

Direction des Systèmes d'Information Service Projets & com'interne - Centre de service à distance

GESTION DE RELATION AUX CITOYENS ACQUISITION ET MAINTENANCE

CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIERES (CCTP)

Version du 9 janvier 2012

Ce document est la propriété de La Ville de Rennes et ne peut être divulgué à des parties tierces sans l'accord préalable de La Ville de Rennes.

Fiche historique du document

Date de modification	Auteur	Paragraphes	Objet
9/11/11	DC	Création	
9/11/11	MAB, JA	Révision complète du document	Organisation des rubriques et report de certaines informations en annexe
14/11/11	AC DK	Relecture du document	
28/11/11	NM	Relecture du document	
9/12/11	DC, NM	Relecture avant publication	
9/01/12	DC	Licence	Modification concernant la licence site

Glossaire

a) Sigles des Directions et Services Concernés

Terme	Définition
DSI	Direction des Systèmes d'Information et de Télécommunication
CARTE	Cartographie et 3D – Administration des SIG – Reprographie –
	Topographie – Edition
DGCOM	Direction Générale de l'Information et de la Communication
ICom	Service Innovation Numérique de la DGCOM
DCP	Direction de la Commande Publique
COPROD	Direction de Communication interne, projets et documentation

b) Définition des termes utilisés

Terme	Définition
CCTP	Cahier des Clauses Techniques Particulières
FOR	Fibre Optique Rennaise
RPV	Réseau privé virtuel
SIG	Système d'information géographique
GRC	Gestion de la Relation aux Citoyens

Table des matières

1.	Préamb	ıle	7
	1.1. Pre	sentation du document	7
	1.2. Int	erlocuteurs pour la prestation	7
2.	Présenta	tion générale	8
	2.1. La	Ville de RENNES	8
	2.2. L'a	ccueil usagers dans les services de la collectivité	8
	2.3. Vo	lumétrie : les flux actuels	9
	2.4. Le	s limites du fonctionnement actuel de l'accueil usager	9
3.	Présenta	tion du programme GRC	10
		principes	
	3.2. Or	ganisation de la conduite du programme "Gestion de la Relation à l'usager"	
	3.2.1.	Le centre de service à distance	11
	3.3. Pre	sentation de la direction maîtrise d'œuvre : la DSI	11
	3.4. Au	tres Services associés au projet	11
	3.4.1.	Le service Innovation Numérique	11
	3.4.2.	La mission E-administration	
4.	Objet de	e la mise en concurrence	12
		bjectif global de l'outil GRC	
5.	Environ	nement technique	13
	5.1. Le	s serveurs	13
	5.2. Le	s postes de travail	13
	5.3. Le	réseau	14
	5.4. Le	s données	14
		ssagerie	
	5.6. Dé	ploiement des applications	14
		vigateurs	
	5.8. Lie	n avec les outils bureautiques	15
	5.9. Le	applications existantes	15
	5.9.1.	La solution téléphonique	15
	5.9.2.	Annuaire d'entreprise kifékoi	15
	5.9.3.	Autres applications	16
	5.10. Ar	chivage	16
6.	Définiti	on fonctionnelle du système recherché	17
	6.1. Pre	sentation globale du système recherché	17
	6.2. Ci	cuit de l'information et des échanges	17
	6.3. For	nctionnalités attendues de l'outil GRC	18
	6.3.1.	Le portail interne de l'outil de GRC	18
	6.3.2.	Fonctionnalités d'usage	
	6.3.3.	Adaptation de la solution aux agents non-voyants	19
	6.3.4.	La gestion des utilisateurs et des comptes	
	6.3.5.	La gestion des droits dans l'outil GRC	
	6.3.6.	Gestion des usagers	
	6.3.7.	Gestion des demandes / réclamations / signalements / suggestions	22
	6.3.8.	Traitement de la demande par le "service expert"	

6.3.9.	Suivi des demandes par le centre de service	23
6.3.10.	Gestion des modèles de saisie des demandes	
6.3.11.	Gestion des modèles de réponse	24
6.3.12.	Gestion des réponses	24
6.3.13.	Agenda / Prise de rendez-vous	24
6.3.14.	Gestion des données	24
6.3.15.	Pilotage de la gestion de la relation aux citoyens	24
6.3.16.	La base de connaissances de l'outil interne GRC	
6.4. Fon	ctionnalités attendues pour le guichet numérique et l'application mobile	26
6.4.1.	Caractéristiques attendues pour le guichet numérique	
6.4.2.	Les formulaires à mettre en place sur le guichet numérique	27
6.4.3.	La gestion et suivi des demandes faites sur le guichet numérique	
6.4.4.	Liens entre le guichet numérique et l'outil GRC	
6.4.5.	La gestion des droits du guichet numérique	
6.4.6.	Statistiques sur le guichet numérique	
6.4.7.	Compatibilité avec les navigateurs Web	
6.4.8.	L'hébergement du guichet numérique – solution de base	
6.4.9.	L'hébergement du guichet numérique – option	
6.4.10.	L'accès au système d'information	
6.4.11.	Charte graphique et mise en place du guichet numérique	
7. Les inter	faces à développer	
	tration	
	istiques: Requêtes et Etats	
	amétrage	
	ninistration de la solution	
8.3.1.	Déploiement des mises à jour et environnement de test	
8.4. Per	formances	
	des référentiels et conformité CNIL	
	ıformité par rapport à la CNIL	
	tions attendues	
10.1. Ass	istance à l'installation, au paramétrage et à l'accompagnement	39
	Assistance à l'installation	
10.1.2.	Assistance au paramétrage	39
10.1.3.	Accompagnement	
10.1.4.	Organisation du déploiement	
10.2. Tra	nsfert de compétences	
	ntenance et service de suivi du progiciel	
10.3.1.	Echanges avec le prestataire	
10.3.2.	Périodes d'intervention	
10.3.3.	Délais d'intervention	42
10.3.4.	La maintenance corrective, l'aide à l'exploitation et le support utilisateur	44
10.3.5.	La maintenance préventive et évolutive	
10.3.6.	Modalités de la maintenance	
10.3.7.	Obligations du titulaire	
10.3.8.	Obligations de la Ville de Rennes	
10.3.9.	Propriété intellectuelle	
10.3.10.	Opérations de vérifications des prestations	
10.4. Opt	ion: hébergement en interne du guichet numérique	
	ces.	

12. Claus	se de confidentialité applicable aux co-contractants de la Ville de Rennes et à leu	rs sous-
	ntuels	
13. Déroi	ulement du marché	51
13.1. Ph	ase: mise en œuvre initiale	51
13.1.1.	GRC et base de connaissance intégrée	51
13.1.2.	Guichet numérique	51
13.2. Ph	ase: garantie et maintenance	52
13.3. Co	mmande de prestation sur bordereau de prix unitaire (BPU)	52
13.4. Mo	odalités de paiement	52
14. Caler	ndrier prévisionnel	53
15. Anne	xes	54
15.1. An	nexe 1 : Définition des besoins en terme de gestion des comptes à partir d'un exe	emple
	tion	
	nexe 2 : Champs de base identifiés pour la gestion du compte usager	
15.3. An	nexe 3 : La typologie des demandes identifiées pour le premier périmètre	58
15.4. An	nexe 4 : Les formulaires à développer pour le guichet numérique	
15.4.1.	Annexe 4 a : Champs des formulaires « demande Etat-Civil »	65
15.5. An	nexe 5 : Les interfaces à mettre en place	
15.5.1.	Interface entre l'outil GRC et la téléphonie	70
15.5.2.	Interface entre l'outil GRC et le serveur de messagerie	70
15.5.3.	Interface entre l'outil GRC et l'annuaire d'entreprise, le kifékoi	70
15.5.4.	Interface avec le référentiel géographique des voies et adresses de la Ville de F	Rennes
1	saisie des informations de localisation	
	nexe 6 : Référentiel géographique des voies et adresses : Structure de la base de	
POSTGRE	ES/POSTGIS	
15.6.1.	Vue sur une table des communes : R_COMMUNE	75
15.6.2.	Vues sur les voies	76
15.6.3.	Vue sur les points adresses : V_ADRESSE_PNT	
15.6.4.	Extrait de V_ADRESSE_PNT	
15.6.5.	Vue sur les extensions : R_EXTENSION	
15.6.6.	Vue sur les bâtiments : R_BATIMENT	
15.6.7.	La gestion des adresses dans la solution GRC	79
15.7. An	nexe 7 : Formulaire actuel "postuler à un emploi" du site rennes.fr	81

1. Préambule

1.1. Présentation du document

Ce document constitue le cahier des clauses techniques particulières (CCTP) élaboré pour la mise en place d'une solution pour la Ville de Rennes, le transfert de compétences techniques, le transfert de compétences vers les utilisateurs et la maintenance applicative. Ce CCTP décrit :

- le contexte,
- les fonctionnalités attendues de la solution,
- la description de la configuration technique dans laquelle le produit devra s'intégrer,
- les prestations et la démarche attendues pour leur réalisation.

Ce document est indissociable des documents intitulés « Cadre de Réponse » et "Bordereau de prix unitaires" qui devront être dûment remplies et complétées de toutes les pièces demandées.

1.2. <u>Interlocuteurs pour la prestation</u>

Fonctionnel: Marie-Andrée Briand

Tel: 02.23.62.15.56

email: ma.briand@ville-rennes.fr

Johanna Abolgassemi Tel. 02.23.62.11.16

Email: j.abolgassemi@agglo-rennesmetropole.fr

Administratif : Vololona Cupif (Direction de la Commande Publique)

Tel: 02.23.62.11.30

 $Fax: 02.23.62.11.29-email: \underline{V.Cupif@agglo-rennesmetropole.fr}$

Technique: David Charil (Informatique)

Tel: 02.23.62.17.00

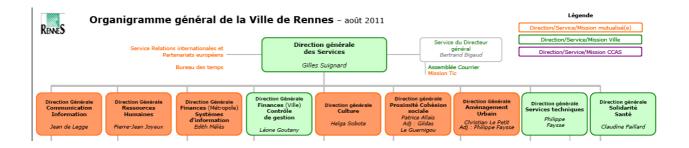
Fax: 02.23.62.17.09 – email: D.Charil@agglo-rennesmetropole.fr

2. Présentation générale

2.1. La Ville de RENNES

La Ville de Rennes appartient à Rennes Métropole qui rassemble près de 400 000 habitants avec une progression démographique significative (Rennes Métropole enregistre la 3ème plus forte progression démographique nationale depuis 2000 - source : INSEE- et 60 % de la population a moins de 40 ans).

La mairie de Rennes compte 3 800 agents qui travaillent au service des 215 000 habitants (population au 01/01/2006, limite territoriale au 01/01/2008). La relation avec les habitants constitue le cœur de métier pour environ 300 agents.



2.2. L'accueil usagers dans les services de la collectivité

Les situations d'accueil à la Ville de Rennes sont aussi variées par la nature de la prestation (demande de logement social, déclaration d'un décès, inscription au Conservatoire etc.) que par le niveau d'accompagnement de l'usager par les services.

Pour être au plus près de ses habitants et faciliter l'accès aux services publics pour tous les usagers, la Ville de Rennes a développé dès les années 1990, des accueils décentralisés dans les quartiers : les Directions de Quartier et les Mairies de Quartier (accueils pour des démarches administratives, titres, état civil), permanences des élus, antennes de la Direction Éducation Enfance, accueils pour le service Aide à Domicile... Dans cette même optique de promouvoir l'accès aux services, la Ville de Rennes a par ailleurs créé, avec ses partenaires, des regroupements de services dans les quartiers, les Espaces Sociaux Communs (ESC) où, selon les secteurs, le Centre communal d'action sociale (CCAS), le Centres départementaux d'action sociale (CDAS), la Caisse des Allocations Familiales (CAF) et les services municipaux offrent un accueil aux habitants. Dans le centre ville, des accueils sont assurés à l'Hôtel de Ville (accueil d'informations générales, permanences élus, titres et Etat Civil) et sur d'autres sites centraux.

En terme de rattachement, les accueils sont aujourd'hui positionnés dans toutes les direction générales de l'administration (DGA) de la mairie :

- > La Direction des Prestations Administratives à la Population (DPAP) qui accueille un grand nombre d'usagers, ainsi que les Directions de quartier font partie de la Direction Générale de la Proximité et Cohésion sociale,
- > Les services sociaux sont regroupés dans une Direction Générale Santé Sociale,

- > Les services techniques qui gèrent des flux importants de demandes (interventions sur la voie publique ou dans les espaces verts, autorisations de stationnement...) sont intégrés dans une Direction Générale des Services Techniques,
- > Le standard téléphonique est rattaché à la Direction des Systèmes d'Information et le service courrier fait partie des services rattachés au Directeur Général des Services. Ces deux services seront regroupés en 2012 pour constituer la première équipe opérationnelle du programme GRC.

2.3. Volumétrie : les flux actuels

Hors équipements sportifs et culturels, la Ville de Rennes accueille environ 210 000 usagers / an dans ses services.

Environ 500 000 d'appels entrants sont pris en charge par le standard / an. En 2010, 67 689 d'appels téléphoniques ont été traités par le standard spécifique de la DPAP (dont 17 511 consultations du serveur vocal).

Environ 260 000 courriers et 18 000 mails transitent par le service courrier / an. 133 500 courriers, mails et fax sont traités à l'Etat Civil.

Toujours en 2010, sur le site rennes.fr sont enregistrés 124 000 consultations de la rubrique "Démarches en ligne", 120 000 visites de l'annuaire d'organismes, 30 000 au guide des droits et des démarches et 21 000 consultations des emplois. 66 500 actes envoyés par courrier suite à une demande depuis le site Internet VDR

La mairie a délivré environ 133 500 copies et extraits d'actes, 15 445 cartes nationales d'identité et 9 048 passeports en 2010.

2.4. Les limites du fonctionnement actuel de l'accueil usager

Depuis plusieurs années, la Ville de Rennes a mis en œuvre des **démarches d'amélioration de la qualité de service aux usagers** à l'image de la démarche Qualité Accueil qui vise à renforcer le professionnalisme des acteurs de la relation avec les usagers. La collectivité souhaite maintenant structurer davantage la relation à l'usager pour faciliter l'accès à ses services pour tout citoyen.

Vu de l'usager, la lisibilité et la simplicité sont à parfaire. Il y a actuellement un patchwork de services municipaux (points d'accès, horaires d'ouverture, dénominations) et une capacité limitée à donner des informations sur le suivi de dossier (traçabilité des demandes quasi inexistante)

Vu de l'interne, un pilotage de la qualité et de la performance s'impose. Aujourd'hui, la **relation** citoyens est « éclatée », la démarche globale (flux & médias, bénéficiaires, activités, moyens) n'est pas consolidée, l'optimisation est difficile à envisager en l'état et les outils sont perfectibles

3. Présentation du programme GRC

3.1. Les principes

La Ville de Rennes s'engage dans un projet ambitieux de gestion des échanges entre les habitants et les services municipaux.

Ce dispositif de GRC aborde la relation avec les citoyens de façon globale. Elle vise à :

- simplifier et améliorer la qualité du service aux citoyens quelque soit le média utilisé,
- élaborer des services publics adaptés aux nouveaux modes de vie des habitants et aux nouveaux usages des technologies.

La GRC doit permettre de construire **progressivement** une gestion optimale des échanges entre les habitants et les services municipaux en s'appuyant sur :

- une professionnalisation de la fonction d'accueil (physique, téléphonique et numérique)
- une plateforme technique de GRC
- une base de partage des connaissances et de l'information
- un guichet numérique, reflet dématérialisé des guichets d'accueil physique et téléphonique.

3.2. <u>Organisation de la conduite du programme "Gestion de la Relation à l'usager"</u>

Le Directeur Général des services assure le pilotage global du programme GRC.

Le service COPROD assure la maîtrise d'ouvrage du programme GRC et notamment la coordination des acteurs impliqués.

Responsable: Claudie Renault

Chargée de projet : Johanna Abolgassemi

Coordination transversale et administrateur fonctionnel

Missions du service COPROD:

- réalise ou fait réaliser par des consultants externes les études d'organisation liées à une évolution des missions, des prestations ou en vue de résoudre un problème de fonctionnement
- > pilote le dispositif contrats d'objectifs
- > conduit des projets transversaux liés à la modernisation ou à l'adaptation de l'administration
- > assure la gestion d'Intranet
- > assure la gestion des outils de communication interne

Moyens: 14 agents

3.2.1. Le centre de service à distance

Responsable: Marie-André Briand

<u>Missions</u>: Chargée de projet en phase de mise en œuvre, puis pilotage opérationnel et management d'équipe.

Missions du centre de service :

➤ assure la gestion de l'ensemble des contacts distants (téléphone, courrier, mails) des usagers avec la Ville de Rennes.

Moyens: 19 agents à l'ouverture. Effectif cible des accueils GRC: 50 agents.

3.3. Présentation de la direction maîtrise d'œuvre : la DSI

Responsable: Nathalie Marin

Missions:

- ➤ Définit l'architecture des systèmes d'information
- Met à disposition des services les moyens matériels (informatique et télécoms) ainsi que les logiciels nécessaires à leur activité en assurant la cohérence générale
- Assure l'exploitation et la maintenance des systèmes informatiques et télécoms
- Assure l'accueil téléphonique des usagers, les renseigne et oriente les appels en fonction des demandes

Moyens: 64 agents

3.4. Autres Services associés au projet

3.4.1. Le service Innovation Numérique

Responsable de service : Bernadette KESSLER

Missions:

- > est le centre de compétence et de cohérence du multimédia
- > participe activement à la définition et à la mise en œuvre de la e-administration
- > analyse les évolutions de comportements vis à vis des nouvelles technologies.

Moyens: 5 agents

3.4.2. La mission E-administration

Chargée de mission : Dominique Kergosien

Missions:

- ➤ Coordonne et mettre en cohérence l'offre de services en ligne de la Mairie avec les projets internes ou externes existant.
- > Structure et développe les échanges dématérialisés entre la collectivité et ses partenaires.

