

Echanges de données dématérialisées entre SAAD et CD :
le standard Esppadom

Web Conférence du 13 juin 2018

Projet de dématérialisation
de la gestion des aides :

Eléments pour la rédaction du CCTP



Introduction

Pendant les 3 années voire plus que dure un marché, le **Cahier des clauses techniques particulières** va être le document de référence pour décrire les **attentes** fonctionnelles et techniques du maître d'ouvrage, les **résultats** exigés de la part du maître d'œuvre et **l'organisation** de la conduite du projet.

Là est toute la difficulté : **projet** = se projeter dans l'avenir avec un but à atteindre ... si on pouvait l'atteindre tout seul, il n'y aurait pas de marché

La rédaction du CCTP n'est jamais simple, le copier-coller ne fonctionne pas; il faut être précis sans fermer de portes ; la concurrence ne doit pas être faussée etc ...

Cette conférence vise à présenter des éléments de **forme** et de **contenu** du CCTP, avec pour objectif une démarche gagnant-gagnant entre le maître d'ouvrage et le titulaire du marché.

Plan

Deux parties inégales :

- ce que les travaux menés sur le projet ESPPADOM vous apportent en appui à la rédaction de votre CCTP
 - quelques points techniques complémentaires
-
- avec des temps pour les questions / réponses

Pour mémoire

- Le cahier des clauses techniques particulières (**CCTP**) est un **document contractuel** rédigé par le pouvoir adjudicateur ou l'entité adjudicatrice regroupant l'ensemble des **clauses à caractère technique** régissant le marché.
- Il peut en outre comporter des plans, notices techniques, schémas. Le CCTP peut faire référence à des normes ou documents généraux sans forcément les reproduire.
- Il vient compléter le cahier des clauses administratives particulières (**CCAP**) qui est le document contractuel regroupant l'ensemble des stipulations d'ordre juridique et financières régissant l'exécution du marché, telles que les conditions de règlement, de financement, les éventuelles garanties, les conditions de livraison, les pénalités, les délais d'exécution, les modalités de vérifications, etc.
- Le CCTP, est fourni dans le dossier de consultation des Entreprises (**DCE**).

Une relation « acheteur – vendeur »

Il s'agit de cadrer les bases techniques sur lesquelles va reposer une relation commerciale entre :

- **l'acheteur** : le maître d'ouvrage, donneur d'ordres, la puissance publique, l'établissement ... bref ... celui qui passe le marché et payera
- le futur **titulaire** du marché

Il faut distinguer :

- les informations demandées aux **candidats** pour analyser leur réponse
 - le candidat veillera à bien préciser etc.
- les obligations qui s'appliqueront au **titulaire** = celui qui sera retenu
 - le titulaire s'engage à etc.

Qui fait quoi côté maîtrise d'ouvrage ?

En pratique, le CCTP est le résultat du **long travail d'une équipe « étude »** alliant le métier (**quoi**) et la DSI (**comment**), avec les conseils des services juridique, administratif, financier.

- le métier définit les objectifs : **on en est ici, on veut dans 3 ans en être là**
- la DSI apporte son expertise informatique : **c'est pas infaisable, mais compte-tenu de nos autres contraintes ... faudrait de la magie !**
- service juridique : **oh là ! faut pas rédiger cette clause comme ça ...**
- services administratif et financier : **dans le §6.4.1, c'est du 205 et ça ne peut pas être sur BdC dans le BPU**

Bon, c'est pour mettre un peu d'humour à partir de situations vécues.

Très important : pour rédiger un CCTP il faut être optimiste et travailler avec les collègues!

Un plan type pour le CCTP

- description du cadre et des objectifs du projet
- le contexte départemental
- la situation actuelle et les objectifs fixés
- description détaillée des objectifs, moyens, résultats
- récapitulatif des prestations et livrables
- calendrier prévisionnel du projet
- suivi technique et suivi contractuel du projet
- prestations d'initialisation et de réversibilité
- clause d'auditabilité
- autres prestations sur bons de commande
- recette et garantie

Structuration par objectifs, moyens, résultats, etc.

