la DASES prendra en charge le coût lié au développement et à la maintenance du système (protocole de transfert de fichier, connexion sécurisée, certificat...).

Pour précision, les formats de fichiers de données d'interventions brutes et corrigées, à utiliser pour la télétransmission des horodatages au SI de télégestion de la DASES, ont été joints en annexe n°7.4.

Les factures définitives par nature de prestation et par arrondissement seront transmises au CASVP par le Département sous format PDF et de façon sécurisée.

ARTICLE 4 ORGANISATION DU PILOTAGE DE LA PRESTATION

4.1 Organisation du CASVP

En ce qui concerne ce marché, le pilotage et la direction de projet seront assurés au sein de la SDSPA par Madame Sophie GALLAIS, cheffe du Service pour la Vie à Domicile.

Le SOI accompagne la SDSPA sur les aspects techniques informatiques et intégration au système d'information du CASVP. C'est Madame Mireille TASSEL, adjointe au chef du Département Etudes et Applications en charge du portefeuille applicatif et de sa maintenance, qui assurera cet accompagnement.

L'organisation décrite pourra être amendée en tant que de besoin. Le Titulaire en sera informé préalablement.

4.2 Organisation du Titulaire

Le Titulaire désignera un Directeur de Projet, seul interlocuteur du CASVP. Il représentera l'ensemble des acteurs externes au CASVP et coordonnera leurs actions.

Il organise et suit l'exécution des prestations, il est le garant du respect des termes du marché.

Dans le cas d'un changement de Directeur de Projet, le Titulaire devra veiller à ce que le changement de personne physique ne soit pas préjudiciable au bon déroulement du projet.

Madame Sophie Gallais sera l'interlocutrice principale du directeur de projet du Titulaire.

4.3 Modalités de suivi

Pendant la phase de conception et de mise en place initiale, trois réunions a minima seront organisées :

- réunion de lancement,
- réunion à mi-parcours,
- réunion à la fin de cette phase.

Pendant la phase d'exploitation et de maintenance, le Titulaire devra assurer le suivi des anomalies et dysfonctionnements rencontrés lors de l'utilisation du dispositif. Ce suivi se traduira par la mise en place d'un outil partagé entre le Titulaire et le CASVP.

Le Titulaire devra fournir mensuellement un rapport d'activité. Dans le cadre de son obligation de conseil, le Titulaire fera des propositions au CASVP pour améliorer ou optimiser l'ensemble de la prestation.

Le Titulaire animera :

- un comité de suivi périodique qui rendra compte des éléments décrits ci-dessus ; la périodicité sera a minima trimestrielle et pourra être réétudiée en fonction de l'activité d'une période ;
- un comité annuel afin de présenter un bilan de l'année écoulée, et préparer les actions à entreprendre sur l'année à venir.

ARTICLE 5 LES PRESTATIONS ET LES LIVRABLES

En complément des prestations de pilotage qui sont transverses à toutes les phases, les prestations attendues sont décomposées comme suit :

- Phase 1 : Conception et mise en œuvre initiale,
 - o Installation et paramétrage (PF1),
 - o Initialisation de la base (PF2),
 - o Mise en place des interfaces (PF3),
 - o Formation des équipes gestionnaires des services Paris domicile et des référents des services centraux (PF4),
 - o Assistance au démarrage et au fonctionnement de la solution (PF5),
- Phase 2 : Exploitation du dispositif de télégestion (PU1 à PU3),

- Phase 3 : Réversibilité (PU4).

5.1 Pilotage

Le Titulaire assure l'animation, la rédaction et la diffusion des ordres du jour et des comptes-rendus de toutes les réunions du projet.

Les procédures, délais de production et de validation ainsi que la forme des documents à fournir seront précisés dans le plan d'assurance qualité (PAQ) fourni par le candidat dans le cadre de réponse technique et validé par le CASVP.

