

VILLE DE SAINT JEAN DE LA RUELLE**MARCHE PUBLIC**

**ACQUISITION D'UN LOGICIEL, MAINTENANCE ET PRESTATIONS
RELATIVES A LA GESTION
DES INSCRIPTIONS SCOLAIRES,
DE LA RESTAURATION SCOLAIRE, DES ACCUEILS DE LOISIRS,**

DU PORTAGE DE REPAS, DE LA PETITE ENFANCE,

DES ACTIVITES MUSICALES et DANSE, DES ACTIVITES SPORTIVES

CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIERES

1.	Cadre général	5
1.1	Objet de la consultation	7
1.2	Contexte général	7
1.3	Abréviation et terminologie	8
1.4	Contexte informatique	9
1.5	Le Portail.....	9
1.5.1	Présentation de CapDémat Evolution	9
1.5.2	Fonctionnement	10
1.5.3	Modules installés (ou en cours d'installation).....	10
2.	Description des services rendus à la population - missions et activités des services	11
2.1	Pôle Education.....	12
2.2	Pôle restauration.....	12
2.3	Pôle Animation	13
2.4	POLE PETITE ENFANCE – FAMILLE	16
2.4.1	Relais Assistantes Maternelles	16
2.4.2	Crèche Familiale	17
2.4.3	EAJE	18
2.4.4	LAEP.....	19
2.4.5	Classe Arc en Ciel et accueil des TPS	19
2.4.6	Coordination petite enfance	20
2.4.6.1	Le secrétariat- régie.....	20
2.4.6.2	La coordination petite enfance	20
2.5	Portage de repas à domicile aux personnes âgées et Foyer Club Restaurant	20
2.6	Pôle sport	21
2.7	Conservatoire municipal et danse.....	22
2.8	Pôle Lecture Publique.....	23
3	Expression des besoins : contraintes et objectifs de gestion.....	25
3.1	Pôle Education.....	26
3.2	Pôle restauration.....	29
3.3.	Pôle animation	30
3.4	POLE PETITE ENFANCE –FAMILLE.....	33
3.4-1	Relais Assistantes Maternelles	33
3.4-2	Généralités transversales petite enfance.....	33
3.4-2.1	Management du personnel.....	33

3.4-2.2	Généralités familles.....	34
3.4-2.3	Replacements.....	34
3.4-2.4	Mutualisation des structures.....	35
3.4-3	EAJE.....	35
3.4-3.1	Accueil régulier.....	35
3.4-3.2	Accueil occasionnel.....	41
3.4-3.3	Accueil d'urgence.....	43
3.4-4	Crèche Familiale.....	45
3.4-5	LAEP « L'R Des Familles ».....	46
3.4-6	Classe Passerelle « Arc en Ciel ».....	46
3.4-7	Coordination Petite Enfance.....	46
3.5	Portage de repas a domicile.....	47
3.6	Pole sport.....	47
3.7	Conservatoire municipal et danse.....	48
3.8	Lecture publique.....	49
4.	Traitements de la base de données.....	50
4.1	La base de données évolue quotidiennement, notamment au fur et à mesure que les usagers sont de plus en plus nombreux à utiliser le portail famille.....	51
	Point de départ : des bases de données extraites de l'activité actuelle.....	51
	Mise à jour des données au quotidien.....	51
	Le mode déconnecté (nomade).....	52
4.2	Interactions entre le PORTAIL et le SUPPORT.....	52
	Identification.....	52
	Mise à jour des données.....	52
	Echange avec les usagers.....	52
	Back office - traitement des suivis et demandes.....	53
4.3	Fonctionnalités attendues du PORTAIL pour les services DEAU.....	54
4.4	Fonctionnalités attendues du PORTAIL pour le service Conservatoire.....	60
4.5	autres fonctionnalités : gestion des pièces justificatives (cf. infra : documents attendus).....	61
5	Facturations et paiements – modalités communes.....	65
6	Gestion des droits.....	69
7.	Déroulement des prestations, plan de contrôle et de recette (ou test d'acceptation).....	71
8	Organisation et conduite de projet.....	72
	Conduite de projet.....	73

9	Prestations attendues	74
9.1	Fourniture et mise en œuvre du périmètre applicatif	74
9.1.1	Fourniture des logiciels	74
9.1.1	Installation des environnements.....	74
9.1.2	Formation des administrateurs	74
9.1.3	Formation des utilisateurs.....	74
9.1.4	Paramétrage/assistance au démarrage	75
9.2	Garantie.....	75
9.3	Maintenance.....	75
9.4	Commande de prestations complémentaires.....	76

1. Cadre général

Préambule : objectifs de modernisation de la collectivité

La ville de Saint Jean de la Ruelle a d'ores et déjà procédé à une harmonisation dans la gestion de ses services à la population : réunion de 3 services à la population (éducation, restauration scolaire, accueils de loisirs) au sein d'une seule direction, facture unique pour les services de restauration scolaire et d'accueils de loisirs, paiement possible par internet, transfert du paiement au Trésor Public, adoption du quotient CAF pour l'ensemble des prestations, polyvalence couvrant les 3 activités au sein de la cellule administrative de la DEAU.

Ces services DEAU sont gérés aujourd'hui par le biais d'un logiciel ICONITO ; il a été décidé de changer complètement de modèle car des améliorations sont attendues en termes de régularité, de stabilité et de sécurité des processus de gestion par un support informatique.

La gestion d'autres services à la population par un support informatique doit être étendue. Il s'agit d'abord d'un objectif d'harmonisation, qui pourrait prendre la forme d'un guichet unique.

Les objectifs de modernisation sont hiérarchisés ainsi :

1. rendre chaque usager identifiable par tous les services auxquels il s'adresse, dans le cadre et dans les limites fixés par le RGPD ; l'utilisateur est reconnu et les données le concernant automatiquement mobilisables pour l'établissement des documents liés à ses démarches.

1'. Par extension : garantir le parcours de l'utilisateur, d'un service à l'autre, et d'une année à l'autre, en suivant l'évolution de son dossier et en garantissant la préservation ou l'actualisation de ses données

Cette amélioration constitue une facilité pour l'utilisateur comme pour le service instructeur qui accueille le public.

2. Garantir à chaque usager le respect de sa situation familiale ou matrimoniale, quelle qu'elle soit, et garantir la cohérence des données le concernant.

2'. Cela trouvera particulièrement à s'appliquer dans la gestion des factures aux parents séparés, ou dans la reconnaissance des familles homoparentales. Ces informations ne seront pas spécifiées ; c'est le traitement informatique qui doit s'adapter aux évolutions sociétales.

3. réduire les démarches des usagers en veillant notamment à ne pas imposer de redondance ou d'actualisation inutile ; les documents utiles annexés sont consultables par d'autres services

Cette amélioration constitue une facilité pour l'utilisateur comme pour le service instructeur qui accueille le public.

4. permettre aux usagers de gérer leurs démarches à distance (sans avoir à se rendre en mairie) dans un cadre strict et formalisé, qu'il s'agisse d'une inscription pour pouvoir accéder aux services proposés, ou d'une réservation à l'un ou l'autre de ces services.

4'. Aider les usagers à s'approprier les supports dématérialisés mis à leur disposition

4''. Garantir/maintenir des solutions d'accueil physique, centralisées ou déconcentrées, en fonction des différents services concernés.

Cette amélioration suppose un effort d'adaptation à l'égard des besoins du public (refus, défiance, illettrisme...) et doit être compensée a minima par l'ergonomie des interfaces et des supports de gestion.

5. donner aux usagers un support applicatif opérationnel et sécurisant : les usagers prennent connaissance des règlements de manière générale, et des règles spécifiques mentionnées/rappelées en tant que de besoin ; les usagers formalisent leurs engagements (demande, réservation...) ; les services ou le système procèdent par Accusé de réception et réponse écrite ; ils informent et garantissent du suivi de la demande ; ils fournissent une réponse opposable.

Cette amélioration suppose pour l'instructeur une simplicité d'utilisation et une sécurisation des procédures.

6. Permettre aux usagers le pilotage dématérialisé (ordinateur et mobile) de leurs démarches et notamment leurs réservations, dans un délai raisonnable : l'objectif est de répondre aux attentes de rapidité sans tomber dans le piège de l'immédiateté et du service à la carte ; l'autre objectif est de respecter les contraintes de mise en œuvre et de transmission entre les échelons et services, tout en les réduisant.

Cette amélioration doit être calibrée pour répondre aux attentes des usagers et aux contraintes de fonctionnement des services (selon le niveau d'accès aux outils numériques des services dans les différents sites).

7. Remettre aux usagers une facture détaillée, compréhensible, opposable, sur des bases validées et sécurisées.

8. Donner à tous les usagers une solution de paiement par internet- ; ce mode de paiement sera généralisé à terme.

9. Remettre aux usagers une facture unique pour l'ensemble des services municipaux auxquels ils recourent (objectif à moyen terme ; cet objectif sera mis en œuvre dans une étape ultérieure du déploiement du support informatique)

1.1 Objet de la consultation

Le présent marché a pour objet l'acquisition et la maintenance d'un support informatique à la gestion des services à la population d'inscription scolaire, de restauration scolaire, d'accueils de loisirs, de portage de repas, de la petite enfance, des activités artistiques et sportives de la commune de Saint Jean de la Ruelle.

- Acquisition d'un logiciel (licence illimité)
- Interfacage avec le portail existant ou fourniture d'un portail intégré au portail existant.
- Proposition d'un contrat de maintenance (corrective et évolutive)
- Prestations d'installation et de paramétrage
- Formations administrateur et utilisateur
- Prestations d'accompagnement au démarrage d'un module
- des prestations unitaires commandées à la demande concernant des prestations complémentaires d'assistance et d'ingénierie (Paramétrage, formation...)

1.2 Contexte général

Ville périurbaine de quelques 17.000 habitants, la commune de Saint Jean de la Ruelle fait partie de la Métropole orléanaise.

La population préscolaire accueillie par les structures Petite Enfance est de 260 enfants, et devrait passer à terme à 400.

La population d'âges maternel et élémentaire, en 2019, est de 2020 élèves scolarisés dans 12 écoles (6 écoles maternelles et 6 écoles élémentaires), toutes classées en Education Prioritaire.

L'effectif cumulé de la Mairie de Saint Jean de la Ruelle et du Centre Communal d'Action Sociale est de 450 agents, tous statuts confondus. Outre la Direction Générale et le Cabinet du Maire, les directions des services municipaux concernées par le besoin exprimé dans le présent cahier des charges sont :

- La Direction du Centre Communal d'Action Sociale
 - o Le pôle Petite Enfance – Famille
 - o Le pôle autonomie et santé
- La Direction de la Culture et des Sports
 - o Le pôle sport
 - o Le conservatoire
 - o Le pôle développement culturel
 - o Le pôle Lecture Publique
- La Direction de l'Education et de l'Animation, regroupant
 - o Le Pôle Education
 - o Le Pôle Animation Urbaine et Lien Social de Quartiers
 - o Le Pôle Restauration Entretien Transports (restauration scolaire, portage de repas, restaurant du Clos de la Jeunette)
 - o La Cellule Administrative
- La Direction des Finances et des Systèmes d'Information
 - o Le Pôle Finances

Marché public « support informatique à la gestion des services aux publics » – ville de Saint Jean de la Ruelle

- Le Pôle Systèmes d'Information

1.3 Abréviation et terminologie

Les abréviations et termes explicités ci-dessous permettent une bonne compréhension de leur utilisation dans la suite de ce document ou dans les échanges avec le prestataire :

Abréviation/Terme Définition

ALSH Accueil de Loisirs Sans Hébergement

ACM Accueil Collectif de Mineurs

CAF Caisse d'Allocations Familiales

CCAP Cahier des Clauses Administratives Particulières

CCTP Cahier des Clauses Techniques Particulières

CCAG Cahier des Clauses Administratives Générales

CCAS Centre Communal d'Action Sociale

CLAS Contrat Local d'Accompagnement à la Scolarité

DASEN Direction Académique des Services de l'Education Nationale

DCCAS Direction du Centre Communal d'Action Sociale

DDCS Direction Départementale de la Cohésion Sociale

DEAU Direction de l'Education et de l'Animation Urbaine

DQE Détail Quantitatif Estimatif

EN Education Nationale

IRIS Îlots regroupés pour l'information Statistique

MOM Mise en Ordre de Marche

PAI Projet d'accueil individualisé

PAULSQ Pôle Animation Urbaine et Lien Social de Quartier

PE Pôle Education

PPE Pôle Petite Enfance

PRET Pôle Restauration Entretien Transports

PSE Prestation Supplémentaire Eventuelle

PSI Pôle Système d'Information

PSU Prestation de Service Unique

QF CAF Quotient familial Caf

RC Règlement de la consultation

SIRCO Syndicat Intercommunal de Restauration Collective

TAP Temps d'Activités Périscolaires

TP Trésorier Public

TPE Terminal Paiement Electronique

VA Vérification d'Aptitude

VSR Vérification de Service Régulier

1.4 Contexte informatique

La ville de Saint Jean de la Ruelle dispose de serveurs physiques hébergeant des serveurs virtuels. Les serveurs d'applications s'appuient principalement sur les systèmes d'exploitation Linux (Ubuntu). Cependant une installation sous Windows-serveur est possible.

La plupart des applications sont accessibles par les agents via une authentification centralisée s'appuyant sur une active-directory.

Les différents bâtiments hébergeant les services concernés par le projet sont reliés au réseau de la Mairie. Seul le centre de loisirs des Queues de Forêt n'est pas connecté directement au Lan.

La ville de Saint Jean de la Ruelle :

- dispose d'un portail citoyen utilisant CapDémat Evolution permettant des échanges via webservices.
- utilise les applications Ciril pour la partie Finances et pour la gestion des Ressources Humaines.
- dématérialise l'envoi des pièces comptables via le tiers de télétransmission S²low.

Les postes utilisateurs sont, à minima, sous Windows 7 pro et le navigateur préconisé en interne est Firefox.

Le réseau mairie est sécurisé par un antivirus, un pare-feu et un reverse proxy. Le réseau est connecté à internet via une liaison fibre.

Il est à noter que l'utilisation du Wifi est pour l'instant proscrite dans les écoles, les restaurants scolaires et les crèches : La solution proposée doit pouvoir fonctionner en mode déconnecté (solution nomade).

1.5 Le Portail

La ville de Saint Jean de la Ruelle dispose d'un portail citoyen (<https://espace-citoyen.ville-saintjeandelaruelle.fr>) permettant à un usager d'effectuer des demandes de manière dématérialisée. Ce portail est propulsé par le logiciel libre CapDémat Evolution.

1.5.1 Présentation de CapDémat Evolution

La gestion de la relation usager (GRU) ou citoyen (GRC) est une approche multicanal afin de centraliser l'ensemble des informations.

Il s'agit de centraliser l'ensemble des flux d'informations et de sollicitations échangés avec les usagers, qu'il s'agisse d'un individu ou d'un foyer, d'une association ou d'une entreprise.

Pour ce faire, la gestion de la relation citoyenne (GRC) ou usager (GRU) s'appuie sur un concept de compte dans lequel sont mémorisées les informations de l'individu et des membres de son foyer ou de l'entité association ou entreprise auquel il appartient. Il peut ainsi les réutiliser à chaque nouvelle démarche.

Parce qu'elle centralise l'ensemble des actions faites par les usagers quel que soit leur point d'entrée (guichet, site internet, téléphone, ...), l'outil portail permet à l'agent d'avoir une vision 360° des actions et ainsi de proposer une réponse de qualité, adaptée à chaque profil. Il apporte également aux élus et décideurs une vision affinée de la satisfaction et de la qualité des réponses apportées.

CapDémat Evolution permet de s'interfacer avec toutes sortes de logiciels métiers grâce à des connecteurs métiers basés sur des webservices.

1.5.2 Fonctionnement

L'utilisateur créé, dans un premier temps, un compte qu'il complète en fonction de son foyer et des services auxquels il souhaite accéder (identité des membres du foyer, coordonnées, ...). Cet accès lui permet également de bénéficier d'un « coffre-fort dématérialisé » personnel afin de déposer les documents nécessaires lors d'une démarche afin de les mettre à disposition du service récipiendaire.

1.5.3 Modules installés (ou en cours d'installation)

En plus des formulaires de demande d'actes d'état-civil, de tranquillité vacances, de saisine par voie électronique, l'installation des modules suivants est en cours :

- Réservation d'activité en ligne
- Paiement en ligne via Tipi avec présentation de la facture à payer
- Connexion via France Connect
- Prise de rendez-vous

2. Description des services rendus à la population - missions et activités des services

Les éléments exposés ici visent à renseigner les candidats sur le fonctionnement général des services, afin qu'ils constatent les points communs et/ou les différences avec les fonctionnements auxquels ils ont eu à s'adapter en assurant des prestations pour d'autres collectivités.

Les missions et activités sont présentées par pôle.

Concrètement, elles sont mises en œuvre la plupart du temps de manière plus transversale. Au sein de la DEAU, les agents recevant le public et traitant les données relatives à presque 2100 enfants, agissent en polyvalence et complémentarité au sein de la Cellule Administrative (fonction transversale aux pôles Education, Restauration, Animation).

Les missions et activités dans le champ de la Petite Enfance sont mises en œuvre par un service dédié au bénéfice d'une catégorie d'utilisateurs pouvant avoir un ou des enfants d'âge scolaire mais recourant au service Petite Enfance pour les 0 à 3 ans.

Les missions et activités dans le champ du Portage de Repas à Domicile sont mises en œuvre par deux services, le CCAS – Pôle Autonomie Santé et le Pôle Restauration Entretien Transport, en direction d'un groupe de 60 bénéficiaires.

Les missions et activités dans le champ du sport et du conservatoire et de la danse sont mises en œuvre par un service dédié au bénéfice d'une catégorie d'utilisateurs ayant des enfants d'âge scolaire et représentant une cohorte de 5 000 licenciés parmi une vingtaine d'associations sportives et 550 élèves du conservatoire.