4. Objet de la mise en concurrence

La mise en concurrence porte sur l'acquisition, le déploiement et la maintenance d'une solution progicielle de Gestion de la Relation aux Citoyens (de type outil CRM) avec une base de connaissance intégrée et un guichet numérique :

Progiciels

- o la fourniture et la mise en œuvre des progiciels nécessaires.
- o la fourniture d'une documentation technique complète rédigée en langue française. Tout rectificatif ou complément à cette documentation devra également être fourni sans supplément de prix.

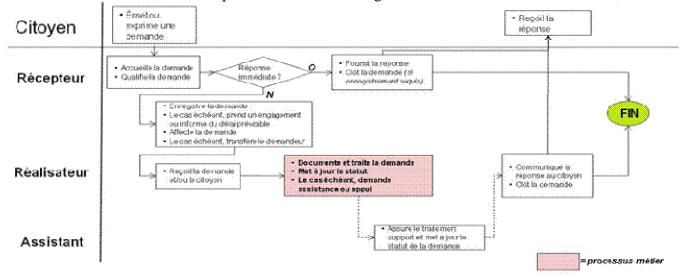
Prestations

- L'hébergement externe d'un site Web (guichet numérique)
 En option : L'hébergement interne d'un site Web
- o l'assistance à l'installation et au paramétrage des progiciels,
- o l'assistance au démarrage auprès des différents utilisateurs,
- o le transfert de compétences vers le personnel affecté à l'administration et l'exploitation du système dont un utilisateur non-voyant.
- o la mise en place d'un environnement de test.
- o la maintenance et le suivi des progiciels.

4.1. L'objectif global de l'outil GRC

La Ville de Rennes souhaite se doter d'un système permettant :

- de gérer les contacts usagers quelque soit le média utilisé par ceux-ci
- d'assurer la traçabilité et l'historique des contacts associés entre les usagers, les tiers en général, et leurs interlocuteurs Ville de Rennes
- d'assurer un suivi des demandes / réclamations / signalements et suggestions
- de mettre en place d'éventuelles actions pro actives (campagnes d'information, évènements,...) générées par la Ville de Rennes
- de disposer d'une source d'information fiable, partagée par tous les intervenants de la Ville de Rennes.
- d'optimiser globalement les moyens (humains, techniques) de la Ville de Rennes par un pilotage adapté de la GRC,
- d'établir des statistiques sur les contacts usagers et sur l'activité des services GRC,...



Vue sous l'angle de **la relation client**, la solution couvrira à minima les activités suivantes :

- L'accueil et la prise en charge des demandes, suggestions, signalements et réclamations (physique, par téléphone, par courrier, fax ou mail).
- L'accès aux informations utiles pour une prise en charge efficace des demandes
- La gestion des contacts permettant un suivi, l'analyse des échanges et la mise en place d'actions proactives (campagnes d'information, évènements,....).

Vue sous l'angle **du traitement** des métiers, la solution assurera les interfaces avec les outils métiers, soit pour y recueillir des informations nécessaires à son alimentation, soit pour y retranscrire des informations qui auront été saisies dans l'outil GRC.

Exemples d'outil à connecter :

- Annuaire municipal « Kifékoi »
- Système d'information géographique
- Outils métiers (Ex : e-recrutement, Actes en ligne d'Etat-civil, ...)

5. Environnement technique

La DSI mutualisée de Rennes-Métropole et de la Ville de Rennes mettra en place le matériel nécessaire au bon fonctionnement de la solution proposée en ce qui concerne le réseau, les postes de travail personnels, le ou les serveurs et la ou les bases de données. Les prestataires devront toutefois énoncer clairement les pré-requis et le détail de l'architecture à mettre en œuvre pour la bonne marche du système.

5.1. Les serveurs

Les serveurs (applicatif, web, de données...) qui hébergeront la solution seront des serveurs virtuels créés dans un environnement Vmware ESX version 4.

Au niveau système, ces serveurs pourront être sous Windows 2003 Server, W2008 Server ou sous Linux (si possible CentOS ou Debian).

L'annuaire technique utilisé est l'Active Directory version Windows 2008.

Les serveurs Windows sont protégés au niveau virus par Endpoint de Symantec.

Tous les serveurs sont sauvegardés via Data Protector V6 et protégés au niveau électrique.

L'utilisation de clé de protection physique (dongle) est vivement déconseillée.

5.2. Les postes de travail

Les logiciels installés sur les PC sont les suivants :

- Windows XP et Pack Office 2000, Windows XP et Pack Office 2003 ou Windows 7 et Pack Office 2003
- o Open Office 3
- o Symantec Endpoint 11
- o Acrobat Reader (V5 minimum)
- o IE 8, Firefox 3.5

Les logiciels installés sur les Mac sont les suivants :

- o OS 10.4.11 mini; 10.5, 10.6 ou 10.7
- o Pack Office 2004 ou 2008
- o Symantec Endpoint 11
- o Safari 4, Firefox 3.0 et ultérieures

L'utilisation de clé de protection physique (dongle) est vivement déconseillée.

5.3. Le réseau

La salle informatique la plus importante en nombre de serveurs hébergés, de la DSI mutualisée Rennes-Métropole et Ville de Rennes, est localisée sur le site Vasselot. Une autre salle est également disponible à l'hôtel de Rennes-Métropole, avenue H.Fréville. L'application pourra être hébergée dans l'une ou l'autre des salles. C'est la DSI mutualisée qui prendra cette décision.

Le réseau est constitué dans l'immédiat de 3 réseaux interconnectés : le réseau du site des Champs Libres, le réseau de Rennes-Métropole et le réseau de la Ville de Rennes. Cette interconnexion est faite via le réseau FOR (Fibre Optique Rennaise) en 10 Gigabits.

Le réseau Ville de Rennes est constitué de 30 sites raccordés via FOR en gigabit-éthernet.

15 sites sont raccordés au réseau Ville via une offre opérateur (Alphalink) SDSL-VPN à 2 Mb/sec. 80 sites sont raccordés en ADSL-VPN via une offre Alphalink.

Le réseau de Rennes-Métropole est constitué d'un site principal : HRM (Htel de Rennes-Métropole) et de 3 sites distants qui sont reliés en SDSL via une offre OBS.

Les réseaux sont en cours de fusion dans le cadre de la mutualisation des services Ville de Rennes-Rennes Métropole.

Dans le cadre de ce projet les postes clients se situent sur des sites raccordés au site Vasselot par le réseau FOR. Toutefois, la solution devra pouvoir être utilisée sur des sites distants reliés en SDSL.

5.4. Les données

La DSI mutualisée a des compétences élargies sur les SGBD Oracle, Postgresql et SQL Server.

Si l'offre proposée s'appuie sur le SGBD Oracle, il conviendra d'utiliser de préférence le SGBD Oracle distribution Standard Edition version 10G. Pour Oracle il sera inutile de prévoir les licences dans le cadre de ce marché.

Les données seront stockées sur un San.

5.5. Messagerie

La solution mise en place en interne pourra s'appuyer sur le serveur de messagerie d'entreprise : Exchange 2007 et sur la solution téléphonique ToIP.

5.6. Déploiement des applications

La DSI utilise Landesk ou GPO d'Active Directory comme outils de déploiement des applications packagées dans le format MSI (Microsoft Windows Installer).

Les applications livrées à distribuer sur les postes de travail devront donc être packagées au format MSI afin d'en faciliter le déploiement.

5.7. Navigateurs

Dans le cas de livraison d'une ou plusieurs applications de type « web », l'interface devra être utilisable sous Mac comme sous PC, et sera compatible avec les navigateurs Internet standard (compatibilité Safari version 2.01 et ultérieures, IE versions 8.0 et ultérieures et Firefox versions 3.0. et ultérieures).

5.8. Lien avec les outils bureautiques

La suite bureautique mise en place par la DSI est la suite Microsoft Office en version 2003. En principe, les postes sous XP sont équipés d'Office 2003.

Une évolution est prévue en 2012 vers une nouvelle suite bureautique qui sera soit Office 2010, soit une suite du monde libre. Quoi qu'il en soit, une suite bureautique secondaire libre est et continuera d'être installée sur les postes. La possible migration ne sera pas terminée à la mise en œuvre de la GRC.

Les liens de la solution proposée avec les outils bureautiques devront être compatibles avec les choix de la DSI énoncés ci-dessus.

5.9. Les applications existantes

Dans le périmètre de ce projet, il est important de noter que la Ville de Rennes dispose ou disposera des applications suivantes :

- un progiciel de téléphonie du centre d'appel
- > un annuaire d'entreprise, le kifékoi

5.9.1. <u>La solution téléphonique</u>

La solution téléphonique en place est la solution ToIP d'Alcatel version 9.1, avec le module CCD (Call Center Distribution).

5.9.2. Annuaire d'entreprise kifékoi

L'annuaire d'entreprise est un meta annuaire.

Son rôle fonctionnel est la centralisation d'informations sur les agents de la collectivité. Il constitue également un référentiel des entités (directions, services, ...) auxquelles appartiennent les agents.

Toutes les informations sont dans une base de données Oracle. Le kifékoi n'est pas un annuaire de type LDAP. Chaque application connexe se connectera directement à la base du kifékoi ou bénéficiera de vues ou d'exports vers une base de données ou un annuaire LDAP sur mesure.

Les applications du "kifékoi" sont diverses et variées. Il est prévu d'exporter et de synchroniser ses informations vers des annuaires LDAP auxquels se connecteront les applicatifs. Des vues Oracle seront fournies.

On y trouvera notamment un organigramme multi-collectivités et l'ensemble des agents y travaillant avec les fonctions et missions exercées.

5.9.3. Autres applications

Dans le cadre de la mise en place de formulaires sur le guichet numérique, la solution pourra être amenée à s'interfacer avec différentes solutions comme :

- e-recrutement, application interne pour le recrutement des agents et donc la publication des offres d'emploi
- les logiciels de la Direction des Prestations Administratives à la population
 - MELODIE logiciel d'état-civil de la société ARPEGE
 - SUFFRAGE logiciel de gestion des listes électorales de la société LOGITUD Solutions, ZAC du Parc des Collines, 53 rue Victor Schœlcher, 68200 MULHOUSE.
 - L'outil de Prise de rendez-vous pour les passeports biométriques e-Appointment, de la société ESII
- le logiciel GIMA, gestion du patrimoine et des interventions pour les services techniques de la société GFI.
- L'espace famille de la société ARPEGE permettant notamment un paiement en ligne des factures relatives au secteur petite enfance
- Le compte piscine de la société IREC permettant aux usagers de recharger leur compte en ligne.
- ...

Dans ce cahier des charges, seules les interfaces avec e-recrutement et l'état-civil seront spécifiées. Les autres sont citées à titre indicatif et pourront éventuellement faire l'objet de développements complémentaires.

5.10. Archivage

Comme toutes les données à la Ville de Rennes, les éléments stockés dans l'outil devront pouvoir être transférés dans un système d'archivage. Ces transferts sont régis par un plan de versement qui cible les documents à archiver et le moment où ils sont archivés. Certains documents ne sont pas archivés mais détruits. Toutes ces règles constituent le tableau de gestion.

Le système devra donc permettre d'établir des règles informatiques reprenant les règles des tableaux de gestion ainsi que des possibilités d'extraction de données et de leurs métadonnées associées aux normes fixées dans le protocole standard d'échange.

La production des états statistiques au format PDF/A1a serait appréciée.

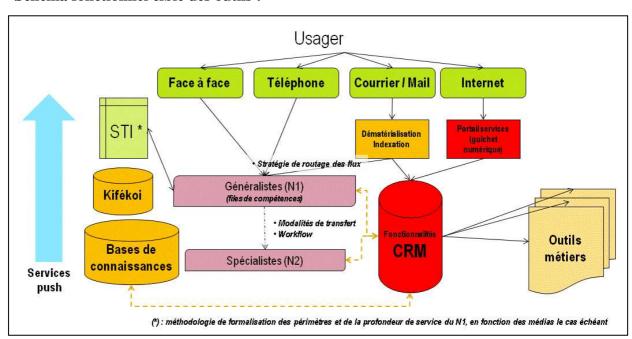
6. <u>Définition fonctionnelle du système recherché</u>

6.1. Présentation globale du système recherché

La ville de Rennes souhaite acquérir :

- Une solution GRC avec une base de connaissance intégrée
 - Une solution GRC pour prendre en charge la gestion des réclamations et des demandes nécessitant l'intervention des services de la Ville de Rennes arrivant par mail, courrier, téléphone ou en guichet physique
 - O Une base de connaissance pour permettre la consultation des informations pratiques relatives à la fois par les agents chargés de l'accueil et par les usagers.
- Un guichet numérique qui permettra à l'usager d'effectuer des démarches administratives en ligne, en fonction de son niveau d'identification.

Schéma fonctionnel cible des outils :



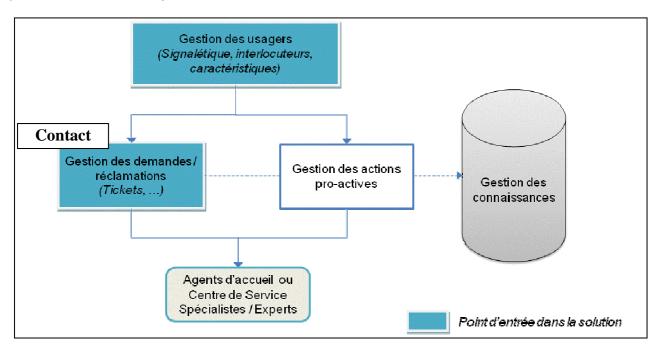
6.2. Circuit de l'information et des échanges

La solution GRC doit couvrir la gestion des contacts entre les usagers, et plus largement tous les tiers, et la Ville de Rennes. Un contact est défini comme toute interaction, entrante ou sortante, entre un tiers et la Ville de Rennes. Pour assurer un suivi de la relation, tout contact doit impérativement être enregistré (quelque soit son canal d'arrivée ou de sortie), en fonction de la qualification effectuée.

Les besoins de la gestion de la relation usagers sont :

- •La gestion de l'usager proprement dite
- •La gestion du contact (demande/réclamation/signalement/suggestion) avec une différenciation entre le traitement immédiat et le traitement différé
- •La gestion des actions pro actives (campagnes d'information, évènements,...)

(voir schéma ci-dessous)



Parmi ces contacts:

- Certains doivent être associés à une réponse : l'usager prend contact avec la Ville de Rennes dans l'attente d'une action. La demande a un début (date de demande) et une fin/clôture (date de réponse/mise en œuvre/résolution).
- Certains nécessitent un enregistrement mais pas de suite (certains signalements et suggestions, certaines pièces administratives).
- •Certains interviennent dans le cadre d'une action proactive, soit parce que c'est la Ville de Rennes qui est émetteur (ex : initiatives municipales), soit que l'usager réponde à un de ses messages.

6.3. Fonctionnalités attendues de l'outil GRC

6.3.1. <u>Le portail interne de l'outil de GRC</u>

La page d'accueil de l'agent du centre de service devra contenir à minima les rubriques suivantes :

- Informations internes
- FAQ
- Nouveaux articles de la base de connaissance
- Mes Demandes en cours (et pas encore closes ou transférées)
- Demandes non affectées (venant du Web, par exemple) : Affichage
- Toutes les demandes en cours

6.3.1.1. Chartre graphique et personnalisation du portail interne.

La Ville de Rennes souhaite pouvoir personnaliser l'interface du portail interne en y intégrant son logo. Il serait intéressant de pouvoir intégrer sa propre charte graphique.

Les états devront être personnalisables pour y intégrer le logo de la Ville de Rennes.

6.3.2. Fonctionnalités d'usage

L'outil devra proposer des fonctions d'usage, notamment :

- Paramétrer et sauvegarder l'espace de travail pour l'adapter à chaque agent.
- Enregistrer la configuration graphique des écrans (si modification par l'utilisateur).
- Réaliser des copies d'écran.
- Imprimer avec une fonction d'aperçu avant impression.
- Sélectionner tout.
- Rechercher un mot.
- Afficher en plein écran.
- Zoomer.
- Attacher tout type de documents (Word, Excel, PDF, mail, ...).
- Réaliser des ciblages et en extraire le résultat vers Excel.
- Rechercher dans les listes
- Tracer les modifications des usagers, demandes, (modifié le par)
- ..

La solution proposée doit être ergonomique et facile d'utilisation. A cette fin, la navigation générale sur poste de travail doit être la plus proche possible de l'ergonomie standard des systèmes d'exploration (multifenêtrage, utilisation de la souris, menus déroulants, menus contextuels, barres d'outils, aide en ligne...). Une attention particulière sera portée sur l'organisation des fenêtres de travail dans les écrans, le choix des graphismes et de couleurs et à la souplesse de la navigation.

6.3.3. Adaptation de la solution aux agents non-voyants

La solution devra pouvoir être adaptée aux agents non-voyants.

La Ville de Rennes dispose actuellement de :

- Un terminal Braille 80 caractères marque Papanmeier modèle Braillex EL80s
- Poste téléphonique numérique Alcatel TA-MAC
- Des logiciels Alcatel 4059 Mac (Poste opérateur) et Jaws 500 5.00.855

Le prestataire devra prévoir le transfert de compétences à une personne non-voyante et le paramétrage des différents logiciels comme Jaws. Le prestataire indiquera les logiciels du marché à acquérir ou à mettre à jour.

L'acquisition éventuelle d'une mise à jour de Jaws sera faite par la DSI, qui a un marché d'acquisition des logiciels.

6.3.4. La gestion des utilisateurs et des comptes

La solution doit être adaptée aux utilisateurs de la future application de GRC :

- Les agents d'accueil et ceux du centre de services.
- Certains services experts, notamment ceux qui sont susceptibles d'être sollicités assez fréquemment (Ex : le service enlèvements de tags, les assistantes qui gèrent le courrier dans les services,...)
- Des services experts, peu sollicités, pouvant être avertis d'une demande par mail (généré par l'outil GRC) et pouvant répondre par l'outil GRC (à partir d'un lien dans le mail) ou par un mail au Centre de Service.

