 association hospitalière de Bretagne	DONNEE INTERNE	DATE D'APPLICATION 30/11/2022
	Dossier de consultation	

ACQUISITION ET MISE EN ŒUVRE D'UN LOGICIEL DE GESTION DES TEMPS DE TRAVAIL ET DES PLANNINGS DU PERSONNEL

Le présent document compte 38 pages

Novembre 2022	Cahier des clauses techniques particulières	1/38
----------------------	--	-------------

SOMMAIRE

1.	OBJET DE LA CONSULTATION	3
1.1.	Périmètre.....	3
1.2.	Présentation AHB.....	3
2.	CONTEXTE DU PROJET.....	10
2.1	Les outils utilisés actuellement	10
2.2	Les difficultés rencontrées	10
2.3	Un système de planning non efficace et non efficient	11
2.4	Les solutions retenues	11
3.	ENVIRONNEMENT DU PROJET.....	15
3.1.	Gestion des salariés et de la paie	15
3.2.	Gestion des plannings.....	15
3.3.	Schéma global de fonctionnement	16
3.3.1.	Logiciel Planning First	16
3.3.2.	Plannings réalisés sur EXCEL	17
3.4.	Système d'information et Infrastructure technique	18
4.	FOURNITURES ET PRESTATIONS ATTENDUES	20
4.1.	Cadre général.....	20
4.2.	Architectures cibles	20
4.2.1.	Offre de base	20
4.2.2.	Variante autorisée	20
4.3.	Solution cible.....	20
4.3.1.	Intégration et interfaces.....	21
4.3.2.	Disponibilité et sauvegarde	22
4.3.3.	Procédure dégradée.....	22
4.3.4.	Sécurité	22
4.3.5.	Intégration dans l'infrastructure existante et prestations d'installation	23
4.3.6.	Déploiement de la solution.....	24
4.4.	Support Client	24
4.5.	Evolutions applicatives.....	25
4.6.	Suivi de la qualité de service	25
4.7.	Clause de réversibilité	25
5.	ECHEANCIER, PAIEMENT ET PENALITES	26
5.1.	Echéancier	26
5.2.	Règlement	26
5.3.	Pénalités de retard	27
6.	TABLEAU DES FONCTIONNALITES	28
7.	ALLOTISSEMENT	28
7.1.	Lot 1 : prestations attendues.....	28
7.1.1.	Fournitures	28
7.1.2.	Période de garantie.....	29
7.1.3.	Prestations en période de garantie	29
7.2.	Lot 2 : maintenance	29
7.3.	Lot 3 : formation et transfert de compétences.....	30
8.	TRANSFERT DES PROPRIETES ET DES MATERIELS	31
9.	ENGAGEMENT DE CONFIDENTIALITE DU FOURNISSEUR	31
10.	ENGAGEMENT SUR LA SECURITE ET SUR LA TELEMANTENANCE.....	33
11.	CALENDRIER	35
11.1.	Calendrier de la consultation.....	35
11.2.	Calendrier de déploiement.....	35
12.	CRITERES DE CHOIX	36
13.	DOSSIER DE REPONSE.....	37
14.	ANNEXES.....	38

Novembre 2022	Cahier des clauses techniques particulières	2/38
----------------------	--	-------------

1. OBJET DE LA CONSULTATION

1.1. Périmètre

Ce projet concernera l'ensemble des salariés de l'AHB CDI et CDD incluant notamment les services paramédicaux, médicaux ainsi que tous les services support.

1.2. Présentation AHB

Depuis plus de 25 ans, l'Association Hospitalière de Bretagne (AHB) exerce au bénéfice des populations, en développant une offre de soins et d'accompagnement tant hospitalière qu'ambulatoire, médico-sociale que sociale ainsi que des compétences au service de la personne, s'articulant autour de quatre grandes filières : la santé mentale, l'addictologie, les personnes âgées, le handicap. Elle s'inscrit également dans une dynamique structurée autour de la prévention et de l'insertion sociale.

Présents sur les départements des Côtes d'Armor, du Morbihan et du Finistère, nos services répondent aux besoins des personnes en situation de souffrance, de fragilité ou de handicap, tout au long de la vie : de l'enfance au grand âge.

L'AHB en quelques chiffres :

- 1300 collaborateurs
- 150 métiers
- 14 établissements et dispositifs répartis sur 26 sites
- 600 professionnels de santé dont 25 médecins
- + de 9 000 personnes en soins
- + de 650 personnes accompagnées (2019)



Novembre 2022	Cahier des clauses techniques particulières	3/38
---------------	---	------

Addictologie



- 1 unité d'hospitalisation complète
- 1 Service de Soins de Réadaptation
- 2 Hôpitaux de Jour
- 1 Equipe de Liaison et de Soins
- 4 Centres Médico-Psychologiques spécialisés –
Centre d'Activité Thérapeutique à Temps Partiel
- 3 Consultations Jeunes Consommateurs

Psychiatrie adulte



- 5 unités d'hospitalisation complète
- 1 unité Médico-Psychologique
- 1 unité pour Malades Difficiles
- 1 service de réhabilitation
- 3 Hôpitaux de Jour
- 5 Centres Médico-Psychologiques –
Centre d'Activité Thérapeutique à Temps Partiel
- 1 service d'Accueil Familial Thérapeutique
- 1 consultation Troubles Neuro-Développementaux

Psychiatrie enfant & adolescent



- 3 Hôpitaux de Jour
- 4 Centres Médico-Psychologiques Enfants et Adolescents –
Centre d'Activité Thérapeutique à Temps Partiel

Médecine & Gériatrie



- 1 service de Soins de Réadaptation
- 1 unité Cognitivo-Comportementale
- 1 unité de Soins de Longue Durée

Médico-Social



- 1 Etablissement d'Hébergement pour Personnes Agées Dépendantes
- 5 Maisons d'Accueil Spécialisées
- 1 Foyer d'Accueil Médicalisé
- 1 Service d'Accompagnement Médico-Social pour Adultes Handicapés
- 1 Etablissement et Service d'Aide par le Travail
- 1 Service d'Accompagnement à la Vie Sociale

Social



- 1 résidence accueil
- 5 appartements passerelle

Nos activités sanitaires

Spécialité/Etablissement	Situation	Capacité
ADDICTOLOGIE		
Hospitalisation temps plein	Plouguernével	17 lits
Hôpital de Jour	Pontivy	8 places
Consultations et accueil thérapeutique à temps partiel	Pontivy, Loudéac, Rostrenen	
Consultations Jeunes Consommateurs	Pontivy, Loudéac, Rostrenen	
Equipe de Liaison et de Soins	Pontivy	
Soins de Réadaptation L'Avancée	Saint-Brieuc	29 lits 10 places de jour 1 place de nuit
GERIATRIE		
Médecine Service Henri Garnier	Plouguernével	10 places
Soins de Réadaptation Service Henri Garnier	Plouguernével	15 places
Unité de Soins de Longue Durée Résidence Keramour	Rostrenen	30 places
Unité Cognitivo-Comportementale	Plouguernével	12 places
PSYCHIATRIE ENFANTS & ADOLESCENTS		
Hôpital de Jour Enfants et Adolescents	Pontivy, Loudéac, Rostrenen	27 places
Consultations et accueil thérapeutique à temps partiel	Pontivy, Gourin, Loudéac, Rostrenen	
PSYCHIATRIE ADULTES		
Hospitalisation temps plein	Plouguernével, Pontivy	126 lits
Hôpital de Jour	Pontivy, Loudéac, Rostrenen	41 places
Consultations et accueil thérapeutique à temps partiel	Pontivy, Baud, Gourin, Loudéac, Rostrenen	
Accueil Familial Thérapeutique	22-56	15 places
Unité pour Malades Difficiles Christian Codorniou	Plouguernével	40 places

Nos activités médico-sociales et sociales

Spécialité/Etablissement	Situation	Capacité
MEDICO-SOCIAL		
MAS Le Village Vert, adultes polyhandicapés <ul style="list-style-type: none">Accueil temporaire	Callac	58 places 2 places
MAS Le Petit Clos, adultes avec troubles autistiques <ul style="list-style-type: none">Accueil temporaire	Plœuc-L'Hermitage	23 places 1 place
MAS Ker Dihun, adultes traumatisés crâniens et cérébro-lésés <ul style="list-style-type: none">Accueil de jourAccueil temporaire	Saint-Brieuc	31 places 4 places 2 places
MAS Le Village de Persivien, adultes polyhandicapés <ul style="list-style-type: none">Accueil temporaire	Carhaix	45 places 2 places
MAS Ker Arthur, adultes traumatisés crâniens	Châteauneuf-du-Faou	8 places
FAM Ker Arthur, adultes traumatisés crâniens et infirmes moteurs cérébraux <ul style="list-style-type: none">Accueil temporaire	Châteauneuf-du-Faou	34 places 1 place
SAMSAH Ti Dihun, adultes traumatisés crâniens et cérébro-lésés	Saint-Brieuc	25 places
ESAT, travailleurs handicapés	Glomel	80 places
SAVS, travailleurs handicapés	Glomel	47 places
EHPAD Résidence Keramour, personnes âgées dépendantes <ul style="list-style-type: none">Hébergement temporaireAccueil de jourPôle d'Activités et de Soins Adaptés	Rostrenen	89 places 1 place 6 places 14 places
SOCIAL		
Résidence accueil Les Myriades, adultes handicapés psychiques	Pontivy	20 logements
Appartements passerelles, patients suivis en psychiatrie en cours de réinsertion sociale	Loudéac	5 logements

Nos valeurs

Pour mener à bien ces projets, l'AHB et les professionnels qui y exercent partagent une éthique, des concepts et des valeurs qui donnent du sens aux pratiques de soins et d'accompagnement. « Communication, Respect, Équité, Professionnalisme, Éthique, Solidarité », ces valeurs visent à respecter les droits et les libertés individuelles de la personne accompagnée.

En ce sens, l'AHB a inscrit la promotion et le respect des droits des personnes accompagnées, de la place des usagers et de leur entourage au premier rang de ses orientations stratégiques et entend mener, dans tout ce qu'elle entreprend, une démarche globale visant à garantir le respect de ces droits.

Nous nous investissons également au quotidien dans la mise en œuvre des politiques publiques et de santé, en lien avec nos partenaires, et ce, afin de tout mettre en œuvre pour répondre au mieux aux besoins des personnes que nous accompagnons.