2.1 *Pôle Education*

- **Mission principale** : Assurer et favoriser la scolarisation des enfants de 3 à 11 ans ; Assurer la gestion patrimoniale, financière et technique de la compétence communale dans le champ de l'enseignement primaire ; Animer la démarche éducative de la ville en relation avec les partenaires de la Réussite Educative ;
- **Objectif(s) stratégique(s)** : Assurer un suivi exhaustif et cohérent avec les données EN des effectifs scolaires prévisionnels et réels (inscriptions/admissions en cours d'année / radiations) ; Assurer un suivi pluriannuel des dérogations internes, entrantes et sortantes ; assurer la cohérence des données « Education » avec les données « Animation » et « Restauration scolaire »
- **Calendrier annuel indicatif** : calendrier scolaire et calendrier des instances paritaires de l'EN relatives aux ouvertures et fermetures de classes ; période d'inscription à l'école ouverte en mars / avril ; réception et instruction des demandes de dérogation d'avril à juillet ; émission des titres de recette en direction des autres communes... Instruction des demandes de classes de découverte en novembre et validation des soutiens financiers aux familles
- **Situation type de gestion du service à la population** : permettre aux familles de scolariser leur enfant, d'accéder aux prestations périscolaires et restauration collective, avec un minimum de démarches et d'interlocuteurs ;
 - Une famille emménageant en cours d'année
 - Une famille faisant sa première inscription d'un enfant à l'école
 - Une famille venant compléter son dossier famille au moment de l'entrée à l'école d'un cadet
 - Des parents se séparant
 - Etc.
- **Cas particuliers et problématiques** : Dérogations au périmètre scolaire ; suivi des enfants dans le cadre du PRE ; instruction à domicile

2.2 *Pôle restauration*

- **Mission principale** : Assurer l'accueil, la sécurité matérielle et alimentaire, le confort et la restauration des enfants dans le cadre de la pause méridienne de 11h30 à 13h30, dans 7 restaurants scolaires et 1 foyer intergénérationnel (personnes âgées et personnel communal).
- **Objectif(s) stratégique(s)** : Planifier les commandes de repas et l'occupation des restaurants, faciliter la production et la précision des pointages et des facturations ; garantir l'établissement du tarif applicable aux familles en fonction de leur quotient CAF / lieu d'habitation / ou du payeur ; garantir l'établissement du tarif applicable aux agents / personnes âgées en fonction de leur quotient personnel ; gérer la diversité des besoins exprimés par les familles et les différents types de planning de réservation de repas (cas de familles avec des parents divorcés ayant des gardes alternées, ou des emplois du temps de travail en 2x8 ou 3x8 induisant des

modifications de planning d'une semaine à l'autre); lutter contre le gaspillage alimentaire en limitant la surcommande de repas, en dimensionnant au plus juste la quantité de denrées commandées ; gérer les problèmes d'absentéisme récurrent ; prendre en compte certaines spécificités des régimes alimentaires induisant des règles de facturation ; mettre à disposition des usagers des solutions d'interface pour la réservation de repas avec des « dead line » à respecter pour modifier et / ou annuler des repas; impliquer et responsabiliser les responsables des restaurants scolaires ; comptabiliser les différents états possibles pour un repas enfant (présent / absent excusé / absent non excusé /jour de grève /voyage scolaire / repas occasionnel)

- Calendrier annuel indicatif : transmission des fiches d'inscription et réservation aux parents en juin ; en septembre, comparaison des présences constatées et des prévisions ; actualisation des quotients familiaux en janvier de N avec le QF actualisé par la CAF à la date d'octobre de N-1 ; actualisation des tarifs en janvier ; décompte des forfaits absences des familles en juin (requête pour comptabiliser les jours pour les différents états mentionnés plus haut)
- Situation type de gestion du service à la population :
 - Accueil d'une famille emménageant sur la commune, ou dont l'enfant débute la scolarité
 - Inscription d'une famille pour un planning de réservation annuel
 - Inscription d'une famille pour un planning de réservation mensuel
 - Gestion de modifications de planning et facturation des repas commandés (consommés ou non), en fonction du respect ou non des délais accordés aux familles pour réaliser les modifications.
 - Recensement des pointages effectués par les responsables de restaurant
 - ...
- **Cas particuliers et problématiques :**
 - Demandes de familles désirant modifier leur planning en cours d'année
 - Prise en compte d'éléments extérieurs : sortie scolaire, aménagement du rythme scolaire de l'enfant (en Petite Section par exemple), hospitalisation, maladie, malaise ou accident ;
 - Calcul des jours déductibles octroyés aux familles selon la fréquentation
 -

2.3 Pôle Animation

○ **Mission principale :**

Mettre en œuvre la politique municipale en termes d'animations sociales de proximité et péri/extrascolaires, dans le respect des valeurs éducatives et de l'éducation populaire, et dans le respect de la réglementation des ACM.

L'objectif est de développer des activités pédagogiques envers les enfants à même d'inscrire leur présence dans la durée, tout en proposant un service de garde aux parents.

Le pôle Animation développe également des activités en direction des adultes dans le cadre des agréments des Centres Sociaux.

Marché public « support informatique à la gestion des services aux publics » – ville de Saint Jean de la Ruelle

Le service gère :

- les activités périscolaires :
 - l'accueil du matin et du soir avant et après la classe,
 - le mercredi après midi
 - les temps d'activités périscolaires (TAP),
 - le CLAS ,
 - les ALSH maternels, primaires, jeunes ; les ALSH maternels et primaires peuvent se faire à la journée (avec repas, compris dans le tarif de la journée) ou à la demi-journée (sans repas) + les accueils péricentre pour les maternels et les primaires
 - La ludothèque
 - les ateliers adultes

○ **Objectif(s) stratégique(s) :**

Le service doit garantir :

- la gestion des inscriptions et la complétude des dossiers (fiche sanitaire)
- la gestion des réservations, les modifications, la validation des dates d'accueil
- la gestion des présences, des absences, les pointages destinés à la facturation et aux bilans remis à la CAF
- la gestion du quotient familial basé sur un taux d'effort calculé sur la base des données CAF
- l'édition de la facturation (l'encaissement étant réalisé à la trésorerie)
- la gestion et le suivi des effectifs, la production de bilans et d'analyses

○ **Calendrier annuel indicatif :**

PERIODES ANNUELLES DE FORTES INSCRIPTION										
JAN	FEV	MAR	AVR	MAI	JUIN	JUIL	SEPT	OCT	NOV	DEC
	Vac hiver		Vac avril		Vac été	Périscol + merc + TAP		vac automne		vac Noël

○ **Situation type de gestion du service à la population :**

L'accueil des familles en mairie est organisé en polyvalence (par le Cellule administrative) entre les services animation, enseignement et restauration scolaire.

Le service propose actuellement aux familles des inscriptions à déposer en mairie, ou dans la maison pour tous de leur choix (nord ou sud) ; dans la boîte aux lettres ou par internet, avec un paiement des factures auprès de la trésorerie et possible par TIPI.

Dans le cadre des activités des Centres Sociaux, les adultes peuvent souscrire une adhésion auprès du Centre Social, et souscrire une inscription à une activité faisant l'objet d'une tarification.

○ **Cas particuliers et problématiques :**

- prise en charge des enfants nécessitant une vigilance particulière : porteurs de handicap ; avec un problème de santé ; avec un P.A.I. (Protocole d'accord individualisé). La fiche sanitaire de l'enfant doit permettre de faciliter la prise en charge et l'information sur ces points de vigilance.
- Les déménagements en cours d'année (habitants de St Jean de la Ruelle quittant la commune en cours d'année) sont parfois source de difficulté et devront pouvoir se gérer d'une façon simplifiée et automatique, de sorte que le tarif hors commune ne s'applique qu'à la rentrée scolaire suivante.
- Les séparations et les familles recomposées induisent parfois des adaptations dans la facturation aux parents redevables.
-

2.4 POLE PETITE ENFANCE – FAMILLE

Afin de répondre à la diversité des besoins des parents de très jeunes enfants (accueil régulier, occasionnel, d'urgence, de soutien parental), l'offre d'accueil sur le territoire se compose d'un ensemble de services supervisés et organisés par la coordination petite enfance :

1. D'un Relais Assistantes Maternelles pour 100 Assistantes Maternelles (AM) indépendantes domiciliées sur le territoire,
2. D'une crèche familiale de 20 AM (agrément 90 places en cours de refonte)
3. De 3 EAJE pour un équivalent de 75 places en projet de développement, le Coquelicot (18 places), le Bleuet (15 places), la Maison de la Petite Enfance (42 places).
4. D'un Lieu d'Accueil Enfants Parents, l'R des Familles,
5. D'une classe passerelle, Arc En Ciel

2.4.1 Relais Assistantes Maternelles

La Mairie de St Jean de la Ruelle, via son Centre communal d'action sociale (CCAS), met à disposition un service d'information et d'accompagnement relatif à l'ensemble des modes d'accueil petite enfance et centralisateur des préinscriptions en structures communales, il forme en quelque sorte la porte d'entrée du service : le Relais assistantes maternelles (RAM). L'animatrice reçoit

principalement sur RDV, elle a vocation à :

- informer les parents sur l'ensemble de l'offre d'accueil disponible sur le territoire,
- les accompagner dans la définition de leurs besoins et dans leurs démarches administratives par une connaissance fine de la législation et des procédures.
- informer les assistantes maternelles indépendantes sur leurs droits et obligations, favoriser leur professionnalisation et rompre leur isolement par la mise en place de rencontres et de temps d'analyse de leurs pratiques.

Dans ce cadre, des conventions avec la CAF prévoient le soutien à l'emploi des AM et à leur formation.

- favoriser la socialisation des enfants accueillis par les assistantes maternelles indépendantes par la mise en place d'ateliers jeux,
- assurer les préinscriptions en structures petite enfance communales et participer à la commission d'attribution des places biannuelle.

Pour mémoire

Les AM sont titulaires d'un agrément du Conseil Départemental accordé pour 5 ans (ou 10 ans pour celles titulaires du CAP petite enfance) mentionne le nombre et l'âge des enfants que l'assistante maternelle est autorisée à accueillir simultanément. L'agrément peut prévoir une autorisation d'accueil de 4 enfants simultanés et dans la limite de 6 au total, incluant ses propres enfants âgés de moins de 3 ans présents à son domicile.

Avant d'exercer, l'assistante maternelle doit se former au métier d'assistante maternelle. La formation obligatoire est de 120 heures, dont 60 heures avant tout accueil d'enfant. Les 60 heures suivantes doivent être réalisées au cours des 2 années suivant l'accueil du premier enfant.

- Participer à l'analyse des besoins du territoire en recueillant les demandes familiales atypiques ou non satisfaites.
- Rédiger le bilan annuel d'activité du RAM.

2.4.2 Crèche Familiale

La crèche est composée de 18 à 20 AM pour un agrément (en cours de révision) de 90 places.

A ce jour les AM de la crèche familiale n'accueillent que des enfants placés en contrat d'accueil régulier dont l'amplitude est actuellement fixée à 40 heures hebdomadaires minimum (ces pratiques évolueront prochainement).

Les places sont attribuées sur décision de la CAP.

La crèche familiale est fermée une semaine environ chaque fin d'année ainsi que deux à trois ponts par an et une journée pédagogique.

Durant les congés des AM, les enfants sont replacés au domicile d'autres AM de la crèche familiale ou le cas échéant, en EAJE.

Les parents sont informés des fermetures annuelles au plus tard le 15 décembre de l'année N-1.

Choix de l'AM par les parents :

Les parents se voient proposer au choix dans la mesure du possible, deux AM différentes. Une fois qu'ils se sont prononcés, sont organisés :

- un RDV avec les cadres afin de constituer le dossier administratif, rédiger le contrat, finaliser l'entrée en structure,
- une visite médicale préventive d'admission,
- une période d'adaptation au domicile de l'AM,
- des RDV réguliers de bilan avec les cadres.

Les cadres assurent :

- le suivi de l'activité de l'AM : visites à domicile, pointage des présences, organisation des remplacements, accompagnement éducatif, veille sur l'agrément, participation aux animations inter-assistantes maternelles et collectives.
- l'animation de temps collectifs pour les enfants dans une visée de socialisation et de préparation à l'école maternelle,
- la fourniture d'une partie du matériel de puériculture et des couches à l'AM et la gestion des stocks,
- la préparation de la facturation aux familles
- la préparation des éléments de paye des AM,
- la médiation éventuelle AM/Parents le cas échéant,
- l'organisation des visites médicales, le suivi vaccinal de l'enfant et la mise en place de PAI le cas échéant,
- l'entretien annuel d'évaluation des AM,
- l'organisation des visites médicales d'admission, le contrôle du suivi vaccinal des enfants, la mise en place des PAI le cas échéant.

2.4.3 EAJE

Trois EAJE constituent l'offre d'accueil collectif à St Jean de la Ruelle :

Appellation	Adresse	Téléphone	Agrément ¹	Horaires d'ouverture
Multi-Accueil le Coquelicot	57 rue Paul Doumer	02 38 43 86 64	18	Du lundi au vendredi de 7h45 à 18h15
Multi-Accueil le Bleuët	5 rue des Agates	02 38 43 93 78	15	du lundi au vendredi de 7H30 à 18H30
Maison de la Petite Enfance	39 chemin de Chaingy	02 38 72 50 88	42	Du lundi au vendredi De 7h30 à 18h00

Deux projets de nouvelles structures sont à venir : l'objet est de remplacer les structures devenues non conformes et d'augmenter la capacité d'accueil collectif de 12 à 15 places. La première devrait voir le jour en 2021, la seconde à plus longue échéance.

Ces structures proposent différents types d'accueil définis comme suit

- L'accueil régulier : besoin connu à l'avance, récurrent. L'enfant est connu et inscrit selon un contrat établi avec les parents sur la base d'un nombre d'heures mensuelles. La place est attribuée par la commission d'attribution des places après préinscription au Relais Assistantes Maternelles (RAM).
- L'accueil occasionnel : besoin connu à l'avance, ponctuel et non récurrent. L'enfant est inscrit directement auprès de la responsable d'établissement. Une période d'adaptation précède le premier accueil. Ce dernier se réalise sur réservation préalable, selon les disponibilités de chaque établissement.
- L'accueil exceptionnel ou d'urgence : en réponse à un besoin immédiat en raison d'une situation imprévisible et impérieuse qui ne peut pas être anticipée. L'enfant n'a jamais fréquenté la structure. La demande est traitée par le responsable du pôle petite enfance.

Tous ces établissements sont fermés :

- les samedis, dimanches et jours fériés, certains ponts (1 à 2 par an),
- environ une semaine pour les fêtes de fin d'année,
- une journée pour réunion pédagogique annuelle,
- quatre semaines l'été,
- pour des raisons exceptionnelles (grève, incident technique ou sinistre, demande de la PMI, du médecin d'établissement, Agence Régionale de la Santé en raison d'une épidémie...). Dans ce cas, les familles seront informées le plus tôt possible pour pouvoir prendre leurs dispositions.
- Les structures peuvent fermer plus tôt certains soirs pour permettre aux équipes d'analyser leurs pratiques et se former.

Les dates de fermeture sont communiquées annuellement au plus tard le 15 décembre de l'année N-1.

¹ À noter que le nombre de places correspond au nombre maximum d'enfants accueillis simultanément au moment de la plus forte activité. Les agréments sont modulés, cela signifie que les autorisations d'accueil varient au cours de la journée et/ou périodes de l'année.

Les structures peuvent être mutualisées le cas échéant lorsque les taux d'occupation sont moindres en périodes de congés scolaires par exemple. La continuité de prise en charge des enfants est alors assurée par transfert d'une partie du personnel référent des enfants.

Pour l'accueil régulier, les places sont attribuées par la commission d'attribution des places selon la procédure (cf. article 3.5.3.1). Une fois les parents informés de l'attribution, ils vont bénéficier

- d'un RDV avec les cadres afin de constituer le dossier administratif, rédiger le contrat, finaliser l'entrée en structure,
- d'une visite médicale préventive d'admission,
- d'une période d'adaptation au sein de la structure,
- de RDV réguliers de bilan avec les cadres,

Les cadres assurent :

- le suivi de l'activité de leur équipement : organisation de l'accueil des enfants (constitution des groupes), pointage des présences et taux d'occupation,
- le management des équipes : des plannings, entretien d'évaluation annuel, réunions de travail
- les commandes et le contrôle régulier du matériel de puériculture et des couches ainsi que la gestion des stocks,
- les commandes de l'ensemble des produits nécessaires à l'accueil : alimentation, hygiène...
- la préparation et l'édition de la facturation aux familles,
- l'organisation des visites médicales de prévention et le suivi vaccinal de l'enfant et la mise en place de PAI le cas échéant.

2.4.4 LAEP

Le LAEP a pour mission l'accompagnement de la fonction parentale. À ce titre, il anime des permanences régulières pour accueillir librement les enfants accompagnés de leurs parents. Sa fréquentation est anonyme, libre et gratuite et se déroule sur deux sites distincts.

Bénéficiant d'un subventionnement de la CAF, des statistiques doivent néanmoins être produites permettant de relever les éléments suivants : nombre d'enfants différents et nombre de nouveaux enfants et familles accueillis, âge des enfants, rythme de fréquentation, fonction de l'accompagnateur de l'enfant (père, grands parents ...), domiciliation (Hors commune ou commune), questions principales soulevées par les familles, partenariat...

2.4.5 Classe Arc en Ciel et accueil des TPS

La ou les classes TPS accueillent de jeunes enfants âgés de deux à trois ans, présentant un risque de difficulté d'adaptation à la vie scolaire en section de maternelle « classique ».

Peuvent être admis au total maximum 40 enfants, après étude des dossiers en concertation regroupant :

- Les puéricultrices de PMI du secteur,
- L'éducatrice du CCAS rattachée à cette classe,
- L'enseignant de la classe,
- La coordinatrice petite enfance.

Sont étudiés les dossiers des enfants

- âgés de 2 ans avant le 31 décembre,

- domiciliés sur le secteur du groupe scolaire Jean Moulin, 15, rue des Diamants, St Jean de la Ruelle
- préinscrits à la mairie et dont les parents ont rencontré le Directeur de l'école maternelle,
- dont la demande est soutenue par le service de Pmi ou Petite Enfance

Fonctionnement : Les enfants sont accueillis conformément aux horaires d'enseignement de l'école maternelle. Néanmoins, le mercredi matin le nombre d'enfants accueillis est restreint pour moitié, de manière à bénéficier d'un accompagnement plus individualisé encore.

Afin que les enfants et leurs parents prennent confiance sont instaurés différents dispositifs :

- En juin, les parents et l'enfant sont accueillis sur place pour visiter les lieux, échanger avec l'équipe éducative ;
- La présence d'un parent est requise aussi longtemps que l'enfant en ressent le besoin, le plus généralement au cours du premier trimestre scolaire ;
- Les parents sont invités à participer aux différentes sorties qui ont pour objectif d'ouvrir l'enfant sur l'extérieur et, pour les parents, de s'investir dans le fonctionnement de l'école pour s'en approprier les codes et les attentes.

2.4.6 Coordination petite enfance

La coordination comprend deux fonctions :

2.4.6.1 Le secrétariat- régie

Le secrétariat assure le suivi des courriers, participe à la préparation de la commission d'attribution des places, prépare les commandes des différents services, assure le renseignement aux familles pour tout ce qui concerne les contrats (une évolution est à prévoir dès lors que le logiciel sera mis en place à ce niveau). Le secrétariat assure également la régie. Il s'agit de veiller au paiement dans les délais des factures, d'assurer l'alerte en cas d'impayés, de mettre en œuvre les procédures de relance et le cas échéant, celles d'exclusion.

2.4.6.2 La coordination petite enfance

La coordination prévoit et suit l'activité du service : déclarations caf, commission d'attribution des places, rédaction du diagnostic de territoire, suivi des contrats CEJ et PSU et des partenariats.

Elle assure le management des cadres et cherche à optimiser les ressources et les financements pour ce faire, elle doit pouvoir extraire des statistiques de fréquentation réelle et prévisionnelles.