Au niveau de la gestion des utilisateurs, le compte "Administrateur fonctionnel" devra pouvoir à minima :

- Créer/modifier/supprimer des utilisateurs ; un utilisateur pouvant être un agent Ville de Rennes, un service expert.
- Modifier les informations des utilisateurs. Le mot de passe pourra être modifié sur la fiche utilisateur mais il ne devra jamais être affiché en clair.
- Créer/modifier/supprimer des groupes d'utilisateurs
- Créer/modifier/supprimer des profils de droits
- Affecter un profil à un utilisateur ou groupe d'utilisateurs

On ne pourra pas déclarer de compte pour tous les agents de l'organisation suceptibles de reçevoir une demande de centre de services. A ce titre, un agent sans compte GRC doit pouvoir accéder à l'application par vérification des informations le concernant dans "kifékoi".

La solution doit permettre aux services et aux agents du centre de service de s'authentifier de différentes façons en fonction des cas :

- Authentification via login mot de passe, pour ceux qui ont un compte,
- Authentification Windows, par reconnaissance du login de l'agent qui cherche à accéder à l'application,
- Authentification faible à partir d'un lien dans un mail de notification.

La solution doit permettre de

• stocker les préférences des utilisateurs (Par exemple : dans le profil en cas d'une authentification et sur le poste dans le cas d'une authentification Windows. Par contre, le prestataire pourra éventuellement proposer une autre solution.)

Un exemple d'organisation est décrit dans l'annexe 1. La solution devra permettre de répondre aux besoins exprimés, la solution technique pouvant quant à elle être modifiée ou complétée par le prestataire qui argumentera ses choix.

6.3.5. La gestion des droits dans l'outil GRC

L'application GRC doit pouvoir moduler l'accès et le mode d'accès aux données et aux fonctions suivant les profils utilisateurs qui seront définis.

L'utilisateur de l'application GRC doit pouvoir :

- Accéder, selon son niveau de droits, à tout type d'information de la base données "clients" (recherches multicritères) et de la base de connaissances (recherches multicritères)
- Accéder, selon son niveau de droits, à la liste des demandes en cours soit au niveau de la ville, soit d'une direction, d'un service, ou d'une personne
- Traiter, selon son niveau de droits, une demande, affecter un statut à cette demande (traitement immédiat, traitement différé), affecter la demande à une entité ou une personne, modifier ou clore une demande

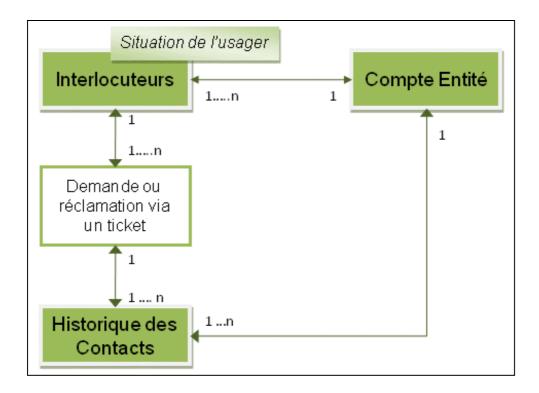
6.3.6. Gestion des usagers

L'outil GRC doit permettre de qualifier les flux entrants :

- L'interlocuteur (ex : particulier / association / professionnel...)
- Média utilisé par l'interlocuteur (ex : fax / téléphone / mail...)

Les typologies de qualification doivent être facilement paramétrables.

Chaque contact devra pouvoir être enregistré de manière nominative dans un compte individuel ou groupé dans une base "client", ou par "ticketing", selon le souhait de l'usager.



Note : Compte "entité" = regroupement de plusieurs individus

La solution devra permettre de créer, modifier, supprimer des comptes "entité", ainsi que des fiches usagers.

L'agent doit pourvoir rechercher l'usager dans la base "Client", ou saisir manuellement les coordonnées du demandeur, (Nom, Prénom, Num Tel...) avec une assistance à la saisie des données (le champ adresse se présentera sous la forme d'une liste déroulante avec auto complétion pour les communes dont les adresses sont gérées par le SIG).

L'outil doit permettre une alerte en cas de doublon usager.

Une liste des champs de base identifiés à ce stade pour la gestion des usagers figure dans l'annexe 2. Elle pourra être complétée, modifiées selon les conseils du prestataire.

6.3.7. Gestion des demandes / réclamations / signalements / suggestions

Le besoin générique est de gérer l'ensemble des contacts saisis en les qualifiant dans l'outil GRC. La solution doit permettre de saisir :

- Le type de contact (ex. réclamation / demande d'information / demande d'intervention / demande de prestation / signalement / ...)
- La catégorie de la demande (sur 2 niveaux : famille et sous-famille)
- Si le contact fait objet d'un traitement ou seulement d'un enregistrement.
- Le type du traitement : traitement immédiat par l'accueil GRC, (TI) ou différé (TD)
- Le service expert ou l'utilisateur désigné pour une demande de type TD.
- Un indicateur de sensibilité
- Un délai d'engagement pour le traitement, avec alerte générée automatiquement.
- L'interlocuteur usager
- L'agent Ville de Rennes, dont la valeur sera pré-renseigné en fonction du login de connexion
- Le média de relation
- La date de création du contact
- La dernière modification (Qui, quand) renseignée automatiquement
- Le revoir prévu (date, type de média)
- ...

Il sera nécessaire de prévoir la gestion de statuts et le suivi liés au type de traitement de la demande :

- TI pour traitement immédiat entraînant que la date de clôture = date d'ouverture de la demande
- TD pour traitement différé avec deux cas à prévoir :
 - o les demandes donnant lieu à un ordre d'intervention généré automatiquement dans un outil métier spécialisé. Dans ce cas, il y aura interfaçage entre l'outil GRC et un outil métier et avec deux cas à prévoir :
 - mise à jour manuelle du statut par un agent.
 - mise à jour automatique du statut (Récupération automatique du statut par l'interfaçage avec l'application métier).
 - o les demandes ne générant pas un ordre d'intervention mais une transmission automatique ou manuelle par mail avec deux cas à prévoir :
 - avec clôture automatique de la demande (à J + un délai à indiquer)
 - sans clôture automatique.

Le mail pourra inclure une copie à un groupe d'utilisateur pour information

L'outil doit également indiquer le statut des demandes (ex. en cours / en attente de pièces complémentaires / clos) et permettre à l'accueil GRC et aux services responsables du traitement de consulter ces statuts.

Une demande peut être modifiée ou supprimée par un agent. Dans ce cas, la solution proposée devra alerter, si nécessaire, le service expert.

Une typologie des demandes identifiées à ce stade, pour le premier périmètre de l'accueil GRC, figure dans l'annexe 3.

6.3.8. Traitement de la demande par le "service expert"

Ces services devront avoir accès à l'outil GRC via une interface web avec un profil paramétrable. Les fonctionnalités à couvrir à minima sont :

- Paramétrage : Activation / désactivation de la notification par mail.
- Fonctionnalités liées à l'outil GRC (connexion à l'outil GRC, via un navigateur Web) :
 - Accéder aux demandes qui leur sont affectées (avec un moteur de recherche en fonction de mots clés, de la date,...)
 - Recevoir les mails de notification avec un lien direct sur l'applicatif GRC uniquement vers la demande en cours (accès protégé pour les autres données dans les bases dans l'outil)
 - Transférer la demande à un autre service expert
 - Refuser la demande et donc retourner la demande au centre de service. Dans ce cas, le statut de la demande pourrait passer à "Refusé par service expert et à affecter".
 - Renseigner le statut d'une demande et ajouter des commentaires.
 - Clore une demande et ajouter un commentaire

L'historique des différents transferts ou retours au centre de service sera conservé et consultable par les utilisateurs.

6.3.9. Suivi des demandes par le centre de service

La solution proposée devra permettre à l'administrateur fonctionnel de :

- Faire une relance semi-automatique (envoi mail) pour les demandes non traitées dans le délai imparti : Ceci consisterait à rechercher des demandes non traitées, envoyer un mail de rappel et tracer cette demande de rappel dans le dossier.
- Avoir la possibilité de rechercher les demandes en retard de x jours, et envoyer un mail au service n'ayant pas clos ces demandes.
- Envoyer un mail à l'usager pour les demandes dont le statut est par exemple "en attente de documents de la part du citoyen" (Il serait apprécié de planifier à une certaine heure l'envoi de ces mails).

6.3.10. Gestion des modèles de saisie des demandes

La gestion des modèles de demandes, utilisables ensuite pour la saisie, sera réservée à l'administrateur fonctionnel. Lors de la création et le paramétrage des modèles, il devra être possible :

- de définir des champs obligatoires (Nom, Num Tel,...) et des champs spécifiques en fonction du type de demande.
- de définir des valeurs par défaut pour chaque champ du modèle
- de définir des champs non modifiables.
- de définir des champs cachés.
- de définir des champs de différents types : alpha, numérique, date, booléen
- de définir des champs permettant de joindre des documents à la demande
- de récupérer des listes de valeurs venant d'une autre base et de compléter cette liste de valeurs (notamment la liste des agents de l'annuaire d'entreprise qui servira à alimenter les champs "service ou agent devant traiter la demande" et "services ou agents devant être informés de la demande". Des informations détaillées se trouvent dans le § Interface avec l'annuaire d'entreprise, le "Kifékoi".)
- de choisir le type d'affichage des champs : Liste déroulante, case à cocher, listes de cases à cocher, bouton radio, calendrier,...

6.3.11. Gestion des modèles de réponse

La gestion des modèles de réponse sera réservée à l'administrateur fonctionnel. Lors de la création et du paramétrage des modèles, il devra être possible de définir les mêmes champs que ceux des modèles de saisie des demandes.

6.3.12. Gestion des réponses

La solution devra permettre d'envoyer une réponse par les flux matérialisés et numériques (Mail, fax, SMS,...) en utilisant un modèle de réponse ou encore de répondre à partir de l'application GRC.

La réponse faite, à partir du modèle, devra pouvoir être complétée par des données choisies par l'agent. Dans le cadre du marché, le prestataire fournira deux modèles adaptés pour la collectivité.

6.3.13. Agenda / Prise de rendez-vous

- La ville utilise un outil en ligne de prise de rendez-vous, qui sert exclusivement pour les demandes de passeport, et à terme pour les CNIE. L'outil GRC doit permettre d'y accéder, via un lien cliquable, (visualisation possible depuis la solution des plages de disponibilité pour fixer le RDV, prise du rendez-vous proprement dit).
- L'outil GRC pourra par ailleurs éventuellement, proposer un outil de type agenda partagé des
 collaborateurs et le planning des actions programmées (de masse ou non). Cet outil pourra être
 Microsoft Outlook, mais ce n'est pas une obligation. (une liaison avec l'agenda proposé sous
 IntraRennes sous forme d'export/import de fichier au format ics devrait en tout cas être
 possible). Cet outil donnerait ainsi la possibilité de disposer d'une « todo list » avec les
 éventuelles priorités liées sur le poste de travail : journalières hebdomadaires mensuelles.

6.3.14. Gestion des données

La solution proposée devra permettre à l'administrateur fonctionnel de :

- Assurer les fonctions de recherche multicritères (de base et avancées en lien éventuel avec un requeteur adhoc, si possible interne à l'outil).
- Gérer les NPAI (N'habite Pas à l'Adresse indiquée) pour permettre à l'administrateur Ville de Rennes d'optimiser les contenus de la base

6.3.15. Pilotage de la gestion de la relation aux citoyens

Pour assurer le pilotage l'outil GRC doit permettre:

- de générer des typologies des demandes les plus fréquentes,
- suivre l'identité des acteurs ayant agi dans le cadre du traitement d'une demande,
- disposer des pièces éventuellement jointes à la demande (courriers ou mails par exemple), des références internes liées au traitement (exemple : type de la lettre type adressée en réponse), avec qualification du niveau de confidentialité
- disposer de l'engagement de délai pris par l'interlocuteur initial, des dépassements éventuels de délais (avec leurs raisons, si possible),
- disposer des éventuels facteurs d'urgence ou de priorité.
- Gérer et disposer de la visibilité sur toutes les actions en cours et réalisées par la Ville de Rennes et de les suivre dans le temps.
- Archiver des consultations

Tableau de bord de suivi de l'activité :

Le progiciel devra être en mesure d'effectuer au minimum des tableaux de bord de suivi de l'activité GRC de la Ville de Rennes :

- Nombre d'usagers au global et par localisation
- Nombre de demandes par type de canal, par famille thématique et par localisation
- Nombre de réclamations par type de canal, par famille thématique et par localisation
- Nombre et type de demandes par période et par localisation
- Délai moyen de traitement

Pour les tableaux de bord par localisation, il sera demandé des états par commune.

Il sera aussi demandé des états par quartier rennais (voir interface avec le SIG). Pour ces états, la Ville de Rennes se chargera de réaliser les états à partir des données alphanumériques fournies par le prestataire.

D'autre part, la liste ne pouvant être exhaustive, il devra exister un système de requêtes et de constitution d'états interne ou externe. Ces requêtes et états doivent pouvoir être stockés et réutilisés à loisir.

6.3.16. La base de connaissances de l'outil interne GRC

Les utilisateurs du centre de service auront 3 outils de communication à leur disposition :

- Internet et surtout le site rennes.fr
- L'intranet municipal
- La base de connaissance de l'outil GRC.

La mise en place d'une "base de connaissances" répond à quatre objectifs principaux :

- structurer et organiser l'information,
- faciliter la recherche de l'information,
- faciliter l'accès aux procédures, règlements et formulaires,
- permettre la mise à jour des informations.

Ainsi, l'intégration d'une **base de connaissances** à la solution GRC doit permettre la consultation des informations pratiques relatives essentiellement à l'administration municipale rennaise et aux prestations qu'elle délivre, à la fois par les agents chargés de l'accueil et par les usagers, chacun ayant des besoins communs et spécifiques.

La base de connaissances doit constituer un outil efficace de partage des connaissances. Elle doit permettre aux utilisateurs finaux de trouver rapidement des solutions aux problèmes et améliorer ainsi significativement le temps moyen de résolution des problèmes, tout en assurant la cohérence des réponses fournies par les différents intervenants Ville de Rennes.

NB : L'ensemble des fiches pratiques contenu dans la future base de connaissance doit pouvoir être imprimé avec une mise en page cohérente.

6.3.16.1. L'organisation des informations

La base de connaissance sera un recueil de fiches pratiques stockées dans une base de données. Ces fiches pointeront, dès lors qu'ils existent, vers des contenus localisés sur <u>www.rennes.fr</u>, l'intranet municipal, la base de données annuaire des organismes, etc.

Chaque fiche devra être classée par famille, sous-famille,... et contenir à minima les champs suivants :

- Objet:
- Rédacteur
- Date de mise à jour
- Informations pratiques : Cette zone pourrait contenir plusieurs parties cachées ou visibles en un clic (style FAQ). Dans cette zone, il devra être possible de faire des liens vers notre intranet municipal, site rennes.fr ou lien vers une autre fiche pratique présente dans la base de connaissance. Un clic sur ces liens doit permettre d'ouvrir un navigateur
- ...

La base de connaissance devra être facile à construire, alimenter et gérer. Elle offrira une fonctionnalité de gestion de statut des informations (brouillon, publié, archivé,...)

6.3.16.2. La recherche des informations

Au niveau de la recherche d'informations, les caractéristiques attendues de la base de connaissances sont :

- Facilités de recherche et rapidité d'accès grâce à l'indexation et à la recherche par des mots clés.
- Possibilité de partitionner la base pour restreindre les informations au seul périmètre d'activité de certains utilisateurs finaux (compétence, filières, ..).
- Organisation en arbre de compétences (famille, sous-famille) avec la possibilité de parcourir aisément la base de connaissances et accéder facilement aux fiches. Un positionnement sur une sous-famille pourrait permettre l'affichage des fiches pratiques mais pourrait aussi permettre de créer une demande en lien avec les fiches pratiques affichées.
- Identification des réponses les plus populaires et les plus récentes à l'aide de vues prédéfinies.

Il serait intéressant que la solution puisse permettre de faire des recherches dans le "Kifékoi" (l'annuaire d'entreprise de la collectivité) par l'intégration du moteur de recherche utilisé pour faire des recherches sur les applications web "Kifékoi" et l'intranet municipal.

6.4. <u>Fonctionnalités attendues pour le guichet numérique et l'application</u> mobile

Le guichet numérique permettra à l'usager d'accéder à différents services, en fonction de son niveau d'identification. Il s'agit d'un espace partiellement ou entièrement sécurisé, accessible via un compte et / ou un ticket.

Le guichet numérique devra permettre d'offrir une application mobile, proposant à l'usager (en mode authentifié ou en mode ticketing) le même niveau de services que le guichet numérique. Dans un premier temps, il n'est pas demandé une application spécifique pour smartphone. Le prestataire précisera si une application spécifique, destinée à être utilisée sur un smartphone, est disponible.

Les services seront accessibles en priorité à partir du site de la Ville de Rennes, mais via une url spécifique (de type mesdemarches.rennes.fr) dans un univers, cohérent, sécurisé, et dont l'hébergement sera distinct de celui du site officiel de la ville de Rennes. Ces services sont en cours de définition. Ils intégreront à minima l'existant (demandes d'actes, prises de rendez-vous, offres d'emploi, espace famille, compte piscine, compte bibliothèque, ...). La liste de ces services se trouve dans la partie "Les formulaires à mettre en place sur le guichet numérique.

Le développement d'autres services à venir sera progressif.



6.4.1. <u>Caractéristiques attendues pour le guichet numérique</u>

Côté usager, la solution devra disposer des fonctionnalités suivantes :

- Identification du demandeur (par code personnel ou par saisie de données)
- Accès sécurisé à des informations personnelles / confidentielles (concept à préciser avec le prestataire)
- Réalisation de démarches administratives en ligne via un compte ou un ticket
- Réception d'un accusé de réception de la prise de connaissance par le récepteur.
- Suivi d'une démarche en cours via un numéro de ticket ou un compte
- Interaction avec la ville (question-réponse, ...)
- Possibilité de joindre des pièces justificatives à une demande (en association d'un compte ou d'un ticket)

Côté administration fonctionnelle, la solution devra disposer des fonctionnalités suivantes :

- Création de formulaire
- Ajout de page Web avec la possibilité de mettre en forme le texte et d'ajouter des vidéos comme celle présente sur la page http://www.rennes.fr/accueil/recherche/votre-profil/famille.html

D'autres fonctions pourront également être intégrées au guichet numérique.