Notre action

Au bénéfice des publics que nous accompagnons, nous sommes en recherche constante de solutions nouvelles et innovantes, en vue d'améliorer nos réponses aux besoins. Ainsi, nous investissons pour maintenir le meilleur niveau d'expertise et construire une offre de soins et d'accompagnement adaptée aux enjeux de demain.

L'Association a mobilisé plusieurs millions d'euros pour concevoir des centres de consultations et d'hospitalisations modernes et accueillants, à destination des publics jeunes et adultes. Nos structures médico-sociales s'équipent progressivement en facilités domotiques, pour améliorer le quotidien des résidents et soutenir leur autonomie. Et nous recherchons activement à développer une offre d'habitat inclusif à destination des publics âgés ou en situation de handicap.

Toutes ces dynamiques sont structurées dans nos projets d'établissements et de services, qui fixent nos grandes orientations, en y associant les usagers et leur entourage, les professionnels et nos partenaires.

Nos réalisations

Nous accompagnons chaque année près de 10 000 personnes, dont plus de 8 000 enfants, adolescents et adultes en souffrance psychique suivis en psychiatrie, addictologie et pédopsychiatrie, dans l'objectif d'améliorer leur qualité de vie et leur inclusion sociale.

Plus de 400 personnes sont hospitalisées chaque année au sein de nos unités de médecine et soins de réadaptation polyvalents ou spécialisés en addictologie, ainsi que dans notre unité cognitivo-comportementale.

Et ce sont plus de 600 personnes âgées ou en situation de handicap, qui bénéficient d'un lieu de vie à taille humaine ou de services de proximité, d'activités sociales, culturelles et thérapeutiques, dans le cadre de notre accompagnement social et médico-social.

Nous nous mobilisons également avec nos partenaires pour répondre à des besoins spécifiques et mettre en place des solutions nouvelles, comme des services spécialisés pour l'accompagnement des personnes avec troubles du spectre autistique.

Novembre 2022	Cahier des clauses techniques particulières	7/38
----------------------	--	-------------

Nos engagements

L'AHB s'engage à 360° dans les champs de l'éthique, de la qualité de l'accueil, des soins ou de l'accompagnement médico-social, du respect des droits des usagers, de leur accès à une vie sociale, culturelle et sportive et de l'ouverture sur la cité.

Afin de soutenir ses projets, ses équipes et ses collaborateurs, l'Association s'engage également pour la qualité de vie au travail et l'accompagnement au changement.

L'AHB en qualité d'acteur territorial assume pleinement sa responsabilité sociétale, avec une vision d'un avenir engagé, responsable et solidaire dont nous avons besoin pour construire demain.

Nos partenaires

Parce qu'aujourd'hui, nous ne travaillons plus seuls et parce que nous nous devons de tout mettre en œuvre pour répondre au mieux aux besoins des personnes que nous accompagnons, l'AHB a développé d'importants liens et de nombreux partenariats avec les acteurs présents sur ses territoires d'intervention.

Ces liens tissés avec les autres opérateurs présents, qu'ils relèvent des secteurs du soin, de l'accompagnement, du social, de la réinsertion, de la prévention, ... visent et s'organisent au- tour de plusieurs objectifs :

Une offre de soins cohérente et graduée

Afin d'organiser une offre de soins cohérente et graduée sur le territoire, et au regard de notre positionnement géographique, des coopérations étroites sont établies avec les établissements sanitaires environnants sur le champ de la santé mentale, de l'addictologie, de la médecine, des soins de suite.

Ainsi, nous sommes partenaires des groupements hospitaliers de territoire d'Armor et du Centre Bretagne avec le Centre Hospitalier de Pontivy.

Des conventions existent par ailleurs avec l'Association Notre Dame de Joie, à Bréhan, le Centre Hospitalier Yves Le Foll de Saint-Brieuc, le Centre Hospitalier des Pays de Morlaix, l'hôpital de Carhaix, et par extension, le CHU de Brest.

Un appui spécialisé en santé mentale

Au regard des compétences développées par le Centre Hospitalier, nous proposons à nos partenaires un appui médical et paramédical en psychiatrie, auprès des publics qu'ils accompagnent ou indirectement auprès des professionnels de structures.

Ainsi, nous sommes engagés auprès de 39 EHPAD du territoire, des structures de soins et d'accompagnement et des établissements médico-sociaux accueillant des personnes en situation de handicap, des organismes gestionnaires de dispositifs d'insertion, des professionnels de santé libéraux, ...

La réinsertion sociale et la coordination des parcours

Au-delà de nos partenariats inter-associatifs qui permettent d'améliorer au quotidien l'accompagnement des usagers, l'AHB est également impliquée dans des dispositifs dits de coordination de parcours. Ces derniers visent à réunir de nombreux partenaires sur des projets collectifs ou situations individuelles, pour d'une part faciliter, entretenir et consolider les relations entre opérateurs et d'autre part, trouver des solutions à des situations parfois complexes.

L'AHB participe donc aux travaux des MAIA du territoire du Centre Ouest Bretagne (22-29) et du Centre Ouest Morbihan, ainsi qu'aux pôles de coordination sur le handicap (Handicap 22, ...). Elle fait partie de la Maison des Jeunes et des

Novembre 2022	Cahier des clauses techniques particulières	8/38
----------------------	--	-------------

Adolescents des Côtes d'Armor et a signé des conventions avec la plateforme territoriale d'appui Nord Finistère.

En lien avec l'ARS Bretagne, l'AHB est impliquée sur les contrats locaux de santé, les projets départementaux de santé mentale des Côtes d'Armor et du Morbihan.

Par ailleurs, l'AHB soutient activement la filière d'insertion sociale intervenant sur le handicap psychique, avec des participations institutionnelles aux activités des GEM de Saint-Brieuc, Pontivy et Rostrenen ainsi que de la maison relais de Rostrenen.

De nouveaux services et dispositifs

En sus de ses activités propres, l'AHB a souhaité s'associer avec ses partenaires pour créer de nouveaux services à la population, en particulier sur le champ du handicap psychique et des troubles du spectre autistique.

Ainsi, nous sommes partie prenante de l'Association APAHCOM qui gère un SAMSAH de 20 places à Pontivy, dont 10 pour les personnes avec handicap psychique, et desservant le territoire Centre Ouest Morbihan.

L'AHB est également membre de l'association EMISem, Équipe Mobile d'Interventions Spécialisées en Morbihan, intervenant auprès des personnes avec troubles envahissants du développement et du Groupement de Coopération Social et Médico-Social (GCSMS) Bretagne Solidarité. Ce dernier, réunissant les Fondations Bon Sauveur de Bégard et Saint Jean de Dieu de Léhon, l'Hospitalité Saint-Thomas de Villeneuve et l'AHB, est gestionnaire de l'équipe mobile d'interventions Autisme et du SAMSAH pour adultes avec troubles du spectre autistique.

Travailler en réseau et en proximité

Enfin, l'AHB a à cœur de développer des liens en proximité, au service des personnes qu'elle accompagne. En ce sens, de nombreuses coopérations se développent en vue de proposer des activités et animations au sein des établissements et en dehors. Des conventions sont conclues avec les intervenants (médiation animale, musicothérapie...), des structures sportives et de loisirs (centres équestres, base nature et nautique, ...), des organismes culturels, etc.

2. CONTEXTE DU PROJET

2.1 Les outils utilisés actuellement

L'AHB a mis en place en 2013 une gestion informatisée de ses plannings, via l'outil **Planning FIRST** (annexe 1) dans un certain nombre d'unités et de structures. Cependant, il n'a pu être déployé en totalité sur l'ensemble de l'AHB au regard de difficultés rencontrées. Les établissements concernés par le déploiement sont les suivants :

- Les unités d'hospitalisation sur le Centre Hospitalier de Plouguernevel (secteur addictologie, secteur 22 et 56 en psychiatrie, secteur gériatrique) ainsi que le centre de soins de suite et de réadaptation orienté en addictologie « L'Avancée » à Saint Brieuc.
- Il a été déployé également sur une seule maison d'accueil spécialisée (secteur médico-social) « Le Village vert » située à Callac.

Au regard des difficultés rencontrées sur les unités d'hospitalisation lors du déploiement, nous avons décidé de ne pas développer le logiciel sur les structures ambulatoires ni sur l'Unité pour Malades Difficiles.

Les autres unités et établissements utilisent à ce jour **l'outil Microsoft Excel** (annexe 2). Ces différents plannings sont aujourd'hui utilisés quotidiennement par plusieurs dizaines de professionnels, principalement d'encadrement mais également des gestionnaires de plannings. Ces deux pratiques ne sont pas satisfaisantes.

2.2 Les difficultés rencontrées

Le référentiel des effectifs requis par jour et par horaire est difficile à cerner. La règle de décompte des heures par quatorzaine aboutit à une trame de planning et entraîne des étapes d'adaptation de ces trames ou modifications inutiles. Les effectifs journaliers disponibles lors de l'élaboration du planning prévisionnel sont par construction globalement supérieurs aux effectifs requis. L'outil « officiel » planning FIRST n'est pas fiable. In fine, il ne remplit pas ses deux missions de base c'est à dire servir de support à des plannings garantissant le respect de la réglementation, des postes fonctionnels et équilibré entre les personnels. L'outil « EXCEL » contenu de cette situation est le principal outil de travail des cadres en complément ou à la place de Planning FIRST. Ni FIRST ni EXCEL ne permettent d'alimenter automatiquement les compteurs individuels à partir des plannings. Des ressaisies sont effectuées sur tous les sites. L'impression du planning « officiel » est le plus souvent faite à partir d'EXCEL qui permet un affichage plus visuel pour les personnels, par unité ou par qualification. De très nombreuses modifications doivent être enregistrées par les cadres après affichage du planning initial. Les plannings ne sont également pas sécurisés. La fiabilité des données issues de ceux-ci ne peut être garantie. Les compteurs (CP, RTT, heures dues...) alimentés, manuellement le plus souvent, à partir des plannings réalisés peuvent difficilement être contrôlés. Les données sont ressaisies à partir de supports plusieurs fois modifiés, sans historisation. Certains supports manuels sont à disposition du personnel et les modifications sont non tracées, notamment les heures réalisées en plus. Les compteurs devraient être

Novembre 2022	Cahier des clauses techniques particulières	10/38
---------------	---	-------

automatiquement déversés dans des fichiers sécurisés à partir du logiciel de gestion des plannings et des temps et consultables.