2.5 Portage de repas à domicile aux personnes âgées et Foyer Club Restaurant

o Mission principale :

Distribuer les repas aux personnes âgées de la commune inscrites au service du portage de repas et permettre un maintien des bénéficiaires à leur domicile, contribuer au développement et au maintien de lien social par la prise de repas en commun au travers du foyer club du Clos de la Jeunette.

Marché public « support informatique à la gestion des services aux publics » – ville de Saint Jean de la Ruelle

- **Objectif(s) stratégique(s) :**

Permettre de gérer l'inscription et la réservation des repas, par les bénéficiaires ou leurs enfants. En effet, la plupart du temps, ce sont des tierces personnes qui gèrent l'inscription et la réservation des repas pour les bénéficiaires.

Permettre le suivi de la consommation des repas et avoir un aperçu des repas facturés.

Pouvoir joindre des justificatifs d'absence pour déduire des repas sur justificatif

- **Calendrier annuel indicatif :**

Gestion des réservations de repas pour les bénéficiaires selon un planning annuel arrêté.

Des modifications peuvent intervenir du jour au lendemain pour gérer des arrêts ou reprises de distribution selon les hospitalisations.

- **Situation type de gestion du service à la population :**

Le service propose actuellement aux bénéficiaires des inscriptions à déposer auprès des services du CCAS ou dans la boîte aux lettres, avec un paiement des factures auprès de la trésorerie et possible par TIPI.

- **Cas particuliers et problématiques :**

Exemples : hospitalisation, sortie d'hôpital et reprise des repas auprès du portage, menu pauvre en sel ou en sucre...

2.6 Pôle sport

- **Mission principale :** L'objectif est de proposer des activités sportives pour tous quel que soit le niveau de pratique.

Le pôle Sports propose aux enfants la pratique d'une ou de plusieurs activités physiques en fonction de l'envie et des aptitudes de chacun dans le cadre des dispositifs suivants :

a) Mini-Sport (4 et 5 ans)

Il s'agit d'une initiation sous forme de jeux, à la pratique de toute activité sportive.

b) Ecole Omnisports (6 à 8 ans)

L'école Omnisports est une approche d'activités diverses dans les principales familles de sports (individuels, collectifs, athlétiques, gymniques, aquatiques : judo, gymnastique, athlétisme, roller, basket-ball, tennis, escrime, tennis de table, handball, sports collectifs). Un sport différent est pratiqué chaque trimestre.

c) Education aquatique (4 ans à adulte)

Les cours proposés sont adaptés à l'apprentissage de la natation. Des cours d'aqua-gym ou d'aqua-bike sont également disponibles.

d) Les actions à l'école

* En primaire : Elles s'adressent aux classes sur la base de projets d'école (athlétisme, escrime, judo, sports collectifs, gymnastique, natation...).

* En maternelle : le principe est le même que pour les écoles élémentaires avec le soutien du projet d'école (cycle de natation, découverte d'activités lors des journées maternelles et la semaine du sport en juin).

e) Les actions d'animation

Le Ticket Sport (9/12 et 13/16 ans) permet aux enfants de pratiquer du sport à la carte pendant toutes les vacances scolaires à l'exception des vacances de Noël et du 1^{er} au 21 août.

○ **Objectif(s) stratégique(s) :**

Assurer les inscriptions par jour et remplir les dossiers d'inscriptions (individuels ou groupes).

Pointer les présents aux séances de sport.

Editer les factures.

Editer des attestations de paiement.

Editer des statistiques.

○ **Calendrier annuel indicatif :**

Inscriptions annuelles à partir du mois d'août pour le mini et l'omnisport.

Inscriptions 15 jours avant chaque vacance pour le ticket sport.

Inscriptions chaque trimestre pour l'éducation aquatique.

Vente de tickets d'entrée à l'unité ou par carte de 10 ou 20 tickets au centre aquatique.

○ **Situation type de gestion du service à la population :**

Parents inscrivant leurs enfants aux différentes activités.

○ **Cas particuliers et problématiques :**

Avoir la possibilité pour les familles de se préinscrire ou de s'inscrire, d'acheter des tickets via internet.

2.7 Conservatoire municipal et danse

○ **Mission principale :**

Enseigner la musique et la danse auprès des 550 élèves inscrits dans une trentaine de disciplines (départements des vents, cuivres, bois, percussions, claviers...)

Mener des actions de diffusion, d'animation musicale et chorégraphique.

○ **Objectif(s) stratégique(s) :**

Assurer les inscriptions et remplir les dossiers d'inscriptions.

Créer les cours individuels et collectifs.

Pointer les présents aux cours.

Gérer les plannings des salles.

Désigner les professeurs par cours et les élèves par pupitres

Marché public « support informatique à la gestion des services aux publics » – ville de Saint Jean de la Ruelle

Gérer les emplois du temps des professeurs.
 Gérer le stock d'instruments loués aux élèves.
 Editer les factures.
 Editer des attestations de paiement.
 Editer des statistiques.
 Editer des courriers types et de conventions de mise à disposition.
 Editer les bulletins scolaires
 Envoi de mails groupés.
 Envoi de SMS d'alerte.

- **Calendrier annuel indicatif :**

Juin-juillet : réinscriptions des anciens élèves
 Août-octobre : inscriptions des nouveaux élèves.

- **Situation type de gestion du service à la population :**

Inscriptions des familles.

- **Cas particuliers et problématiques :**

Avoir la possibilité pour les familles de se préinscrire via internet.
 Avoir la possibilité pour les enseignants de se connecter à distance afin de consulter les plannings et de rédiger les bulletins scolaires.

2.8 Pôle Lecture Publique

- **Mission principale :**

Mise à disposition de documents, accueils de groupes, et action culturelle en direction de la population ; en vue de mettre à disposition des administrés les moyens de se former, informer, cultiver, distraire.

- **Objectif(s) stratégique(s) :**

Accueil des usagers et des groupes (publics individuels et captifs), jeunes et adultes
 Programmation en saison d'actions culturelles et d'actions de médiation
 Edition de statistiques

- **Calendrier annuel indicatif :**

Inscriptions (gratuites) tout au long de l'année –
 Inscriptions aux ateliers (écriture et numérique) à la rentrée mais aussi au fil de l'année - régie directe avec tickets

- **Situation type de gestion du service à la population :**

Inscription des usagers (adultes et/ ou enfants)
 Majorité de stéoruellans, mais aussi hors commune depuis le passage à la gratuité
 Eléments demandés : nom/prénom/adresse / tél / mail / date de naissance / profession / établissement scolaire pour les jeunes

- **Cas particuliers et problématiques : analyse partagée avec les données scolaires**

Pouvoir disposer de l'accès au référentiel de voies et d'adresses de la ville via le logiciel de gestion de bibliothèque

3 Expression des besoins : contraintes et objectifs de gestion

Les éléments exposés ici visent à renseigner les candidats sur les exigences de rationalité et d'efficacité des fonctions permettant la production des actes de gestion, de suivi, et de bilan.

Les candidats devront garantir *a minima* la prise en compte de ces éléments et proposer les fonctionnalités complémentaires susceptibles de renforcer la qualité de leur offre.

3.1 Pôle Education

INSCRIPTION ECOLE

Au total, la ville compte 12 écoles, 6 maternelles et 6 élémentaires, organisées en groupes scolaires (maternelle – élémentaire) pour plus de 2 000 élèves.

La ville de Saint Jean de la Ruelle gère les inscriptions dans les écoles publiques. Les enfants hors commune ou dans des établissements privés ou spécialisés ou à domicile, dans la mesure où ils se déclarent auprès des services communaux, doivent également être identifiés et recensés sur le logiciel au titre de l'obligation scolaire.

La ville dispose d'un référentiel de voies et d'adresses sur l'ensemble de son territoire. Toute saisie d'adresse s'appuiera sur ce référentiel en proposant des solutions ergonomiques de saisie (liste déroulante et/ou auto-complétion, recherche par mot directeur,...). Cette disposition s'appliquera pour tous les services utilisateurs dans une logique de production statistique (cf. infra).

De la même façon, toute extraction (par exemple concernant les familles) doit pouvoir intégrer non seulement les libelles de ce référentiel, mais aussi la codification associée.

La ville de Saint Jean de la Ruelle a mis en place la sectorisation des écoles (chaque école couvre un secteur scolaire). Le logiciel doit désigner l'école de secteur à partir de l'adresse de la famille.

De manière exceptionnelle, des dérogations peuvent être accordées sous certaines conditions :

- entre secteurs scolaires à Saint Jean de la Ruelle
- sortantes : pour les enfants stéoruellans scolarisés hors SJR (une demande doit être déposée par la famille auprès de l'autre commune)
- entrantes : pour les non stéoruellans souhaitant être scolarisés à SJR (demande de dérogation).

L'enregistrement des données familiales pour l'édition du dossier d'inscription devra permettre la prise en compte de l'hétérogénéité des cellules familiales actuelles (familles recomposées, homoparentalité, etc.) en distinguant les adultes ayant l'autorité parentale (Code civil), et/ou les adultes responsables de l'enfant (Code de l'Education), et/ou les adultes tiers autorisés à venir chercher l'enfant... Ces éléments seront enregistrés afin de servir à la gestion des sorties (et des autorisations de sortie après l'école, les temps périscolaires, les accueils...).

Le logiciel devra aussi faciliter la gestion des enfants placés en familles d'accueil ou dans un établissement d'accueil, notamment dans l'hypothèse où ces enfants alors qu'initialement rattachés à un établissement, se voient confiés à leurs parents. La nouvelle situation de l'enfant ne devra pas générer la création d'un doublon, et le système conservera un historique des changements.

Modalité d'inscription et d'admission : La famille procède à l'inscription au Guichet Unique en mairie (généralement jusque fin avril pour la 1ère inscription à l'école ; à tout moment en cours d'année après un emménagement) :

- compléter un dossier unique d'inscription,

- fournir les pièces justificatives,
- si besoin, compléter le formulaire de demande de dérogation.
- Recevoir une attestation de pré-inscription à imprimer et remettre à l'école lors du rendez-vous d'admission (cf. document à produire)

Il est demandé que cette démarche soit à terme également faisable par le biais du PORTAIL.

Fonctionnement en mode « Guichet Unique » : les familles doivent pouvoir, concomitamment si elles le souhaitent, procéder à l'inscription de leur enfant pour

- la restauration scolaire,
- les activités périscolaires, les accueils de loisirs.

Les documents renseignés pourront être repris, dans la mesure où les parents les mettent à disposition des autres services instructeurs qu'ils sollicitent, comme base pour toute inscription-réservation d'une autre activité, du type

- Le ticket sport et l'école du sport,.....

Le support permet également la gestion des dérogations et celle des radiations :

- dérogation en attente
- Commission
- Acceptation
- Refus

Il est nécessaire d'identifier les dérogations pour le calcul des participations intercommunales (c'est-à-dire possibilité de faire des extractions pour analyse statistique et édition des titres en recettes comme en dépenses).

Après instruction du dossier par le service, une fiche de préinscription est remise à la famille, par mail ou par le biais du PORTAIL, avec le nom de l'enfant, la date de naissance, l'adresse et le numéro de téléphone de la famille ainsi que le nom, le niveau et l'adresse de l'école d'affectation.

La même fiche de préinscription est transmise au directeur de l'école concernée (par la navette interne après édition, ou par mail en format pdf).

En retour, les directeurs d'école informent le service de la répartition définitive par classe ainsi que le nom de l'enseignant. Cette information doit pouvoir aussi être récupérée à partir du logiciel Education Nationale « Ondes » pour être reprise dans le support. Il est demandé aux candidats de proposer des solutions d'interface directe avec le logiciel EN « Ondes » afin de simplifier les démarches des uns et des autres. A minima, des mises à jour régulières doivent être possibles, assurées par la collectivité, pour identifier les informations actualisées fournies par les familles ou pour identifier les radiations non signalées.

Une mention spécifique sera prévue pour le cas particulier de l'instruction à domicile, complétée des précisions relatives aux actions menées à la suite (visite à domicile, information partagée avec l'Inspection, etc.)

Une mention spécifique sera prévue pour les enfants scolarisés en école privée : cf encadré page suivante.

Au-delà du suivi de l'obligation scolaire, le pôle EDUCATION doit disposer de déclinaisons consacrées aux autres missions :

ACTIVITÉS CLASSES DÉCOUVERTES

Dans le cadre scolaire, les écoles publiques sont amenées à réaliser des projets de classes découvertes (séjours avec nuitées) pour une ou plusieurs classes. Elles disposent d'un budget mis à disposition par la ville. Une participation de la ville est déterminée en fonction du quotient familial et du projet. La somme est versée est directement à l'organisme.

A partir du logiciel, le service procédera au calcul de participation de la ville et de la famille à partir du quotient CAF, puis produira les courriers et/ou mails de notification ; il éditera enfin l'état global pour versement de la participation aux organismes en PJ du mandatement.

Les fonctionnalités mises à disposition permettront l'établissement de statistiques par diverses entrées (école, quotient).

MENTIONS SPECIFIQUES CONFIDENTIELLES

Possibilité d'identifier les enfants s'inscrivant dans le dispositif PROGRAMME DE REUSSITE EDUCATIVE, avec au minimum une case à cocher signalant le positionnement, une date d'entrée et une date de sortie, la ou les date(s) de réunion en équipe pluridisciplinaire...

Ces éléments sont destinés à une synthèse statistique ; ils doivent pouvoir être interrogés.

Des cases à cocher et un espace « informations complémentaires » doivent permettre d'apporter des précisions utiles (élève non-francophone, porteur de handicap, PAI, jugement de garde...), sous réserve des règles relatives à la protection des données personnelles (ces données ne visent pas à produire un fichier d'information ou des statistiques, mais à pointer un motif d'attention en lien avec les modalités de gestion).

Les données relatives à la vie scolaire composent la cohorte la plus importante du système à gérer et relèvent d'une obligation réglementaire.

Un enfant accueilli en restauration scolaire ou en accueil de loisirs est d'abord un enfant dont l'inscription scolaire a été faite à un moment ou un autre, pour une inscription scolaire à SJLR ou pour une dérogation hors commune. Pour ces enfants, la fiche « inscription scolaire » prime sur les autres, qui en sont une déclinaison.

Il est possible que divers enfants soient accueillis en ALSH ou dans des activités SPORT ou MUSIQUE alors qu'ils sont scolarisés dans une école privée hors commune : leur inscription à l'activité extrascolaire sera donc l'opportunité d'un enregistrement spécifique dans le fichier des enfants stéoruellans relevant de l'obligation scolaire, et la constitution de leur dossier pour l'activité extrascolaire induira la création de leur fiche scolaire.

Dans le cadre des accueils Petite Enfance, les enfants inscrits sont susceptibles de relever ultérieurement de l'obligation scolaire sur la commune. Leur inscription aux structures Petite Enfance induira la création d'une fiche scolaire destinée à l'établissement des prévisions scolaires.

L'interconnexion entre les services publics municipaux utilisateurs sera facilitée, toujours en référence à l'enregistrement de la population soumise à l'obligation scolaire.

De manière générale, il est souhaité une cohérence complète et précise de toutes les données enregistrées quel que soit l'angle par lequel les informations sont apportées ou recherchées : fiche enfant, fiche famille, page école, page classe, page classe de découverte, page demande de dérogation...

Il doit être possible d'accéder au dossier d'un enfant soit par son nom soit par celui de la famille s'il est différent.

Le système permet l'enregistrement des informations relatives à la famille (parents) et aux enfants qui la composent. Avant chaque création de dossier famille et à tout moment, l'utilisateur peut être amené à rechercher un dossier famille afin de s'assurer qu'il n'y ait pas de doublon. Idéalement, un système de détection de doublon se déclenche, au moment de la création de la famille, afin d'éviter de multiplier la création de la même famille par des utilisateurs différents.

La saisie des adresses doit pouvoir être complétée avec une date de début et une date de fin de validité ; ainsi, les lieux de domiciliation seront gardés en mémoire et cet historique pourra être interrogé. De plus, lors d'un changement d'adresse, le report des nouvelles coordonnées doit pouvoir se faire automatiquement dans chacune des activités.

En ce qui concerne la modification des données relatives au dossier scolaire, elle sera opérée par le pôle Education ; la fiche scolaire est la fiche « source » dont émanent les autres fiches en cas de Classe de découverte, dérogation, restauration, accueils de loisirs, Médiathèque, Sport, Musique, etc.

En cas de modification d'une fiche annexe, le pôle Education est alerté d'une incohérence et opère une mise en conformité des données puis une validation pour l'ensemble des données relatives à l'utilisateur concerné.

Sauf mention particulière et règles de protection des données personnelles ou données « sensibles », toutes les cases à cocher doivent permettre une extraction à des fins statistiques.

3.2 Pôle restauration

Au total, la ville compte 7 restaurants scolaires, 1 restaurant intégré à un centre de loisirs et un foyer-restaurant à travers lesquels elle distribue plus de 1100 repas par jour.

La ville de Saint Jean de la Ruelle impose et gère les inscriptions des usagers souhaitant fréquenter les restaurants. L'inscription peut porter :

- soit sur une inscription dite « annuelle » : dans ce cas, la famille s'engage sur un planning à l'année, modifiable une seule fois dans le courant de l'année scolaire
- soit sur une inscription dite « mensuelle » : dans ce cas, la famille communique ses dates de réservation pour le mois M, au plus tard le 20 du mois M-1.

Une fois inscrite, la famille doit procéder à la réservation des repas pour son ou ses membres.

De la même façon, toute extraction (par exemple concernant les familles) doit pouvoir intégrer non seulement les libelles de ce référentiel, mais aussi la codification associée.

Marché public « support informatique à la gestion des services aux publics » – ville de Saint Jean de la Ruelle

Lors de l'enregistrement de l'identité du représentant légal ou du payeur, le logiciel devra permettre la saisie de coordonnées d'organismes ou établissements publics (ex : foyer d'accueil ...).

La réservation des repas permet la commande des repas auprès du SIRCO, l'établissement des listes d'enfants attendus dans chaque restaurant, l'établissement des listes (quel qu'en soit le support (papier, pdf, liste à pointer en mode déconnecté...) destinées au pointage des présences, etc :

- listes de classes
- listes de groupes de restauration (pouvant mélanger les classes et les niveaux)

Le service centralise l'édition des listes d'enfants qui serviront au pointage lors de chaque repas. La possibilité d'une consultation, par le responsable de chaque restaurant scolaire, de la synthèse transmise par la Cellule Administrative par le biais du support, est à envisager.

3.3. Pôle animation

Les enfants inscrits à l'école ont la possibilité de s'inscrire à des activités proposées, selon leur école d'affectation :

- l'accueil du matin et du soir et l'accueil du mercredi, dans la limite des places disponibles
 - par inscription annuelle (régulière)
 - par inscription mensuelle (moins régulière)
 - de manière occasionnelle
- les Temps d'Activités Périscolaires (gratuits),
 - par inscription annuelle
- les accueils de loisirs pendant les périodes de vacances scolaires (inscription 15 jours à 3 semaines avant les vacances)
 - pour un planning en semaine complète (tarif 1)
 - pour un planning incomplet (tarif 2)
 - et en journée complète ou en demi-journée

Ces modalités seront accessibles par menu déroulant ou tout autre forme adéquate, dans une suite logique et cohérente de choix.