Pour chacun des objectifs fixés :

- un numéro qui servira de référence tout au long du projet : **1.1, 1.2**, etc.
- une **description métier** de l'objectif et de ses **enjeux**
- les **moyens** et **actions** sur lesquels le candidat doit s'engager : mobilisation d'une équipe désignation d'interlocuteurs fonctionnel et informatique, production de synthèses, etc.
- ajouter une clause qui servira à évaluer si le candidat est force de proposition ou a fait un simple copier-coller : *le candidat est invité à proposer tout autre moyen en vue d'atteindre l'objectif (attention quand même au coût)*
- les **résultats attendus** : objectifs métier, à terme ou avec un point d'étape
- les **indicateurs de résultats** chiffrés et planifiés : ex. % de bénéficiaires à 1, 2 et 3 ans
- les modalités de **recette** et le **délai** de réalisation

Etre très précis sur le vocabulaire

- Dans un projet, il est fondamental de partager un vocabulaire commun

*Horodatage, télégestion, compte-rendu d'intervention, interopérabilité, contrôle d'effectivité: les **guides EDESS** fournissent des définitions précises de ces concepts.*

- Reprendre dans le CCTP les définitions fournies par les guides qui sont publics et gratuits, ou les joindre en annexe.



des guides de référence métier



des ressources techniques

Le guide EDESS sur la dématérialisation fournit un *corpus* de définitions

Une quarantaine de termes définis, de manière à homogénéiser les appels d'offres

Horodatage : mécanisme qui associe une date et une heure à un événement et qui, dans le contexte de l'aide à domicile, identifie l'intervenant et le bénéficiaire sous forme dématérialisée. C'est le terme à utiliser de préférence à télépointage.



ACCREDITATION, 38

AMO, 31

AUDIT, 36

AUTO-FACTURATION, 20

BADGE NFC, 14

CCTP, 31

CERTIFICAT ÉLECTRONIQUE, 13

CHARTRE D'INTEROPÉRABILITÉ, 18

CHORUS, 20

CONTRÔLE D'EFFECTIVITÉ, 13

DELIVERY, 19

DÉMATÉRIALISATION, 12

DONNÉE BRUTE, 19

DONNÉE CORRIGÉE, 19

ÉDITEURS, 10

EMPLOI DIRECT, 8

FACTURE COMPTABLE, 20

FACTURE PROFORMA, 20

GIR, 8

HORODATAGE, 12

INTEROPÉRABILITÉ, 18

INVOICE, 20

MODE GRÉ À GRÉ, 8

MODE MANDATAIRE, 8

MODE PRESTATAIRE, 8

NFC, 14

ORDER, 19

PLAN D'AIDE, 8

QR-CODE, 14

RÉCAPITULATIF CHIFFRÉ, 20

RELEVÉ D'INTERVENTION, 13

RESTE À CHARGE, 8

SERVEUR VOCAL INTERACTIF, 14

SMARTPHONE, 13

STANDARD OUVERT, 5

STRUCTURE D'INTERMÉDIATION, 10

TÉLÉGESTION, 16

TÉLÉGESTION DÉPARTEMENTALE, 16

TÉLÉTRANSMISSION, 12

XML, 18

XSD, 18

Contrôle d'effectivité : contrôle quantitatif et/ou qualitatif de la réalisation effective des interventions au domicile d'un bénéficiaire, en conformité avec l'arrêté de décision d'attribution d'une aide à celui-ci.

En appui : une charte d'interopérabilité signée par des éditeurs

Une **charte d'interopérabilité ESPPADOM** a été signée par de nombreux éditeurs de logiciels. Le signataire s'engage à :

1. garantir la conformité de ses logiciels et produits aux spécifications publiées, pour traiter les messages en émission et/ou en réception;
2. fournir des éléments de preuve de conformité, publics et reproductibles;
3. participer activement aux groupes de travail pour maintenir et faire évoluer le standard et partager son expérience sur sa mise en œuvre;
4. mettre à disposition ses documents techniques ne relevant pas du secret industriel ;
5. lors des évolutions des spécifications, mettre en œuvre ses meilleurs efforts pour développer une nouvelle version de l'interface requise, et communiquer une date cible de mise à disposition ;
6. désigner un «correspondant technique ESPPADOM» dont les coordonnées seront publiques via le site www.edess.org ou d'autres sites internet ou documents ;

C'est un engagement moral et non contractuel, mais tous les termes en ont été pesés.