Les éléments variables de paie ne sont pas remontés directement au service RH à partir des outils de planning, même dans les services/établissements où FIRST est utilisé. Les éléments sont classiques : heures de dimanche, heures fériées, nombre de nuits, CP pris en jours ou spécifiques et décomptés individuellement : nombre de contraintes (prime internat, PCCP pour le médico-social, heures UMD, heures Urgences...). Ils sont reportés, par agent, sur un document papier adressé par le service RH chaque mois, à partir d'un suivi individuel réalisé sur EXCEL. Ils sont ressaisis par les agents du service RH. Ce document doit être adressé au service RH le plus souvent vers le 10 du mois. Les compteurs et les EVP ne font pas l'objet de contrôles réguliers et tracés par le service RH malgré les demandes du commissaire au compte. De plus, il n'y a pas de retour du service RH vers les services ou sites sur la situation des compteurs ou EVP saisis. Les multiples ressaisies (au sein du service ou site, puis du service RH) augmentent les risques d'erreur et génèrent un travail sans valeur ajoutée, pour les opérationnels et aussi pour le service RH.

2.3 Un système de planning non efficace et non efficient

Le système des plannings et de la gestion des temps n'est pas efficace car le résultat attendu n'est pas atteint. Les plannings sont établis de manière « artisanale », avec les moyens du bord. La maîtrise de la dette sociale ne peut être assurée car les données de gestion des temps ne sont ni fiables, ni sécurisés. Les cadres ou responsables ne disposent pas des référentiels préalables qui permettent d'atteindre le juste niveau en personnel présent. Ce fonctionnement n'est pas efficient. L'élaboration et la gestion des plannings sont chronophages, non harmonisées et génèrent des risques d'erreur car ni les méthodes, ni les outils ne sont stabilisés. Le service RH est amené à effectuer de nombreuses ressaisies de données, sans moyen de supervision ou de contrôle. Le temps passé à des tâches sans valeur ajoutée est trop important. Un investissement a été réalisé pour la mise en place de Planning FIRST mais il n'est au final pas vraiment utile dans le cadre du fonctionnement actuel.

2.4 Les solutions retenues

Au regard de toutes les difficultés énoncées ci-dessus, un audit des pratiques et des flux sur la gestion des temps et de la suppléance, a été effectué en 2020 et plusieurs axes d'amélioration ont été mise en avant :

- Elaborer les postes fonctionnels à partir des projets de prise en charge
- Formaliser et partager des règles et des processus pour la gestion des plannings et des temps, en réduisant leur complexité : un référentiel GTT est en cours d'écriture (*annexe 3*) et un travail sur les cycles et plannings a été réalisé en septembre 2022 (*annexe 4 : exemple de cycle*). Le memento RH est un support de référence déjà existant à destination des encadrants (*annexe 5*).
- Rechercher et mettre en place un nouvel outil de planning et gestion des temps voire de gestion des ressources humaines et de la paie
- Formaliser et mettre en place une politique de remplacement et ses modalités de mise en œuvre

Novembre 2022	Cahier des clauses techniques particulières	11/38
---------------	---	-------

- Clarifier des responsabilités, adapter les organisations, développer la transversalité : quelle autonomie des structures opérationnelles dans la gestion des ressources humaines ?
- Poursuivre la mise en place d'une nouvelle culture managériale pour les Ressources Humaines, centrée sur l'élaboration et le respect des projets de prise en charge
- Etablir un planning prévisionnel du projet dans sa globalité (annexe 6)

Les principaux résultats attendus :

- Maîtriser la dette sociale, et assurer la congruence entre réalité et remontée des informations
- Garantir le juste effectif au bon moment sur les bonnes qualifications
- Maîtriser la masse salariale
- Réduire le nombre de contrats en CDD
- Réduire la charge de travail consommée dans les processus de planning, GTT, suppléance

Cette refonte s'accompagnera de **la mise en place d'une nouvelle solution informatique** permettant de consolider la remontée des informations nécessaires dans le logiciel de paie, et d'être en conformité avec le cadre légal. L'AHB a décidé de s'équiper d'un logiciel intégré de gestion des temps de travail du personnel pour l'ensemble de ses établissements et unités mais également pour l'ensemble des qualifications.

La Législation applicable aux personnels de l'AHB est la suivante : les personnels ayant une relation contractuelle avec l'AHB sont soumis à la réglementation suivante :

- Le code du travail
- Les accords de branche UNIFED pour les personnels soumis à la convention collective du 31 octobre 1951 et ses avenants agréés
- La convention collective du 31 octobre 1951 et ses avenants agréés (*annexe 7*)
- La convention collective nationale de travail des établissements et services pour personnes inadaptées et handicapées du 15 mars 1966 (*annexe 8*) exclusivement pour l'ESAT et SAVS de Glomel. Fusion de cet établissement avec l'AHB en 2014. (*annexe 9*)
- Les accords d'entreprise négociés entre l'employeur et les organisations syndicales. Il est précisé que tous les accords ne sont pas applicables obligatoirement à l'ensemble des professionnels et qu'il faut se référer à leur champ d'application afin de déterminer les professionnels pouvant s'en prévaloir. (*Annexe 10*)

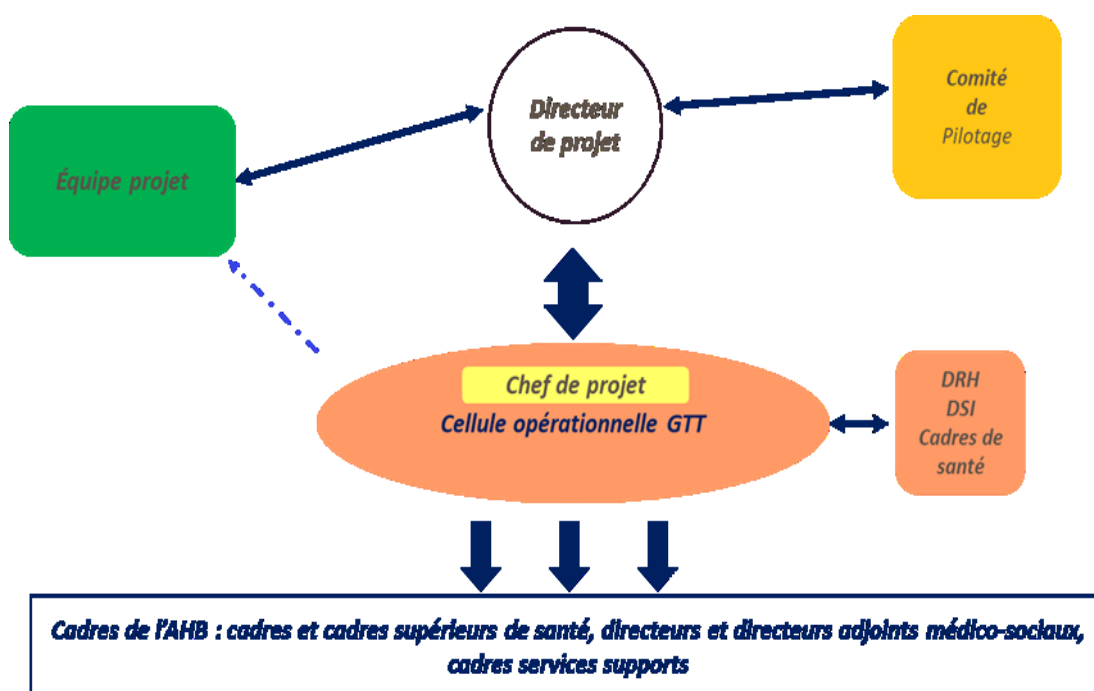
Les accords d'entreprise sont conclus dans le cadre de cycle de négociation obligatoire et peuvent faire l'objet d'une demande de modification ou de renonciation.

Un travail vers une convention collective unique étendue est en cours. L'AHB souhaite que le logiciel puisse s'adapter aux différentes évolutions citées ci-dessus.

Novembre 2022	Cahier des clauses techniques particulières	12/38
---------------	---	-------

L'organisation du projet de refonte de la gestion du temps de travail (GTT) est la suivante :

- **La Directrice des Ressources Humaines et la Responsable des Ressources Humaines** ont la fonction de directrice de projet et assure le rôle de maîtrise d'ouvrage,
- **Un chef de projet métier** AHB qui coordonne l'activité et est le principal interlocuteur des services utilisateurs,
- **La cellule opérationnelle**, composée de représentants des Ressources Humaines, de l'informatique et des unités utilisatrices a pour objectifs de :
 - Approfondir les cibles organisationnelles visées et les formaliser
 - Animer et assister la démarche de déploiement auprès de l'encadrement
 - Elaborer le cahier des charges du futur système Gestion des Temps de Travail
 - Réaliser le choix du nouveau logiciel de Gestion du Temps de Travail, superviser son déploiement et réaliser l'assistance auprès des utilisateurs



Dans le cadre de ce projet, pour tout renseignement complémentaire ou demande de précision, il est possible de contacter les personnes suivantes :

- **DRH (par intérim) - Service Ressources Humaines :**

Mme Sébille Monique, 02 96 57 10 71, secretariat.drh@ahbretagne.com

- **Service paie et Service Ressources Humaines :**

Mme Guellec Aurélie, 02 96 57 10 41, a.guellec@ahbretagne.com

Mme Collobert Christine, 02 96 57 12 44, c.collobert@ahbretagne.com

Mme TILLY Alexandra, 02 96 57 12 39, a.tilly@ahbretagne.com

Mme L'Hostis Claire, 02 96 57 10 54, c.lhostis@ahbretagne.com

- **Service informatique :**

Mme Dugard Camille, 02 96 57 12 25, c.dugard@ahbretagne.com

3. ENVIRONNEMENT DU PROJET

3.1. Gestion des salariés et de la paie

L'AHB est depuis 2007 utilisateur des progiciels Paie First et depuis 2013 Planning First. Toutes les informations liées à l'identité, au contrat de travail, à la paie, tout au long de la vie sont traitées dans ce système d'information RH.

Ces opérations sont exclusivement réalisées par le personnel de la Direction des Ressources Humaines.

Les cadres des unités n'ont pas d'accès aux modules PAIE de CEGI.

3.2. Gestion des plannings

L'outil actuel de gestion des plannings, développé en interne sous Planning FIRST ou Excel, est renseigné par les cadres de proximité et gestionnaires de plannings au sein des unités et établissements.