6.4.2. <u>Les formulaires à mettre en place sur le guichet numérique</u>

La solution GRC (guichet numérique ou application GRC) jouera un rôle de « routeur » pour assurer le lien avec les outils métiers qui pourront être développés.

Le routeur GRC permettra d'enregistrer toute demande, de mettre à disposition des logiciels métier les demandes effectuées, d'assurer le suivi de la demande en allant éventuellement chercher l'information dans les bases métier....

L'intérêt de cette approche est d'assurer la cohérence des flux de traitement et de construire la complétude du pilotage GRC.

Quelques exceptions à cette règle existeront cependant, résultant essentiellement de contraintes techniques incontournables.

L'outil doit permettre de créer des formulaires de plusieurs types. Le prestataire s'engagera à créer et mettre en place un certain nombre de formulaires détaillés en annexe (*Annexe 4*). Ces formulaires sont de 5 types :

- Formulaire de type "Authentification sur un service avec redirection sur un site"
- Formulaire de type "envoi de mail Demande à qualifier"

 Avec attribution d'un numéro de dossier dans l'outil GRC. L'agent du centre de service qualifiera la demande et l'affectera à un service. A ce moment, un mail alertera le service.
- Formulaire de type "Sans connexion avec un logiciel métier" en passant par le routeur GRC

Avec attribution d'un numéro de dossier dans l'outil GRC. La demande sera dans un état " en cours, transmise au service ". Dans ces formulaires, il devra être possible de pré-affecter les demandes à un service pour traitement et à d'autres services pour information. Dans ce cas, l'agent du centre de service n'intervient pas.

- Formulaire de type "Connexion avec un logiciel métier" sans passer par le routeur GRC
- Formulaire de type "Connexion avec un logiciel métier" en passant par le routeur GRC

L'administrateur fonctionnel devra être en mesure de créer des formulaires de type :

- "Authentification sur un service avec redirection sur un site"
- "envoi de mail Demande à qualifier"
- "Sans connexion avec un logiciel métier" en passant par le routeur GRC
- "Connexion avec un logiciel métier". Par contre, le connecteur entre le métier et la GRC sera développé par le prestataire.

Il devra être possible d'ajouter un captcha à tous les types de formulaires sauf ceux de type « Authentification sur un service avec redirection sur un site ».

Avant l'envoi de la demande par l'usager, une vérification des champs obligatoires et des règles de gestion devra être effectuée.

Un récapitulatif de la demande devra être affiché à l'usager avant l'envoi définitif Après l'envoi de la demande, la solution enverra un mail de prise en compte de la demande.

Le prestataire précisera dans son offre les modalités de développement des connecteurs pour les formulaires en fournissant notamment un document d'approche détaillé, précisant les temps de développement nécessaires pour chaque formulaire.

La mise en place de deux formulaires a d'ores et déjà été identifiée comme prioritaire. Le prestataire veillera à les mettre en place conformément aux attentes de la Ville de Rennes.

6.4.3. La gestion et suivi des demandes faites sur le guichet numérique

Toute demande faite par un usager sur le guichet numérique doit générer un contact dans l'outil GRC.

Lorsqu'un usager effectuera une demande en ligne, celle-ci sera :

- créée dans l'outil GRC. (attribution d'un numéro de dossier de demande) ou
- créée dans l'outil GRC et éventuellement enregistrée dans l'outil métier (idem attribution d'un numéro de dossier à l'usager)

L'application GRC viendra lire les demandes mises à disposition par le guichet numérique. L'application métier pourra lire les données de l'application GRC ou l'application GRC écrira dans l'application métier, tout ceci via le "connecteur métier".

La solution devrait être capable de prendre en charge la non-disponibilité de nos bases métier.

Dans ce cas-là, il devra être possible :

- D'effectuer des demandes (sauf pour les **demandes se connectant à une autre** application comme la prise de rendez-vous des passeports)
- De suivre les demandes passées par le routeur GRC, en indiquant la date de la dernière synchronisation des données. (Lorsqu'un usager consultera son dossier, la solution devrait aller chercher les informations dans la base GRC et non dans nos bases métier)

6.4.4. Liens entre le guichet numérique et l'outil GRC

Il est demandé au prestataire de mettre en place des formulaires de type "Connexion avec un logiciel métier" permettant à un usager de faire une demande d'acte d'état-civil, prise de rendez-vous passeport, postuler à une offre d'emploi,...

Pour les demandes effectuées à partir de ce type de formulaires, il sera possible d'avoir un suivi de la demande dans l'outil GRC.

Il serait souhaitable que toutes les demandes pouvant être effectuées à partir du guichet numérique puissent être réalisées à partir de l'outil interne de GRC. L'intérêt pour les agents du centre de service serait de ne pas multiplier les outils.

Ceci concerne tous les formulaires demandés sauf, bien-entendu les formulaires de type "Authentification sur un service avec redirection sur un site" et "Connexion avec un logiciel métier" sans passer par le routeur GRC

De même, il serait souhaitable qu'une demande faite par un usager à partir du guichet numérique soit modifiable à partir de l'outil interne de GRC, utilisé par les agents du centre de service.

6.4.5. La gestion des droits du guichet numérique

Il serait préférable que la gestion des droits sur le guichet numérique et sur l'application GRC soit centralisée.

De manière générale, la gestion des droits sur le guichet numérique devra être semblable à celle de l'outil interne GRC. L'administrateur fonctionnel sera le seul habilité à créer, mettre à jour et supprimer des utilisateurs permettant d'intervenir sur le site.

6.4.6. Statistiques sur le guichet numérique

La solution devra permettre à minima de réaliser les états suivants :

- > statistiques sur le nombre de connexions au guichet numérique par jour et par tranche horaire sur une période donnée
- > statistiques sur le nombre de consultations de suivi de dossier par type de demande par jour et par tranche horaire sur une période donnée
- > statistiques sur le nombre de consultations de comptes par jour et par tranche horaire sur une période donnée

Il pourra également mettre à disposition un outil de statistiques simple d'utilisation sur la fréquentation du site, par pages, page d'entrée, page de sortie.

6.4.7. Compatibilité avec les navigateurs Web

Le guichet numérique respectera les référentiels cités dans le document. (Voir § Respect des référentiels).

Le guichet numérique devra être compatible avec les navigateurs du marché y compris les navigateurs installés sur les smartphones.

6.4.8. L'hébergement du guichet numérique – solution de base

<u>Pour la solution de base</u>, le guichet numérique sera hébergé à l'extérieur, sous la responsabilité du prestataire qui devra fournir à la Ville de Rennes toutes les garanties de sécurité (conformité au référentiel RGS cité ci-après), de préservation des données appartenant à la Ville de Rennes et de disponibilité de l'outil web 7j/7 et 24h/24.

La proposition devra comporter un contrat d'hébergement pour le guichet numérique pour une durée initiale démarrant à la date de la Mise en oeuvre de marche du guichet numérique pour s'achever 1 an après la VSR, soit au démarrage du contrat de maintenance.

6.4.8.1. Gestion des serveurs d'hébergement

Le prestataire assurera l'ensemble des opérations courantes nécessaires au bon fonctionnement du guichet numérique (supervision, administration..) ; il effectuera notamment des sauvegardes quotidiennes des applicatifs et des données dans le cadre de l'exploitation courante.

Une prestation complémentaire de backup à la demande avec mise à disposition des données sur CD/DVD sera chiffrée dans le bordereau de prix.

6.4.8.2. Qualité de service / sécurité

Disponibilité

La Ville de Rennes souhaite une disponibilité maximale pour son site, avec une surveillance 24h/24, 7j/7 et une remise en marche garantie sous 4h.

Le prestataire décrira les procédures et les astreintes mises en œuvre permettant de garantir une disponibilité maximale.

Il précisera le temps de rétablissement qu'il garantit.

Il précisera également quels sont les termes des contrats de maintenance souscrits auprès des constructeurs pour les machines qui hébergent le guichet numérique et , le cas échéant s'il dispose de machines en spare susceptibles d'être utilisées en cas de besoin.

Accès à Internet

Le prestataire indiquera ses modalités d'accès à Internet, il fournira le schéma global du réseau reliant ses serveurs au réseau Internet et précisera la bande passante globale et les conditions de disponibilité dont il dispose.

Sécurité physique

Le prestataire décrira les modalités mises en place afin d'assurer la sécurité des salles et des matériels (accès, incendie, redondance de matériel, groupes électrogènes, onduleurs, sauvegardes déportées..).

Sécurité informatique /Firewalls

Le prestataire décrira les modalités mises en place afin d'assurer une sécurité optimale (firewalls, sondes anti-intrusions, surveillance active, antivirus, filtrage des accès).

Registre de suivi

Le prestataire tiendra un registre permettant de connaître toutes les opérations effectuées et les procédures suivies sur les serveurs ; ce registre sera à disposition de la Ville de Rennes.

6.4.8.3. Conséquences de la fin du marché

A l'issue du marché, pour quelque raison que ce soit, le prestataire restituera sans délai et gratuitement à la Ville de Rennes ou à toute personne désignée par elle les éléments constitutifs des bases de données et des sauvegardes, des applications appartenant à La Ville de Rennes et plus généralement à communiquer toute information utile à la poursuite de l'hébergements des applications.

6.4.9. L'hébergement du guichet numérique – option

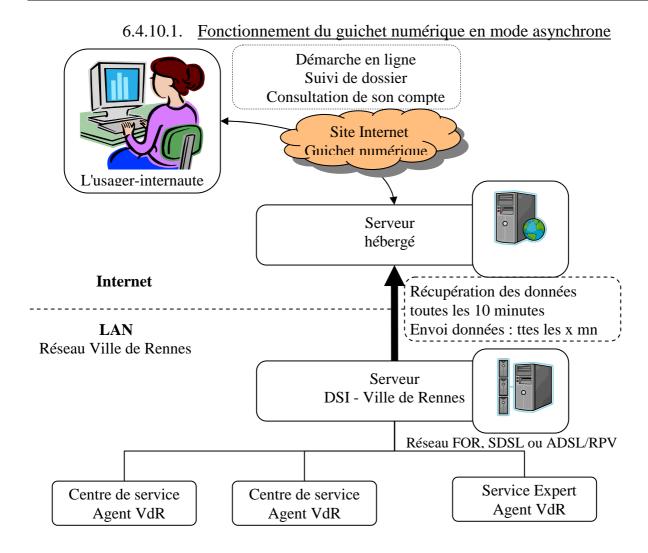
<u>Pour l'option</u>, il est demandé de mettre en place le guichet numérique sur une plate-forme d'hébergement mise à disposition de la Ville de Rennes qui pourra elle-même faire appel à un prestataire.

Le prestataire fournira toutes les préconisations et caractéristiques de l'hébergement nécessaire.

6.4.10. L'accès au système d'information

Les paragraphes suivants présentent différents schémas d'architecture. Le premier est consacré à la solution qui parait la plus adéquate à la DSI. Les suivants décrivent d'autres possibilités compte tenu de l'expérience et de l'équipement de la DSI.

Le prestataire, en s'inspirant des schémas, décrira la solution qu'il préconise en argumentant ses choix.



Cette architecture a déjà été mise en place pour un autre projet géré par la DSI. Avec cette solution, le serveur interne sur le LAN a juste une adresse IP privée. Il initialise la communication vers le serveur du prestataire en HTTPS sur son IP Publique. Les règles d'échanges sont mises en place sur le FireWall.

La solution impose la présence :

- d'une base de données sur le serveur interne de la DSI
- d'une base de données sur le serveur externe, utilisée comme tampon de stockage des demandes, des suivis de demandes,...

Elle fonctionne en mode asynchrone.

- Récupération des demandes des usagers toutes les 10 minutes, à l'initiative du serveur interne. (fréquence paramétrage)
- Envoi des données d'instruction des demandes au minimum quotidiennement pour envoi sur le site web. (fréquence paramétrage)

Les atouts de cette solution relèvent essentiellement de :

- La disponibilité : Le serveur externe peut continuer à prendre des demandes même si le réseau ou le système interne sont indisponibles
- La sécurité : Les échanges se faisant toujours à l'initiative de l'interne, les serveurs internes sont beaucoup moins vulnérables.

Les contraintes de cette solution relèvent essentiellement de :

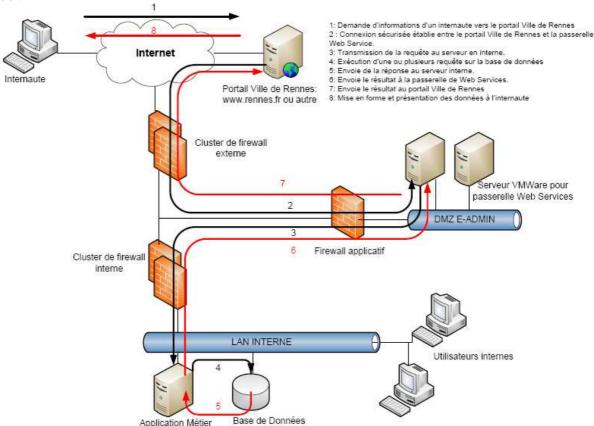
- La sécurisation de la base tampon : aucune demande ne doit être perdue
- L'acceptation du délai nécessaire à la synchronisation.

6.4.10.2. <u>Fonctionnement du guichet numérique en mode synchrone par Webservices</u>

Dans ce schéma, un serveur applicatif gère les requêtes du guichet numérique vers la base de données de façon synchrone.

Les architectures reposant sur un service Web directement installé sur le serveur d'application sont à proscrire pour des risques évidents de sécurité. A minima, une «proxification » devra être réalisée.

L'architecture standard d'un projet d'e-Admininstration à la Ville de Rennes a cette représentation schématique :



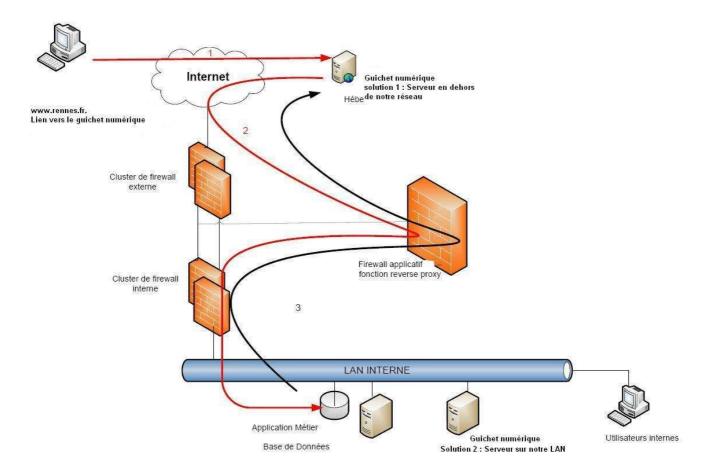
Dans le cadre d'un nouveau projet d'e-administration, cet outil devra être paramétré pour assurer une protection maximale au(x) serveur(s) créés en DMZ. L'installation des serveurs sur la DMZ sera faite conjointement avec le titulaire du marché et l'équipe système. Les serveurs devront être installés suivant les préconisations définies par l'équipe système. Le prestataire devra prévoir impérativement dans son offre du temps pour permettre la définition des spécifications techniques pour ce paramétrage. Il devra apporter des éléments sur la sécurité applicative (contrôle d'accès et sécurité au niveau applicatif) comme les flux, les enchaînements de pages web, les variables utilisées dans les pages web,...

Le firewall applicatif est infogéré par la société Spie Communications et est sous la responsabilité de l'équipe réseau. Des échanges sont donc à prévoir à la fois avec l'équipe réseau mais également avec la société Spie Communications.

Cette solution a déjà été mise en place pour l'application prise de rendez-vous pour les passeports biométriques.

6.4.10.3. <u>Fonctionnement du guichet numérique en mode synchrone par Reverse-Proxy</u>

Le firewall applicatif du schéma précédent a une fonction Reverse-Proxy qui pourrait être utilisée dans un schéma standard. Pour la Ville de Rennes, une solution de ce type n'a jamais été mise en place. Pour des raisons de sécurité, les serveurs "guichet numérique" pourraient être hébergés non pas sur notre LAN mais sur une DMZ privé.



6.4.11. Charte graphique et mise en place du guichet numérique

Dès la réunion de lancement, le prestataire prévoira une réunion avec la DSI, la chargée de mission e-administration de la Ville de Rennes et le service Icom qui aura en charge le brief lié aux aspects communication du guichet. Le service Icom donnera les éléments graphiques. Il devra être possible d'intégrer facilement une nouvelle charte graphique.

La Ville de Rennes sera sensible à l'enchaînement logique des pages Web, notamment sur les formulaires à mettre en place et souhaite mettre en place un groupe pour tester la solution.

Le prestataire devra proposer et décrire de façon très précise les différentes phases de la mise en place du guichet (conception, tests, mise en production,...).

7. Les interfaces à développer

Lors de la phase de spécification détaillée, le prestataire de la Ville de Rennes définira précisément les informations à interfacer, la fréquence d'échange et le mapping entre les champs.

Il est demandé dans ce marché la réalisation des interfaces entre l'outil GRC et les applications suivantes :

- le guichet numérique (Création de formulaires classiques et métier, décrit dans la partie Guichet numérique)
- le serveur de messagerie
- l'annuaire d'entreprise, le kifékoi
- le référentiel géographique des voies et adresses de la Ville de Rennes pour la saisie des informations de localisation

Le descriptif des interfaces à réaliser est dans l'annexe 5;

La mise en œuvre de nouvelles interfaces métiers qui se révèleraient nécessaire sera réalisée progressivement (évolution de l'offre) par bon de commande de jours complémentaires.