Les enfants sont accueillis en « âge maternel » quand ils sont en PS, MS ou GS. Durant l'été de transition entre la GS et le CP, les enfants sont accueillis en ALSH « âge élémentaire ». Les enfants sont accueillis en « âge élémentaire » quand ils sont en CP, CE1, CE2, CM1, CM2. Durant l'été de transition entre le CM2 et le collège, les enfants sont accueillis en ALSH JEUNES.

Les enfants scolarisés au collège (à un âge où ils sont sortis du registre du recensement de l'obligation scolaire communale) sont accueillis en ALSH JEUNES.

L'inscription aux activités périscolaires n'est effective que lorsque le dossier d'inscription est complet. Cette étape de complétude sera pointée sur le support.

Toutes les réservations sont faites dans la limite des capacités d'accueil et des taux d'encadrement ; le système intégrera les seuils fixés que le service renseignera.

En relation avec les usagers qui procèdent par mail et non par le biais du PORTAIL, les agents de la cellule administrative saisissent dans le logiciel les inscriptions et les réservations des enfants qui serviront de base à la facturation. Ils adressent aux parents des messages de confirmation de leur réservation, à partir d'un message type pré-écrit et par saisie automatique des créneaux sélectionnés.

Au fur et à mesure des réservations portées sur le SUPPORT INFORMATIQUE par le service ou par les familles au travers du PORTAIL CITOYEN, le système produira un indicateur de remplissage prévisionnel par comparaison avec le seuil maximal fixé.

Les agents éditent les listes des réservations (mercredis ; accueils avant et après classe ; ALSH avec repas ou sans...) par jour, par semaine, par quinzaine ou par mois et les transmettent aux équipes d'animation.

La possibilité d'une consultation, par les équipes d'animation, de la synthèse transmise par la Cellule Administrative par le biais du support, est à envisager.

Des transports sur les lieux d'accueil de loisirs sont proposés le mercredi et lors des vacances.

Le support permettra l'édition de listes (quel qu'en soit le support (papier, pdf, liste à pointer en mode déconnecté...) des enfants inscrits doivent pouvoir sortir par lieu de « ramassage » pour le matin et le soir (lieu de ramassage peut être différent le matin et le soir, mais reste identique par quinzaine). Cette étape de transmission sera pointée par le support.

Les équipes d'animation cochent actuellement manuellement les enfants sur ces listes en confirmant les présences des enfants ayant réservé ou les notent absents et redonnent les listes à la cellule administrative qui va modifier les réservations en présences ou absences pour la facturation.

Le mode de pointage s'adaptera au format proposé pour l'émission des listes.

Les différentes étapes de pointage « prévisionnel » et « définitif » seront dissociables sur le support ; il est demandé la possibilité de générer tout créneau réservé en créneau facturé, puis d'introduire les modifications nécessaires, par usager concerné, selon les absences à facturer ou les présences à ajouter et facturer.

Une facture est établie mensuellement avec regroupement des activités d'animation et de restauration scolaire. Le support produira une alerte d'incohérence potentielle dans le cas, selon le régime d'inscription de l'enfant, d'un enfant absent en accueil périscolaire mais présent en restauration (ou l'inverse).

Actuellement, les pointages des TAP sont saisis sous excel, n'étant pas facturés. Le suivi des présences TAP est utile pour les aides CAF basées sur les présences et sera basculé sur le nouveau support.

La cellule administrative a besoin d'extractions des présences et absences facturées ou non (pour les activités gratuites) par activité pour percevoir les prestations de service de la CAF

Marché public « support informatique à la gestion des services aux publics » – ville de Saint Jean de la Ruelle

(sur l'extrascolaire et le périscolaire). Ces extractions doivent être absolument fiables et faciles d'accès. Elles doivent pouvoir se faire par mois ou par période globalisée (trimestre ; semestre ; année) avec le maximum d'informations possibles à rajouter pouvant servir en même temps de statistiques :

- Nom
- Prénom
- Sexe
- Date naissance
- Age
- Adresse
- Secteur, et îlot urbain
- Hors commune
- N° allocataire CAF ou MSA
- Quotient CAF
- Tarif
- Payeur
- redevable
- Avec P.A.I.
- Régime alimentaire spécifique (sans porc) ?
- Nb présences facturées par activité (en nb de séances et en nb heures)
- Nb présences non facturées par activité (en nb de séances et en nb heures)
- Nb absences facturées par activité (en nb de séances et en nb heures)
- Nb absences non facturées par activité (en nb de séances et en nb heures)

La facturation doit être la plus sécurisée possible : les pointages doivent garantir d'éviter des doublons sur des activités similaires ou des incohérences de statut (absent/présent).

Lors de l'enregistrement de l'identité du représentant légal ou du payeur, le logiciel devra permettre la saisie de coordonnées d'organismes ou établissements publics (ex : foyer d'accueil ...).

Dans le cas des familles recomposées, le logiciel doit permettre de gérer les inscriptions de l'enfant, aux activités sans dupliquer sa fiche. Le tarif peut être différent pour les 2 parents dans le cas des familles séparées, puisqu'il est censé être basé sur les ressources de chacun. La facturation tiendra compte du calendrier de garde des parents. Chaque parent se verra donc facturé séparément selon ses réservations.

L'utilisateur peut souscrire l'adhésion à la LUDOTHEQUE municipale et emprunter des jeux. L'inscription s'appuie sur les mentions déjà portées dans le support pour la scolarisation de l'enfant ; le SUPPORT permet l'enregistrement de l'adhésion payée.

L'adulte redevable peut enfin être lui-même usager d'une ou plusieurs activités d'un Centre Social : il fait donc l'objet d'une facturation comprenant l'adhésion au Centre Social et/ou la souscription à une activité.

3.4 POLE PETITE ENFANCE –FAMILLE

3.4-1 Relais Assistantes Maternelles

Compte tenu de l'activité du RAM, ci-dessous les fonctionnalités attendues : à ce jour l'animatrice donne une liste d'AM. À voir jusqu'où l'on fait évoluer le service : soit le RAM encourage les AM à créer leur espace sur le site de la caf mon.enfant.fr, soit elle met à disposition une autre plateforme

- Enregistrement des assistantes maternelles avec leur agrément : le dossier de l'AM doit comporter plusieurs volets (avec possibilité pour l'AM de les corriger par elle-même à distance ?) : présentation de l'AM (nom, prénom, adresse, téléphone, mail, âge, capacité d'accueil, nombre d'enfants), présentation du cadre de vie (maison, appartement, jardin, animaux, espace dédié aux enfants), type d'accueil proposé, disponibilités. Il faut également que l'animatrice puisse enregistrer les contacts avec elles : date, durée, motif... et que les statistiques des contacts puissent être établies.
- Édition des listings des AM par quartier et disponibilité, pour diffusion aux familles,
- Suivi de l'activité de l'animatrice et de la participation du public : enregistrement pour statistiques CAF des RDV par mode (téléphone, entretien physique, mail...), par type d'activité (RDV, réunion, animation...), par objet (informations statutaires, formation des AM, inscriptions, vie du relais, médiation...), et par public (parents, enfants, AM, partenaires), enregistrement de la présence des AM et enfants aux ateliers d'éveil,
- Réalisation des préinscriptions en structure collective et crèche familiale pour le PPEF selon la procédure définie de la Commission d'attribution des places.

3.4-2 Généralités transversales petite enfance

3.4-2.1 Management du personnel

Outre les éléments relatifs aux différentes modalités d'accueil des familles et la facturation afférentes décrites ci-après, il est nécessaire que la responsable puisse assurer le suivi RH, en particulier, les plannings des agents (congrés, maladie, formation).

Quoi ? Quand ?	Par Qui ?	Actions - Informations devant être disponibles	Opérations ou Éditions
Présences personnel et pointage	La responsable les agents	La responsable valide les absences des personnels et enregistre les plannings. Elle doit pouvoir contrôler l'adéquation personnel / agréments/ réservations et présences réelles des enfants afin de contrôler que le ratio d'encadrement est respecté.	<ul style="list-style-type: none"> - Édition des plannings, taux d'encadrement, et état des absences, - Pointage des personnels et contrôle horaire du temps de travail - Édition statistiques annuelles

Dans l'idéal, il serait souhaitable que les absences des personnels puissent être transférées directement depuis le logiciel SMD CIRIL RH vers le support informatique.

3.4-2.2 Généralités familles

Concernant le suivi des familles, il s'agit de pouvoir dissocier les différentes procédures selon les modalités d'accueil proposées et d'assurer le suivi des relations avec les parents.

Pour ce faire, outre les fonctionnalités attendues précisées dans les articles suivants, le dossier enfant / famille devra bénéficier d'un « onglet » contacts permettant l'enregistrement des RDV avec les familles et autres contacts à visée statistique et de suivi, un autre pour le suivi des vaccinations avec alertes en cas de non-conformité.

Plusieurs éditions devront classiquement pouvoir être établies :

- Certificats de paiement,
- Mailings dont le paramétrage devra être gérable en interne pour des informations particulières ou réunions,
- État et solde des congés et absences,
- Alertes diverses, notamment en cas d'impayés ou d'un écart entre les heures réalisées et celles facturées.

3.4-2.3 Replacements

Les enfants accueillis en structure peuvent être remplacés soit en EAJE soit au domicile d'une assistante maternelle de la crèche familiale lorsque leur structure d'accueil habituelle est fermée et qu'ils ne sont pas en mesure de faire garder leur enfant en famille.

Quoi ? Quand ?	Par Qui ?	Actions - Informations devant être disponibles	Opérations ou Éditions
Avant le 1 ^{er} mars de chaque année, demande de remplacement	La famille Le PPEF La responsable	La famille doit rédiger une demande de remplacement et présenter une attestation de l'employeur certifiant l'impossibilité de bénéficier de congés durant la période de fermeture de la structure Le PPEF étudie les possibilités d'accueil au sein des EAJE ou à la crèche familiale et propose un remplacement à la famille qui doit prendre contact avec le service concerné En cas de remplacement au domicile d'une assistante maternelle de la crèche familiale, le process est identique, cependant la présence de l'enfant sera automatiquement intégrée à la préparation des salaires de l'AM.	La structure édite la fiche enfant qui est alors basculé pour la période sur l'établissement de remplacement concerné et intégré aux plannings de réservation. Dans l'idéal, les 8 semaines d'absence maximales autorisées doivent inclure les semaines de fermeture des structures. Ainsi, l'enfant est rattaché à la structure de remplacement en heures et en euros ce qui permet d'aboutir à un taux d'occupation concret des deux structures (déclarations CAF). En crèche familiale, la présence de l'enfant s'intègre

			directement au planning de l'AM et à la préparation de sa rémunération. Le logiciel doit permettre l'édition d'un courrier d'information automatisé du transfert de l'enfant durant la période concernée.
--	--	--	--

3.4-2.4 Mutualisation des structures

Quoi ? Quand ?	Par Qui ?	Actions - Informations devant être disponibles	Opérations ou Éditions
Mutualisation de structures	Coordination	Le suivi de l'ensemble des activités du PPEF doit permettre de décider de la mutualisation de certaines structures notamment durant les congés scolaires en cas de sous effectifs. Ainsi, lorsque le nombre d'enfants ne permet pas un taux d'occupation suffisant, il doit être possible de mettre en place une proposition de mutualisation de deux voire les 3 de manière à optimiser l'organisation. Il s'agira alors de réunir deux ou 3 structures sur une période donnée.	Le paramétrage du logiciel doit permettre de choisir selon les inscriptions d'enfants soit de les laisser rattachés à leur structure de base en fréquentation comme en facturation, soit de les basculer sur la structure d'accueil (mutualisée) la décision sera prise selon l'impact PSU. Concrètement, il devra être possible de paramétrer les fermetures des structures imprévues initialement, d'éditer le listing de l'impact sur les facturations parents et de relever les effets sur la capacité théorique.

3.4-3 EAJE

Les procédures qui suivent concernent les différentes modalités d'accueil des enfants selon les besoins des familles.

3.4-3.1 Accueil régulier

Parcours d'un dossier famille selon le type d'accueil : accueil régulier, accueil occasionnel, accueil d'urgence

Procédure d'inscription, admission, suivi pour le volet FAMILLE ET ENFANT

Quoi ? Quand ?	Par Qui ?	Actions - Informations devant être disponibles	Opérations ou Éditions
Préinscription à tout moment dans l'année. Le	Le GU ou le RAM	Enregistrement : Noms, prénoms de l'ensemble des membres de la famille et liens entre eux au regard	Édition de la fiche de PI / convocation au RAM par le GU

Marché public « support informatique à la gestion des services aux publics » – ville de Saint Jean de la Ruelle

dossier devra être complet au moment de l'entrée en structure		des autorisation et autorité parentale, adresse et quartiers des deux parents en cas de séparation, téléphones, dates de naissance, régime d'appartenance (MSA, RG ou autre), coordonnées des personnes habilitées à venir déposer ou chercher l'enfant et coordonnées des personnes interdites à la prise en charge de l'enfant, autorisations spécifiques, suivi vaccinal des enfants, régime alimentaire, allergies et/ou PAI le cas échéant, payeur, courriel, Convocation au RDV RAM	(partage agenda)
Définition du besoin à tout moment dans l'année, le dossier devra être complet au moment du passage en CAP	Le RAM	La description de la demande d'accueil et la création de la fiche enfant : mêmes infos + précisions relatives à la demande d'accueil nécessaire au traitement du dossier par la CAP (attribution de points): jours, horaires, dates de début de placement souhaité, classement des structures par ordre de préférence, date souhaitée d'entrée, situation au regard de l'emploi ou de la formation, situation familiale et âge du parent (mineur, parent isolé), allocations relatives au handicap (enfant et parents), fratrie, gémellité...	Édition de la PI par le RAM pour signature par les parents + copie famille,
J-35 avant la CAP, mise à jour des dossiers étudiés Recensement des places disponibles	La coordination et le RAM	Un contrôle de la mise à jour des dossiers est effectué. Pour ce faire, les parents sont destinataires d'un courrier de demande de mise à jour avec formulaire pré rempli avec retour attendu à une date butoir. Les réponses des familles sont enregistrées et doivent permettre la cotation permettant le traitement des dossiers par la CAP. Un état des places disponibles au regard des fins de contrats doit pouvoir être édité par la coordination pour permettre d'anticiper les places disponibles / à attribuer. + contrôle auprès des responsables de structures	Tri des dossiers par période sollicitée d'accueil, par tranche d'âge, par site... Edition automatisée des courriers de mise à jour des dossiers familles avec formulaire pré rempli. Possibilité envoi direct par mail aux familles Édition de l'état des places disponibles dans les structures à partir d'un filtre par date de fin de contrat et âge des enfants,
J-20	Secrétariat	Convocation des membres de la	Édition convocation de

		CAP Réservation de la salle	l'assemblée
J-10 avant la CAP	Coordination, RAM et élu de secteur	Pré-commission : fléchage des dossiers en comparant l'offre et la demande, dans le respect du nombre de points acquis par les familles et dans le respect des places disponibles.	Édition des états des dossiers mis à jour restant en liste après nettoyage de la liste des PI selon retour ou non des formulaires familles et le cas échéant après suppression des dossiers d'endettement Le tri doit pouvoir se faire par nombre de points acquis, structure sollicitée...
J-8 avant la CAP	Secrétariat	Préparation administrative de la commission	Édition des fiches de décision de l'élu pour le jour J, Édition de l'état des places disponibles Édition du nombre d'enfants « pauvres » par structure pour ajustement, Édition de l'état des demandes par structure, nombre de points acquis, tranche d'âge,
Jour J CAP	coordination	Présentation des dossiers un par un en commençant par la crèche familiale et dans le respect des critères de priorisation Attribution des places	
J+8	Coordination	Envoi des courriers de décision aux familles	Édition des courriers selon décision de la CAP : - attribution totale - attribution partielle - mise en liste d'attente envoi automatisé par mail avec accusé de réception.
J+20	Coordination et responsables	Suivi des retours des familles suite à CAP Le secrétariat enregistre les	Classement du dossier selon réponse famille :

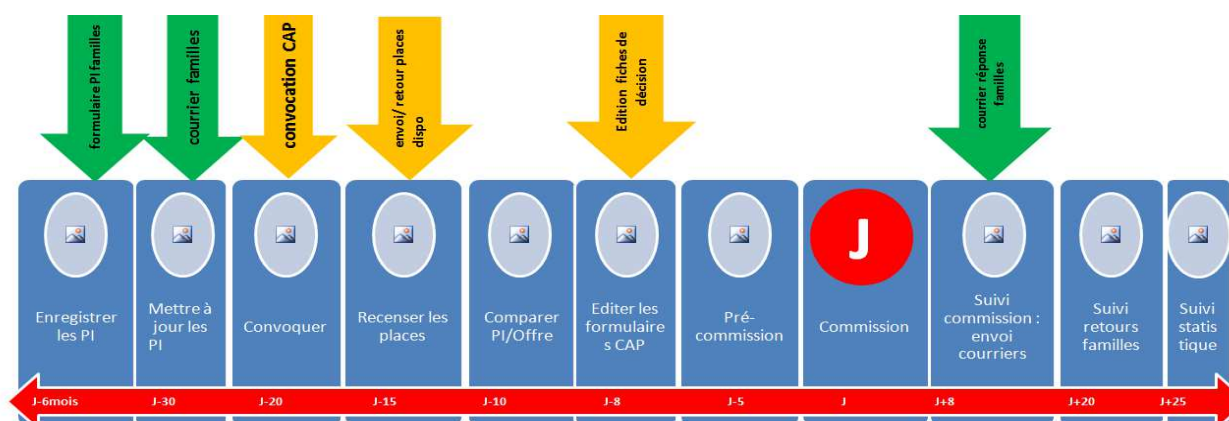
	des structures	<p>retours des familles sollicitant de se maintenir en liste d'attente (étude par la commission suivante) ou qui se désistent (archivage) Il rédige le CR de la CAP</p> <p>Les responsables des structures enregistrent les prises de contact des familles ayant bénéficié d'une attribution. Dans l'idéal, un lien direct avec le site CAF est mis en place par voie de convention pour obtention des ressources et calcul tarifaire selon composition et ressources familiales, type d'accueil, réservation et planification de l'accueil pour la période d'adaptation. Mise à jour des vaccinations et autres informations en cas d'incomplétude : personnes habilitées à venir déposer ou chercher l'enfant, personnes interdites...</p>	<p>archive ou maintien liste attente pour traitement à la commission suivante Édition d'un état des décisions de la CAP pour CR.</p> <p>Passage du dossier en étape « adaptation », rattachement au groupe prévu, Un accueil « adaptation » en occasionnel est organisé en attendant la période d'adaptation d'un mois. Cela génère automatiquement les réservations sur la planification (actes facturés). Le pointage sera enregistré automatiquement par système de badges, cela permettra l'enregistrement des présences réelles (actes réalisés pour la CAF) Édition des attestations et autorisations diverses (droit image, hospitalisation et soins...) Rattachement des pièces scannées au dossier de l'enfant</p>
Entrée en structure	responsable	<p>Passage du dossier en contrat régulier d'une durée max. 1 an. Dans l'idéal, le contrat peut être à cheval sur deux années civiles, la mise à jour des ressources en janvier de l'année N+1 ne modifiant que le montant payé par la famille. Une mise à jour avec bascule de l'ensemble des contrats sera réalisée chaque année en</p>	<p>Établissement du contrat d'accueil s'appuyant sur : horaires et jours d'accueil, fermetures de la structure et absences prévisionnelles. Moyenne mensuelle en heures (actes</p>

		janvier.	facturés pour la CAF) et tarif (participation familiale pour la CAF). Cette manœuvre « contrat » générera automatiquement l'enregistrement du planning de la famille permettant l'édition des fiches de pointage. Le pointage sera enregistré automatiquement sur site via un système de badges individuels permettant de pointer les heures présences réelles (actes réalisés pour la CAF)
Suivi d'activité journalière	Responsable	Chaque jour, la responsable vérifie la bonne remontée des pointages : heures supplémentaires, oublis de pointage, erreurs ou oublis de pointages, absences injustifiées, absence pour maladie, taux d'occupation. Les pointages peuvent être corrigés manuellement	Édition des fiches de pointage, Enregistrement des absences justifiées (congé par exemple), injustifiées, Enregistrement des absences pour maladie et rattachement du scan du certificat médical permettant la déduction des heures correspondantes. Instauration d'une alerte si l'enfant est en absence injustifiée 2 semaines consécutives.
Facturation	Responsable	À la fin de chaque mois, la responsable prépare la facturation. Pour ce faire, elle vérifie la fréquentation mensuelle (heures sup, heures déductibles...) rattache les éléments de preuve le cas échéant (certificat médical par exemple), et enregistre le tout pour valider la facturation.	Passage en facturation : les factures peuvent dans l'idéal faire l'objet d'une poly facture avec les autres activités de la famille (restauration scolaire... sport, culture...) et sont adressées directement aux familles par