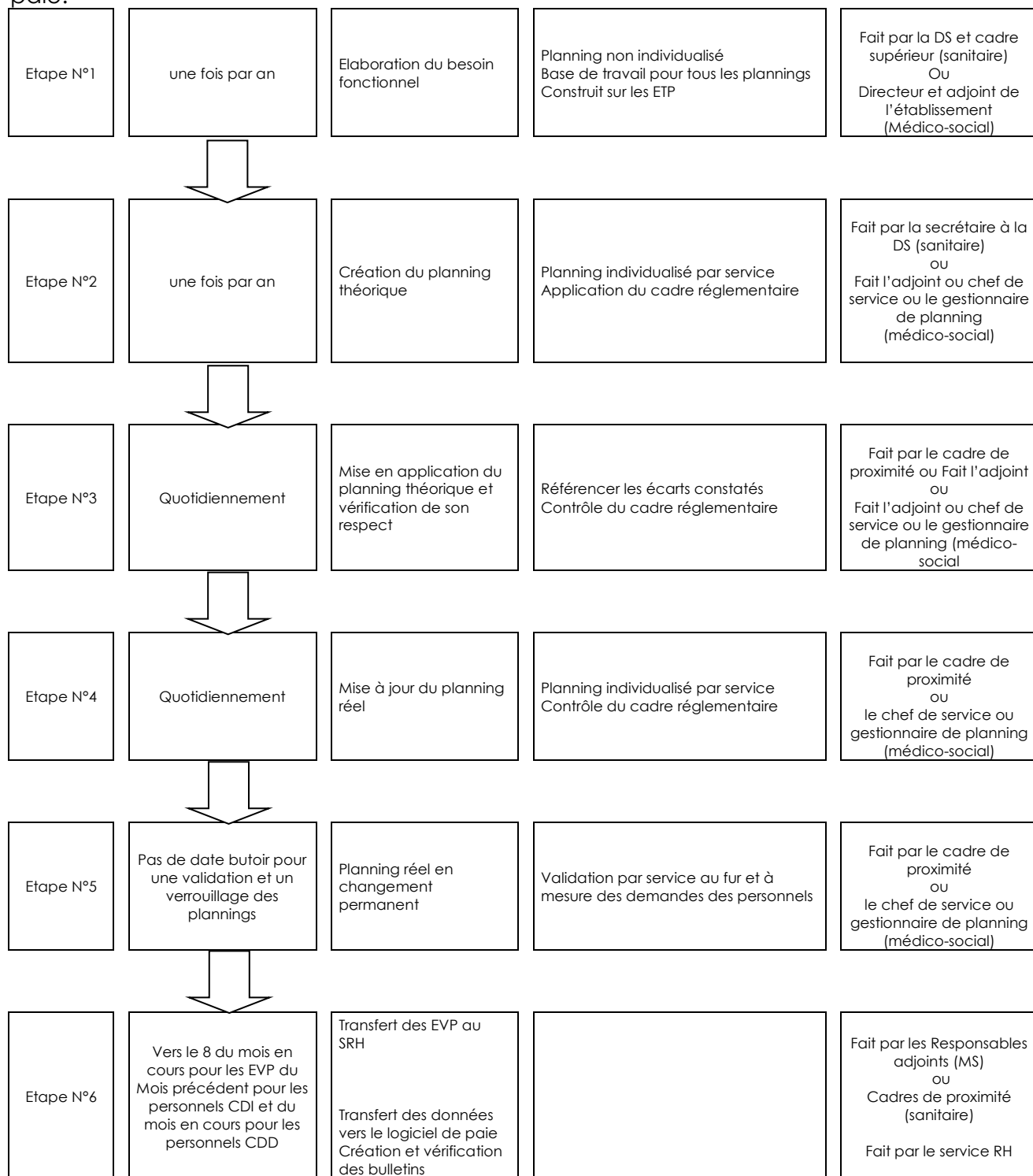
Les informations sont remontées par les cadres par le biais d'un document papier s'intitulant « les états mensuels » qui comportent les éléments variables de paie telles que les indemnités dimanches et jours fériés, les indemnités de nuit, la PCCP, la prime d'internat. Les absences pour congés payés sont également répertoriées dans ce document. Les éléments variables sont saisis manuellement par les gestionnaires RH dans le logiciel de paie. Les absences pour congés payés sont saisies par les cadres de proximité qui utilisent Planning First.

Les cadres de proximité remplissent un tableau « récapitulatif des compteurs d'heure » 2 fois dans l'année afin de rendre compte des droits restants pour chaque professionnel.

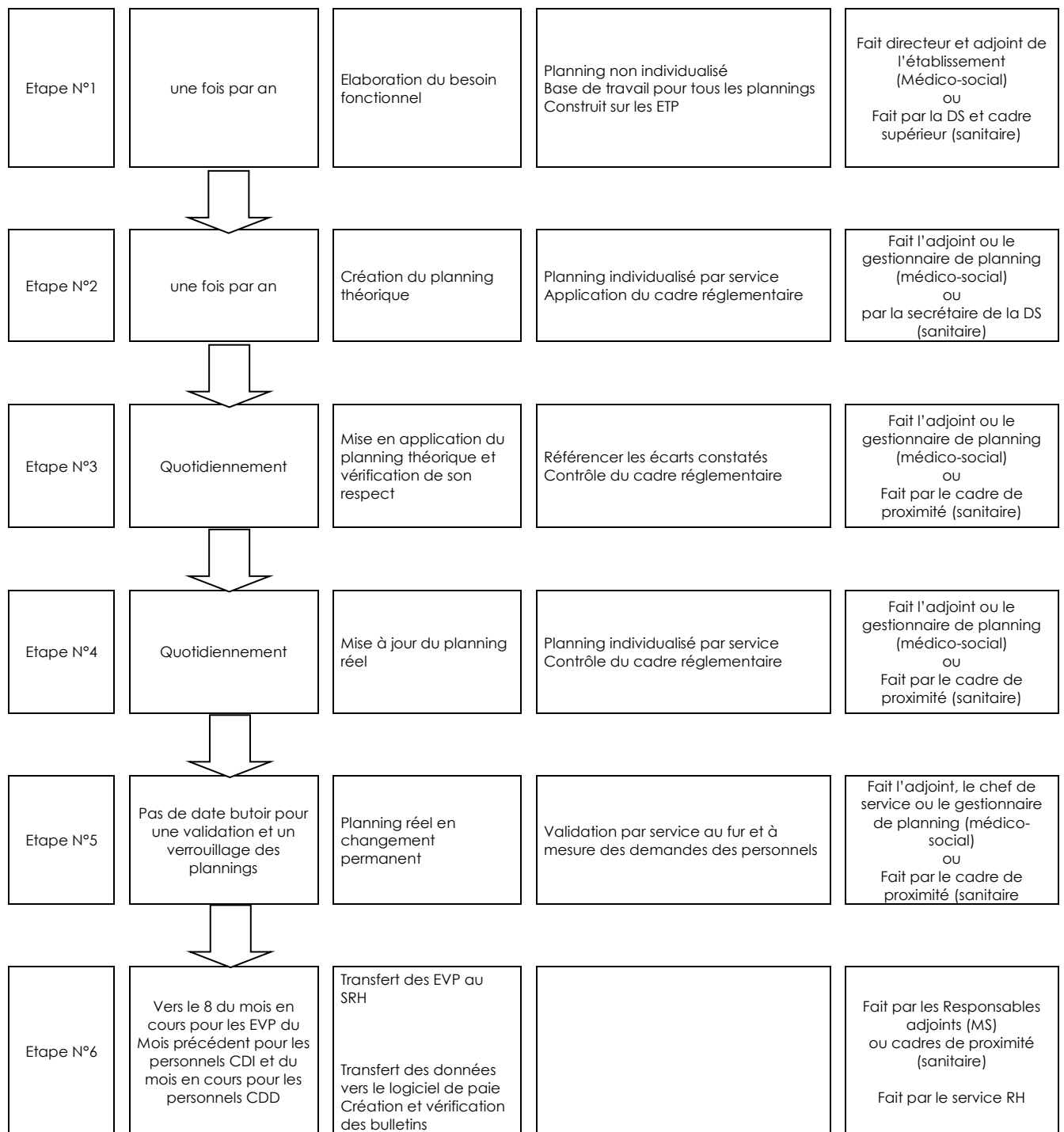
3.3. Schéma global de fonctionnement

3.3.1. Logiciel Planning First

Le schéma ci-dessous énumère les étapes de production des plannings, de leur état « théorique » à leur validation définitive et à la récupération de données pour la paie.