Le prestataire précisera les modalités qu'il propose pour réaliser l'intégration de la solution à l'environnement Ville de Rennes :

- Contraintes éventuelles
- Actions à engager
- Répartition de ces actions (prestataire / Ville de Rennes)
- Délais et charges associées

Le prestataire fournira les critères d'évaluation qu'il propose d'utiliser pour chiffrer la charge et le coût de réalisation des interfaces.

8. Administration

8.1. Statistiques : Requêtes et Etats

Le module de pilotage doit permettre de disposer d'une synthèse globale sur la Gestion de la Relation aux Citoyens pour la Ville de Rennes. Les résultats sont présentés automatiquement, via des graphiques et/ou données numériques. Selon les niveaux de droits dont dispose l'utilisateur, la solution devra permettre de :

- Paramétrer et afficher les résultats des indicateurs de pilotage et des tableaux de bord exploités par le management,
- Offrir des capacités de paramétrage et d'édition de rapports automatisés.
- Disposer de vues détaillées des résultats des actions (filtres par niveaux hiérarchiques)
- Piloter en temps réel et avec des automatismes les actions liées à tous les types d'évènements.

Principe d'accès aux résultats :

Les données sont filtrées selon les droits d'accès du demandeur (cf. login) selon la règle suivante :

- L'utilisateur accède à ses propres résultats
- La Direction Générale dispose de la vue la plus large sur le suivi de l'activité GRC de la Ville de Rennes.

8.2. Paramétrage

La solution proposée doit être évolutive pour permettre la prise en compte des évolutions :

- Organisationnelles : évolution de l'organigramme, ...
- Fonctionnelles: ...
- Techniques : nouvelle version de SIG, SGBD, ...
- Réglementaires : nouveaux textes réglementaires....

Pour répondre à ces besoins d'évolutions, la solution proposée devra offrir le maximum de possibilités de paramétrage :

- pour l'analyse des données : recherches multi-critères, thématiques personnalisées,
- pour la production des états,
- pour l'ajout de valeurs dans les listes de références,
- pour la modification des libellés dans les écrans, l'ajout de zones dans la base de données et selon plusieurs formats possibles (numérique, texte, date ...)

L'administrateur devra être en mesure de paramétrer le système, et d'apporter toute modification ou évolution utile à ce paramétrage.

L'administrateur devra être en mesure d'apporter des modifications sur la solution (pages, formulaires) sans que celle-ci ne soit indisponible. Le prestataire précisera les modalités de mise à jour partielle de la solution.

8.3. Administration de la solution

La solution devra autoriser une certaine autonomie aux équipes de la Ville de Rennes, notamment par le biais d'une administration interne de l'outil, à travers une politique d'accès au système basée sur l'authentification par login et mot de passe.

Les tâches sous la responsabilité de l'administrateur Ville de Rennes seront notamment:

- Gestion des utilisateurs / profils : création/modification/suppression des utilisateurs du système.
- Gestion des droits d'accès aux données et aux fonctionnalités.
- Gestion des données : export, doublons, ...
- Gestion des évolutions : modifications de libellés, enrichissement de listes,...
- Gestion des statistiques sur l'application et son utilisation
- Création de requêtes plus complexes pour les utilisateurs finaux
- Paramétrage des espaces de travail
- Procédures de sauvegarde : la solution peut comprendre des fonctions de sauvegarde et de restauration des données en plus de celles inhérentes au SGBD utilisé.
- Purge de données : l'administrateur devra être en mesure de purger les données à intervalles réguliers selon des critères relatifs notamment aux dates et états de demandes.

8.3.1. Déploiement des mises à jour et environnement de test

La solution devra permettre de déployer des mises à jour mineures (paramétrage de la solution, ajout/modification de formulaires) tout en réduisant au maximum le temps de non disponibilité des applications pour maintenance.

Le prestataire pourra mettra en place un environnement de test.

Pour l'application GRC, le prestataire pourra créer une nouvelle instance pour la base de données. Dans la solution de base, l'environnement de test pour le guichet numérique peut être installé sur le LAN du réseau de la Ville de Rennes. Le prestataire peut aussi prévoir un environnement de préproduction directement sur le serveur Web.

Il serait apprécié de :

- pouvoir copier facilement l'environnement de production sur l'environnement de test,
- modifier l'environnement de test et d'enregistrer la configuration
- déployer sur l'environnement de pro, la configuration de test.

8.4. Performances

Le prestataire fournira les niveaux d'engagement qu'il propose en termes de performance des différentes composantes de la solution qu'il propose : disponibilité, temps de réponse, ... La recherche d'un dossier par rapport à un numéro devra mettre moins d'une seconde. L'affichage de la liste des voies et adresse avec autocomplétion après l'ajout ou la suppression d'un caractère dans la zone correspondante devra être inférieur à 1 seconde

9. Respect des référentiels et conformité CNIL

La solution proposée doit respecter les normes établies par les référentiels généraux suivants :

- le RGI (référentiel général d'interopérabilité), accessible à cette url : http://references.modernisation.gouv.fr/rgi-interoperabilite
- le RGS (Référentiel général de sécurité), accessible à cette url http://references.modernisation.gouv.fr/rgs-securite
- le RGAA (Référentiel général d'accessibilité pour les administrations) accessible à cette url : http://references.modernisation.gouv.fr/rgaa-accessibilite

9.1. Conformité par rapport à la CNIL

Le prestataire devra mettre en œuvre les fonctionnalités nécessaires au respect de la loi « Informatique et libertés » et des préconisations de la CNIL (Commission Nationale Informatique et Libertés). En particulier :

- Les documents à destination des usagers devront pouvoir porter une mention d'information sur l'enregistrement des données et le droit à la rectification.
- Le logiciel devra présenter des fonctionnalités de rectification des données
- Le logiciel devra proposer des fonctions de purge

En outre, le prestataire fournira à la Ville de Rennes, un exemple de déclaration type correspondant à son logiciel.

La loi du 12 mai 2009, de simplification et de clarification du droit, précise les modalités de délivrance d'un « label Informatique et libertés » par la CNIL. A compter de la date où cette mesure de labellisation entrera en application, celle-ci sera exigée par la Rennes.

10. Prestations attendues

10.1. Assistance à l'installation, au paramétrage et à l'accompagnement

Le prestataire devra proposer une prestation d'assistance pour l'installation des progiciels et du matériel spécifique, pour le paramétrage de la solution, ainsi qu'un accompagnement au démarrage. Pour tous les échanges téléphoniques et/ou web et/ou messagerie, le prestataire s'attachera à communiquer en langue française.

10.1.1. Assistance à l'installation

Le prestataire assurera les activités suivantes :

- •L'installation de la solution sur le ou les serveurs de la DSI mutualisée par le prestataire accompagné par un technicien de l'équipe système.
- •L'installation de la solution sur un ou 2 postes de travail par le prestataire accompagné par un technicien de l'équipe déploiement.
- •L'installation des différents logiciels sur le poste de travail de l'agent non-voyant Les 3 documentations d'installation de la solution sur le ou les serveurs de la DSI mutualisée et sur les postes de travail sont à rédiger par le prestataire.
 - •Si l'option "hébergement interne" est retenue, le guichet numérique sera installé sur le ou les serveurs de la DSI mutualisée ou de son prestataire par le prestataire accompagné par un technicien de l'équipe système.
 - •Si la solution de base "hébergement externe" est retenue, le prestataire installera le guichet numérique sur un serveur externe, géré et administré par lui-même.

Lors des phases d'installation (serveur et postes de travail) les techniciens et le prestataire aborderont la problématique de la méthodologie déploiement de l'installation initiale et des mises à jour futures. La décision finale sur la méthodologie de déploiement revient aux équipes techniques (système et déploiement).

Dans son offre le prestataire détaillera très clairement l'architecture technique optimum qu'il préconise pour faire fonctionner au mieux sa solution tant au niveau serveur que bases de données.

10.1.2. Assistance au paramétrage

Le prestataire assurera les activités suivantes :

- Paramétrage global de la solution GRC avec une base de connaissance intégrée
- Paramétrage global du guichet numérique
- Si l'option "hébergement interne" est retenue, Paramétrage et sécurisation du serveur hébergeant le guichet numérique.
- Paramétrage des différents logiciels pour le poste de travail de l'agent non-voyant
- Mise en place des interfaces

Pour la mise en place des différentes interfaces (formulaires, kifékoi, SIG, guichet numérique,...), un temps d'échange entre le prestataire et les équipes techniques de la Ville de Rennes sera à prévoir. La solution retenue sera soumise à validation.

- Réalisation de 5 modèles de demandes pour le centre de services, assistance technique pour 10 autres modèles qui seront réalisés par la Ville de Rennes et validation de ces 10 autres modèles avant mise en exploitation.
 - Pour la mise en place des modèles de demandes, un temps d'échange entre le prestataire et les équipes techniques de la Ville de Rennes sera à prévoir.
- Réalisation des formulaires demandés pour le guichet numérique et présentés en annexe 4. Pour la mise en place des formulaires, un temps d'échange entre le prestataire et les équipes techniques de la Ville de Rennes sera à prévoir. Un document de spécifications fonctionnelles devra être réalisé par le prestataire sur la base de nos besoins exprimés dans ce CCTP.
- Mise en place de la base de connaissances

Le prestataire apportera son expertise pour créer l'arbre de compétences (création des familles, sous-familles) et relier l'arbre de compétences aux modèles de demandes. Le prestataire réalisera avec la Ville de Rennes 5 fiches pratiques.

La Ville de Rennes préconise un minimum de transfert de compétences avant de faire les choix du paramétrage de la solution.

10.1.3. Accompagnement

Le prestataire nommera un représentant (expert) technique en charge du suivi des prestations. Le prestataire assurera les activités suivantes :

- Animation de la réunion de lancement avec les différents acteurs constituant le groupe projet. Lors de cette réunion, seront fixés :
 - o le découpage en phases du projet et les livrables de chaque phase,
 - o la répartition des tâches au sein du groupe projet,
 - o le calendrier détaillé du projet,
 - o la durée de la phase de déploiement,
 - o les règles de communication au sein du groupe projet
 - o les règles de validation d'éventuelles options.

La réunion fera l'objet d'un compte rendu validé par la Ville de Rennes.

Préparation et participation aux réunions

- Préparation des réunions du comité de pilotage
- Préparation et animation des réunions du comité technique (composé à minima des membres de l'équipe projet GRC de la ville de Rennes chargés de la rédaction du CCTP)
- Point téléphonique : toutes les semaines au minimum
- Réunion : tous les mois au minimum

• Assistance à la mise en place de l'outil

- Aide en ligne : la présence d'une aide en ligne disponible pour les utilisateurs sera particulièrement appréciée
- Manuel d'installation : le prestataire devra fournir à l'administrateur un manuel décrivant les étapes à suivre pour une installation totale ou partielle (mise à jour, ajout d'un poste client,...).
- Manuel d'administration : Le prestataire devra fournir à l'administrateur un manuel décrivant toutes les tâches à effectuer pour assurer un fonctionnement régulier des progiciels et de leurs interfaces (internes et externes), ainsi que les procédures de sauvegarde, archivage et restauration. Dans ce manuel, le prestataire devra lister a minima

- l'ensemble des personnalisations pour la collectivité par rapport à la solution de base, apporter les informations techniques pour les interfaces suivantes (kifékoi, référentiel géographique)
- Manuel d'utilisation : le prestataire devra fournir un ou plusieurs manuels couvrant l'ensemble des fonctionnalités permettant à tout utilisateur potentiel d'appréhender l'utilisation de la totalité de l'outil mis en place.
- Accompagnement pour la définition des spécifications détaillées
- Contribution pour la définition des conditions d'exploitation (phases de test et de production)
- **Tests** : Réalisation des tests techniques et résolution des anomalies issues des tests (fonctionnels et techniques)
- **Transfert de compétences** : réalisation des contenus et des supports pour le transfert de compétences, réalisation du transfert de compétences des agents et des administrateurs
- Accompagnement pour la mise en exploitation : Accompagnement sur place lors de la première journée d'exploitation et support téléphonique privilégié lors des trois jours suivants (Numéro d'appel direct)

La Ville de Rennes assurera les tâches de coordination suivantes :

- Organisation et animation du comité de pilotage
- Participation au comité technique
- Validation des spécifications détaillées
- Elaboration du plan de test (Plan de tests des interfaces, Plan de tests du paramétrage et des personnalisations, Plan de tests des états).
- •Réalisation des tests fonctionnels (Constitution des jeux de tests, Réalisation des tests, Rédaction des fiches d'anomalie)
- Validation des contenus et des supports pour le transfert de compétence et participation au transfert de compétence
- Mise en production : acquisition et mise à disposition opérationnelle des serveurs préconisés par le prestataire et mise en exploitation

Le prestataire précisera les éventuelles autres tâches qu'il souhaite voir assurer par la Ville de Rennes.

10.1.4. Organisation du déploiement

Le déploiement de la solution retenue se déroulera de manière suivante :

Phase 1 : Solution GRC avec base de connaissances intégrée

Phase 2 : Guichet numérique, avec par ordre de priorité :

- 1. Paramétrage de la solution pour fonctionnement en mode ticketing (suivi de la demande à partir du numéro de dossier)
- 2. Mise en place des formulaires (Formulaire de saisie de demande et les formulaires pour le guichet numérique)
- 3. Paramétrage de la solution pour fonctionnement en mode ticketing et authentifié (compte).

Les 2 phases devront être menées en parallèle.

Chaque phase donnera lieu à facturation, après la mise en œuvre de marche, la vérification d'aptitude et la vérification de service régulier. (Plus d'informations dans les pièces administratives)

Le périmètre précis et la durée seront déterminés lors de la réunion de lancement. Le titulaire pourra faire part de ses propositions argumentées pour enrichir la réflexion. Il fournira son approche méthodologique pour le projet de déploiement (calendrier indicatif, modalités...).

10.2. Transfert de compétences

Le prestataire devra proposer un transfert de compétences adapté pour les personnes du centre de service.

Nombre de personnes : 24 (prévoir au moins trois sessions)

Le transfert de compétences sera réalisé sur site.

A ce transfert de compétences, sera associé un agent de la DSI qui aura pour tâche d'accompagner les utilisateurs.

Un support en français devra être remis à chacun des participants à l'issue de la session.

La durée d'une journée sera de 7h minimum. Les frais de repas et d'hébergement seront inclus dans le prix de journée.

Le prestataire devra prévoir le transfert de compétences adapté à la personne non-voyante, et le paramétrage des différents logiciels.

10.3. <u>Maintenance et service de suivi du progiciel</u>

La proposition devra comporter un contrat de maintenance et de service de suivi du progiciel pour une durée de 4 ans, à compter de l'expiration du délai d'un an de garantie.

10.3.1. Echanges avec le prestataire

Pour tous les échanges téléphoniques et/ou web et/ou messagerie, le prestataire s'attachera à communiquer en langue française.

10.3.2. Périodes d'intervention

La couverture horaire demandée pour les prestations de maintenance de l'outil interne GRC est : De 8 heures à 18 heures du lundi au vendredi (hors jours fériés) et de 8h à 12h le samedi matin.

Pour la solution de base, le guichet numérique sera disponible 7j/7 et 24h/24.

10.3.3. Délais d'intervention

10.3.3.1. Qualification des anomalies et délais de rétablissement

Les incidents nécessitant des interventions prévues dans le cadre du contrat de maintenance seront classés en trois catégories

- <u>Bloquants</u>: indisponibilité du serveur, impossibilité totale d'orienter les usagers, impossibilité de prendre des rendez-vous en ligne

- <u>Majeurs</u>: une partie significative des équipements est indisponible (afficheurs, distributeurs) ou des actions sont erronées (impression de données fausses sur les tickets ou sur les afficheurs), etc.
- <u>Mineurs</u>: un équipement présente un dysfonctionnement qui peut être contourné simplement par un mode opératoire différent

À compter de la demande d'intervention, le prestataire s'engage à intervenir et à remettre en état de fonctionnement la solution dans les délais maximum définis

Actions	Bloquant	Non Bloquant
Rappel de l'utilisateur	1 HO	1 HO
Réponse à une demande d'information	1 JO	5 JO
Fourniture d'une solution de contournement	1 JO	5 JO
Fourniture d'une solution définitive	10 JO	20 JO

HO: Heure Ouvrée JO: Jour Ouvré

10.3.3.2. <u>Intervention par télémaintenance</u>

En cas d'intervention à distance par télémaintenance, le titulaire s'accorde avec la Ville de Rennes pour la période et la durée d'intervention puis l'informe de la fin de son action. Ce n'est qu'après accord explicite du représentant de la Ville de Rennes que cette intervention peut avoir lieu.

La DSI mettra à disposition du titulaire un accès sécurisé (compte entreprise avec génération de mot de passe dynamique associé à la plateforme extranet IPDiva) pour une prise en main à distance sur le serveur applicatif.

A cet effet, le prestataire s'engage à respecter la "Clause de confidentialité applicable aux cocontractants de la Ville de Rennes et à leurs sous-traitants éventuels", décrite dans le document et

- ➤ à ne prendre la main sur le serveur que dans le cadre des prestations de ce marché, à la demande de la DSI
- ➤ à ne pas divulguer les codes et mots de passe auxquels il peut avoir accès lors d'une prise en main
- ➤ à ne pas divulguer toute information (messages, documents...) auquel il pourra avoir accès lors d'une prise en main
- ➤ à ne pas tenter de pénétrer sur un applicatif autre que celui pour lequel il intervient ou sur toute autre ressource informatique
- ➤ à ne pas désactiver les outils mis en place par la DSI (anti-virus agent Landesk...) sans l'accord préalable de la DSI
- ➤ à n'apporter des modifications que sur l'applicatif pour lequel il intervient
- ➤ à contacter la DSI en cas de constatation d'un dysfonctionnement sur le serveur
- ➤ à ne pas ouvrir et/ou récupérer des fichiers autres que ceux relatifs à l'application pour laquelle il intervient

10.3.3.3. Intervention sur site

Pour des problèmes bloquants qui ne peuvent être résolus par télémaintenance, ou pour des dépannages ou remplacement de matériels défectueux, le titulaire intervient sur site au plus tard dans un délai maximum de 2 jours ouvrés à compter de la notification de l'appel.