			<p>courriel et/ ou accessibles sur l'espace famille.</p> <p>Alerte si écart réalisé facturé supérieur à 15%</p> <p>Le cas échéant, les factures petite enfance sont dissociées des autres factures</p>
Paiement par la famille	régisseur	<p>Dans l'idéal, le contrôle du paiement des poly factures est réalisé par le régisseur. Deux possibilités :</p> <ul style="list-style-type: none"> - contrôle de l'unique activité petite enfance par le CCAS - contrôle par un régisseur unique qui permet d'avoir une vision d'ensemble 	<p>Édition des factures ou envoi sur l'espace familles,</p> <p>Réception et enregistrement des paiements</p> <p>En cas d'impayé, mise en place de la démarche de rappel puis exclusion : édition d'un courrier de rappel puis exclusion en l'absence de paiement = blocage du dossier famille pour toute réinscription à toute activité dépendant de la poly-facture.</p>
Modification du contrat d'accueil	Responsable après avis favorable	<p>2 fois par année civile, les familles peuvent en raison de l'évolution de leur situation professionnelle ou personnelle avoir besoin de modifier le contrat d'accueil. un préavis d'un mois est requis. Il est défini en mois civils de manière à ne pas générer de défaut pour la facturation.</p> <p>La responsable établit un avenant au contrat qui recalcule automatiquement l'écart avec le précédent et réajuste la facturation.</p>	<p>Clôture anticipée du contrat d'accueil avec calcul du solde en heures et montant.</p> <p>Édition de l'avenant en tenant compte des modifications : horaires, durées...</p>
J- 2 mois avant fin de contrat – départ ou renouvellement	Responsable	<p>Fait le point sur le contrat : écart réalisé/ facturé, respect des horaires et du fonctionnement...</p> <p>Mise à jour du dossier et contrôle des impayés.</p>	<p>Édition d'un courrier aux familles pour mise à jour du dossier et positionnement quant au renouvellement du contrat : fin de contrat,</p>

		Si l'enfant quitte la structure à l'issue du contrat, son dossier est alors archivé côté petite enfance. Il pourra être réactivé par exemple à l'occasion d'un accueil ultérieur durant des congés scolaires par exemple le cas échéant pour du dépannage.	renouvellement, modification.... En cas d'impayés, le logiciel bloque la réinscription automatiquement et génère un courrier d'information de fin de contrat à la famille.
--	--	--	---

Rétro planning CAP



3.4-3.2 Accueil occasionnel

Quoi ? Quand ?	Par Qui ?	Actions - Informations devant être disponibles	Opérations ou Éditions
Préinscription à tout moment dans l'année. Le dossier devra être complet au moment de l'entrée en structure	Le GU ou le RAM	Enregistrement : Noms, prénoms de l'ensemble des membres de la famille et liens entre eux au regard des autorisation et autorité parentale, adresse et quartiers des deux parents en cas de séparation, téléphones, dates de naissance, régime d'appartenance (MSA, RG ou autre), coordonnées des personnes habilitées à venir déposer ou chercher l'enfant et coordonnées des personnes interdites à la prise en charge de l'enfant, autorisations spécifiques, suivi vaccinal des enfants, régime alimentaire, allergies et/ou PAI le cas échéant, payeur, courriel,	La famille est ensuite renvoyée vers la structure de son choix pour prise de RDV auprès de la responsable d'établissement
Définition du besoin à tout moment dans l'année	La responsable de la structure	La description de la demande d'accueil et la création de la fiche enfant : mêmes infos, calcul du tarif horaire + réservations souhaitées	Édition d'une fiche «enfant» par la responsable signature par les parents + copie

		<p>La responsable traite les demandes par ordre d'inscription, elle propose un accueil en fonction des disponibilités</p> <p>Le but est que le maximum de familles puisse profiter des structures</p> <p>La fiche permet aux équipes de disposer des éléments essentiels nécessaires en cas d'incident ou accident</p>	<p>famille</p> <p>Édition d'une fiche de réservation mensuelle, selon besoins de la famille.</p>
Accueil de l'enfant	La responsable	Si des places sont disponibles, la responsable organise avec les parents la période d'adaptation, une fois réalisée, les parents peuvent réserver mois après mois.	Édition des fiches de réservation mensuelles qui une fois remplies par les parents génèrent leur intégration aux fiches de pointage
Suivi d'activité journalière	Responsable	Chaque jour, la responsable vérifie la bonne remontée des pointages : heures supplémentaires, oublis de pointage, erreurs ou oublis de pointages, absences injustifiées, absence pour maladie, taux d'occupation.	<p>Édition des fiches de pointage,</p> <p>Enregistrement des absences justifiées (annulation dans les délais autorisés), injustifiées,</p> <p>Enregistrement des absences pour maladie et rattachement du scan du certificat médical permettant la déduction des heures correspondantes.</p> <p>Instauration d'une alerte si l'enfant est en absence injustifiée 2 semaines consécutives.</p>
Facturation mensuelle	Responsable	À la fin de chaque mois, la responsable prépare la facturation. Pour ce faire, elle vérifie la fréquentation mensuelle (heures sup, heures déductibles....) rattache les éléments de preuve le cas échéant (certificat médical par exemple), et enregistre le tout pour valider la facturation.	<p>Passage en facturation : les factures peuvent dans l'idéal faire l'objet d'une poly facture avec les autres activités de la famille (restauration scolaire... sport, culture...) et sont adressées directement aux familles par courriel et/ ou accessibles sur l'espace famille.</p> <p>Instauration d'une alerte si écart</p>

			réalisé/facturé supérieur à 15%
Paiement par la famille	régisseur	<p>Dans l'idéal, le contrôle du paiement des poly factures est réalisé par le régisseur. Deux possibilités :</p> <ul style="list-style-type: none"> - contrôle de l'unique activité petite enfance par le CCAS - contrôle par un régisseur unique qui permet d'avoir une vision d'ensemble 	<p>Édition des factures et/ou envoi sur l'espace familles ou courriel, Réception et enregistrement des paiements</p> <p>En cas d'impayé, mise en place de la démarche de rappel puis exclusion : édition d'un courrier de rappel puis exclusion en l'absence de paiement = blocage du dossier famille pour toute réinscription à toute activité dépendant de la poly-facture.</p>

La démarche pour un accueil en occasionnel est simplifiée car les familles ne passent pas par la CAP mais contactent directement la structure. Néanmoins, il s'agira là aussi, de sécuriser les données et de s'assurer de leur complétude. Concrètement, les accueils inférieurs à 2 jours sont traités directement par les responsables des EAJE.

3.4-3.3 Accueil d'urgence

Quoi ? Quand ?	Par Qui ?	Actions - Informations devant être disponibles	Opérations ou Éditions
Demande à tout moment dans l'année pour urgence pour un parent sans solution immédiate	La coordinatrice petite enfance	Enregistrement des éléments directement accessibles : livret de famille, coordonnées téléphoniques, carnet de santé.	Consultation des places disponibles, appel vers la structure, validation de l'accueil d'urgence avec dossier limité à l'essentiel, dans l'attente d'une possibilité de compléter normalement. Application du tarif d'urgence
Après validation par la coordinatrice, Accueil de l'enfant	La responsable de la structure d'accueil	Reçoit le parent et l'enfant, fait le point sur le besoin immédiat, enregistre les réservations.	Édition d'une fiche « enfant » par la responsable signature par les parents + copie famille Édition d'une fiche de réservation pour la 15aine pour traitement immédiat

			Propose un RDV au RAM pour PI classique en cas de besoin.
Suivi d'activité journalière	Responsable	Chaque jour, la responsable vérifie la bonne remontée des pointages : heures supplémentaires, oublis de pointage, erreurs ou oublis de pointages, absences injustifiées, absence pour maladie, taux d'occupation.	Édition des fiches de pointage, Enregistrement des absences justifiées (annulation dans les délais autorisés), injustifiées, Enregistrement des absences pour maladie et rattachement du scan du certificat médical permettant la déduction des heures correspondantes. Instauration d'une alerte si l'enfant est en absence injustifiée 2 semaines consécutives.
Facturation	Responsable	À la fin de chaque mois, la responsable prépare la facturation. Pour ce faire, elle vérifie la fréquentation mensuelle (heures sup, heures déductibles...) rattache les éléments de preuve le cas échéant (certificat médical par exemple), et enregistre le tout pour valider la facturation.	Passage en facturation : les factures peuvent dans l'idéal faire l'objet d'une poly facture avec les autres activités de la famille (restauration scolaire... sport, culture...) et sont adressées directement aux familles par courriel et/ ou accessibles sur l'espace famille. Instauration d'une alerte si écart réalisé/facturé supérieur à 15%
Paiement par la famille	régisseur	Dans l'idéal, le contrôle du paiement des poly factures est réalisé par le régisseur. Deux possibilités : <ul style="list-style-type: none"> - contrôle de l'unique activité petite enfance par le CCAS - contrôle par un régisseur unique qui permet d'avoir une vision d'ensemble 	Édition des factures ou envoi sur l'espace familles, Réception et enregistrement des paiements En cas d'impayé, mise en place de la démarche de rappel puis exclusion : édition d'un courrier de rappel puis exclusion en l'absence de paiement = blocage du dossier famille pour toute réinscription à toute activité dépendant

			de la poly-facture.
--	--	--	---------------------

3.4-4 Crèche Familiale

Outre la procédure d'enregistrement et suivi des contrats d'accueil régulier dont le process est quasi identique à celui des EAJE, il est nécessaire de relier le tout aux assistantes maternelles pour compléter le suivi.

Quoi ? Quand ?	Par Qui ?	Actions - Informations devant être disponibles	Opérations ou Éditions
Suivi des AM	Coordination + cadres	<p>Le dossier AM doit comporter :</p> <ul style="list-style-type: none"> - toutes ses coordonnées (nom, prénom, adresse, téléphone, composition de la famille...) - son agrément et une alerte un an avant son renouvellement - le planning de travail de l'AM : amplitude accueil, temps de travail, replacements éventuels, - les coordonnées des enfants accueillis à son domicile : placements et replacements ainsi que leur pointage, - l'outil doit permettre d'éditer et mettre à jour le planning de travail de l'AM - le suivi de ses relations avec le service : enregistrement des visites à domicile et espace pour CRendus, - le suivi de sa participation aux ateliers : pointage de présences - le suivi du matériel de puériculture mis à sa disposition. 	<p>Édition fiche AM pour les parents</p> <p>Édition des plannings et des places disponibles</p> <p>Édition suivi des placements et replacements (historique)</p> <p>Édition d'un rapport de suivi : visites, activités...</p> <p>Listing du matériel mis à disposition et historique.</p>
Rémunération	Cadres petite enfance	Les cadres préparent les éléments relatifs à la rémunération des AM. Pour ce faire, le logiciel doit être paramétrable simplement de	Édition d'un état récapitulatif des heures de travail, amplitude donnant lieu au paiement d'heures supplémentaire,

		<p>telle manière à ce qu'en cas d'évolution statutaire les éléments de paye puissent être ajustés.</p> <p>Ainsi, l'ensemble des éléments nécessaires à la rémunération : forfait journalier, indemnités : repas, trajet, entretien, ancienneté, défaut de placement... s'enregistreront en lien avec la fréquentation des enfants accueillis.</p>	<p>présences réelles, repas...</p> <p>Le logiciel devra permettre de connaître le « taux d'occupation de l'AM »</p>
Animations enfants	Cadres petite enfance	<p>S'ajouteront aux fonctionnalités prévues des EAJE une solution d'enregistrement de la participation des enfants aux ateliers d'éveil de la crèche familiale à visée statistique, sachant qu'il existe 2 sites d'accueil pour les enfants et que la planification est établie par avance.</p>	<p>Le logiciel devra permettre d'éditer les courriers d'information aux familles et d'invitations aux réunions ou autres animations et l'enregistrement de la participation aux ateliers d'éveil et sorties.</p> <p>Il devra permettre également de classer les ateliers et sorties par type à visée de statistiques et d'analyse</p>

3.4-5 LAEP « L'R Des Familles »

Les accueillantes doivent disposer d'un logiciel permettant l'enregistrement de l'activité : planning, répartition du temps de travail du personnel, pointage de la fréquentation permettant la production des statistiques et bilan d'activité pour la CAF : heures d'ouverture par site, accueillantes présentes, nombre de participants, nombre d'enfants différents et nombre de nouveaux enfants et familles accueillis, âge des enfants, rythme de fréquentation, fonction de l'accompagnateur de l'enfant (père, grands parents ...), domiciliation (Hors commune ou commune), questions principales soulevées par les familles, partenariat...

3.4-6 Classe Passerelle « Arc en Ciel »

Le logiciel devra permettre la production de statistiques des taux d'occupation et présence des enfants accueillis par la classe passerelle. Ce dispositif dépendant d'une convention avec l'éducation nationale, il n'est pas sûr et certain qu'il soit reconduit.

3.4-7 Coordination Petite Enfance

Le régisseur doit pouvoir assurer la réception et l'enregistrement des paiements, des retards et transférer les impayés vers la perception directement pour édition d'un titre. Il doit être en mesure de bloquer les contrats après édition d'un rappel de facturation.

L'édition d'un courrier de relance avec envoi automatique par courriel et portail famille pour signifier l'exclusion de l'enfant doit être opérationnelle.

La coordination doit être en mesure outre les fonctionnalités exposées plus avant, d'extraire et bloquer les données relatives aux déclarations caf et d'en conserver l'historique.

- Nombre heures (actes) réalisées et facturées par enfant, par régime, par structure, par période et annuel,
- Montant facturé par enfant et par famille, par structure et au total
- Prix moyen facturé aux familles, par structure et au total
- Capacité théorique d'accueil, par structure et au total,
- Taux d'occupation réalisé et facturé et écart entre les deux.
- Planning d'ouverture / fermeture avec jours précis (x lundis, x mardis....)
- Coût horaire de la structure sur le réalisé et le facturé.

3.5 Portage de repas a domicile

La solution recherchée devra permettre l'enregistrement des bénéficiaires par les services du CCAS, et l'ensemble des éléments utiles au suivi de leur dossier (du type : régime alimentaire et prescription médicale, autres contraintes,... quotient).

Le CCAS procède aux Inscriptions, Suspensions, Radiations. Les éléments utiles pour le suivi du dossier sont : Coordonnées (Nom, prénom, adresse, n° de tél), date de naissance, revenus annuels, revenus mensuels, tarif, taux d'effort, Fréquence, type de menu, date de début de livraison, nom et coordonnées des référents .

Sur cette base, la solution permettra le suivi des commandes de repas au SIRCO et des livraisons aux bénéficiaires.

Enfin, la solution permettra l'édition des factures des bénéficiaires en fonction du quotient.

3.6 Pole sport

1. Ecole du sport

Le pôle sport pourra proposer aux familles d'inscrire leurs enfants aux dispositifs mini sport, omnisport et ticket sport via un formulaire téléchargeable à distance. Les critères suivants seront à remplir :

Je soussigné M. ... responsable légal de l'enfant :

Nom Prénom de l'enfant

Date de naissance / sexe / adresse / téléphone domicile / téléphone en cas d'urgence

E-mail / assurance extrascolaire individuelle / établissement scolaire / classe

Chèque vacance / coupon sport

Atteste avoir pris connaissance du règlement des activités sportives municipales (signature)

Autorise mon enfant à rentrer seul oui-non

Autorise la ville à diffuser les photos de mon enfant dans ses publications oui-non

Paiement / signature.

Le pôle sport pourra ensuite imprimer des feuilles d'émargement nécessaires lors des séances avec les indications suivantes :

- Titre de l'activité, tranche d'âge, période, sport pratiqué,

Marché public « support informatique à la gestion des services aux publics » – ville de Saint Jean de la Ruelle

- pour chaque enfant : nom, prénom, date de naissance, adresse, 2 téléphones, une dizaine de cases correspondant à un trimestre avec les dates en haut de chaque colonne.

Le dossier ne sera accepté que s'il est complet et accompagné du paiement. Le pôle sport pourra éditer des factures. Il existe 6 tarifs.

Le pôle sport pourra éditer des attestations de paiement qui prennent la forme de courriers types avec des champs pré-remplis (nom, adresse, montant, activité...).

Le pôle sport pourra éditer des statistiques suivant les critères suivants : effectifs, année de naissance, sexe, habite Saint Jean de la Ruelle ou pas.

3.7 Conservatoire municipal et danse

Les familles procèdent à la pré inscription de leur enfant, auprès du service ou sur le site de la ville, en remplissant un formulaire d'inscription et joignant des justificatifs scannés (justificatif de domicile, assurance extrascolaire, certificat médical pour la danse, photo d'identité) suivant les champs suivants :

Nom / prénom / né le .../ sexe / adresse /niveau scolaire / établissement / tel domicile / mobile / bureau / autre / adresse mail / réinscription ou nouvelle inscription.

Le courrier sera adressé à M. Mme / Nom / Prénom.