3.3.2. Plannings réalisés sur EXCEL

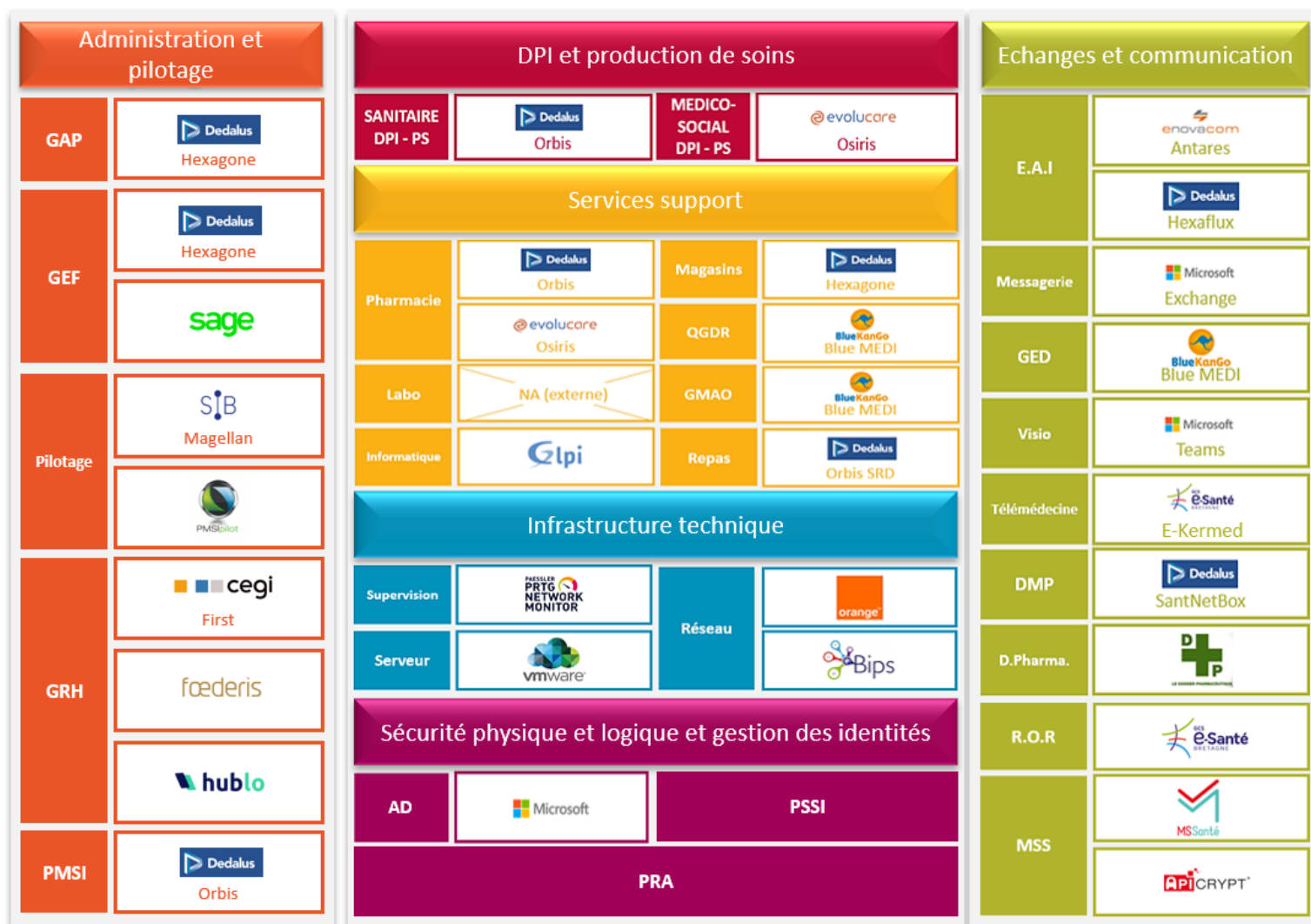


3.4. Système d'information et Infrastructure technique

Système d'information :

L'AHB conduit une démarche permanente de modernisation et d'extension de son système d'information.

Ci-dessous une cartographie applicative du système d'information de l'AHB :



Le système d'information de l'AHB est structuré en 6 blocs :

- L'administration et le pilotage
- Le dossier patient et la production de soins
- Les services supports
- Les solutions d'échanges et de communication
- L'Infrastructure technique
- La sécurité physique et logique ainsi que la gestion des identités

Novembre 2022	Cahier des clauses techniques particulières	18/38
---------------	---	-------

Infrastructure technique :

Serveurs et salles informatiques

L'architecture technique du Centre Hospitalier de Plouguernével repose sur une infrastructure virtualisée d'une centaine de serveurs et sur une infrastructure réseau fibre et cuivre. Il existe 3 salles serveurs (Principale, Secondaire, Sauvegardes). La salle serveurs principale se situe dans le même bâtiment, mais à distance des bureaux du service informatique. Les autres salles sont installées dans d'autres bâtiments distants.

Réseaux internes et externes

L'accès à Internet est centralisé sur le site du Centre Hospitalier de Plouguernével. Il nous est fourni par le groupement E-SANTE Bretagne. Cette connexion est de type Fibre Optique 50 Mb/s. La majorité des sites distants dispose d'un réseau Wifi. Ce dispositif est en cours de déploiement sur l'ensemble des sites. L'interconnexion avec l'ensemble des structures extérieures de l'AHB repose sur la solution Business VPN de Orange Business Services. Cette connexion est de type Fibre Optique 80 Mb/s. La gestion administrative et sécuritaire se fait en collaboration avec le prestataire. Cette interconnexion fonctionne sur une « base » Fibre Optique, A.D.S.L. ou S.D.S.L. selon les établissements et structures.

Les postes de travail utilisateurs

Le service informatique du Centre Hospitalier de Plouguernével gère environ 800 postes de travail connectés au réseau de l'AHB.

Il est constitué :

- De clients légers
- De postes PC fixes
- De PC mobiles
- D'imprimantes/photocopieurs avec ou sans possibilité de scanner reliés au réseau et partagés pour la plupart.

Les terminaux légers (CITRIX) équipent principalement les structures extérieures, ainsi que les bureaux médecins des unités de soins du Centre Hospitalier. Les postes fixes sont en environnement Windows 7 ou Windows 10 et les terminaux légers en Windows 7, Windows 8 ou Windows 10.

Les autres composants

Les applications informatiques utilisent principalement les bases de données ORACLE et SQL Serveur. La gestion des flux inter applications utilise principalement le composant Middleware EAI-ANTARES.

Novembre 2022	Cahier des clauses techniques particulières	19/38
---------------	---	-------

4. FOURNITURES ET PRESTATIONS ATTENDUES

4.1. Cadre général

L'organisation projetée est la suivante :

- Le DRH assurera la maîtrise d'ouvrage
- La cellule opérationnelle et le service informatique assureront l'Assistance à Maîtrise d'Ouvrage.
- Le fournisseur retenu sera maître d'œuvre
- Le service informatique de l'AHB assurera l'intégration et l'hébergement selon les spécifications communiquées par le fournisseur (si hébergement interne).

4.2. Architectures cibles

4.2.1. Offre de base

Les services applicatifs devront être compatibles avec la plateforme de virtualisation de l'AHB : VMware et Hyper-V. Le fournisseur devra préciser le dimensionnement des ressources attendues et le niveau de sécurité requis.

4.2.2. Variante autorisée

Les services applicatifs peuvent être proposés en incluant un hébergement tiers agréé ainsi que le plan de continuité (graduer les niveaux de service [SLA] en fonction des niveaux de risque à couvrir). Les services applicatifs sont dans ce cas par nature infogérés. Le fournisseur doit prévoir l'option de réversibilité du service pour revenir aux conditions de l'offre de base. Le fournisseur doit décrire dans le cas d'une solution hébergée, le fonctionnement des interfaces avec le(s) logiciels(s) énoncés dans le cahier des charges et installés sur le site de l'AHB.

Le fournisseur devra fournir la documentation technique décrivant l'architecture de la solution et tout élément éclairant son inscription dans l'architecture cible : dossier d'architecture technique, dossier d'architecture logiciel, etc.

4.3. Solution cible

La solution ciblée doit disposer des fonctionnalités suivantes :

A la gestion des plannings au quotidien :

- L'élaboration du besoin du planning théorique conforme aux besoins des postes fonctionnels
- L'élaboration du planning prévisionnel et réel
- La gestion des absences
- La gestion des présences
- La gestion des remplacements
- La gestion des astreintes
- La gestion des dépassements d'horaires
- La gestion des récupérations d'heures
- La gestion instantanée des nouveaux entrants

Novembre 2022	Cahier des clauses techniques particulières	20/38
---------------	---	-------

Au paramétrage et à l'administration :

- La gestion des références horaires
- La gestion des règles (CCN51, CCN66, accords d'entreprise, droit du travail)
- L'interface des éléments variables de paie vers le logiciel de paie

Aux salariés :

- La mise à disposition d'une édition d'un planning individuel à l'ensemble des salariés
- La mise à disposition d'un « portail salarié » permettant notamment la saisie des demandes de congés auprès du cadre, en option

Un tableau des fonctionnalités est précisé dans le cadre de réponse à renseigner. Le produit doit présenter des qualités d'ergonomie et de convivialité qui permettront aux différents utilisateurs une appropriation facile et intuitive des outils. En parallèle de l'environnement de production de la solution, le fournisseur proposera un environnement de test.

4.3.1. Intégration et interfaces

- **Citrix – RDS :**

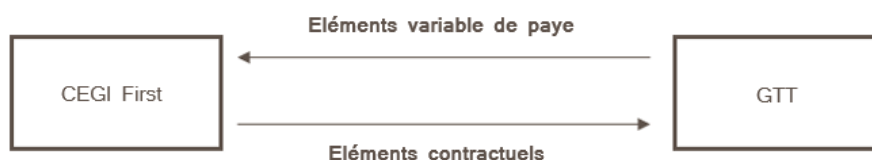
Afin de faciliter la gestion des postes de travail sur les sites distants, l'AHB permet l'accès à ses applications depuis des clients légers. La solution de Gestion de Temps de Travail devra donc être compatible Citrix et RDS.

- **Messagerie :**

La solution doit pouvoir envoyer des mails aux utilisateurs. L'AHB utilise actuellement un serveur de messagerie Exchange. Cela peut évoluer vers une messagerie de type Office 365. Le prestataire doit préciser la capacité d'intégration de sa solution.

- **Interfaces avec CEGI First :**

La solution doit proposer un point d'entrée particulier pour l'import des données liées aux salariés (nom, prénom, éléments du contrat), absences, saisies et qualifiées dans le module de paie CEGI First. La solution doit également proposer un point de sortie vers ce même module de paie CEGI First pour l'export des éléments variables de paie et les différentes primes conventionnelles internes suite aux accords entreprises. Le fournisseur détaillera les mécanismes proposés pour l'automatisation de l'actualisation des données.



- **Hublo :**

La solution doit être en capacité de s'interfacer avec la solution de gestion des remplacements utilisée à l'AHB : Hublo. En effet, lorsqu'un remplacement est pourvu via Hublo, l'information doit être remontée dans la solution de Gestion des Temps de Travail afin que le planning soit mis à jour.

4.3.2. Disponibilité et sauvegarde

Disponibilité :

L'application de Gestion de Temps de Travail nécessite une haute disponibilité en raison de l'utilisation 24/7 par les services utilisateurs. Le fournisseur décrira dans sa réponse les approches et outils disponibles et nécessaires pour assurer la continuité de service. Le fournisseur livrera des préconisations écrites pour une gestion optimisée de l'application, contribuant ainsi à une meilleure disponibilité.

Les opérations telles que les mises à jour de version doivent s'effectuer sur une plage de maintenance programmée. Cette plage peut être planifiée mensuellement et ne peut excéder 2 heures d'indisponibilité totale du service.

L'engagement de garantie de temps de rétablissements (GTR) concerne le temps maximal de rétablissement du service en cas d'indisponibilité totale du service relevant de la responsabilité du fournisseur. Des engagements de garantie de temps de rétablissement de service sont attendus de la part du fournisseur. Ces garanties de rétablissement du service entreront en vigueur dès le signalement de l'incident par l'AHB ou la détection de l'incident par le fournisseur. Ce dernier s'engage à mettre en œuvre les moyens nécessaires à la réception des signalements.

Sauvegarde :

Le fournisseur doit transmettre les scripts et documents nécessaires pour effectuer les sauvegardes et les restaurations. Des tests de sauvegarde et restauration seront effectués durant la phase de recette pour s'assurer du bon fonctionnement des procédures. Si la solution est implémentée sur les serveurs de l'AHB, la sauvegarde quotidienne sera installée par le fournisseur et effectuée par l'AHB.