Une charte d'interopérabilité (suite)

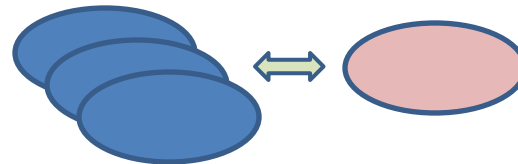
7. ne pas imposer de restrictions d'acquisition ou d'utilisation pour l'organisme qui souhaite mettre en œuvre le standard ;
8. mettre en œuvre le standard sans contraintes ni coûts de déploiement supplémentaires en dehors des coûts (humains, organisationnels, matériels...) nécessaires ou induits par la mise en conformité des systèmes existants ;
9. garantir que l'interopérabilité n'occasionne pas de frais de fonctionnement cachés, notamment lorsque les messages électroniques transitent par des opérateurs différents ;
10. garantir la qualité et la sincérité des données transmises via les messages ESPPADOM
11. dans le cadre d'une consultation ou d'un appel d'offre, apporter au donneur d'ordre une information complète et sincère sur les cas d'usages implémentés au sein de son offre
12. accepter les audits techniques d'organismes indépendants non-commerciaux.

Le CCTP ne peut pas imposer la charte ... mais la mettre en annexe et signaler qu'en être signataire sera considéré comme un « plus ».

Technologie, architecture logicielle

Le CCTP va cadrer l'organisation des échanges de données. Le guide EDESS sur la dématérialisation des échanges mentionne qu'il est possible :

- de faire des échanges directs en mode « point à point » via ESPPADOM entre les logiciels concernés (SSIAD, SAAD, donneur d'ordres)



- ou de fédérer ces échanges via un logiciel commun faisant office de concentrateur et offrant des services complémentaires

Dans le cas où une **plateforme** départementale ou régionale d'échanges de données existe déjà, le CCTP devra la décrire, spécifier qu'elle est un pré-requis et demander aux candidats de proposer des évolutions.

Attention, le CCTP **doit rester ouvert** :

la mise en oeuvre de la technologie X ou de l'architecture Y est privilégiée; si la réponse du candidat s'appuie sur une autre technologie et/ou une autre architecture, il lui appartient de faire la démonstration que la solution qu'il propose est plus avantageuse pour le MOA sur les plans fonctionnels, techniques et financier.

Planning : objectif ESPPADOM, oui ... mais quand ?

*Le titulaire s'engage à mettre en place des échanges de données dans un premier temps selon son format propriétaire, puis, **à terme** au format ESPPADOM.*

... mais on a oublié de dire en quel siècle !

- *A terme, normalement, en principe ... autant dire « si Dieu veut » !*
- le déploiement peut se faire progressivement, mais le CCTP doit imposer des dates pour les différentes étapes et définir des **indicateurs** de mesure des résultats,

S'informer, échanger, partager

Sur les questions techniques et pour les documents de référence: sur le site internet et le forum de EDESS : : www.edess.org



Guide pour la dématérialisation			
Guide pour la dématérialisation des échanges entre financeurs et SAAD			
 Version 1	1 Sujets	0 Réponses	Dernier message: Guide dématérialisat ... par François ROUGERIE 03 Avr 2017 19:54
Forum technique			
Archive des échanges techniques sur les messages ESPPADOM			
 Evolutions des messages ESPPADOM pour les SPASAD Un ensemble de propositions d'évolution des messages Esppadom pour répondre aux besoins d'échange spécifiques aux SPASAD.	1 Sujets	0 Réponses	Dernier message: Document de travail ... par ADMIN 08 Jan 2018 11:16
 Nomenclatures	4 Sujets	17 Réponses	Dernier message: Besoins et prestatio ... par Philippe AMELINE 26 Jun 2017 12:13
 Questions générales, documents, outils Des questions générales sur le standard d'échange de données ESPPADOM	18 Sujets	12 Réponses	Dernier message: Evolutions 1.1 -> 1. ... par REDOUTEY 04 Jun 2016 11:00

S'informer, échanger, partager - suite

Sur les questions métier :

- Sur le site IDEAL CONNAISSANCES :

<http://communautes.idealconnaissances.com>

Les communautés PA/PH et CESU télégestion d'IDEAL Connaissances vous permettent d'échanger entre départements :

- informations « métier »
- en lien avec les fédérations de services à domicile

QUESTIONS / REPONSES

En bonus : quelques éléments supplémentaires

Des prestations ouvertes, sur bons de commande :

- étude d'impact
- prestation d'initialisation
- prestation de réversibilité
- clause d'auditabilité

Et ne pas oublier

- installation
- tests d'intégration
- recette
- formation

Traiter au forfait ... avec une dose de proportionnelle

L'achat public privilégie les **prestations au forfait**, qui donnent de la visibilité sur les dépenses à engager sur la durée du marché.