Cocher le niveau de l'élève :

- | | |
|-------------------------------------|--|
| 1) jardin Musical (GSM) | 5) cycle II |
| 2) éveil Musical (CP) | 6) adolescents |
| 3) cycle I (CE1) 1ère et 2ème année | 7) adultes |
| 4) cycle I 3ème ou 4ème année | 8) pratique collective seule |
| 9) éveil danse (5 ans – 45 mn) | 10) initiation danse (1 heure – 6 ans) |
| 10) danse - cursus cycle 1, 2, 3. | |

Discipline (instrument et/ou danse) / niveau

Les familles cocheront également des cases pour préciser :

- si les élèves sont des enfants / adultes,
- habitant Saint Jean de la Ruelle ou extérieurs,

Ces choix généreront le coût annuel de l'inscription calculé parmi 50 tarifs.

Une fois l'inscription validée par le conservatoire, le logiciel générera une carte d'élève pré-remplie avec la photo jointe par la famille, et les champs suivants : nom / prénom / adresse / année scolaire.

Le paiement pourra se faire via un site sécurité. Un paiement en trois fois sera possible.

Le conservatoire pourra créer des fiches de cours individuels (dans une liste de 25 choix), avec les champs suivants : nom / prénom / nom de l'enseignant / mail / mobile / /instrument / niveau / jour de cours / heure de cours / durée du cours (3 choix : 30,45,60 mn) / réinscription ou nouvelle inscription.

La fiche mentionnera les cours d'ensembles suivi par l'élève (de un à cinq ensembles). Un menu déroulant permettra au secrétariat de préciser l'ensemble des disciplines choisies (dans une liste de quinze possibilités). La durée sera précisée dans un menu déroulant (de 30 à 120 mn).

Des fiches collectives (vingt disciplines ou associations) seront générées à partir des données des fiches de cours individuels avec les champs suivants : instrument / nom de l'enseignant / nom / prénom / mail / mobile / niveau / jour de cours / heure de cours / durée (de 30 à 120 mn) / salle / nombre de pupitres par instrument avec classement (de 1 à 5).

Le conservatoire pourra éditer des feuilles de présence trimestrielles par discipline et par enseignant avec les champs suivants : discipline / instrument / nom de l'enseignant / niveau / jour de cours / heure de cours / durée (de 30 à 120 mn) / nom / prénom / mobile. Les noms des élèves apparaîtront en lignes. Les jours apparaîtront en colonnes (de 6 à 12 colonnes).

Le conservatoire pourra afficher le planning hebdomadaire et quotidien de la trentaine de salles au vu des données précédemment saisies avec les champs suivants : salle / jour / heure / discipline / enseignant / association.

Le conservatoire pourra éditer l'emploi du temps hebdomadaire des enseignants avec les champs suivants : enseignant / instrument / discipline / jour / heure / salle / total des heures.

Le conservatoire pourra éditer les factures et les attestations de paiement par élève selon un document type avec les champs suivants : nom de l'enfant / prénom de l'enfant / nom du parent / prénom du parent / discipline / instrument / montant.

Le conservatoire pourra éditer des statistiques suivant les champs précédemment évoqués.

Le conservatoire pourra éditer selon des modèles types :

- des courriers,
- des conventions de mise à disposition des locaux suivant les champs suivants : nom / prénom ou association / durée de la convention / adresse / numéro du contrat d'assurance / fin de validité du contrat d'assurance / date.
- d'instruments avec les champs suivants : nom du parent / prénom du parent / nom de l'enfant / prénom de l'enfant / adresse / instrument / marque / numéro de série / numéro d'identification / valeur / montant de la location / date.

Le conservatoire pourra éditer des bulletins semestriels avec les champs suivants : nom du parent / prénom du parent / nom de l'enfant / prénom de l'enfant / adresse / nom de l'enseignant / discipline / instrument / niveau.

Une case permettra aux enseignants de déposer un commentaire sur chaque discipline pratiquée. Les enseignants pourront se connecter de leur poste informatique personnel pour les remplir sans avoir à utiliser un ordinateur du conservatoire.

Le conservatoire pourra envoyer des mails ou des SMS individuels ou groupés par discipline ou par enseignant pour tout type de communication (absence, report de cours...).

3.8 Lecture publique

Les 3 bibliothèques de la ville comptent environ 3500 usagers inscrits. Les inscriptions, emprunts et retours de documents sont possibles dans les 3 lieux.

La solution recherchée n'intégrera ni la gestion des informations des usagers du pôle Lecture Publique, ni la gestion des supports empruntés.

Il est demandé que le support soit relié au logiciel métier de la bibliothèque afin de disposer de l'accès au référentiel de voies et d'adresses de la ville, pour la production de statistiques.

Marché public « support informatique à la gestion des services aux publics » – ville de Saint Jean de la Ruelle

4. Traitements de la base de données

Les éléments exposés ici visent à renseigner les candidats

- sur les objectifs de performance de reprise, exploitation, évolution de la base de données
- sur les objectifs minimum de performance des interfaces mises à disposition des usagers pour la gestion de leurs informations et de leurs activités.

Les candidats devront garantir *a minima* la prise en compte de ces éléments et proposer les fonctionnalités complémentaires susceptibles de renforcer la qualité de leur offre.

4.1 La base de données évolue quotidiennement, notamment au fur et à mesure que les usagers sont de plus en plus nombreux à utiliser le portail famille

Le titulaire présentera sa méthode pour garantir la qualité des données intégrées dans la solution retenue. A ce titre, il s'assurera, sur le périmètre défini conjointement avec la Ville de SJLR, de la méthodologie de reconstitution et de transfert des données.

Le titulaire apportera toutes les garanties requises et les propositions utiles quant à la sécurisation des données et le respect de la protection des données individuelles.

Point de départ : des bases de données extraites de l'activité actuelle

Différentes sources de données sont disponibles :

- Les données enregistrées dans le portail citoyen
- Les informations d'Iconito (Education, Restauration, Animation)
- Les données de la base élève
- Les fichiers de la crèche (*),
- Les fichiers excel du portage de repas
- ...

Le prestataire présentera sa méthode permettant de récupérer, contrôler et consolider le maximum d'informations afin de démarrer avec une base saine et fiable.

(*) Le Pôle Petite Enfance ne dispose à ce jour que de fichiers de données sous format Excel. Les données étant fiables, il serait utile de les transférer en direct sur la base.

Les familles devraient pouvoir mettre à jour leur dossier, payer les factures et prendre contact à partir du portail famille.

Le secrétariat aurait vocation à traiter le back office.

Mise à jour des données au quotidien

A terme, il y aura plusieurs sources (en particulier la base de données de la solution du prestataire et la base de données du portail citoyen CAPDEMAT, pour les services aux plus forts effectifs comme Education, Restauration, Animation).

Le prestataire détaillera dans son offre comment s'assurer d'un maintien de cohérence :

- Quelle source est prioritaire ?
- Quels outils de contrôle ?
- Y-a-t-il des phases de validation intermédiaires ?

A noter en ce qui concerne le pôle Petite Enfance : Pour des raisons inhérentes à la qualité d'accueil et de prise en charge des jeunes enfants, les parents ne seront pas habilités à réaliser à distance les réservations qui se réaliseront dans le respect des procédures décrites plus avant.

Pour le reste, les conditions sont similaires à celles décrites ci-dessus. Le process doit être le même pour l'ensemble pour une certaine unité de traitement à l'ensemble des activités.

A noter en ce qui concerne le pôle sport : il pourra proposer aux familles, dans le cours de la dématérialisation initiée, d'inscrire leurs enfants aux dispositifs mini sport, omnisport et ticket sport via un formulaire téléchargeable ou un formulaire en ligne suivant les critères détaillés précédemment.

Le mode déconnecté (nomade)

Certains lieux ne permettent pas une connexion permanente au Système d'Information de la collectivité (pas de Wifi par exemple) et dans notre volonté de dématérialisation de nos traitements, le mode déconnecté doit être possible. Le prestataire détaillera le fonctionnement en particulier pour les services animations et restauration scolaire ; le but est de garantir un maintien de cohérence et de ne pas démultiplier les sources de modification des données.

4.2 Interactions entre le PORTAIL et le SUPPORT

Identification

La collectivité souhaite maintenir une identification unique à partir de la page d'accueil du portail citoyen CAPDEMAT.

L'identification doit permettre d'accéder à l'ensemble de services proposés sans ré-identification et sans avoir besoin de ressaisir des informations déjà mémorisées (Voir aussi Chapitres 1.4 et 1.5).

L'authentification par France Connect est en cours d'installation.

Les candidats pourront y adjoindre tout support dématérialisé (page, formulaire, calendrier...) permettant de répondre aux attendus.

Mise à jour des données

Le prestataire détaillera dans son offre comment la mise à jour des données fonctionnera entre la base de données du portail et sa solution que ce soit par l'utilisation de webservices ou autre solution (portail encapsulé, ...) qui s'intègre dans le portail citoyen existant.

Echange avec les usagers

Comme stipulé ci-dessus nous souhaitons que les échanges avec les usagers se fassent à travers le portail citoyen.

Afin d'encourager les usagers à s'approprier les solutions dématérialisées mises à leur disposition, le portail actuel permet de suivre l'état d'avancement du traitement des demandes. Le prestataire détaillera dans son offre comment est géré l'état d'avancement dans sa solution et comment il sera mis à jour dans le portail.

Ci-dessous quelques éléments sur lequel le candidat doit apporter des précisions dans sa réponse :

- Une préinscription ou une pré-réservation sur le portail doivent « basculer » dans le logiciel métier après validation par le service instructeur

- L'envoi d'un mail avec si besoin des pièces jointes depuis le logiciel métier (la solution proposée par le candidat) via le portail.

Un changement des données de la fiche individuelle ou famille par l'utilisateur dans le portail (Expl : changement d'adresse, ajout d'un enfant) Comment cette information est portée à la connaissance des gestionnaires des services scolaires, petite enfance et périscolaires. De même comment seront remontées les informations saisies dans le logiciel (un parent signale un changement de numéro de téléphone) dans le portail

Back office - traitement des suivis et demandes

Les candidats décriront le processus recommandé en fonction de leur solution. L'attention des candidats est attirée sur les descriptions suivantes (4.3, 4.4, 4.5) des fonctionnalités attendues par les services gestionnaires.

De manière théorique, la collectivité envisage le processus suivant : Le PORTAIL FAMILLE ou PORTAIL CITOYEN dispose d'un back office accessible aux agents dûment habilités. Les demandes effectuées par les usagers seront visibles dans ce back office et la suite à donner (accord, refus, demande de compléments, etc) déclenchée depuis ce back office entraînera une information aux familles via le portail et par mail.

Tout ce qui est saisi dans le portail par un usager soit intégré dans la solution. Une pré-inscription ou une pré-réservation « basculent » dans la solution après validation par le service instructeur.

Le back office permet également de communiquer électroniquement avec les usagers. Un message peut être envoyé à une famille ou un ensemble de familles partageant la même caractéristique (même classe, même établissement, inscriptions actives le même jour dans un établissement, etc).

Dans le cadre de la gestion de la relation avec les familles, le futur système doit permettre de renseigner l'historique des différents échanges entre la collectivité et les familles, et qui pourront être de type : visite physique, courrier, téléphone, e-mail, fax, SMS...

C'est le ou les responsable légal désigné (père, mère...) qui est la personne destinataire des différents échanges avec la ville, à l'exception des échanges inhérents à la tarification / facturation /encaissement qui sont adressés à la personne désigné comme responsable payeur.

Pour chaque demande effectuée par la famille, un suivi du traitement de la demande est effectué avec un état qui est attribué pour chaque étape du processus. Chaque passage d'un état à l'autre fait l'objet d'un enregistrement dans le système.

Le système doit permettre de suivre l'état d'avancement du traitement des demandes des familles.

Chaque demande (pré-inscription, inscription, dérogation, radiation...) suit un processus de traitement au cours duquel un « statut » lui est attribué en fonction de son état d'avancement : créé, en cours d'instruction, acceptée, refusée, validée...

Le système permet de passer d'un état à un autre en fonction de l'avancement du traitement de la demande.

Le système doit proposer la liste des demandes à traiter et des demandes pour lesquelles une réponse est attendue...

Sous la forme de règles inhérentes aux différentes procédures, le système permettra également de déterminer les actions à réaliser telles que : fournitures de pièces justificatives avant le, prochaine date de la commission de dérogation prévue le..., décisions de la commission d'admission rendues le....

Fonctions :

- enregistrement de la demande et de son statut
- passage d'un état à un autre si les conditions sont réunies
- recherche multi-critères des demandes à traiter (par statut, par famille, par enfant...)
- actions à réaliser par demande et par statut

La possibilité pourra être offerte aux agents d'adresser un mail à la famille concernée, à partir de la fiche famille (sans avoir à ouvrir à Outlook), en y joignant des documents disponibles à partir de la solution (comme attestation fiscale) ou de déposer le document dans un coffre fort électronique disponible par le Portail.

Pour la communication interne, il sera possible de prévenir les utilisateurs concernés suite à un changement sur la famille. Par exemple, un changement d'adresse de la famille doit être porté à la connaissance des gestionnaires des services scolaires, petite enfance et périscolaires en lien avec la famille.

Le logiciel pourra aussi permettre le simple envoi de courriers-type, de mailings ou encore l'envoi groupé de mails, à partir d'une requête et de critères sélectionnés.

La signature de documents depuis une tablette pourra être proposée (en tant que PSE) par un agent recevant du public (exemples : directrice de crèche, agent d'accueil en mairie de proximité). Le document signé sera réintégré dans la solution et toutes les actions faisant suite à la signature seront déclenchées.

Des tableaux de bord devront être disponibles afin de savoir le nombre de demandes en cours, en attente... Il sera possible de faire des statistiques sur le nombre de demandes d'un certain type faites sur une période, mois par mois, le taux de demandes acceptées, un secteur, une structure etc ... en exportant les demandes effectuées dans un fichier Excel, selon plusieurs critères.

Les inscriptions et les réservations devront pouvoir être interrogées et visualisées pour chaque créneau et/ou site et/ou âge...

4.3 Fonctionnalités attendues du PORTAIL pour les services DEAU

L'objectif est de permettre à tout usager de disposer d'une solution numérique pour gérer son dossier et ses services, sans avoir à se déplacer, sans être tributaire d'un document

Marché public « support informatique à la gestion des services aux publics » – ville de Saint Jean de la Ruelle

papier, en disposant de solutions à court, moyen ou long terme, en disposant d'informations en temps réel sur la disponibilité des services demandés, en formalisant ses demandes et en signant (validant) ses démarches.

L'objectif complémentaire est de disposer d'une base de données interactives, permettant la complétude, la validation, l'actualisation, la consultation, des dossiers d'inscription et/ou des fiches sanitaires des enfants accueillis dans les structures de loisirs ou les restaurants scolaires.

Les données personnelles et les demandes de réservation portées sur le PORTAIL FAMILLES seront intégrées automatiquement sur le SUPPORT INFORMATIQUE, pour être soumises à la validation des services ; les données relatives aux réservations enregistrées ou validées sur le SUPPORT INFORMATIQUE seront consultables sur le PORTAIL FAMILLE.

Cette réciprocité sera encadrée : l'utilisateur qui souhaite procéder à une modification disposera du droit

- d' « ajouter une réservation » (et il est alors informé que l'ajout est pris en compte et fera l'objet d'une validation ; cet appel à validation sera reçu par le service gestionnaire qui procédera dans la limite des places disponibles). Cette fonctionnalité sera disponible pour tous les usagers, sans limite, l'ajout d'un repas ou d'un accueil occasionnel étant possible alors que la suppression ne l'est pas.
- de « modifier le planning de réservation » ; cette fonctionnalité sera disponible pour tout usager avec les réserves suivantes et impliquera systématiquement une étape de « validation » de la demande par l'utilisateur :
 - un usager en planning annuel pourra cocher la case « modifier mon planning » et ajouter un jour ou plus dans son planning hebdomadaire type ; cette fonctionnalité sera visible mais inopérante une fois cette modification opérée et sa validation reçue.
 - Un usager en planning mensuel pourra cocher la case « modifier mon planning » et disposera de la possibilité de procéder à toute réservation tant que la date limite d'enregistrement des réservations n'est pas dépassée (le 20 du mois précédent). L'utilisateur sera informé que sa demande est soumise à validation, sous réserve des places disponibles, et qu'il recevra un message de confirmation.
 - Un usager en planning mensuel pourra cocher la case « modifier mon planning » et adopter un planning annuel ; cette fonctionnalité sera visible mais inopérante une fois cette modification opérée et sa validation reçue.

Le droit à modification sera réactivé automatiquement au lendemain de chaque fin d'année scolaire.

Cette logique sera adaptée pour les réservations en ALSH : la date limite de dépôt des réservations sera fixée pour chaque période de vacances ; l'utilisateur pourra modifier sa demande tant que la date limite n'est pas atteinte ; l'utilisateur devra valider (signer) le dépôt de sa demande ; toute demande est soumise à validation par le service, sous réserve des places disponibles.

Dans le cadre des services dématérialisés, n'importe quel usager, à partir de son « compte », doit pouvoir

- Visualiser les documents qui constituent potentiellement son DOSSIER FAMILLE, et savoir s'ils sont « non activé », « brouillon », « complet et validé », « à remplir sur demande du service »
- Disposer des informations pré remplies, issues de la fiche de renseignements, sur chacun des formulaires
- Accéder au formulaire pré rempli et à signer-valider pour la fiche de pré inscription, la fiche sanitaire, l'autorisation relative aux sorties, l'autorisation relative aux photographies, l'autorisation donnée ou non aux enfants de partir seuls, la désignation des personnes autorisées à venir chercher l'enfant, etc.
- Pour tous les services utilisés, l'utilisateur authentifié pourra visualiser les prestations utilisées et facturées.