4.3.3. Procédure dégradée

Le fournisseur indiquera s'il possède une solution dégradée permettant d'obtenir une version des plannings des employés lorsque le logiciel est indisponible ainsi que le fonctionnement de cette solution. Cette procédure devra être intégrée dans le plan de reprise d'activité (PRA) de l'AHB et un manuel devra être fourni à tous les services utilisant la solution.

4.3.4. Sécurité

Sécurité des accès :

Le produit intégrera des fonctions d'administration qui permettront aux référents (métiers et techniques) de définir et de gérer pour chaque utilisateur : son profil, ses droits d'accès et son domaine d'intervention.

La connexion à la solution et la gestion des comptes utilisateurs est un sujet complexe au sein des établissements de santé. Pour faciliter cette gestion, il est recommandé que la solution puisse déléguer son mécanisme d'authentification auprès de l'annuaire établissement (Microsoft Active Directory).

Novembre 2022	Cahier des clauses techniques particulières	22/38
----------------------	--	--------------

Le principe souhaité pour la gestion des comptes utilisateurs et la connexion est le suivant :

- Import des données relatives aux utilisateurs exportés depuis CEGI (matricule nom, prénom, métier, affectation...),
- Affectation des droits fins si besoin dans le logiciel de gestion des plannings par le référent applicatif, et définition du login,
- A la connexion de l'utilisateur à l'application de gestion des plannings, le logiciel teste la validité du couple login/mot de passe par rapport aux informations de l'Active Directory.

La solution doit permettre de renseigner des mots de passe complexes (nombre de caractères, caractères spéciaux, majuscules et minuscules...).

Le fournisseur doit préciser si ce principe de gestion est applicable dans sa solution et son fonctionnement.

Le fournisseur précisera également si des comptes utilisateurs/mots de passe sont actifs en dehors de ce mécanisme d'authentification (ex : compte administrateur local, compte administrateur éditeur...).

Sécurité des données :

Le fournisseur indiquera les mesures mises en œuvre pour garantir la disponibilité, l'intégrité et la confidentialité (DIC) des données. Il précisera les dispositifs de traçabilité des accès et des actions effectuées sur les données (P) ainsi que les moyens pour les consulter et les extraire.

4.3.5. Intégration dans l'infrastructure existante et prestations d'installation

La solution proposée devra s'intégrer au système d'information existant (cf [3.4. Système d'information et Infrastructure technique](#)).

L'hébergement local de la solution doit pouvoir s'effectuer sur des serveurs virtualisés. En cas d'un hébergement tiers, le fournisseur devra garantir l'intégration avec le système d'information existant dans le respect du cadre réglementaire opposable aux établissements de santé. Le fournisseur livrera les documentations nécessaires à la configuration des serveurs pour pouvoir assurer un haut niveau de disponibilité de l'application (en environnement de test et de production), tenant compte de la volumétrie et du nombre d'utilisateurs de la solution.

La solution devra pouvoir être déployée sans intervention sur les postes des utilisateurs. Pour cela, elle s'appuiera sur une architecture de type « Web » ou sera déployable par la technologie « RemoteApp » de Microsoft.

Si un navigateur Web est requis, l'éditeur devra s'assurer du suivi de version afin de garantir le bon fonctionnement sur le navigateur utilisé à l'AHB : Google Chrome.

Si une suite bureautique est nécessaire pour l'exploitation de la solution, elle devra être compatible avec la suite bureautique utilisée par l'AHB (Microsoft Office).

Le fournisseur procédera au paramétrage du logiciel et livrera les documentations de spécifications de ce paramétrage. Ces spécifications doivent permettre au service informatique de l'AHB d'assurer la supervision des éléments techniques, le

Novembre 2022	Cahier des clauses techniques particulières	23/38
---------------	---	-------

diagnostic des installations, la sauvegarde des éléments. L'AHB portera une attention particulière à ces livrables qui lui permettront d'assurer ses missions de maintenance et d'exploitation.

Le fonctionnement de la télémaintenance devra se conformer à la politique de sécurité de l'établissement tant pour la prise de main à distance auprès des utilisateurs que sur les composants de l'infrastructure dédiés à la solution.

Dans l'hypothèse où certains professionnels voudraient accéder au logiciel depuis l'extérieur de l'établissement (ex : administrateur de garde), l'AHB organisera l'accès via un portail sécurisé pour garantir une authentification préalable de ces derniers. Le fournisseur précisera si sa solution est accessible depuis des terminaux mobiles (tablette, smartphone, PC Portable) et dans le cas d'une application Web, si celle-ci est « Responsive ».

4.3.6. Déploiement de la solution

Le fournisseur devra préciser dans sa réponse les modalités d'accompagnement pour organiser le déploiement et l'assistance au démarrage des fonctions clés.

De par l'éclatement géographique des structures et l'étendue du périmètre, le fournisseur devra préciser :

- Son plan de déploiement incluant les phases du projet (audit, installation, paramétrage, déploiement de 3 services pilotes, bilan de la phase pilote, corrections / améliorations, poursuite du déploiement) et des journées de conseil ou d'assistance post-démarrage,
- Les conditions de transition pour la cohabitation avec les anciens circuits d'information (fichiers Excel) jusqu'à la généralisation des fonctions clés.

4.4. Support Client

Le fournisseur devra proposer une **interface opérationnelle unique**, joignable depuis un numéro unique pour toute remontée d'incidents ou d'anomalies sur le service. Il devra également expliciter dans sa réponse la procédure de suivi des incidents et demandes (ouverture, traitement et délai, clôture). Le fournisseur mettra à disposition des établissements une documentation décrivant les moyens de résoudre les incidents simples en toute autonomie.

Idéalement, il est attendu un service via un portail Web Extranet client pour un suivi 24/7 sans contrainte sur les plages de service du support.

Par ailleurs pour la relation au long cours, le fournisseur identifiera un interlocuteur privilégié, désigné pour effectuer le suivi personnalisé de l'AHB (traitement des non-conformités, évolution du produit, conseil...).

Les niveaux de support proposés seront détaillés par types d'incident. Le fournisseur s'engagera sur les délais de correction et intégrera dans son support client l'enregistrement des demandes d'évolution et en assurera un suivi (demande traitée, planifiée, reportée...). Tout ticket ouvert au support (incident, intervention, demande) devra faire l'objet d'une notification de prise en compte au demandeur ainsi qu'une notification de clôture avec un résumé de l'action réalisée.

D'autre part, le fournisseur précisera dans sa réponse l'existence ou non d'un club d'utilisateurs, et dans l'affirmatif il précisera sa date de création, son mode de fonctionnement et la fréquence des rencontres.

4.5. Evolutions applicatives

Le fournisseur indiquera le rythme des évolutions applicatives et des correctifs de son système. Il précisera si un arrêt de service est nécessaire à la mise en œuvre des évolutions et le temps d'arrêt estimé. Il décrira également les procédures mises en œuvre et les environnements nécessaires pour faire les vérifications et les montées de version applicatives. Dans le cas où il ne prend pas en charge les montées de version dans l'environnement de production, il devra fournir les procédures qui rendent le client autonome pour les réaliser.

4.6. Suivi de la qualité de service

Dans le cadre de ses prestations, le fournisseur s'engage à fournir aux établissements les indicateurs de qualité de service en comparaison du niveau d'engagement :

- Taux de disponibilité
- Respect des temps de rétablissement
- Indicateurs du niveau de performance du service

De plus, il devra s'engager à communiquer la liste détaillée des incidents intervenus sur la base d'une fréquence appropriée définie en comité de suivi (mensuelle sur les phases de démarrage/changement de version, trimestrielle en service opérationnel).

4.7. Clause de réversibilité

Dans le cas d'une rupture de contrat avec hébergement, le fournisseur s'engage à permettre une récupération des données dans un format exploitable pour leur consultation et une éventuelle transmission à un tiers. Il décrira alors les moyens mis en œuvre pour restituer aux établissements les données dans un format neutre et un support numérique permettant une exploitation ultérieure dans une autre solution sans altération de la qualité et l'intégrité de l'information. Il devra mettre à disposition l'assistance nécessaire aux transferts des données et en préciser, le cas échéant, les modalités.

5. ECHEANCIER, PAIEMENT ET PENALITES

5.1. Echancier

La proposition du candidat est assortie d'un échéancier précis du déploiement du logiciel, élaboré sur la base du présent cahier des charges et du planning prévisionnel de la consultation.

5.2. Règlement

- **10%** en acompte à la commande
- **30 %** à la Mise en Ordre de Marche (**MOM**)
 - Vérification de la présence et de la conformité de tous les éléments constitutifs de la commande
 - Conformité du déploiement de l'outil dans l'environnement technique de l'AHB
 - Réalisation favorable d'au moins un essai / test de fonctionnement mettant en œuvre toutes les fonctionnalités décrites dans le cahier des charges
- **40%** après la vérification d'Aptitude (**VA**) Cette étape atteste de la réalisation des points suivants :
 - Paramétrage des fonctionnalités adaptées aux usages de l'AHB
 - Test d'aptitude des fonctions clés en main ciblées dans le cahier des charges
 - Ensemble des formations réalisées (paramétrage, assistance au démarrage des fonctions, formation à l'exploitation)
 - A l'issue de cette étape, le système sera qualifié pour un passage en production
 - La Vérification d'Aptitude constate le début de la période de garantie
- **20%** 3 mois après la mise en production et une vérification du service régulier de l'outil (**VSR**). Celui-ci sera déclaré conforme si :
 - Aucune anomalie bloquante n'est apparue (anomalie qui empêcherait la poursuite d'un traitement ou qui risquerait de corrompre les données produites)
 - La date cumulée des indisponibilités imputables à des pannes du logiciel au cours de chaque semaine de la durée de la vérification de service régulier ne dépasse pas 0,2% de la période d'utilisation effective en heure ouvrée 5J/7 9H-18H.
 - Si le résultat est conforme, un procès-verbal sera établi. Dans le cas contraire, le fournisseur devra effectuer les modifications nécessaires et une nouvelle période de 3 mois sera ouverte à compter de la mise en œuvre de tous les correctifs induits.