10.3.4. <u>La maintenance corrective, l'aide à l'exploitation et le support utilisateur</u>

10.3.4.1. Maintenance corrective

La maintenance corrective correspond au minimum aux mises à jour mineures (Ex : la correction des dysfonctionnements signalés par la Ville de Rennes) et aux évolutions réglementaires. Elles seront incluses dans le contrat de maintenance.

Le titulaire assure la maintenance corrective des logiciels, des développements spécifiques prévus au marché

Si une mise à jour mineure ou une évolution réglementaire nécessite le changement de version, la migration et la personnalisation de la solution seront comprises dans le contrat de maintenance.

10.3.4.2. Traitement des incidents

En ce qui concerne le traitement des incidents bloquants, le prestataire mettra en oeuvre tous les moyens nécessaires à la résolution de l'incident dans les meilleurs délais. En attendant une correction définitive, une solution de contournement peut être proposée à la collectivité qui décide ou non de la mettre en oeuvre en fonction de l'impact sur son exploitation. Dans tous les cas, le dispositif mis en place n'est levé qu'après correction définitive de l'incident bloquant.

La correction des incidents, qu'ils soient bloquants ou non, s'effectue :

- Soit par la fourniture de correctifs spécifiques («patchs»).
- Soit par des évolutions qui sont des mises à jour d'états techniques.

Si la correction d'un incident nécessite le changement de version, la migration et la personnalisation de la solution seront comprises dans le contrat de maintenance.

10.3.4.3. L'aide à l'exploitation et le support utilisateur

L'assistance à distance est assurée par le prestataire par téléphone, messagerie ou télémaintenance. Elle couvre l'utilisation et le paramétrage.

D'une manière générale, l'assistance téléphonique du titulaire pourra être sollicitée pour différentes raisons :

- Le diagnostic ou télédiagnostic suite à un dysfonctionnement,
- Le déclenchement d'une intervention à distance ou sur site,
- Aide à l'exploitation ou support utilisateurs : demandes de consignes d'utilisation ou de manipulation pour une utilisation optimale du système à laquelle ne serait pas parvenu l'utilisateur par le seul recours au manuel d'utilisation ou d'exploitation.

Dans le cas d'une demande d'aide à l'exploitation ou de support utilisateur, le titulaire s'engage à fournir une réponse écrite qui peut-être complétée d'une assistance technique par téléphone ou télémaintenance en cas de besoin.

10.3.5. La maintenance préventive et évolutive

Le titulaire doit inclure dans la maintenance préventive la compatibilité des nouvelles versions avec les développements spécifiques et les personnalisations éventuellement réalisés à la demande de la Ville de Rennes.

Toute commande de nouvelles prestations (Ex : la mise en place d'un nouveau formulaire sur le guichet numérique, la mise en place d'une nouvelle interface ou fonctionnalité,...) n'impactera pas les termes et les coûts du contrat de maintenance

Dans le cadre de la maintenance préventive et évolutive, la Ville de Rennes pourra commander la mise en œuvre de nouvelles versions majeures des logiciels de la gamme de produits objet du contrat de maintenance, après évaluation par le Titulaire, sous la forme d'une proposition technique précisant les délais de réalisation et d'un devis faisant référence au bordereau de prix unitaires du présent marché (prix de journée des divers types d'intervenants en vigueur au moment de l'établissement du contrat)

Le changement de version majeure pourra être aussi compris dans le contrat de maintenance.

10.3.6. Modalités de la maintenance

Le prestataire précisera dans son offre les termes de mise à jour mineure et majeure.

10.3.6.1. Notification d'un appel ou d'une anomalie

Le contrat de maintenance doit décrire les procédures et les moyens mis en œuvre par le titulaire afin que la Ville de Rennes puisse déclarer une anomalie ou une demande de support.

Il serait apprécié d'avoir une solution permettant la saisie et le suivi en ligne des anomalies et des opérations de maintenance par le biais d'un site Internet.

10.3.6.2.<u>Les étapes du processus d'intervention dans le cadre de la maintenance et du support</u>

Le contrat de maintenance décrira les étapes et les conditions du processus d'intervention :

- Etape 1 : constat de panne et appel à la maintenance (téléphone, télécopie, courrier électronique).
- Etape 2 : compte rendu d'appel
- Etape 3 : planification et intervention
- Etape 4 : compte-rendu d'intervention par écrit
- Etape 5 : Suivi statistique régulier de l'ensemble des interventions

10.3.6.3. Garanties sur les anciennes versions

Le contrat de maintenance doit décrire la fréquence de mise à disposition des nouvelles versions, en précisant et distinguant les versions majeures et mineures (correctives). En cas de changement de version majeure (V_n) , le Titulaire s'engage à maintenir les versions jusqu'à V_n - 2 versions.

10.3.6.4. Installations de nouvelles versions

Le titulaire s'engage à transmettre à la Ville de Rennes toutes les préconisations complémentaires éventuelles concernant les systèmes d'exploitation et le SGBDR et qui seraient nécessaires à l'installation de toute nouvelle version.

Les installations sont réalisées par le titulaire en accord avec la Ville de Rennes.

Le titulaire devra préalablement fournir la liste exhaustive des corrections et des évolutions apportées à la nouvelle version.

A la livraison d'une nouvelle version des logiciels, le titulaire fournit la documentation à jour en langue française.

10.3.7. Obligations du titulaire

Le Titulaire s'engage à :

- Ce que son personnel veille à la connaissance et au respect du règlement intérieur et des règles de sécurité en usage dans les établissements ainsi que toute consigne donnée par les représentants de la Ville de Rennes.
- Doter son personnel susceptible d'intervenir sur site d'une carte professionnelle nominative.
- Assurer la formation de son personnel dans les domaines concernés par le marché et s'assurer que ses personnels sont qualifiés pour les interventions qu'ils ont en charge.
- Prévenir le Client de toute anomalie ou risque d'anomalie qu'il peut être amenée à constater lors de ses interventions, soit dans le fonctionnement, soit dans l'état général du système lorsque ces anomalies sont susceptibles d'avoir une répercussion nuisible sur le bon fonctionnement de l'installation.
- Contrôler et rester seul responsable vis-à-vis du Client de toute intervention effectuée par un sous-traitant de son choix.
- Déposer à l'agence de protection des programmes les sources des versions livrées dans le cadre du marché et de celles livrées dans le cadre de la garantie et de la maintenance.
- Ne pas divulguer d'informations ou de documents que la Ville de Rennes lui aurait transmis dans le cadre de l'exécution des prestations du présent contrat de maintenance.

10.3.8. Obligations de la Ville de Rennes

Le contrat de maintenance décrira les obligations de la Ville de Rennes afin que le titulaire puisse intervenir dans les conditions requises à la bonne exécution de ses prestations.

10.3.9. Propriété intellectuelle

Le contrat de maintenance décrira les conditions d'utilisation et de cession des licences des logiciels fournis à la Ville de Rennes.

10.3.10. Opérations de vérifications des prestations

Les opérations de vérification peuvent être effectuées par les agents de la DSI. Elles portent :

- sur le respect des délais
- sur la résolution validée des dysfonctionnements et sur la qualité des interventions

Les prestations peuvent aussi être refusées pour les raisons suivantes :

- non respect des règles de l'art, des usages professionnels dans l'exécution des prestations, des prescriptions du CCTP
- non respect des consignes particulières éventuellement indiquées par la Ville de Rennes,

La Ville de Rennes se réserve alors le droit, en cas de refus des prestations, d'appliquer la réfaction sur le prix.

Le titulaire doit être en mesure, à tout moment, de donner à la Ville de Rennes toute information relative à l'état d'avancement des interventions objet du présent marché.

10.4. Option : hébergement en interne du guichet numérique

La différence entre la solution de base et l'option porte uniquement sur l'hébergement du site Web (cf paragraphe sur L'hébergement du guichet numérique).

Comme indiqué précédemment, si l'option "hébergement interne" est retenue,

- le guichet numérique sera installé sur le ou les serveurs de la DSI mutualisée ou d'un de ses prestataires par le prestataire accompagné par un technicien de l'équipe système.
- •Le prestataire devra paramétrer et sécuriser le serveur hébergeant le guichet numérique.

Pour l'option, il est demandé de chiffrer toute la solution mais avec l'hébergement interne. Dans ce cas, il n'y aura plus les frais liés à l'hébergement de la solution.

11. Licences

Dans la mesure du possible, les licences doivent être logiques (logicielles) et non par clés physiques.

L'application interne GRC est susceptible d'être utilisée par l'ensemble des agents. Il est donc demandé une licence site ou un nombre de licences égales à 6 000. Le prestataire précisera dans le cadre de réponse "§2.11 Licences" le type de licence proposé.

Pour le guichet numérique, le prestataire proposera un accès illimité au niveau des licences. Le nombre d'accès simultané sera lié à la capacité de l'architecture technique. Le prestataire précisera dans sa réponse le nombre d'accès simultanés possibles sur le guichet numérique pour l'architecture préconisée.

Suite à la réorganisation liée à la mutualisation des services Ville de Rennes avec Rennes Métropole, la ou les licences fournies devront permettre une utilisation à la fois par des agents Ville et Rennes Métropole et pour le compte des deux collectivités.

Si la solution proposée nécessite des produits Microsoft (Word, Excel, SQL Server, ...) ou Oracle (Base de données), il sera inutile de prévoir les licences qui seront achetées dans le cadre de notre marché global.

Les progiciels permettant de couvrir l'ensemble des besoins peuvent provenir de différentes sociétés, mais la Ville de Rennes souhaite un interlocuteur unique pour mener à bien le projet. Il est à la charge du prestataire de constituer une offre unique, et de réaliser l'intégration des progiciels. Le prestataire doit être l'éditeur d'une partie non négligeable des progiciels entrant dans la solution globale.

Ayant adopté un code déontologique relatif aux logiciels libres, la DSI de la Ville de Rennes acquiert ce type de logiciel sous conditions strictes.

La réponse de toute société à un appel d'offre logiciel implique de définir explicitement si le logiciel en question utilise ou non des outils logiciels sous licence(s) libre(s).

Dans l'affirmative, il sera impératif de préciser:

- le mode de contribution adopté (versement de sources développées par le prestataire, financement participatif à la communauté libre, etc...) pour respecter l'éthique et les droits coutumiers du monde libre,
- •le (et/ou les) type (s) de licence sous la(les)quelle(s) sont enregistré(es) les logiciels utilisés et/ou le logiciel proposé s'il est libre lui-même.

La Ville de Rennes est sensible aux actions de ses prestataires dans le domaine du développement durable.

12. <u>Clause de confidentialité applicable aux co-contractants de la Ville</u> de Rennes et à leurs sous-traitants éventuels

Les supports informatiques et documents fournis par la Ville de Rennes au titulaire du marché restent la propriété de la Ville de Rennes.

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 titulaire du marché prend connaissance à l'occasion de l'exécution du présent contrat.

Conformément à l'article 34 de la loi informatique et libertés modifiée, le titulaire du marché s'engage à prendre toutes précautions utiles afin de préserver la sécurité des informations et notamment d'empêcher qu'elles ne soient déformées, endommagées ou communiquées à des personnes non autorisées.

Le titulaire du marché 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'informations qui lui sont confiés, à l'exception de celles nécessaires à l'exécution de la présente prestation prévue au contrat, l'accord préalable du maître du fichier est nécessaire ;
- •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 ;
- 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 ;
- en fin de contrat, le prestataire s'engage, selon le choix de la Ville de Rennes, à :
 - Procéder à la destruction de tous fichiers manuels ou informatisés stockant les informations saisies.
 - Restituer intégralement les supports, dispositifs et documents selon les modalités définies avec la Ville de Rennes.
 - Ne conserver ni copie, ni archive des documents ou informations traitées.

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

La Ville de Rennes se réserve le droit de procéder à toute vérification qui lui paraîtrait utile pour constater le respect des obligations précitées par le titulaire du marché.

En cas de non-respect des dispositions précitées, la responsabilité du titulaire peut également être engagée sur la base des dispositions des articles 226-5 et 226-17 du nouveau code pénal.

La Ville de Rennes pourra prononcer la résiliation immédiate du contrat, sans indemnité en faveur du titulaire, en cas de violation du secret professionnel ou de non-respect des dispositions précitées.

En cas d'hébergement de données

La Ville de Rennes souhaite que l'hébergement des données soit de préférence sur le territoire français métropolitain. Dans tous les cas, la Ville de Rennes doit être informée du lieu précis d'hébergement des données, celui-ci devant être conforme aux recommandations de la CNIL.

En cas de transfert de données personnelles hors de l'Union Européenne (*)

La Ville de Rennes doit être informée afin de donner son accord et prendre les dispositions déclaratives nécessaires sachant que conformément aux directives de la CNIL, lorsque des données personnelles sont transférées depuis le territoire européen vers des pays situés en-dehors de l'Union européenne, ces transferts sont interdits sauf :

- Si le transfert a lieu vers un pays reconnu comme "adéquat" par la Commission européenne.
- Si l'une des exceptions prévues par l'article 69 de la loi Informatique et Libertés est invoquée.

(*) Textes de référence :

- Directive européenne n°95/46/CE du 24 octobre 1995
- Chapitre XII de la loi 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée
- Titre VII du décret n°2005-1309 du 20 octobre 2005 modifié

En cas d'opération de maintenance ou de télémaintenance

Chaque opération de maintenance devra faire l'objet d'un descriptif précisant les dates, la nature des opérations et les noms des intervenants, transmis à la Ville de Rennes.

En cas de télémaintenance permettant l'accès à distance aux fichiers de la Ville de Rennes, le titulaire du marché prendra toutes dispositions afin de permettre à la Ville de Rennes d'identifier la provenance de chaque intervention extérieure. A cette fin, le titulaire du marché s'engage à obtenir l'accord préalable de la Ville de Rennes avant chaque opération de télémaintenance dont elle prendrait l'initiative.

Des registres seront établis sous les responsabilités respectives de la Ville de Rennes et du titulaire du marché, mentionnant les dates et nature détaillées des interventions de télémaintenance ainsi que les noms de leurs auteurs.

13. Déroulement du marché

Ce marché débutera dès sa notification et prendra fin à l'issue de la phase de maintenance d'une durée maximale de 4 ans. La maintenance débutera dès la fin de la période de garantie.

Durant toute la durée du marché, des bons de commande pourront être émis pour les prestations prévues dans le cadre du BPU.

Ils seront rédigés sur la base des prix des prestations fournis par le prestataire sur le bordereau de prix annexé à l'acte d'engagement et, le cas échéant suite à un devis.

A cet effet, le prestataire fournira un prix à la journée selon les interventions et les intervenants incluant les frais de déplacement et d'hébergement le cas échéant.

13.1. Phase: mise en œuvre initiale

La phase démarrera dès la notification du marché.

Tout au long de la mise en place de la solution globale, il sera vérifié de manière séparée la mise en place :

- de la GRC et sa base de connaissance et
- du guichet numérique.

Les différentes phases de vérification sont décrites ci-dessous.

Si l'option est retenue, les conditions de vérification relative à l'option seront identiques à celle de l'offre de base.

13.1.1. GRC et base de connaissance intégrée

L'installation et le paramétrage devront être effectifs au plus tard 3 mois après la notification du marché.

Une mise en ordre de marche (MOM) sera signée à l'initiative du prestataire, un mois après l'installation et le paramétrage.

La MOM sera suivie d'une vérification d'aptitude (VA) qui sera signée dans un délai de 2 mois à compter de la MOM. La vérification de service régulier (VSR) interviendra dans un délai de 3 mois après la VA et vaudra l'admission des prestations relatives à l'application GRC et sa base de connaissances.

13.1.2. Guichet numérique

L'installation et le paramétrage devront être effectifs au plus tard 3 mois après la notification du marché.

Une mise en ordre de marche (MOM) sera signée à l'initiative du prestataire, un mois après l'installation et le paramétrage.

La MOM sera suivie d'une vérification d'aptitude (VA) qui sera signée dans un délai de 2 mois à compter de la MOM. La vérification de service régulier (VSR) interviendra dans un délai de 3 mois après la VA et vaudra l'admission des prestations relatives au guichet numérique.

13.2. Phase : garantie et maintenance

Une fois vérifié, la GRC et sa base de connaissance et le guichet numérique feront l'objet d'une réception. La garantie minimale d'un an débutera à la notification de la 1^{ère} décision de réception, pour s'achever un an après la notification de la dernière décision de réception.

Elle pourra ensuite être reconduite de façon expresse deux fois pour une durée de un an.

Elle sera basée sur l'ensemble des applicatifs et licences utilisées.

13.3. Commande de prestation sur bordereau de prix unitaire (BPU)

De évolutions pourront être commandées sur la base du bordereau de prix et d'un devis fourni en réponse à une demande de la DSI.

Une mise en ordre de marche (MOM) sera signée à la livraison de la version embarquant les évolutions.

La MOM sera suivie d'une Vérification d'Aptitude (VA) qui sera signée dans un délai de 1 mois à compter de la date de MOM et devra intervenir dans les 2 mois après le bon de commande.

La vérification de service régulier (VSR) interviendra dans un délai maximal de 1 mois après la Vérification d'Aptitude et vaudra l'admission des prestations de cette phase.

Ces évolutions n'auront aucun impact sur le coût de la maintenance.

Le bordereau de prix unitaire rempli par le prestataire permettra de commander des prestations de mise en place d'une fonctionnalité complémentaire ou de transfert de compétences,...

Les prestations de mises à jour comprendront la partie personnalisation propre à la collectivité.

Le prestataire ajoutera dans le BPU toutes les prestations pouvant être commandées et qu'il juge utile pour le projet. (Ex : Prix d'une journée de transfert de compétences pour un utilisateur non voyant,...)

La mise en œuvre de nouveaux types de formulaires et de nouvelles interfaces métiers fera l'objet d'un devis. Elle se fera progressivement (évolution de l'offre) sur la base de bons de commande.