Dans le cadre des services dématérialisés, une famille emménageant sur la commune ou une famille ayant un enfant débutant sa scolarité (ou une famille ayant déjà un enfant scolarisé et réalisant une démarche à l'une ou l'autre étape du descriptif suivant), ou une famille désirant accéder aux services municipaux de loisirs ou de restauration scolaire, doit pouvoir

- **S'enregistrer** sur le portail en fournissant ses nom, prénom, adresse, coordonnées et toute information utile ou indispensable, ainsi que le nom et toutes les informations utiles ou indispensables relatives à l'enfant
- Recueillir les informations utiles et la sélection de choix compatibles avec l'âge et le lieu de résidence pour ce qui a trait à la scolarité, le périmètre scolaire, l'école
- Recevoir un accusé de réception et de traitement pour ce qui a trait à l'inscription de l'enfant à l'école, en vue de son admission par l'école
- Recevoir un accusé de réception pour chacune de ces démarches
- Inscrire un enfant au **dispositif TAP**, en conformité avec l'âge et l'école concernée
- Signer le règlement relatif à l'inscription et à la participation au dispositif TAP, et voir le dépôt de sa demande bloqué si le règlement n'est pas déroulé et accepté
- Préciser, et modifier ultérieurement si nécessaire, son planning annuel d'utilisation du service TAP
- Se désinscrire du service TAP
- Consulter le journal de ses modifications et recevoir une notification spécifique au dispositif TAP indiquant qu'il ne pourra pas être fait de nouvelle modification durant l'année scolaire en cours
- Recevoir la notification correspondant au changement d'âge ou au changement de situation (exemples : un enfant passant de GS en CP, la famille reçoit la notification que son inscription au TAP doit être actualisée ; une famille ayant déménagé hors commune, elle reçoit la notification que son inscription au TAP est clôturée ; une famille déménageant sur la commune, elle reçoit la notification que son inscription TAP doit être modifiée en cas de changement d'école)
- Inscrire un enfant au **périscolaire du matin et/ou du soir**, en conformité avec l'âge et l'école de l'enfant
- Signer (touche « valider » ou « signer » à introduire à chaque étape afin de responsabiliser l'utilisateur) le règlement relatif à l'inscription et à la participation aux

accueils périscolaires, et voir le dépôt de sa demande bloqué si le règlement n'est pas déroulé et accepté

- Adjoindre les documents indispensables à la constitution de la fiche sanitaire et signer la page dédiée ; voir son inscription bloquée si la page n'est pas signée
- Stipuler et valider (ou modifier ultérieurement si nécessaire) le choix d'un planning annuel ou d'un planning mensuel
- Dans le cas d'un planning annuel, préciser les dates et créneaux sollicités ; en cours d'année, apporter une et une seule modification au planning des réservations (cf. paragraphe précédent sur les modifications) ; être informé du nombre de places disponibles au moment de la modification de réservation et/ou être informé du nombre de demandes simultanées et en instance pour le même site
- Dans le cas d'un planning annuel, consulter le journal de ses réservations et de la modification et recevoir une notification spécifique à l'accueil périscolaire indiquant qu'il ne pourra pas être fait de nouvelle modification durant l'année scolaire en cours
- Dans le cas d'un planning mensuel, jusqu'à la date du 20 de chaque mois, accéder à un calendrier pour y préciser les dates et créneaux sur le mois ouvert à la réservation ; reproduire cette démarche de mois en mois ; être informé du nombre de places disponibles au moment de la réservation
- Au-delà de la date limite pour les réservations mensuelles, ou hors du planning annuel fixé, accéder à une page de réservation exceptionnelle stipulant que la demande sera traitée dans la limite des places disponibles
- Quel que soit le planning, visualiser un récapitulatif des dates demandées et signer (valider) la demande transmise au service
- Recevoir la confirmation éditée par le service par mail ; en cas de problème de place, recevoir la notification de la suspension de la demande ou la notification de validation partielle
- Dans le cas d'un planning annuel ou mensuel, produire une simulation du coût qui lui sera facturé mensuellement, à l'aune des éléments fournis et compte tenu de la délibération tarifaire applicable à cette date, en fonction des réservations faites
- Recevoir une notification indiquant la possibilité de procéder à une nouvelle consultation d'une facture simulée après actualisation des quotients et des tarifs en cours d'année
- En cas d'absences constatées par le service, ou de problème de comportement ayant fait l'objet d'un courrier, recevoir la notification que l'inscription est suspendue ; pouvoir consulter le courrier par le biais de la notification
- Inscrire un enfant au **périscolaire du mercredi**, en conformité avec l'âge et l'école de l'enfant
- Signer le règlement relatif à l'inscription et à la participation aux accueils périscolaires, et voir le dépôt de sa demande bloqué si le règlement n'est pas déroulé et accepté
- Adjoindre les documents indispensables à la constitution de la fiche sanitaire et signer la page dédiée ; voir son inscription bloquée si la page n'est pas signée
- Stipuler et valider (ou modifier ultérieurement si nécessaire) le choix d'un planning annuel ou d'un planning mensuel

- Dans le cas d'un planning annuel, préciser les dates et créneaux sollicités ; en cours d'année, apporter une modification au planning des réservations ; être informé du nombre de places disponibles au moment de la modification de réservation
 - Dans le cas d'un planning annuel, consulter le journal de ses modifications et recevoir une notification spécifique à l'accueil du mercredi indiquant qu'il ne pourra pas être fait de nouvelle modification durant l'année scolaire en cours
 - Dans le cas d'un planning mensuel, accéder à un calendrier pour y préciser les dates et créneaux sur le mois ouvert à la réservation ; reproduire cette démarche de mois en mois ; être informé du nombre de places disponibles au moment de la réservation
 - Quel que soit le planning, visualiser un récapitulatif des dates demandées et signer (valider) la demande transmise au service
 - Recevoir la confirmation éditée par le service par mail ; en cas de problème de place, recevoir la notification de la suspension de la demande ou la notification de validation partielle
 - Dans le cas d'un planning annuel ou mensuel, produire une simulation du coût qui lui sera facturé mensuellement, à l'aune des éléments fournis et compte tenu de la délibération tarifaire applicable à cette date, en fonction des réservations faites
 - Recevoir une notification indiquant la possibilité de procéder à une nouvelle consultation d'une facture simulée après actualisation des quotients et des tarifs en cours d'année
 - En cas d'absences constatées par le service, ou de problème de comportement ayant fait l'objet d'un courrier, recevoir la notification que l'inscription est suspendue ; pouvoir consulter le courrier par le biais de la notification
-
- Inscrire un enfant à un **accueil extrascolaire sur une période de vacances**, -en étant informé de la date limite d'inscription et que la demande sera traitée dans la limite des places disponibles
 - Etre informé du nombre de demandes en instance ou validée reçue avant la demande déposée
 - Signer le règlement relatif à l'inscription et à la participation au centre de loisirs, et voir le dépôt de sa demande bloqué si le règlement n'est pas déroulé et accepté
 - Adjoindre les documents indispensables à la constitution de la fiche sanitaire et signer la page dédiée ; voir son inscription bloquée si la page n'est pas signée
 - Stipuler et valider (ou modifier ultérieurement si nécessaire) le choix d'une réservation à la semaine (tarif ad hoc) ou le choix d'une réservation à la journée (autre tarif)
 - Dans un cas comme dans l'autre, préciser les dates sollicitées et être alerté en cas d'incohérence entre le choix de réservation et les dates cochées ;
 - Quel que soit le planning, visualiser un récapitulatif des dates demandées et signer (valider) la demande transmise au service
 - Recevoir la confirmation éditée par le service par mail ; en cas de problème de place, recevoir la notification de la suspension de la demande ou la notification de validation partielle
-
- Inscrire un enfant à un **accueil péricentre sur une période de vacances**, -en étant informé de la date limite d'inscription et que la demande sera traitée dans la limite

des places disponibles (cette inscription n'est accessible que si une réservation en ALSH est déposée)

- Etre informé du nombre de demandes en instance ou validée reçue avant la demande déposée
- Avoir signé le règlement relatif à l'inscription et à la participation au centre de loisirs, et voir le dépôt de sa demande bloqué si le règlement n'est pas déroulé et accepté
- Adjoindre les documents indispensables à la constitution de la fiche sanitaire et signer la page dédiée ; voir son inscription bloquée si la page n'est pas signée
- Dans un cas comme dans l'autre, préciser les dates sollicitées et être alerté en cas d'incohérence entre les choix de réservation ALSH et les dates cochées ;
- Quel que soit le planning, visualiser un récapitulatif des dates demandées et signer (valider) la demande transmise au service
- Recevoir la confirmation éditée par le service par mail ; en cas de problème de place, recevoir la notification de la suspension de la demande ou la notification de validation partielle
- Inscrire un enfant à la **restauration scolaire**, en conformité avec l'école de l'enfant
- Signer le règlement relatif à l'inscription et à la participation à la restauration scolaire, et voir le dépôt de sa demande bloqué si le règlement n'est pas déroulé et accepté
- Stipuler et valider (ou modifier ultérieurement si nécessaire) le choix d'un planning annuel ou d'un planning mensuel
- Dans le cas d'un planning annuel, préciser les dates sollicitées ; en cours d'année, apporter une modification au planning des réservations ;
- Dans le cas d'un planning annuel, consulter le journal de ses réservations et de la modification et recevoir une notification spécifique à la restauration scolaire indiquant qu'il ne pourra pas être fait de nouvelle modification durant l'année scolaire en cours
- Dans le cadre d'un planning annuel, être informé des règles applicables relatives aux absences, au forfait ad hoc, à la transmission des informations sur les rdv chez un spécialiste ou sur un protocole de soins ou une hospitalisation
- Dans le cas d'un planning mensuel, accéder à un calendrier pour y préciser les dates et créneaux sur le mois ouvert à la réservation ; reproduire cette démarche de mois en mois ; possibilité pour l'utilisateur de générer une alerte de rappel de l'échéance envoyée par mail
- Dans le cadre d'un planning mensuel, être informé des règles applicables relatives aux absences.
- Au-delà de la date limite pour les réservations mensuelles, ou hors du planning annuel fixé, accéder à une page de réservation exceptionnelle, auquel s'applique un tarif ad hoc
- Dans le cas d'un planning annuel, pouvoir procéder à une annulation pour le motif d'un rendez-vous médical chez un spécialiste (selon règlement) ; fournir le justificatif de rendez-vous en appui de la demande, si la demande est produite plus de 10 jours avant le repas annulé
- Quel que soit le planning, visualiser un récapitulatif des dates demandées et signer (valider) la demande transmise au service
- Recevoir la confirmation éditée par le service par mail ; le cas échéant, recevoir la notification de la suspension de la demande ou la notification de validation partielle

- Dans le cas d'un planning annuel ou mensuel, produire une simulation du coût qui lui sera facturé mensuellement, à l'aune des éléments fournis et compte tenu de la délibération tarifaire applicable à cette date, en fonction des réservations faites
- Recevoir une notification indiquant la possibilité de procéder à une nouvelle consultation d'une facture simulée après actualisation des quotients et des tarifs en cours d'année
- En cas d'absences constatées par le service, ou de problème de comportement ayant fait l'objet d'un courrier, recevoir la notification que l'inscription est suspendue ; pouvoir consulter le courrier par le biais de la notification

A prendre en compte dans une version évolutive en considération des débats internes sur les points de règlement et la souplesse attendue par les usagers dans un système dématérialisée :

- insérer une règle de réservation souple à 10 jours, les usagers pouvant actionner un calendrier « à la carte »

4.4 Fonctionnalités attendues du PORTAIL pour le service Conservatoire

Les familles pourront préinscrire leurs enfants sur le site de la ville en remplissant un formulaire d'inscription et joindre des justificatifs scannés (justificatif de domicile, assurance extrascolaire, certificat médical pour la danse, photo d'identité) suivant les champs suivants : Nom / prénom / né le .../ sexe / adresse /niveau scolaire / établissement / tel domicile / mobile / bureau / autre / adresse mail / réinscription ou nouvelle inscription.

Le courrier sera adressé à M. Mme / Nom / Prénom.

Cocher le niveau de l'élève :

- | | |
|-------------------------------------|--|
| 1) jardin Musical (GSM) | 5) cycle II |
| 2) éveil Musical (CP) | 6) adolescents |
| 3) cycle I (CE1) 1ère et 2ème année | 7) adultes |
| 4) cycle I 3ème ou 4ème année | 8) pratique collective seule |
| 9) éveil danse (5 ans – 45 mn) | 10) initiation danse (1 heure – 6 ans) |
| 10) danse - cursus cycle 1, 2, 3. | |

Discipline (instrument et/ou danse) / niveau

Les familles cocheront également des cases pour préciser :

- si les élèves sont des enfants / adultes,
- habitant Saint Jean de la Ruelle ou extérieurs,

Ces choix généreront le coût annuel de l'inscription calculé parmi 50 tarifs.

Une fois l'inscription validée par le conservatoire, le logiciel générera une carte d'élève pré-remplie avec la photo jointe par la famille, et les champs suivants : nom / prénom / adresse / année scolaire.

Le paiement pourra se faire via un site sécurisé. Un paiement en trois fois sera possible.

Le conservatoire pourra éditer les factures et les attestations de paiement par élève selon un document type avec les champs suivants : nom de l'enfant / prénom de l'enfant / nom du parent / prénom du parent / discipline / instrument / montant.

Le conservatoire pourra éditer des bulletins semestriels avec les champs suivants : nom du parent / prénom du parent / nom de l'enfant / prénom de l'enfant / adresse / nom de l'enseignant / discipline / instrument / niveau.

Une case permettra aux enseignants de déposer un commentaire sur chaque discipline pratiquée. Les enseignants pourront se connecter de leur poste informatique personnel pour les remplir sans avoir à utiliser un ordinateur du conservatoire. Les bulletins semestriels seront envoyés par aux familles via le logiciel.

4.5 autres fonctionnalités : gestion des pièces justificatives (cf. infra : documents attendus)

Pour chaque demande (pré-inscription, inscription...) effectuée par la famille, sa validation par les services de la ville est conditionnée à la présentation de pièces justificatives (ex : justificatif de domicile, livret de famille, attestation d'assurance...).

Ces pièces utiles à une demande sont fournies par l'utilisateur aux services gestionnaires de ladite demande ;

- l'utilisateur peut les stocker dans un porte-document qu'il est seul à gérer et y donne accès au service instructeur pour consultation.
- Le service instructeur conserve le document s'il doit être conservé dans un dossier sanitaire par exemple.

Face à cette diversité de situation, le système doit permettre de pointer les pièces justificatives requises et celles obtenues, et de mémoriser dans le dossier de la famille (géré par le service, distinct du porte-document de la famille) les informations inhérentes à chaque pièce : type, date de présentation, date de validité...

L'état de chaque pièce justificative peut être consulté à la demande par les utilisateurs autorisés du système.

Lors de l'instruction d'une demande, la liste des pièces justificatives requises est comparée avec la liste des pièces justificatives déjà fournies en cours de validité. La liste des pièces justificatives à demander à la famille est ainsi déduite.

Dans la mesure où les pièces justificatives sont partagées par les différents services de la ville, le système doit permettre de connaître l'utilisateur qui aura procédé à leurs enregistrements et de conserver la date d'enregistrement.

De plus, le système devra prévoir l'enregistrement des pièces justificatives préalablement numérisées à des fins de consultation ultérieure.

Fonctions :

- paramétrage de la durée de validité des pièces justificatives en fonction de leur type,
- liste des pièces justificatives à fournir par type de demande,

- recherche des pièces justificatives à fournir par comparaison des listes des pièces justificatives déjà fournies avec celles requises,
- saisie des pièces justificatives requises,
- enregistrement des pièces justificatives au format numérique,
- calcul automatique de la fin de validité des pièces justificatives par comparaison entre la date de présentation et la durée de validité.

Les documents liés au dossier famille peuvent être :

- attestation sur l'honneur
- Autorisation de sortie
- attestation de quotient familial
- documents de relance
- vaccins et extrait du carnet de santé

Les documents liés aux activités scolaires peuvent être :

- convocation aux réunions de préparation de rentrée scolaire
- fiche inscription et fiche sanitaire par famille ou par lot d'inscrits
- certificat d'inscription scolaire
- attestation d'inscription sur la liste des enfants scolarisés de la commune
- demande de dérogation de secteur scolaire intra-muros
- demande d'inscription dans une école de SJLR pour un enfant non stéoruellan
- demande de participation intercommunale après déménagement pour un enfant non stéoruellan
- imprimé de dérogation non stéoruellan
- courrier de convocation aux commissions de dérogations (IEN, directeur, fédérations de parents d'élèves)
- courrier familles pour compléments de dossier dérogation
- courrier de réponses aux familles décision de dérogation
- fiche sanitaire

Les documents liés aux activités périscolaires peuvent être :

- devis
- fiche d'inscription par activité (accueil du matin, accueil du soir, temps d'activités périscolaires...) et fiche sanitaire par famille ou par lot d'inscrits
- fiche interdiction/autorisation de l'enfant et des contacts
- attestation d'inscription
- fiche sanitaire
- attestation de présence
- facture
- facture dans le cadre de la prise en charge du paiement par un tiers
- attestation fiscale

Les documents liés aux centres de loisirs peuvent être :

- devis

- fiche d'inscription et fiche sanitaire par famille ou par lot d'inscrits
- fiche interdiction/autorisation de l'enfant et des contacts
- fiche d'inscription sur liste d'attente
- attestation de présence (CE...)
- facture
- attestation fiscale
- bordereau CAF : récapitulatif des enfants ayant fréquenté l'ALSH
- bordereau MSA : récapitulatif des enfants ayant fréquenté l'ALSH

Les documents liés à la restauration scolaire peuvent être :

- devis (simulation du coût pour la famille au regard du calendrier de réservation)
- fiche d'inscription et fiche sanitaire par famille ou par lot d'inscrits
- fiche interdiction/autorisation de l'enfant et des contacts
- fiche d'inscription occasionnelle à la restauration scolaire
- facture
- PAI

Les documents liés à la Petite Enfance peuvent être :

- Les fiches de pointage EAJE + crèche familiale,
- Les dossiers de préinscription en structure,
- Les courriers de décision de la commission d'attribution des places : attribution, report, attribution partielle, liste d'attente,
- Courriers d'exclusion,
- Les contrats d'accueil, renouvellement et avenants ;
- Les états de vaccination, appels à carnet de santé,
- Les fiches famille et enfant,
- Les états de mise à jour des coordonnées familiales,
- Les états de déclaration caf et MSA par structure et groupées : heures réalisées, heures facturées, montant, par catégorie (MSA, handicap...) capacité théorique d'accueil, taux occupation,
- Facture, état de paiement des familles, relance,
- Attestation impôts et de présence,
- Pointage des plannings de personnels.¹

Les documents liés au portage de repas à domicile peuvent être :

Fiche d'inscription et de renseignements
Certificat médical pour la livraison d'un repas sans sel et/ou sans sucre

Les documents liés aux activités sport peuvent être :

Attestation d'assurance extra scolaire
Fiche d'inscription et de renseignements pour les activités
Centre aquatique : certificat médical en cas de remboursement de cours (RIB)

Les documents liés aux activités danse et musique peuvent être:

Marché public « support informatique à la gestion des services aux publics » – ville de Saint Jean de la Ruelle

Fiche d'inscription et de renseignements
Attestation d'assurance
Certificat médical (danse)
Justificatif de domicile
Prêts d'honneur : RIB

5 Facturations et paiements – modalités communes

Gestion de la tarification

Le système devra permettre une grande souplesse de paramétrage des tarifs à appliquer dans le souci de faciliter la gestion de la facturation.

La définition des tarifs étant propre à chaque activité, le système doit pouvoir gérer le calcul de la tarification selon plusieurs tarifs et barèmes avec une gestion de tarifs spécifiques (ex. enfant non stéoruellan, annuels/mensuels, occasionnels...). Le système devra permettre de calculer pour chaque couple enfant/activité le tarif qui sera appliqué.

Le système devra être évolutif et permettre la mise en place de nouvelles modalités de tarification et la simulation de plusieurs tarifications pour une même activité dans le but d'en évaluer les impacts, notamment en cas de changement du type abonné/non abonné.

Fonctions :

- paramétrage de tarifs en fonction de critères/barèmes multiples
- calcul automatique de la tarification à appliquer en fonction des critères d'inscription (domicile, tranche de QF CAF...)
- simulation de tarifs à partir de différents barèmes de tarification pour chaque activité
- possibilité d'appliquer des ½ tarifs dans des cas particuliers (exemple : repas PAI)

Gestion de la facturation

➤ **Vers une facture unique**

La solution retenue devra permettre, à court terme la production de factures séparées entre les activités gérées par la ville et celle gérées par le CCAS. La mise en place d'une facture unique, regroupant par débiteur l'ensemble des activités à facturer, constitue un objectif de moyen terme.