5.2 Phase 1 : Conception et mise en oeuvre initiale

5.2.1 Installation et paramétrage (PF1)

Le Titulaire mettra en oeuvre et fournira :

- un système d'informations qui intégrera les données du SI métier « Millésime » ;
- un Serveur Vocal Interactif (SVI) permettant l'horodatage des interventions à partir d'un numéro vert gratuit pour les bénéficiaires ;
- un extranet d'enregistrement et de gestion des heures réalisées en temps réel, d'édition d'états statistiques, générant des fichiers d'interface avec le SI métier « Millésime » ;
- un système d'archivage dématérialisé sur 10 ans concernant les états mensuels du service fait par usager (pièce justificative de la prestation et opposable) certifié par la CNIL.

Le Titulaire livrera une documentation décrivant les paramétrages de navigateurs à effectuer pour l'accès à l'extranet.

5.2.2 Initialisation de la base (PF2)

Le Titulaire intégrera les données du SI métier « Millésime ».

5.2.3 Mise en place des interfaces (PF3)

Le Titulaire mettra en oeuvre les interfaces demandées et décrites dans les annexes n°7.2 et n°7.4 de ce CCTP.

Le Titulaire livrera le manuel d'exploitation des interfaces et en assurera l'actualisation pendant toute la durée du marché.

5.2.4 Formation des équipes gestionnaires des services Paris domicile et des référents des services centraux (PF4)

Les 43 agents gestionnaires des 6 Paris domicile seront à former ainsi que 5 référents des services centraux. Le Titulaire devra organiser les différentes sessions de formation sur site dans les locaux du CASVP. Celles-ci seront à programmer en février 2016. A l'occasion de ces formations, le Titulaire du marché remettra aux agents du CASVP un manuel d'utilisation de l'outil de télégestion détaillant le fonctionnement du SVI, de l'extranet et des commandes d'états statistiques.

Le Titulaire fournira au CASVP les fiches d'émargement relatives aux formations assurées.

En cas de non changement de Titulaire du marché, ce besoin de formation sera caduc.

Par ailleurs, s'agissant de la formation des aides à domicile à l'utilisation du dispositif, celle-ci sera réalisée par les équipes gestionnaires des Paris domicile.

5.2.5 Assistance au démarrage et au fonctionnement de la solution (PF5)

Le Titulaire mettra en oeuvre et fournira :

- une plate-forme d'assistance téléphonique dédiée aux gestionnaires des 6 antennes de Paris domicile, ouvertes du lundi au vendredi de 8h30 à 17h ;
- un dispositif de suivi du marché dont outil de gestion des incidents et signalements auprès de l'assistance téléphonique.

Le Titulaire livrera les documentations relatives à ces éléments.

5.3 Phase 2 : Exploitation du dispositif de télégestion

5.3.1 Horaires d'ouverture du dispositif

Les horaires d'ouverture attendus pour le SVI et l'extranet sont de 8H à 20H30 7j/7.

5.3.2 Disponibilité et délai de reprise

Le système doit être disponible et utilisable à tout moment tant pour l'enregistrement des horodatages que pour des saisies manuelles, et ce sans interruption 7jours/7. En cas d'indisponibilité du système, l'opérateur devra prévoir une alerte et la possibilité d'enregistrer les éléments du service fait à domicile. Des opérations de sauvegarde quotidienne seront réalisées afin de garantir la sécurité des informations et la reprise de l'activité en cas de défaillance technique.

En cas de dysfonctionnement (indisponibilité prolongée du SVI), le candidat s'engage à intervenir dans les plus brefs délais. Le non-respect de cette disposition pourra entraîner des pénalités de retard.

L'extranet devra être accessible 7 jours/7, les opérations de maintenance devront se faire dans un cadre horaire limité et de nuit après 20h30.

Le taux de disponibilité garanti devra être à minima de 99% pour le SVI et de 97% pour l'extranet.