Novembre 2022	Cahier des clauses techniques particulières	26/38
---------------	---	-------

5.3. Pénalités de retard

Le fournisseur pourra faire l'objet de pénalité de retard calculée sur le nombre d'heures de dépassement (heure ouvrée) :

- Soit des délais d'intervention sur lesquels il s'est engagé pour intervenir
- Soit pour les retards liés au non-respect du planning de réalisation sur lequel il s'est engagé

Lorsque l'un ou l'autre de ces délais est dépassé du fait du candidat, celui-ci s'expose, sans mise en demeure préalable, à une pénalité calculée sur la base d'une retenue par journée de retard :

- Après la vérification d'aptitude à 1/200^{ème} du montant du marché d'acquisition
- Après la période de garantie à 1/200^{ème} du contrat de maintenance.

6. TABLEAU DES FONCTIONNALITES

Le tableau des fonctionnalités attendues se situe dans l'onglet « Fonctionnalités » correspondant aux critères des utilisateurs et de l'informatique du fichier Excel « cadre de réponse » (annexe 11).

La réglementation est précisée dans les annexes 7 à 10.

7. ALLOTISSEMENT

Ce marché est constitué de trois lots : les prestations, la maintenance et les formations.

7.1. Lot 1 : prestations attendues

- Etude préalable et prise en compte de l'existant
- Implantation du logiciel, intégration dans le SI et paramétrage. Le fournisseur devra fournir le logiciel ainsi que les licences pour l'ensemble de l'établissement. Il détaillera la charge en termes d'installation et de paramétrage de l'application ; la charge d'intégration au SI et proposera des solutions permettant de respecter l'intégrité de toutes les bases de données du système d'information.
- Prestations de migration du système et de récupération des données présentes dans le système actuel (si besoin identifié et retenu dans l'étude préalable).
- Tests d'application
- Documentation technique et fonctionnelle en support papier et numérique.
- Assistance au démarrage.
- Le fournisseur transmettra :
 - Le dossier de déclaration à la CNIL préremplie pour la déclaration du logiciel,
 - Les détails des prestations proposées depuis l'installation du logiciel jusqu'à l'exploitation définitive,
 - Le nombre de jours devra être détaillé par nature de prestation. Les frais de déplacement devront être inclus.

7.1.1. Fournitures

Les droits d'usage des différents logiciels et composants nécessaires à la mise en œuvre du système sur l'ensemble de l'AHB. Les droits d'usage des composants standards tels que système de gestion de base de données, système d'exploitation seront chiffrés en option, l'AHB se réservant la possibilité de les acquérir indépendamment du projet.

Les prérequis des équipements serveur(s) nécessaires à l'implantation du logiciel (si hébergement interne sur plateforme de virtualisation).

Novembre 2022	Cahier des clauses techniques particulières	28/38
---------------	---	-------

7.1.2. Période de garantie

La date de vérification d'aptitude constitue le point de départ de la garantie. Celle-ci sera au minimum de 12 mois et fait partie intégrante de la prestation.

Cependant, la période de garantie pourra être étendue si la Vérification de Service régulier n'est pas prononcée dans les 6 mois suivants la VA.

A l'issue de la fin de période de garantie, l'accès au service support et aux mises à jour sera conditionné à un contrat de maintenance (incluant le cas échéant les prestations des services retenues).

7.1.3. Prestations en période de garantie

Le fournisseur produira les prestations suivantes sur la solution mise en œuvre : assistance téléphonique du lundi au vendredi, de 9 h à 18 h.

Les éléments suivants ne donneront lieu à aucune plus-value :

- Mises à jour logicielles (releases et version)
- Frais de main-d'œuvre d'intervention nécessaire
- Frais de déplacement

Le fournisseur décrira son organisation pour assurer ces prestations en période de garantie.

7.2. Lot 2 : maintenance

Le fournisseur doit présenter une offre de service au-delà de la période de garantie permettant le maintien en condition opérationnelle de la solution mise en place :

Maintenance de 1^{er} niveau :

Le fournisseur doit réaliser les prestations nécessaires suite à la mise en œuvre du logiciel :

- Livrer les nouvelles versions et les présenter
- Recevoir et instruire les demandes d'intervention
- Assurer le suivi des demandes d'interventions et apporter des réponses à ces demandes
- Assurer l'intégration du logiciel au SI et étudier les interfaces
- Assurer une assistance téléphonique du lundi au vendredi

Maintenance de 2^{ème} niveau :

Le titulaire doit réaliser les prestations nécessaires au maintien des caractéristiques fonctionnelles et des performances du logiciel. La maintenance concerne des actions :

- Règlementaires
- Correctives
- Adaptatives simples
- Préventives
- Évolutives

Novembre 2022	Cahier des clauses techniques particulières	29/38
---------------	---	-------

7.3. Lot 3 : formation et transfert de compétences

Le fournisseur aura en charge l'organisation des formations afin de garantir le transfert de compétences :

- A la cellule opérationnelle
- Au service informatique
- A l'ensemble des utilisateurs gestionnaires de planning (environ 50 personnes)

La formation portera sur le paramétrage technique et fonctionnel du logiciel, son utilisation et les différentes possibilités qu'offre le logiciel. Les sessions traiteront des aspects théoriques et de la mise en pratique de l'outil.

A l'issue de la formation, les référents devront être capables de paramétrer et d'utiliser l'application, de former les utilisateurs courants et de répondre à leurs interrogations.

Le fournisseur devra proposer un plan de formation détaillé qui précisera le nombre de jours de formation nécessaires pour chaque profil d'utilisateur. La formation sera obligatoirement accompagnée d'un support en version papier et électronique disponible pour chaque participant.

Le fournisseur donnera accès à minima aux documentations suivantes :

- Description des fonctionnalités des différents composants de la solution
- Manuel de paramétrage des différents modules
- Manuel utilisateur
- Document d'exploitation

Les documentations doivent être mises à jour lors de changements de version. Idéalement, celles-ci sont également accessibles via un extranet mis à disposition des clients.

Le fournisseur organisera également une formation dédiée aux personnes en charge de l'administration technique de la configuration (Service informatique).

Elle traitera toutes les tâches liées à :

- L'exploitation : arrêt et démarrage du serveur et des applications,
- La surveillance des services, du plan de sauvegarde,
- Du paramétrage, de la configuration et de la maintenance des différentes interfaces applicatives.

Le fournisseur transmettra un mode opératoire permettant un arrêt et un redémarrage complets du système pour l'inclure dans les PCA et PRA.

8. TRANSFERT DES PROPRIETES ET DES MATERIELS

Le transfert de propriété des matériels entre le fournisseur et l'AHB n'interviendra qu'à la date de signature de vérification du service régulier du logiciel. Jusqu'à cette date, le fournisseur reste entièrement responsable de ses matériels et des éventuels dégâts qu'ils pourraient causer et doit impérativement prendre toutes les précautions nécessaires : assurance contre le vol...

9. ENGAGEMENT DE CONFIDENTIALITE DU FOURNISSEUR

L'ensemble des salariés exerçant à l'AHB est soumis aux règles du secret professionnel et doit en respecter les dispositions générales. De même tout professionnel externe intervenant sur ses sites est soumis à la même obligation. Plus précisément :

Les supports informatiques et documents fournis par l'AHB au fournisseur restent la propriété de l'AHB.

Les données contenues dans ces supports et documents sont strictement couvertes par le secret professionnel (article 226-13 du code pénal), il en va de même pour toutes les données dont le fournisseur prend connaissance à l'occasion de l'exécution du présent contrat.

Le fournisseur s'engage à prendre toutes précautions utiles afin de préserver la sécurité et la protection des informations et notamment d'empêcher qu'elles ne soient déformées, endommagées ou communiquées à des personnes non autorisées.

Le fournisseur s'engage donc :

- à respecter les obligations suivantes et à les faire respecter par son personnel :
 - ne prendre aucune copie des documents et supports d'information qui lui sont confiés, à l'exception de celles nécessaires à l'exécution de la présente prestation prévue au contrat;
 - ne pas utiliser les documents et informations traités à des fins autres que celles spécifiées au présent contrat ;
 - ne pas divulguer ces documents ou informations à d'autres personnes, qu'il s'agisse de personnes privées ou publiques, physiques ou morales ;
- à communiquer sans retard à l'AHB :
 - toute demande contraignante de divulgation des données à caractère personnel ;
 - toute demande reçue directement des personnes concernées sans répondre à cette demande, à moins que le Titulaire ait été expressément autorisé à le faire ;
 - tout accès fortuit ou non autorisé, faille de sécurité dont le Titulaire aurait connaissance au cours de l'exécution du contrat.
- prendre toutes mesures permettant d'éviter toute utilisation détournée ou frauduleuse des fichiers informatiques en cours d'exécution du contrat ;

- prendre toutes mesures de sécurité, notamment matérielle, pour assurer la conservation et l'intégrité des documents et informations traités pendant la durée du présent contrat ;
- et en fin de contrat procéder à la destruction de tous fichiers manuels ou informatisés stockant les données à caractère personnel saisies pour le compte de l'AHB, selon l'outil choisi par l'AHB. Le fournisseur apporte la preuve de cette destruction.

A ce titre, le fournisseur ne pourra sous-traiter l'exécution des prestations à une autre société, ni procéder à une cession de marché sans l'accord préalable de l'AHB.

L'AHB se réserve le droit de procéder à toute vérification qui lui paraîtrait utile pour constater le respect des obligations précitées par le fournisseur.

Le fournisseur s'engage notamment à traiter rapidement et comme il se doit toute demande d'informations de l'AHB permettant de garantir le respect et l'effectivité de ses obligations de sécurité et de confidentialité. Il s'oblige à ce que ces informations soient mises à jour régulièrement ou sur demande de l'AHB. Le fournisseur permet la réalisation d'audit par l'AHB ou un organe de contrôle composé de membres indépendants, possédant les qualifications professionnelles requises, soumis à une obligation de secret et choisis par l'AHB, sous réserve qu'ils ne soient pas des concurrents directs du fournisseur. Le fournisseur s'engage à coopérer de bonne foi et sans réserve dès lors qu'il sera avisé d'un éventuel audit.

En cas de non-respect des dispositions précitées, la responsabilité pénale du titulaire peut être également engagée sur la base des dispositions des articles 226-17 et 226-22 du nouveau code pénal.

L'AHB pourra prononcer la résiliation immédiate du contrat, sans indemnité en faveur du fournisseur en cas de violation du secret professionnel ou de non-respect des dispositions précitées.

Dans le cadre de notre démarche qualité / sécurité / gestion des risques, et en accord avec nos engagements pris lors de la certification HAS, tout personnel extérieur à l'établissement intervenant sur le système d'information s'engage à prendre connaissance de la charte informatique de l'établissement.