➤ **Adaptabilité du dispositif aux différents modes de gestion des recettes**

La solution retenue devra pouvoir, sans surcoût, être adaptée aux différentes modalités de facturation :

- Emission de titres de recettes, encaissement des produits par le Trésor Public
- Encaissement direct par la collectivité au moyen d'une régie de recettes, émission périodique de titres de recettes individuels pour les usagers n'ayant pas réglé leurs créances de façon volontaire.

Depuis la mise en place, par la DGFIP, du protocole d'échange standard avis des sommes à payer (PESASAP), l'abandon des processus de facturation reposant sur l'émission d'un titre collectif appuyé d'un role semble probable à moyen terme. L'application retenue devra pouvoir s'adapter le cas échéant.

A titre indicatif, les activités gérées par la DEAU sont aujourd'hui facturées à l'usager par émission de titre de recettes (titre collectif + protocole ORMC). Les activités gérées par le CCAS sont facturées en régie (des titres individuels doivent pouvoir être émis pour la gestion des impayés). L'application devra permettre de générer toutes les éditions nécessaires au suivi de la régie.

➤ **Fonctionnalités attendues**

La gestion des factures doit pouvoir être réalisée à l'unité ou par lots et par période. Les factures doivent pouvoir être gérées de façon dématérialisée

Pour les régies, L'application devra pouvoir offrir à minima les fonctionnalités suivantes :

- Suivi de la collecte des fonds
- Suivi des règlements et des relances en cas de retard
- Suivi des impayés
- Mise en recouvrement périodique des impayés par titre de recette
- Suivi de la collecte des fonds
- Suivi des règlements et des relances en cas de retard

L'application devra intégrer une gestion souple des annulations, réductions/avoirs et régularisation par déduction sur les factures suivantes ou remboursement

➤ **Présentation formelle de la facture**

La facture produite par l'application comporte à minima les informations suivantes :

En entête

- les coordonnées de l'émetteur de la créance
- les coordonnées du destinataire du paiement
- les identifiants TIPI de la créance (TIPI titre et TIPI régie)
- le délai limité de paiement règlement de la créance

Dans le corps

- L'état, par enfant, des activités et tarifs sur le mois de référence
- Les quantités, le tarif unitaire, le montant
- Le montant total des prestations facturées
- Le montant restant du

En pied de page

- Le talon de paiement de la facture au format TIP SEPA.

Au verso

- Les moyens et lieux de paiement possibles
- Les voies et délais de recours.

La facture doit être compatible avec la charte graphique de la ville, et permettre de suivre les évolutions et adaptations éventuelles de celle-ci.

La facture doit pouvoir sortir en recto verso, sans texte édité au dos du TIP SEPA.

➤ **Interopérabilité avec le système d'information financière**

L'application devra pouvoir être utilement être interfacée avec le progiciel de gestion financière de la collectivité (Civil Finances).

Le prestataire retenu devra à cet effet prévoir dans son offre de base la fourniture et la maintenance de demi-interfaces avec l'application comptable qui auront notamment vocation à :

- Transmettre les informations nécessaires à l'émission de titres de recettes pour les activités facturées et titrées.
- Produire les titres pour les impayés de régie
- Créer les tiers nécessaires dans une logique de titre individuels (impayés d'activités en régies...).

Les écritures d'annulation/réduction devront également pouvoir faire l'objet d'une transmission de l'application au logiciel finances.

Afin de garantir la traçabilité et de fournir les informations financières nécessaires une exploitation analytique, l'information financière transmise au logiciel financier devra être présentée par nature, fonction, service gestionnaire, type d'activité et lieu. A cet effet, le logiciel devra produire une information compatible avec l'ensemble des éléments de l'adresse budgétaire telle que présente dans le progiciel de gestion financière :

- Gestionnaire
- Fonction
- Nature
- Service
- Antenne

Le code produit devra également être renseigné.

➤ **Veille, évolutions techniques et réglementaires**

Le prestataire devra fournir une application permettant de suivre les évolutions techniques et réglementaires en matière de moyen de paiement et notamment celles induites par le décret n° 2018-689 du 1er août 2018 relatif à l'obligation pour les administrations de mettre à disposition des usagers un service de paiement en ligne.

Marché public « support informatique à la gestion des services aux publics » – ville de Saint Jean de la Ruelle

L'application retenue devra permettre de produire les références permettant à l'utilisateur de régler sa créance par internet au moyen d'une carte bancaire (TIPI), que l'on se situe dans une logique de titre ou de régie (TIPI titre et TIPI régie).

L'application devra permettre la mise en place de TPE auprès des régisseurs.

Au-delà, la ville s'inscrit dans une démarche proactive de modernisation des moyens de paiement mis à disposition des usagers. La solution retenue devra impérativement s'inscrire dans cette dynamique.

6 *Gestion des droits*

Le système permettra de déterminer des profils

- Pour consultation uniquement
- Pour consultation et modification
- Pour consultation, modification et paramétrage
- Pour consultation, modification, paramétrage et ouverture des droits

Ces profils doivent pouvoir donner accès spécifiquement à l'un des secteurs ou à tous :

- Enseignement
- Animation
- Restauration scolaire
- Petite enfance
- CCAS
- Culture

Ces profils doivent pouvoir donner accès spécifiquement à la partie inscriptions et/ou pointages et/ou facturation et/ou gestion (paramétrages...)

Les droits d'accès aux données et de modification des données issues du dossier famille devront pouvoir être gérées par un groupe d'utilisateurs correspondant aux membres de la Cellule Administrative et aux responsables de pôles Education, Animation, Restauration qui composent le groupe 1.

Ces utilisateurs du groupe 1 disposeront d'un droit de saisie, de modification et de validation.

Les autres utilisateurs auront prioritairement un droit de consultation et composeront le groupe 2 en tant que responsables d'activités ou de sites ; tout ajout d'information ou toute correction de données résultant d'une actualisation identifiée par ces utilisateurs sera possible sous réserve de validation par la Cellule Administrative ou leurs responsables.

Ces utilisateurs procéderont à l'extraction des données utiles à leur activité et à la saisie des pointages issus de leur activité. Ces saisies seront soumises à contrôle (cf. production des indicateurs et fonctions de vérification permises par le système) et à validation.

Les autres utilisateurs auront un droit unique de consultation des données relatives à leur activité.

Traçabilité et durée de conservations des informations : Les informations seront partagées par plusieurs services de la Ville de SJLR. Par conséquent, le système informatique doit permettre de gérer l'historique des modifications apportées par les utilisateurs, notamment en ce qui concerne les données des familles et des enfants.

Lors de la création et de la mise à jour d'informations cohérentes, les références de l'agent qui a réalisé l'opération et la date de réalisation doivent être mémorisées en même temps que les informations créées ou modifiées.

Le système informatique devra être en conformité avec les recommandations édictées par la CNIL et devra gérer les traitements périodiques réalisés afin :

- d'assurer l'archivage des dossiers,
- d'assurer la sécurité et la confidentialité des données (notamment médicales, jugements...),
- d'éliminer automatiquement toutes les informations dont la durée de conservation paramétrable est arrivée à son terme,
- de conserver durablement certaines informations, sous forme anonyme, dans la perspective de traitements statistiques ultérieurs.

Des dossiers archivés devront pouvoir ressortir (au choix) dans les extractions. En effet, la CAF, dans le cadre de ses contrôles peut demander des données anciennes de plusieurs années. Des données archivées ne seront en revanche plus utilisables pour la gestion.

La personne publique se chargera d'effectuer la déclaration auprès de la CNIL. Cependant, le soumissionnaire fournira l'ensemble des éléments nécessaires à la déclaration des traitements de données personnelles auprès de la CNIL. Pour ce faire, le soumissionnaire fournira toutes les informations et les documents utiles, tel que le descriptif technique détaillé des solutions retenues, ainsi que le formulaire de "déclaration normale CNIL" qu'il aura renseigné.

7. Déroulement des prestations, plan de contrôle et de recette (ou test d'acceptation)

Les candidats sont invités à produire une proposition de calendrier de mise en œuvre en conformité avec le prix proposé.

Cette proposition prendra en compte les conditions fixées dans le Règlement de Consultation, et pourront être ajustées au terme de la phase de démonstration.

Elle prendra en compte les éléments suivants :

- Le mode de transfert des données sur le nouveau SUPPORT
- La possibilité de poursuivre la gestion avec le logiciel actuel ICONITO durant quelques mois ; l'objectif est toutefois de réduire la durée pendant laquelle le fonctionnement reste dépendant de ce logiciel ;
- Le démarrage d'une année « scolaire » de fonctionnement en septembre 2019, et le démarrage d'une année « budgétaire » en janvier 2020.
- Le panel des services concernés par le nouveau support informatique est large ; il sera donné la priorité aux services à la population qui sont déjà adossés à un support informatique (DEAU), et le déploiement pourra être progressif pour les autres services à la population (DCCAS, DCS).
- Une phase test sera proposée, puis un passage en production. Ces étapes doivent être abordées sous l'angle des moments clés de la gestion : inscription / réservation / pointage / facturation
- L'articulation avec le PORTAIL CITOYEN ou PORTAIL FAMILLE sera intégrée dans ce calendrier.

Sur la base du calendrier repère fourni dans la fiche méthodologique, un phasage détaillé sera produit par le prestataire, et affiné lors de la réunion de lancement du projet puis examiné et attaché à chaque commande de prestation en mode projet.

Le prestataire détaillera chaque phase ci-dessous :

➤ **Phase de conception détaillée**

Pendant cette phase, le prestataire revisite conjointement avec la collectivité l'ensemble des attentes et besoins exprimés dans le cahier des charges et élabore une méthodologie et un plan de travail pour le déploiement de la solution.

➤ **Phase de réalisation**

A l'issue de cette phase, le prestataire fournit les livrables suivants :

- Cahier des spécifications techniques détaillées
- Cahier des spécifications graphiques et ergonomiques détaillées

➤ **Phase de déploiement sur environnement de recette**

A l'issue de cette phase, le prestataire fournit le livrable suivant :

- Un guide technique d'installation, de paramétrage et de mise en service

Marché public « support informatique à la gestion des services aux publics » – ville de Saint Jean de la Ruelle

➤ **Phase de formation et de transfert de compétences**

A l'issue de cette phase, le prestataire fournit les livrables suivants :

- L'ensemble des supports utilisés lors des séances de formation
- Un manuel complet d'utilisation des fonctionnalités de la solution déployée

➤ **Phase de déploiement sur environnement de production**

A l'issue de cette phase, le prestataire fournit les livrables suivants :

- Document établissant la validation CNIL et du RGPD

8 Organisation et conduite de projet

Equipe projet Saint Jean de la Ruelle

L'équipe projet pour la ville de Saint Jean de la Ruelle sera composée de :

- 2 Chefs de projets :
 - Le Directeur de la DEAU (Chef de projet)
 - Le Responsable du PSI (Chef de projet)

Les sollicitations adressées au prestataire à tout moment de l'exécution du marché sont supervisées par l'équipe projet.

Cette équipe aura pour mission :

- Suivi et coordination de l'avancement des travaux
- D'analyser et de réagir face aux imprévus
- D'assurer la visibilité nécessaire tout au long du projet

Un point de suivi régulier sera effectué par le prestataire afin d'assurer l'avancement du projet et ainsi d'être alerté de tout risque de décalage ou de dépassement du calendrier. À la suite de chacun de ces points de suivi, un compte-rendu sera réalisé par le prestataire et soumis à validation de la collectivité.

Groupe experts

Les chefs projets désigneront les experts métiers selon les besoins tout au long du projet.

Groupe de testeurs

Un groupe d'agents pourra être dédié pour la réalisation de test tout au long du développement.

Conduite de projet

Les modalités de réception sont celles définies à l'article 7 du CCAP.

Les réunions se dérouleront principalement dans les locaux de la personne publique, elles pourront se tenir à distance si l'ordre du jour le permet.

Un comité technique sera réuni régulièrement, au minimum 1 fois par mois entre la notification et la réception. Il se réunira à l'initiative de la collectivité.

Il est composé :

- du ou des chefs de projets fonctionnels
- du chef de projet informatique
- du chef de projet désigné par le titulaire

La première réunion du comité technique sera organisée lors du lancement du projet à l'initiative de la collectivité, cette réunion définira :

- la présentation des intervenants,
- les missions des différents intervenants,
- le planning définitif,
- les modalités pratiques de mise en œuvre

Le chef de projet du titulaire assurera au minimum :

- sa participation à l'organisation des comités techniques,
- la rédaction du compte rendu des comités techniques,
- la coordination des interventions.

Il sera l'interlocuteur privilégié des collectivités.

Le titulaire proposera un Plan d'Assurance Qualité du projet qui sera validé par la personne publique au démarrage du projet.

Le Chef de Projet du Titulaire est notamment responsable de la qualité des réalisations et du respect du planning.

Le binôme Chef de Projet désigné par la personne publique est l'interlocuteur principal du chef de projet du Titulaire, et le référent de tous les échanges d'information.

Les principaux documents de gestion de projet utilisés sont :

- Tableau d'avancement
- Plannings prévisionnel et réalisé
- Compte-rendu de réunion.

9 Prestations attendues

9.1 Fourniture et mise en œuvre du périmètre applicatif

La fourniture et la mise en œuvre de la solution s'achèveront avec l'admission de la prestation, après vérification de service régulier.

La date d'admission sera proposée par le prestataire ; elle fera l'objet d'une notification par le pouvoir adjudicateur et servira de point de départ de la garantie.

9.1.1 Fourniture des logiciels

Les licences logicielles seront fournies par le prestataire à la Ville de Saint Jean de la Ruelle.

9.1.1 Installation des environnements

2 environnements seront installés (Test et Production).

L'environnement de Test sera utilisé de façon très restreinte (nombre d'utilisateurs très limité) exclusivement à des fins de formation, test de version et/ou correctifs avant mise en production, test de paramétrage,...

Les licences associées à cet environnement ne feront l'objet d'aucun surcout.

Le prestataire fournira une procédure permettant la réplique des bases de phase test en phase production.

Les installations seront réalisées sur l'infrastructure technique de la Ville de SJLR. Le candidat s'assurera auprès du PSI de la comptabilité de sa solution avec l'environnement technique et logiciel.

Le candidat détaillera ses pré-requis dans sa réponse.

Le prestataire assurera l'installation en collaboration avec le PSI, et il assurera dans ce cadre un transfert de compétence permettant au PSI et aux ADMIN d'être autonomes pour les opérations de mise à jour et d'installation de correctifs.

9.1.2 Formation des administrateurs

Le prestataire proposera un plan de formation et réalisera lesdites formations des administrateurs techniques (PSI) et fonctionnels (DEAU, DCS, DCCAS), soit un groupe de 10 personnes maximum, afin de les rendre autonomes sur les interventions techniques courantes et fonctionnelles usuelles (ensemble des fonctionnalités des logiciels, paramétrages, habilitations,...).

9.1.3 Formation des utilisateurs

Le prestataire proposera un plan de formation et réalisera lesdites formations des utilisateurs, en considérant le distinguo suivant :

- Utilisateurs-instructeurs, destinés à avoir un usage régulier pour l’instruction administrative des dossiers et procédures = 20 personnes maximum
- Utilisateurs secondaires, qui ont un usage indirect du support dans le cadre de leur activité de service à la population = 40 personnes maximum

Dans le descriptif de son offre, le candidat précisera le contenu de la formation (exemple : prise en main, administration et utilisation, paramétrage de statistiques, etc.) et sa durée.
Le candidat fournira un support formation associé à une démonstration-mise en pratique.

9.1.4 Paramétrage/assistance au démarrage

Le titulaire réalisera en collaboration avec l’équipe PSI-ADMIN, le paramétrage et la personnalisation de l’ensemble des modules utilisés par chaque service. Une assistance au démarrage sera proposée par le titulaire, afin de permettre un accompagnement à la première utilisation par les utilisateurs concernés.

La description des activités et des besoins des services vise à fournir aux candidats une idée précise des mentions attendues.

9.2 Garantie

Le titulaire assurera une garantie de 1 an à compter de la date d’admission (ou vérification de service régulier), qui s’appliquera à l’ensemble de l’outil à savoir le matériel, le progiciel et les prestations. Durant cette période il assurera la maintenance de la solution et cette période de maintenance ne sera pas facturée.

La garantie devra couvrir tout besoin en maintenance ainsi que les évolutions législatives et réglementaires.

La garantie (ensemble des interventions, temps et frais de déplacement) est entièrement à la charge du prestataire.

9.3 Maintenance

Pour assurer la pérennité de la solution, le pouvoir adjudicateur veut disposer d’une maintenance évolutive, corrective et réglementaire, ainsi que d’un support utilisateur.

Le support se fait auprès de l’éditeur de la solution et dans des amplitudes horaires définies avec le pouvoir adjudicateur.

Le pouvoir adjudicateur attend un engagement de réponse en matière de maintenance et de support de la part du titulaire.

Le candidat fournira le descriptif de ses engagements de maintenance et tout document utile détaillant :

Marché public « support informatique à la gestion des services aux publics » – ville de Saint Jean de la Ruelle

- Les modalités
- Les prestations couvertes et leurs limites
 - o La maintenance corrective
 - o La maintenance évolutive
 - o La maintenance réglementaire
- L'engagement quant aux délais d'intervention
- Les modalités du service assistance (support)
- L'attribution de compétence
- Obligation de discrétion
- Données personnelles (RGPD)
- Les obligations du candidat
- Les obligations du pouvoir adjudicateur

Afin d'anticiper toute question relative à la mise en concurrence, le candidat fournira toute information utile sur les licences de son ou ses produits.

Détail initial et maintien des performances du logiciel

Le titulaire s'engagera à partir de la mise en place initiale, puis à toutes les étapes d'évolution – amélioration des logiciels, sur un niveau de performance desdits logiciels, sous réserve que l'infrastructure matérielle et logicielle de la personne publique soit mise au niveau requis par les nouvelles versions.

Le prestataire détaillera les temps de réponse garantis pour des matériels du niveau de performance décrit dans les documents relatifs à l'architecture du réseau informatique communal.

9.4 Commande de prestations complémentaires

Sur la base de son offre, le titulaire s'engage sur la réponse à l'ensemble des besoins exprimés et des besoins inhérents au fonctionnement des services à la population décrits, dans le cadre d'un prix forfaitaire.

Cependant et de manière exceptionnelle, des prestations pourront être commandées de façon unitaire (détail selon professionnel intervenant, licence, module...) pour couvrir un besoin ponctuel ou des besoins complémentaires. Ce choix sera mentionné sur chaque commande. L'offre de prix prévoira cette possibilité.

Pour les commandes supplémentaires de prestations forfaitisées, l'évaluation sera élaborée et validée conjointement entre le prestataire et le pouvoir adjudicateur.