13.4. Modalités de paiement

Pour la fourniture des logiciels dans le cadre de la tranche ferme et de l'option

- Pour la solution GRC avec la base de connaissance :
 - 40 % à la prononciation de la Mise en Ordre de Marche
 - 30 % à la prononciation de la Vérification d'Aptitude au Bon Fonctionnement.
 - 30 % à la prononciation de la Vérification de Service Régulier
- Pour le guichet numérique :
 - 50 % à la prononciation de la Mise en Ordre de Marche
 - 20 % à la prononciation de la Vérification d'Aptitude au Bon Fonctionnement.
 - 30 % à la prononciation de la Vérification de Service Régulier
- Pour les commandes ultérieures sur bordereau de prix :
 - 50 % à la prononciation de la Mise en Ordre de Marche
 - 20 % à la prononciation de la Vérification d'Aptitude au Bon Fonctionnement.
 - 30 % à la prononciation de la Vérification de Service Régulier

Pour le transfert de compétences : 100 % après service fait.

14. Calendrier prévisionnel

Date limite de dépôt des offres (T0)	31 janvier 2012
Ouverture des offres	T0 + 3 jours
Choix des offres les plus pertinentes	T0 + 1 mois
Choix du titulaire - notification	T0 + 2 mois
Installation de la solution	T0 + 5 mois
Mise en œuvre/Paramétrage	T0 + 5 mois
Transfert de compétences	T0 + 6 mois
Prononciation de la Mise en ordre de marche	T0 + 6 mois
Vérification d'Aptitude au Bon Fonctionnement	T0 + 8 mois
Vérification du Service Régulier	T0 + 11 mois

15. Annexes

15.1. <u>Annexe 1 : Définition des besoins en terme de gestion des comptes à partir d'un exemple d'organisation.</u>

Dans notre organisation, nous devrions avoir :

- Les agents du centre de service
- Le service Expert nommé "S_01"
- Un agent de l'accueil du "S_01" qui gère la boite mail du "S_01" et qui va se connecter à l'application GRC très régulièrement.
- Un agent technique "Ag_A" responsable de l'équipe d'intervention "Eq_A", qui se connecte à son ordinateur via son compte Windows, et qui a une boite mail personnelle
- Un agent technique "Ag_B" responsable de l'équipe d'intervention "Eq_B", qui se connecte à son ordinateur via son compte Windows, et qui a une boite mail personnelle et a accès à la boite mail de l'équipe "Eq_B"

Dans notre annuaire d'entreprise "kifékoi", nous avons pour chaque agent disposant d'un compte informatique, les informations suivantes : login Windows, e-mail, nom, prénom

Il n'est pas envisageable de gérer tous les comptes des agents dans l'application GRC. Par contre, les comptes des services pourront être gérés dans l'application GRC.

Les services devront être gérés dans l'application GRC,

- > Soit en complète autonomie
- Soit en référençant un lien vers une « entité » de l'application kifékoi.

Le kifékoi dispose des informations sur les services de l'organigramme qui ne correspondent pas forcément au niveau de détail souhaité pour la GRC.

On notera que certains services peuvent donc être absents du kifékoi. L'application kifékoi ne gère pas l'authentification sur les comptes de services.

Nous souhaitons que:

- L'agent du centre de service puisse affecter des demandes au service "S_01" ou à un agent technique "Ag_A" ou à l'équipe "Eq_B".
- L'application GRC envoie des mails de notification uniquement aux agents techniques
- L'agent de l'accueil du "S_01" puisse consulter toutes les demandes faites à "S_01"
- L'agent technique "Ag_A" ou "Ag_B" puisse consulter respectivement toutes les demandes faites à "Ag_A" ou "Ag_B"

Pour cela.

- Un compte pour le service "S_01" sera créé dans l'application GRC.
 - O Dans le compte, nous aurons un login, mot de passe, le nom du service et un e-mail.
- Un compte « service » sera créé pour l'équipe " Eq_B ".
- Pour affecter des demandes à un service ou un agent technique;
 - o L'application "GRC" devra proposer pour les champs correspondants :
 - La liste des services venant de l'application GRC, et
 - La liste des agents venant du kifékoi (avec un moteur de recherche sur le nom de l'agent)
- Lorsqu'une demande sera affectée au service "S_01", il sera enregistré l'e-mail et d'autres informations venant de l'application "GRC"
- Lorsqu'une demande sera affectée à l'agent technique "Ag_A", il sera enregistré l'e-mail, le login et le nom-prénom de l'agent venant de l'application "kifékoi".
 - o Un e-mail de notification sera envoyé à la boite mail de "Ag_A"
- Lorsqu'une demande sera affectée à l'équipe "Eq_B", il sera enregistré l'e-mail venant du service et d'autres informations serveur Exchange.
 - o Un e-mail de notification sera envoyé à la boite mail de "Eq_B"
- L'agent de l'accueil du "S_01" se connectera avec le login et mot de passe du compte du service
 - L'application GRC affichera les demandes faites au service "S_01".
 (filtre sur l'e-mail par exemple)
 - o L'agent de l'accueil pourra désactiver la notification par mail. (Possibilité de le faire aussi au niveau du compte "service", dans l'application GRC
- L'agent technique "Ag_A" pourrait se connecter à l'application GRC, via une authentification "Windows".
 - o L'application GRC récupérera le login Windows et affichera les demandes affectées à ce login.
 - O Si l'agent technique "Ag_A" utilise une autre session Windows, (Ex le poste de la secrétaire connecté avec le login de la secrétaire), il n'aura pas accès à ces demandes en cours. Il pourra accéder à ces demandes via la méthode proposée pour l'agent technique "Ag_B" et décrite ci-dessous.
- L'agent technique "Ag_B" pourrait se connecter à l'application GRC, via une authentification "Windows".
 - Dans ce cas, il ne pourra pas voir les demandes faites à l'équipe "Eq_B".
 (Lors de l'affectation de la demande, seul l'e-mail de l'équipe a été enregistré)
- L'agent technique "Ag_B" pourrait se connecter à l'application GRC, via le mail de notification envoyé par l'application GRC.
 - O Dans ce cas, l'agent technique "Ag_B" pourrait cliquer sur le lien contenu dans le mail.

- L'agent de l'accueil du "S_01" et l'agent technique "Ag_A" ou "Ag_B" pourraient modifier le statut de la demande :
 - o Clore la demande
 - o Refuser la demande (qui serait alors retournée au centre de service)
 - o Affecter la demande à un autre service, ou agent ou boite mail. (Cette fonctionnalité demandée ne devrait pas être mise en place à court terme.)
- L'agent de l'accueil du "S_01" et l'agent technique "Ag_A" ou "Ag_B" pourraient avoir accès à toutes les demandes qui leur sont affectées.
 - o En cliquant sur le lien contenu dans le mail de notification, on accèderait directement sur une page Web à la demande en cours.

Lorsqu'un agent ou service est informé d'une demande, il faut garder le même principe de fonctionnement de l'affectation d'une demande (enregistrement de l'e-mail, login,...)

15.2. <u>Annexe 2 : Champs de base identifiés pour la gestion du compte usager.</u>

Liste de base des champs identifiés à ce stade :

Usagers / Interlocuteurs	Civilité Nom Prénom Adresse Tél Mobile Fixe
	Mail Fax Remarques
	Fonctions
Situation de l'usager	Segment usager Ville de Rennes (Professionnels, Grand public, Associations,) Sensibilité usager (ex : code couleur) : notion subjective et délicate à traiter cf CNIL

Ces champs donnés à titre indicatif pourront faire l'objet d'adaptations : suppressions, ajouts, modifications

15.3. <u>Annexe 3 : La typologie des demandes identifiées pour le premier</u> périmètre

Demandes prises en charge par l'accueil GRC dans le périmètre initial :

Joindre Demander des renseignements généraux et/ou de la documentation 2 Réagir / suggérer sur la vie de la cité 4 Signaler un dysfonctionnement S'Inscrire / réserver pour un événement ou une manifestation municipale Inscrire un/des enfant(s) (crèches, écoles,...) Se procurer un titre d'identité : CNI, Passeport Se procurer une attestation ou un certificat ou un acte d'état civil : Attestation de résidence, Acte de naissance, Acte de décès, Certificat d'urbanisme, Attestation de présence,.... Effectuer une formalité ou une obligation réglementaire : recensement citoyen, inscription listes électorales,... Acheter un service / une prestation Payer une facture / une prestation et gérer un compte 11 12 Réserver une salle, un équipement, du matériel 13 Proposer ses services / des prestations 14 Demander un emploi ou un stage Réclamer 15 Rechercher un emploi 17 Obtenir des éléments sur ma situation RH (agents) Signaler un dysfonctionnement / une panne 19 **Autres** 20 Demandes ne necessitant pas de réponse

Cette liste pourra faire l'objet d'adaptations (suppressions, ajouts et/ou regroupements).

15.4. Annexe 4 : Les formulaires à développer pour le guichet numérique

Le prestataire précisera dans son offre les modalités de développement des formulaires. Les formulaires cités en exemple seront à développer dans le cadre de la présente offre.

Le prestataire mettra en place les formulaires suivants :

• Formulaire de type "Authentification sur un service avec redirection sur un site"

o Espace famille:

Lien : http://www.rennes.fr/accueil/recherche/votre-profil/famille.html
Fonctionnalités à intégrer sur le guichet numérique : Authentification, mot de passe oublié,

<u>Compte piscine</u>: http://www.rennes.fr/accueil/action-municipale/sports/les-piscines/le-compte-piscine.html
 Fonctionnalités à intégrer sur le guichet numérique : Authentification, mot de passe oublié,

• Formulaire de type "envoi de mail – Demande à qualifier"

Pour ces formulaires, il sera demandé:

- d'attribuer un numéro de dossier à l'usager, d'enregistrer la demande dans l'outil GRC et d'avoir un suivi de la demande.

L'agent du centre de service qualifiera la demande et l'affectera à un service ou un agent.

o Formulaire de contact :

Fonctionnalités à intégrer sur le guichet numérique : Création d'une page web avec des liens permettant d'accéder à des formulaires dont la catégorie sera : "Ecrire à un élu", "Ecrire à un service", "autres demandes"

Champs du formulaire : Reprise des champs du formulaire actuel : http://www.rennes.fr/accueil/utilitaires/contactez-nous.html et ajout de la catégorie au début de l'objet.

• Formulaire de type "Sans connexion avec un logiciel métier" en passant par le routeur GRC

Pour ces formulaires, il sera demandé:

- d'attribuer un numéro de dossier à l'usager, d'enregistrer la demande dans l'outil GRC et d'avoir un suivi de la demande.

La demande sera dans un état " en cours, transmise au service ".

Dans ces formulaires, il devra être possible de pré-affecter les demandes à un service pour traitement et à d'autres services pour information. Tout ceci étant transparent pour l'usager.

Le service devant traiter la demande en la resaisissant éventuellement dans son logiciel métier. Lorsque celle-ci sera traitée, il modifiera le statut de la demande dans l'outil GRC. (Voir explications § Le traitement d'une demande - Le traitement de la demande du côté service "Expert".)

Le prestataire réalisera les 2 formulaires suivants :

o Formulaire "Enlèvement de tags"

Création d'une page web avec des liens permettant d'accéder à un formulaire dont la catégorie sera "Enlèvement de tags".

o Formulaire "Autorisation de stationnement"

Création d'une page web avec des liens permettant d'accéder à un formulaire don la catégorie sera "Autorisation de stationnement".

Les 2 formulaires ne sont pas définis à ce jour mais seront quasiment similaires à un formulaire de contact.

NB : Il est probable que les 2 formulaires demandés évoluent et que la demande arrive directement dans le progiciel métier. Dans ce cas, un bon de commande sera passé au prestataire pour le développement d'un connecteur métier.

• Formulaire de type "Connexion avec un logiciel métier" sans passer par le routeur GRC

Les Pages web sont sur le serveur hébergeant le guichet numérique Pour ces formulaires, il ne sera pas demandé :

- d'attribuer un numéro de dossier à l'usager, d'enregistrer la demande dans l'outil GRC et d'avoir un suivi de la demande.

o Formulaire "Demande de passeport : Prise de Rendez-Vous"

Création d'une page web avec des liens permettant d'accéder à différents formulaire, Reprise de la page existant sur http://www.rennes.fr/accueil/tout-trouver-en-un-clic/vos-demarches-en-ligne/demande-de-passeport-prise-de-rendez-vous.html

Sur le site web rennes.fr, il y a un lien vers le formulaire de demande de rendez-vous, c'est-à-dire l'application eAppointementTM qui est en DMZ chez nous (https://e-admin.ville-rennes.fr/eAppointment/appointment.do?sitekey=site7&initformulaire=true

)
L'environnement du serveur Web est : Apache 2.2.14,• Tomcat 5.5.23,•

Pour information, eAppointment TM communique avec le logiciel métier eSirius TM qui est sur le LAN

Il est demandé au prestataire d'intégrer le formulaire de demande de rendezvous sur le guichet numérique. Le formulaire de l'application eAppointmentTM pourrait être mis dans un i-frame du guichet numérique)

Le prestataire pourra contacter la société pour trouver la meilleure solution.

NB : L'application "Demande de passeport : Prise de Rendez-Vous" a son propre suivi. L'usager reçoit un mail avec un numéro de dossier et un lien

CCTP_GRC.doc Page 60

JDK 1.6.0.20.

lui permettant de supprimer son rendez-vous. Un suivi des demandes de prise de rendez-vous n'est pas forcément à envisager dans le guichet numérique.

Formulaire de type "Connexion avec un logiciel métier" en passant par le routeur GRC

Dans les spécifications ci-dessous, nous avons supposé que le dialogue entre l'application GRC et le guichet numérique serait asynchrone. Si le prestataire proposait une autre solution, il devrait transposer ces spécifications.

Le fonctionnement pourrait reposer sur 3 bases de données :

- Une pour le guichet numérique
- Une pour l'application GRC en interne
- Une pour chaque application métier (logiciel de la Ville de Rennes) L'application GRC irait chercher et pousser des informations sur le guichet numérique. L'application métier irait récupérer les demandes sur l'application GRC.

o Formulaire "Répondre à une offre d'emploi"

Nous aurons 2 phases dans ce projet.

Phase 1

Actuellement, les offres d'emploi sont saisies et affichées sur le site Rennes.fr. La réponse à une annonce se fait via un formulaire de contact ou l'on peut joindre des fichiers (mailto).

Dans le cadre de la refonte des sites internet, cette application va être abandonnée. La saisie des offres d'emploi se fera dans une application interne "e-recrutement". Celle-ci fournira les informations pour la publication des offres sur l'intranet municipal et sur le guichet numérique. Le texte de l'annonce sera différent pour les 2 médias.

Pour l'intranet, il est transmis sous la forme d'un flux RSS comportant un lien vers le formulaire de réponse inclus dans « e-recrutement » (Dans le lien, nous aurons en paramètre l'id de l'annonce).

La transmission pourrait se faire de la même façon pour le guichet numérique mais dans ce cas, l'usager utilisera le formulaire de réponse du guichet numérique

Il est demandé au prestataire de :

- o créer une ou plusieurs pages Web, de présentation du service « Rennes recrute » avec la possibilité de télécharger un fichier (fiche de poste) via un lien
- o récupérer les offres d'emploi, mises à disposition par la Ville de Rennes.

- o offrir la possibilité de postuler à une annonce précise, affichée sur le guichet numérique en accédant à un formulaire de contact ou l'on peut joindre des fichiers et remplir des champs
- o offrir la possibilité de postuler à une annonce précise à partir d'un lien présent sur un autre site comme rennes.fr (lien, avec une clé correspondant à la référence de l'annonce, permettant l'accès à un formulaire). Si cette possibilité est offerte, les offres d'emploi ne seraient pas publiées sur le guichet numérique mais juste sur le site rennes.fr.
- o suivre l'avancement de son dossier (phase 2).

Pour récupérer les offres d'emploi, la Ville de Rennes pourra mettra à disposition du prestataire un flux RSS ou un autre mécanisme à préciser, contenant le texte de l'annonce sous forme de différents champs et l'id de l'annonce. Cet id devra faire partie de la réponse pour établir un lien automatique avec l'application « e-recrutement ».

La consultation des offres par les usagers devra être particulièrement aisée. Elle devra permettre l'affichage des offres d'emploi de manière simplifiée et détaillée.

Le texte de l'annonce simplifiée pour affichage par liste devrait être :

- o Titre de l'annonce
- o Direction concernée
- o Service concerné
- o Type d'emploi
- o Référence de l'annonce
- o Date de publication de l'offre
- Date limite de candidature
- Et un lien pour candidater en ligne, utile si l'annonce est publiée sur un autre site que le guichet numérique (Ce lien pourra aussi être utilisé pour répondre si l'annonce est publiée sur le guichet numérique)

Et les informations complémentaires visibles dans le détail de l'offre seraient :

- o Filière,
- o Catégorie
- Conditions de recrutement
- Missions
- o Compétences et qualités requises
- o Un contact DGRH non nominatif (adresse postale)
- o (et éventuellement) La fiche de poste

Il serait souhaitable d'offrir la possibilité à l'administrateur fonctionnel de masquer des informations provenant du flux RSS.

Il n'est pas demandé au prestataire de gérer l'affichage des offres de consultation par rapport à la date limite de candidature. Ceci sera géré au niveau de l'application métier et du flux envoyé.

Une nouvelle offre d'emploi ajoutée dans l'application métier devra être affichée sur le guichet numérique dans un délai raisonnable.

Pour la réponse à une annonce, le prestataire réalisera un formulaire relativement proche du formulaire actuel du site rennes.fr. (cf annexe - Formulaire actuel "postuler à un emploi"du site rennes.fr)

Les champs du formulaire sont ici donnés à titre indicatif. Ils seront précisés ensuite :

- Référence de l'annonce : Champ non modifiable, venant de l'annonce à laquelle le candidat postule
- Identité du candidat (nom, prénom, qualité)
- Adresse complète du candidat : Ville, CP, Tel, Mail
- Statut sous forme d'une liste paramétrable par l'administrateur fonctionnel (actuellement : titulaire fonction publique, non statutaire, handicapé)
- Grade sous forme d'un texte en saisie libre
- CV (fichier à joindre)
- Lettre de motivation (fichier à joindre).