10. ENGAGEMENT SUR LA SECURITE ET SUR LA TELEMANTENANCE

Le fournisseur met à la disposition de l'AHB toutes les informations nécessaires pour démontrer le respect des garanties de sécurité suffisantes imposées au fournisseur.

Le fournisseur s'engage vis-à-vis de la confidentialité des informations auxquelles son personnel peut avoir accès. Chaque personne concernée doit avoir signé un engagement individuel de confidentialité annexé à son contrat de travail.

Le fournisseur doit s'engager vis-à-vis des actions que le personnel peut effectuer. Chaque personne concernée doit avoir signé un engagement individuel de limitation de ses actions au seul besoin des interventions.

Le fournisseur doit assurer la sécurité de sa plateforme d'intervention à distance, des points de vue accessibilité, protection des données et des logiciels.

Le fournisseur doit restreindre les accès logiques des postes d'intervention aux seules personnes autorisées.

Le fournisseur doit restreindre autant que faire se peut les accès physiques des postes d'intervention aux seules personnes autorisées. A minima, le fournisseur doit sensibiliser les personnes autorisées, à la sécurisation des accès (physiques et logiques) des postes d'intervention et fournir les postes d'intervention et les moyens de sécurité associés.

Le fournisseur doit être en mesure de déterminer en toute circonstance l'identité de toute personne qui se connecte ou s'est connectée sur sa plateforme et en assurer la traçabilité.

Le fournisseur doit mettre en œuvre des moyens et des procédures conformes aux règles de l'art, pour lutter contre les incidents pouvant affecter la sécurité du SIS ou ses informations ou la sécurité de l'intervention elle-même.

Les interventions de télésurveillance et de télémaintenance doivent être planifiées. Le filtrage de l'accès distant aux équipements concernés ne doit autoriser l'accès que dans les périodes convenues avec l'AHB. Une procédure d'exception peut être prévue pour autoriser temporairement l'accès en dehors de ces plages, afin de répondre à des besoins d'intervention en urgence.

Avant d'accorder l'accès, le fournisseur d'une intervention de télémaintenance doit s'assurer des dispositions prises sur la sécurité des données et des traitements à définir au préalable par voie contractuelle.

Toute intervention de télémaintenance doit faire l'objet d'un rapport transmis à l'AHB par le fournisseur, dans les meilleurs délais. La forme du rapport est à déterminer lors de la signature du contrat entre le responsable du SIS et le fournisseur (document, message électronique de synthèse...). Le mode de transmission du rapport est également à déterminer lors de la signature du contrat (envoi par

messagerie électronique, mise à disposition sur l'espace client du site du fournisseur...).

Les interventions de téléassistance s'effectuent sous le contrôle de l'AHB. Il appartient à chaque bénéficiaire :

- d'autoriser explicitement la prise de main ou le suivi à distance de son poste de travail (affichage d'une demande d'action d'autorisation sur le poste par exemple) ;
- d'exiger, s'il le souhaite, de moduler l'accès aux données.
- d'être présent et de suivre les actions distantes sur son poste de travail pendant toute la durée de l'intervention.

La connexion directe du fournisseur sur des équipements contenant des applications ou des informations à caractère personnel doit être évitée. Dans la mesure du possible, un point (ou passerelle) d'accès distant est mis en place pour accéder aux équipements objets de l'intervention à distance.

Un dispositif de filtrage doit autoriser uniquement les flux nécessaires à l'intervention à distance. Ce dispositif peut être à base de filtrage d'adresse IP ou de liste blanche de certificat par exemple.

Chaque équipement objet d'une télésurveillance ou d'une télémaintenance doit disposer d'un compte réservé à cette fin et dont les paramètres d'identification et d'authentification sont différents de ceux de tout autre équipement. Tous les comptes existant par défaut doivent être supprimés ou désactivés, ou leurs paramètres d'identification et d'authentification modifiés.

En cas d'absence prolongée de trafic dans une session, des mécanismes de surveillance doivent clore automatiquement toute session d'échange établie (en direct ou de part et d'autre du point d'accès) entre la plateforme et un équipement objet de l'intervention. Le délai de déconnexion automatique, à convenir en fonction des caractéristiques de l'intervention à distance, doit être aussi court que possible.

Le fournisseur retenu s'engage à signer et à respecter les documents de l'AHB, notamment la charte des fournisseurs ainsi que les conditions d'utilisation des données de l'AHB

11. CALENDRIER

11.1. Calendrier de la consultation

La réception des offres est attendue le 9 janvier 2023 sur un support numérique à :
c.collobert@ahbretagne.com (taille maximale du mail 10 Mo)

Le candidat peut prévoir une copie de sauvegarde par courrier au :

AHB Plouguernevel
Direction des Ressources Humaines
2, route de Rostrenen
22 110 PLOUGUERNEVEL

Dans ce cas, le courrier doit prévoir une sous-enveloppe identifiée « Réponse de la société XXXXX à la consultation pour la solution de gestion des plannings - Ne pas ouvrir »

Les 3 meilleures offres sur la base des critères définis seront invitées à présenter leur offre entre le 6 et le 8 février. Le plan de la présentation sera communiqué au fournisseur avec la date et les horaires de passages au moins 8 jours avant l'audition.

Les candidats auditionnés seront invités à confirmer les précisions fournies pendant l'audition en actualisant leur dossier de réponse pour le 13 février.

La notification du choix est prévue courant mars 2023.

11.2. Calendrier de déploiement

Le prestataire indiquera au plus tôt le planning de mise en œuvre correspondant à la réalisation du projet en indiquant le détail et les actions attendues de la part de l'association.

L'objectif est de disposer d'une solution :

- Mise en ordre de marche à fin septembre 2023
- Déploiement des fonctions clés à partir d'octobre 2023 (selon plan de déploiement préconisé par le candidat) sur deux ou 3 unités
- Vérifications d'aptitude des modules novembre 2023
- Adaptations de paramétrage et évolutions éventuelles (développements) si dysfonctionnements bloquants ou graves ➔ à déterminer en cadrage du déploiement
- Généralisation du déploiement janvier 2024

Novembre 2022	Cahier des clauses techniques particulières	35/38
---------------	---	-------

12. CRITERES DE CHOIX

Le choix de la solution retenue s'effectuera à partir des critères classés par ordre d'importance :

- Valeur fonctionnelle & technique de la solution : 40%
 - Couverture fonctionnelle
 - Ergonomie
 - Interopérabilité avec le SI Existant
- Prestation de mise en œuvre et conduite du service : 30 %
 - Formalisation de la réponse au cahier des charges
 - Prestations d'accompagnement de la mise en œuvre (dont expérience du consultant dans le secteur FEHAP)
 - Organisation du support et du maintien en condition opérationnelle
- Coût global de la solution : 30%

13. DOSSIER DE REPONSE

Dans le cadre de ce dossier, le candidat constituera un dossier de réponse composé du :

- **Cadre de réponse au format Excel** (annexe 11) avec une copie de référence au format PDF, contenant les onglets suivants :
 - Réponse : Nom de la société, date de réponse, porteur de l'offre
 - Société : fiche de la société
 - Références
 - Bdprix : bordereau de prix
 - Fonctionnalités : fonctionnalités générales du produit
- **Un mémoire technique et financier** respectant le plan de réponse suivant :
 - La société
 - Présentation du prestataire
 - Description des activités de la société
 - Présentation des références significatives
 - Description des autres activités
 - La prise en compte du projet
 - La compréhension du besoin
 - Les facteurs clés de succès
 - Les principaux risques identifiés
 - Présentation de l'offre
 - Services applicatifs proposés « clé en main »
 - Présentation synthétique des modules ou composants logiciels répondant à la solution cible
 - Architecture logicielle et système
 - Intégration avec le système d'information existant
 - La mise en œuvre de la solution
 - Méthodologie générale d'installation et de déploiement
 - Organisation de l'équipe projet
 - Planning général (prestations, durée, livrables)
 - Offre de service pour la continuité et la disponibilité de la solution
 - Centre support (plage de service, niveau de service ...)
 - Engagements des niveaux de service
 - Maintenance corrective et évolutive (modalité d'application, fréquence ...)
 - La proposition financière (voir décomposition du cadre de réponse)
 - Annexes

Les réponses aux exigences du classeur « Cadre de réponse » doivent faire l'objet d'une argumentation systématique (un complément est possible par renvoi au mémoire technique, mais sur la base d'un numéro de section ou numéro de page précis).

14. ANNEXES

- ➔ Annexe 1 : Exemple de planning First
- ➔ Annexe 2 : Exemple de planning Excel avec code couleur
- ➔ Annexe 3 : Le référentiel GTT (en cours d'élaboration)
- ➔ Annexe 4 : Exemple de cycles futurs
- ➔ Annexe 5 : Memento RH
- ➔ Annexe 6 : Planning du projet RH dans sa globalité
- ➔ Annexe 7 : Conventions CCN 51
 - CCN 51 : [Convention collective nationale des établissements privés d'hospitalisation, de soins, de cure et de garde à but non lucratif du 31 octobre 1951. - Légifrance \(legifrance.gouv.fr\)](#)
- ➔ Annexe 8 : Conventions CCN 66
 - CCN 66 : [Convention collective nationale de travail des établissements et services pour personnes inadaptées et handicapées du 15 mars 1966. Mise à jour au 15 septembre 1976. Champ d'application fusionné avec celui de la convention collective nationale des médecins spécialistes qualifiés au regard du conseil de l'ordre travaillant dans des établissements et services pour personnes inadaptées et handicapées \(IDCC 1001\) par arrêté ministériel du 16 novembre 2018 et avec celui de la convention collective des centres d'hébergement et de réadaptation sociale \(accords CHRS\) \(IDCC 783\) par arrêté ministériel du 5 août 2021. - Légifrance \(legifrance.gouv.fr\)](#)
- ➔ Annexes 9 : Accord collectif d'entreprise relatif à la réduction et l'aménagement du temps de travail, avenant n°1 et n°2 à l'accord collectif d'entreprise relatif à la RTT et accord de substitution (ESAT et SAVS de Glomel)
- ➔ Annexe 10 : Accord RTT en vigueur à l'AHB de Plouguernevel (CH –ESMS avec une particularité pour la MAS de Ploeuc l'hermitage)
- ➔ Annexe 11 : Cadre de réponse (fichier Excel) associé au présent cahier des charges avec la partie fonctionnalité