5.3.3 Evolution du dispositif

Toute évolution du dispositif (mise en production d'une nouvelle fonctionnalité, évolution de l'ergonomie de l'extranet, changement de version du logiciel...) devra être notifiée par le Titulaire au CASVP.

Le Titulaire réalisera notamment l'ensemble des opérations de maintenance nécessaires pour remédier aux défaillances décelées lors de l'utilisation du dispositif.

Le CASVP se réserve la possibilité de commander pendant toute la durée du marché :

- Des journées de formation complémentaires, dans ce cas, les livrables seront les mêmes que ceux décrits au §5.2.4 à savoir manuel d'utilisation et feuille d'émargement,
- Des prestations de développement complémentaires, dans ce cas, les livrables à fournir sont le PV de livraison et la documentation technique correspondante.
- Des prestations d'assistance complémentaires, dans ce cas, les livrables à fournir sont les rapports d'intervention mentionnant les noms et fonctions de l'intervenant, la date, la durée et le détail du travail réalisé.

5.3.4 Sécurité et Audit

Le CASVP se réserve le droit d'effectuer ou de faire effectuer tout audit qu'il jugera utile.

Le Titulaire s'engage pendant toute la durée du marché à maintenir un ensemble de mesures de sécurité pour prévenir toute destruction, perte ou altération des données, matériels ou logiciels liés à la prestation de télégestion.

Un plan d'assurance sécurité sera validé par le CASVP.

Le Titulaire s'engage à informer le CASVP, sans délai, de toute tentative d'effraction ou tout incident d'exploitation survenant dans le cadre des prestations confiées par le CASVP.

5.4 Phase 3 : Réversibilité

Le plan détaillé de réversibilité fourni par le candidat comprend notamment les rubriques suivantes :

- tâches à réaliser,
- ressources mises en œuvre,
- dates cibles,
- rétro planning,
- livrables.

La réversibilité s'exécutera vers le CASVP ou un de ses partenaires.

L'objectif de la prestation de réversibilité est de fournir une prestation de conduite d'accompagnement du projet et de mise à disposition des données, avec un engagement et une assurance de résultat conformément aux contraintes et au planning proposé par le Titulaire et validé par la CASVP.

Le Titulaire fournira deux jeux (1 pour le nouveau Titulaire, 1 pour le CASVP) complets de sauvegarde des données des serveurs sur un support exploitable par le nouveau Titulaire du marché (CD, DVD, USB ou bandes).

Le Titulaire s'engage à fournir, à mettre à jour et à remettre au CASVP toutes les documentations d'exploitation nécessaires.

Le Titulaire s'engage, durant le déroulement de la réversibilité, à assurer la continuité du service.

ARTICLE 6 PLANNING

6.1 Phase de conception et de mise en oeuvre initiale

La phase de conception et de mise en oeuvre initiale est d'une durée de 2 mois à compter de la date de la notification du marché.

6.2 Phase d'exploitation

La phase d'exploitation est d'une durée de 24 mois à compter de la mise en production du dispositif.

6.3 Phase de réversibilité

La phase de réversibilité, d'une durée maximale de 3 mois, a pour objectifs, en fin de marché et en cas de changement de prestataire :

- d'assurer la continuité du service,
- et d'éviter ainsi une rupture, en termes d'exploitation du dispositif, qui aurait des incidences dans la gestion budgétaire et comptable du CASVP.

Cette phase sera exécutée conformément au plan de réversibilité détaillé dans la réponse du candidat.

ARTICLE 7 ANNEXES

7.1 Les organigrammes du CASVP

7.1.1 L'organigramme de la SDSPA

7.1.2 L'organigramme du CASVP

7.2 *Les schémas des interfaces attendues dans le cadre du présent marché*

7.3 *La charte relative aux modalités de fonctionnement de la télégestion et de la télétransmission du Département de Paris*

7.4 *Les formats de fichiers de données à utiliser dans le cadre de la télégestion/télétransmission*

7.5 *La charte prestataire informatique en vigueur au CAS-VP*