- à voir avec le service financier :
 - tranche ferme / tranches conditionnelles
 - fixer un montant maximum
 - fixer un ratio entre montant ferme et montant sur bons de commande

Une définition de prestations spécifiques sur bons de commande donne au MOA une possibilité de répondre aux difficultés qui ne manqueront pas de survenir.

- Prestations forfaitaires sur bon de commande :
 - formation des utilisateurs
 - études d'impact complémentaires
- Prestations sur devis :

*D'autres prestations seront devisées au coup par coup. Le devis sera exprimé en journées d'interventions en se référant au **bordereau des prix unitaires** annexé à l'acte d'engagement. Le BPU fixe le montant journalier des interventions selon le profil des intervenants (responsable de projet, consultant senior, junior, ...)*

Prévoir des audits techniques

Un audit (on prononce le t final) est une activité de contrôle indépendante et objective qui donne à une organisation une assurance sur le degré de maîtrise de ses opérations et lui apporte ses conseils pour les améliorer.

L'audit d'un système d'information a pour but de connaître les risques théoriques et d'identifier des risques potentiels, mais aussi de détecter les éventuelles erreurs ou fraudes dans les processus de gestion.

Le CCTP doit préciser que le titulaire du marché devra accepter des audits indépendants commandités par le maître d'ouvrage et mettre à disposition les données et les documentations concernant le projet.

... je m'engage à être conforme au standard ESPPADOM

... OK, on va vérifier sur un échantillon des flux échangés les 6 derniers mois ...

Clauses de réversibilité / transférabilité

A la fin du contrat ou en cas de rupture de celui-ci, le titulaire du marché doit permettre au **successeur** désigné par le donneur d'ordres d'assurer la reprise de la gestion du système informatique en lui transmettant les informations utiles dont il dispose.

La clause de réversibilité doit être prévue dans le CCTP et implique généralement une contrepartie financière.

Cette clause assure une sécurité au maître d'ouvrage : ne pas être totalement dépendant de son prestataire informatique en cas de rupture ou fin de contrat, même si ce dernier s'achève de façon conflictuelle.

Exemple de rédaction :

La présente mission [réversibilité] a pour objet le transfert de compétences technico-fonctionnelles du TITULAIRE vers le MOA et vers toute personne habilitée par ce dernier, afin de leur permettre de poursuivre la maintenance de l'application au même niveau de qualité. Le TITULAIRE assure également une assistance technique permettant d'intervenir rapidement sur les produits en cas d'anomalie bloquante.

Tracer tous les échanges via une « forge »

Une « forge informatique » est un logiciel sécurisé accessible sur internet permettant *a minima* de partager des documents de référence dans leurs versions successives, de signaler les anomalies, remarques, demandes d'évolutions, etc... et de tracer les réponses et commentaires apportées par le MOA et le titulaire.

Exemple de clause : *le titulaire mettra à disposition pendant la durée du marché un logiciel de type 'forge informatique' accessible de manière sécurisée sur internet pour le partage des documents de référence et pour permettre au MOA de signaler les anomalies, demandes d'évolutions, etc.*

et ne pas oublier :

A la fin du marché ou en cas d'interruption de celui-ci, une copie de toutes les données enregistrées sur la forge sera transmise au MOA sous forme de fichiers compatibles avec un tableur de type Excel

Les éléments enregistrés dans la « forge » représentent en effet la mémoire du projet.

En conclusion

- Le CCTP est un document de référence qui va encadrer une relation contractuelle de **plusieurs années** entre acheteur et vendeur.
- Chacune des parties va bien sûr vouloir
 - **obtenir plus**
 - **obtenir mieux**
- Entre professionnels, il faut trouver comment le plus/mieux de l'un s'accorde avec le plus/mieux de l'autre pour que chacun gagne
- ... car le troisième axiome de la « négociation raisonnée » est le plus fort : **établir une relation positive dans la durée**