Il serait souhaitable de pouvoir aussi rédiger la lettre de motivation en ligne.

Les listes déroulantes éventuellement ajoutées seront toutes indépendantes les unes des autres.

Pour des questions de sécurité, le prestataire ne pourra pas utiliser le formulaire web de l'application interne. Par contre, le prestataire pourra s'en inspirer (contenu du formulaire,...).

Pour permettre la réponse à une offre d'emploi affichée sur un autre site (rennes.fr par exemple), le prestataire mettra à disposition une URL dont un des paramètres sera l'id de l'annonce dans "e-recrutement".

Lorsque l'usager aura cliqué sur le lien "valider", un mail devra lui être envoyé et les informations (Nom, Prénom,..., id de l'annonce, fichier du CV, fichier de la lettre de motivation,...) devront être stockées dans la base de l'application interne.

Le prestataire devra mettra en place une solution permettant à l'application erecrutement de récupérer les réponses avec leur id ainsi qu'à l'application GRC de recueillir un certain nombre d'informations pour les statistiques et le suivi de la réponse.

L'application GRC et e-recrutement devront stocker dans leurs bases l'id du dossier de demande guichet numérique.

Les spécifications fonctionnelles pour ce formulaire (affichage des offres, fonctionnalité « postuler en ligne ») devront être décrites par le prestataire et faire l'objet d'une validation par la Ville de Rennes.

Phase 2

Un usager postulant à une annonce devra pouvoir suivre l'état d'avancement de son dossier. (en cours, pré-sélectionné, convoqué le ..., réponse positive, réponse négative,...). Pour cela, l'application GRC jouant le rôle de routeur, le prestataire devra développer une fonction permettant :

- Soit de lire l'état d'avancement dans e-recrutement
- Soit à e-recrutement d'écrire l'évolution de l'état d'avancement dans l'application GRC.

Reste à établir le lien entre l'application GRC et le guichet numérique par "envoi" des informations nécessaires à partir de l'application GRC avec l'id du dossier guichet numérique indispensable pour faire le lien avec l'usager

NB: Un usager pourra déposer sa demande via le guichet numérique ou un agent du centre de service pourra enregistrer une demande d'un usager à partir de l'application GRC. Par conséquent, un numéro de dossier "guichet numérique" doit être stocké dans l'application interne GRC. L'application GRC doit aussi avoir son numéro de dossier propre. Les numéros attribués par le guichet numérique et par l'application GRC devront être indépendants.

Le prestataire pourra éventuellement proposer une autre solution

o Formulaire "Candidature spontanée : Déposer son CV"

Le formulaire sera quasiment similaire au formulaire « répondre à une consultation ». Lorsque l'usager aura cliqué sur le lien "valider", un mail devra lui être envoyé et les informations (Nom, Prénom,..., id de l'annonce, fichier du CV, fichier de la lettre de motivation,...) devront être stockées dans la base de l'application interne.

Comme il s'agit d'une candidature spontanée, l'id de l'annonce sera fixé à une valeur qui sera définie lors de la mise en place du formulaire.

Le mode de fonctionnement pour le suivi de dossier sera identique à celui du formulaire « répondre à une consultation »

Il ne sera pas proposé pour l'usager de suivi de sa candidature.

Le prestataire pourra éventuellement proposer une autre solution.

Formulaire "Etat civil en ligne : Demande d'acte"

Lien: http://www.rennes.fr/accueil/tout-trouver-en-un-clic/vos-demarches-en-ligne/etat-civil-en-ligne.html

Création d'une page web statique comportant un texte d'explication sur la réglementation et de liens permettant l'accès vers les sites officiels pour les personnes nées hors de Rennes et/ou à l'étranger.

Sur cette page, il sera proposé à l'internaute de choisir le type d'acte demandé (radio bouton ou liste) :

- naissance
- mariage
- décès

En fonction de ce premier choix différents formulaires peuvent s'afficher : Naissance : 2 formulaires avec une première partie commune :

- acte de naissance/extrait avec filiation ou copie intégrale ou
- formulaire acte de naissance/extrait sans filiation

Mariage : 2 formulaires avec une première partie commune :

- acte de mariage/extrait avec filiation ou copie intégrale ou
- Formulaire acte de mariage/extrait sans filiation

Décès: 1 seul formulaire

La liste des champs des formulaires est en annexe 4a. Elle pourra faire l'objet de quelques modifications.

Les formulaires devront avoir trois états :

- 1 Saisie des données dans le formulaire
- 2 Prévisualisation pour relecture par l'internaute avec possibilité de modifications
- 3 Validation et envoi

Une confirmation automatique de réception est envoyée à l'usager lorsque l'adresse mail est renseignée.

L'application interne "demactes" permettra au service Etat-civil de gérer les demandes. Le fonctionnement et la communication entre "demactes", l'application GRC et le guichet numérique seront similaires à ceux décrits pour les offres d'emploi (Formulaire "Répondre à une offre d'emploi").

15.4.1. Annexe 4 a : Champs des formulaires « demande Etat-Civil »

Formulaires NAISSANCE:

Libellé	Champ	Type de Champ
	Vous êtes ?	
	un particulier /une mairie/un TGI/ un	Boutons radio
	TI/ un consulat/ une ambassade	
Pour		
"particulier"		
	Nom *	Texte
	Prénom *	Texte
	Adresse *	Zone de Texte
	CP *	Texte
	Ville *	Texte
	Pays	Texte
	Tel	Num
	Courriel	mail
	Choisissez votre formulaire*:	
	Acte de naissance, copie intégrale	Boutons radio

	Acte de naissance, extrait avec	Boutons radio
	Acte de naissance, extrait sans filiation	Boutons radio
	matori	
Pour "tous les autres choix"	Nom de la structure *	Texte
uun oo on on	Service	<u>texte</u>
	Référence complémentaire	texte
	Adresse*	texte
	CP*	texte
	Ville*	texte
	Pays	texte
	Tel	num
	Courriel	texte
	Choisissez votre formulaire*:	
	Acte de naissance, copie intégrale	Boutons radio
	Acte de naissance, extrait avec filiation	Boutons radio
	Acte de naissance, extrait sans filiation	Boutons radio
Choix : copie intégrale ou avec filiation		
	Par rapport à la personne concernée par l'acte vous êtes*	Liste déroulante : Le titulaire de l'acte, Son père ou sa mère, Son époux(se), Son fils ou sa fille, Son grand-père ou sa grand-mère, Son petit-fils ou sa petite-fille, Son réprésentant légal, Autre
	Personne concernée par l'acte :	
	Nom *(de jeune fille pour les femmes mariées)	Texte
	Prénom(s)*	Texte
	Né(e) le*	date
	Nom du père*	texte
	Prénom du père*	texte
	Nom de jeune fille de la mère*	texte
	Prénom de la mère*	texte
	Acte n°	texte
	Nombre d'exemplaires*	Liste déroulante de 1 à 4, 1 coché par défaut
	Infos complémentaires	Texte
	Usage de l'acte	
Choix : extrait sans filiation		
	Nom *(de jeune fille pour les femmes mariées)	Texte
	Prénom(s)*	texte
	Né(e) le*	Date
	Acte n°	étiquette
	Nombre d'exemplaires*	Liste déroulante de 1 à 4, 1 coché par défaut
	Infos complémentaires	Texte
	Usage de l'acte	

Formulaires Mariage

Libellé	Champ	Type de Champ		
	Vous êtes ?	,		
	un particulier /une mairie/un TGI/ un TI/ un consulat/ une ambassade	Boutons radio		
Pour				
"particulier"		_		
	Nom *	Texte		
	Prénom *	Texte		
	Adresse *	Zone de Texte		
	CP *	Texte		
	Ville *	Texte		
	Pays	Texte		
	Tel	Num		
	Courriel	mail		
	Courrier	maii		
	Choisissez votre formulaire *:			
	Acte de mariage, copie intégrale	Boutons radio		
	Acte de mariage, copie integrale Acte de mariage, extrait avec			
	filiation	Doutons radio		
	Acte de mariage, extrait sans filiation	Boutons radio		
	Nom de la structure *	Texte		
autres choix"				
	Service	texte		
	Référence complémentaire	texte		
	Adresse*	texte		
	CP*	texte		
	Ville*	texte		
	Pays	texte		
	Tel	num		
	Courriel	texte		
	Choisissez votre formulaire *:			
	Acte de mariage, copie intégrale	Boutons radio		
	Acte de mariage, extrait avec filiation	Boutons radio		
	Acte de mariage, extrait sans filiation	Boutons radio		
Choix : copie intégrale ou avec filiation				
	Par rapport à la personne concernée par l'acte vous êtes*	Liste déroulante : Le titulaire de l'acte, Son père ou sa mère, Son époux(se), Son fils ou sa fille, Son grand-père ou sa grand-mère, Son petit-fils ou sa petite-fille, Son réprésentant légal, Autre		
	Personnes concernées par l'acte :			
	Date du mariage*	Date		
	Nom de jeune fille de l'épouse *	Texte		
	Prénom(s)*	Texte		
	Née le*	date		
	Nom du père*	texte		

	Prénom du père*	texte
	Nom de jeune fille de la mère*	texte
	Prénom de la mère*	texte
	Nom de l'époux*	Texte
	Prénom(s)*	Texte
	Né le*	date
	Nom du père*	texte
	Prénom du père*	texte
	Nom de jeune fille de la mère*	texte
	Prénom de la mère*	texte
	Acte n°	texte
	Nombre d'exemplaires*	Liste déroulante de 1 à 4, 1 coché par défaut
	Infos complémentaires	Zone texte
	Usage de l'acte	
Choix : extrait sans filiation		
	Date du mariage	date
	Nom de jeune fille de l'épouse *	
	Prénom(s)*	
	Nom de l'Epoux*	
	Prénom(s)*	
	Acte n°	texte
	Nombre d'exemplaires*	Liste déroulante de 1 à 4, 1 coché par défaut
	Infos complémentaires	Zone texte
	Usage de l'acte	

Formulaire Décès

Libellé	Champ	Type de Champ
	Vous êtes ?	
	un particulier /une mairie/un TGI/	Boutons radio
	un TI/ un consulat/ une ambassade	
Pour		
"particulier"		
	Nom *	Texte
	Prénom *	Texte
	Adresse *	Zone de Texte
	CP *	Texte
	Ville *	Texte
	Pays	Texte
	Tel	Num
	Courriel	mail
	Personnes concernées par l'acte :	

	Date du décès	Date
	Nom *	Texte
	Nom	Toxio
	Prénom(s)*	Texte
	Né(e) le *	date
	Acte n°	texte
	Nombre d'exemplaires*	Liste déroulante de 1 à 4, 1 coché par défaut
	Infos complémentaires	Zone texte
	Usage de l'acte	
Pour "tous les autres choix"	Nom de la structure *	Texte
	Service	texte
	Référence complémentaire	texte
	Adresse*	texte
	CP*	texte
	Ville*	texte
	Pays	texte
	Tel	num
	Courriel	texte
	Personnes concernées par l'acte :	
	Date du décès	Date
	Nom *	Texte
	Prénom(s)*	Texte
	Né(e) le*	date
	Acte n°	texte
	Nombre d'exemplaires*	Liste déroulante de 1 à 4, 1 coché par défaut
	Infos complémentaires	Zone texte
	·	Usage de l'acte

15.5. Annexe 5 : Les interfaces à mettre en place

15.5.1. <u>Interface entre l'outil GRC et la téléphonie</u>

Dans le cadre de ce marché, il n'est pas demandé d'interfacer l'outil GRC avec la solution téléphonique.

Par contre, la solution devra être ouverte sur une « perspective CTI », comme la remontée de fiche client

15.5.2. Interface entre l'outil GRC et le serveur de messagerie

La solution pourra s'appuyer sur le serveur de messagerie pour l'envoi et la réception de mail.

Le prestataire devra interfacer sa solution avec ce serveur.

La solution devra permettre l'ouverture automatique de l'adresse mail de la cible et assurer l'envoi de mail via l'écran.

La Ville de Rennes dispose d'un serveur de fax. Un fax arrivant sur un numéro de fax de la Ville de Rennes est redirigé sur une boite mail.

Par conséquent, il n'est pas demandé de traitement spécifique pour les faxs.

La solution devra pouvoir gérer les mails et fax entrants et les enregistrer comme une nouvelle demande avec un statut adéquat.

15.5.3. Interface entre l'outil GRC et l'annuaire d'entreprise, le kifékoi

La Ville de Rennes créera la ou les vues Oracle souhaitée par le prestataire ou un annuaire LDAP sur mesure..

• Création des utilisateurs de type service

Dans l'application GRC, il sera possible de créer des comptes de type service.

Si le service existe dans l'annuaire d'entreprise kifékoi, le service créé dans l'application interne GRC pourra contenir le lien vers le service kifékoi. Ce lien permettant d'éviter la ressaisie de certaines informations. Mais l'application "kifékoi" ne gèrera en aucun cas le login de connexion du service. D'autre part certains services seront absents du "kifékoi".

Lors de la création d'un service dans l'application interne GRC, il pourrait être demandé de saisir l'e-mail. A partir de cette information, il sera possible de contrôler si un service du kifékoi correspond à cet e-mail.

• Création de modèle de demande

Les agents du centre de service vont enregistrer des demandes qui seront transmises aux services.

En fonction du contrat de service passé, les demandes seront envoyées à la boite mail d'un service ou la boite mail d'un agent.

Lors de la création de modèle de demande, l'administrateur fonctionnel devra pouvoir y placer :

- o des champs propres à la demande (date, commentaires,..),
- o des champs relatifs aux destinataires de la demande,
- o un ou plusieurs champs service (service/agent traitant la demande, services/agents informés) et
- o des champs relatifs à chaque service/agent (nom, sigle,...).

Les 2 champs service/agent (traitant la demande et informés) seront renseignés à partir de l'ensemble des agents de la base kifékoi, **complété par les services créés dans l'outil GRC**.

L'administrateur fonctionnel sélectionnera un ou plusieurs services ou agents. Les autres champs relatifs au service ou agent seront renseignés automatiquement.

Dans l'annuaire Kifékoi, il est possible d'accéder aux informations suivantes :

- Nom_agent : nom
- Prenom_agent : prénom
- Mail_agent : mail de l'agent
- Login_windows : login de l'agent pour différents applicatifs
- ... et aussi pour info
 - Portable_agent : numéro de portable de l'agent
 - Flag_portable_confidentiel: flag indiquant portable_agent est confidentiel ou non
 - Nom_agent_trl : nom "translate" de l'agent pour fonctions de recherche, caractères spéciaux enlevés
 - Prenom_agent_trl : prénom "translate" de l'agent pour fonctions de recherche, caractères spéciaux enlevés

Une fois créé, le modèle de document devra contenir les informations suivantes :

- o Les informations devant permettre de caractériser la demande
- o Les informations devant permettre de transmettre la demande pour traitement et d'informer de la demande à savoir :
 - L'id kifékoi d'un agent
 Le nom et prénom ne seront pas enregistrés dans le modèle. Ils seront juste affichés lors de la visualisation du modèle ou de la modification par l'administrateur fonctionnel

Ou

o L'id GRC du service (c'est-à-dire l'id permettant de faire le lien vers le service géré en interne dans l'application GRC)

• Création d'une demande à partir d'un modèle

Une fois la demande créée à partir d'un modèle, l'application ira chercher les informations complémentaires des agents/services sélectionnées (agents traitant la demande et/ou informés).

La recherche se fera à partir d'un id enregistré dans le modèle de document :

o l'id kifékoi de l'agent

ou

o l'id GRC du service qui lui-même ira chercher les informations à partir de l'id kifékoi du service s'il existe dans la base kifékoi. (Voir Besoins exprimés pour la partie création des utilisateurs de type service)

Les informations complémentaires seront à minima

- o Le mail
- o Le Login_windows
- o Le nom et prénom de l'agent ou du service

A partir de ce moment, ces informations seront liées à la demande. Le lien avec la table des utilisateurs de la base GRC ou de la base kifékoi sera perdu.

Toute modification ultérieure du kifékoi ou du service GRC ne devra pas affecter la demande pour des raisons de conversation d'historique.

• Mise à jour des informations dans les modèles de demande

- Dans le cas d'un agent sélectionné au niveau des champs service/agent traitant la demande ou informés, ou d'un service si le lien avec le kifékoi a été effectué,

En cas de modification du nom de l'agent/service ou d'un champ relatif à cet agent/service (Tel,...) dans la base Kifékoi dont l'id est stocké dans un modèle de demande, il n'y aura aucune incidence dans la GRC. Le lien par id permettra une mise à jour directe des informations à la prochaine demande.

C'est l'annuaire d'entreprise Kifékoi qui alertera l'administrateur fonctionnel qu'un nom de l'agent/service (ou un champ relatif à l'agent/service) a été modifié ou supprimé. Dans ce cas, l'administrateur ira modifier le modèle de demande de la base GRC s'il y a un impact pour lui.

Le prestataire devra permettre à la Ville de Rennes de lire les id agents/services du kifékoi utilisés dans les modèles de demande. Le prestataire donnera les informations nécessaires (paramètres de connexion, les informations à comparer ou à retourner dans l'alerte). L'administrateur fonctionnel recevra un mail d'alerte de l'application kifékoi de type : *Modification des missions du service "Direction des Rues"*

Ce nom de service est utilisé dans l'application GRC, modèle de document "Demande de stationnement". Nous vous invitons à vérifier les informations dans votre modèle.

• Besoins exprimés pour la partie création de demande sans modèle

En cas de demande directe, (c'est-à-dire sans choisir de modèle de demande), le centre de service renseignera les agents/services devant traiter la demande ou être informés.

Une fois l'agent/service sélectionné, les autres informations propres à l'agent/service seront stockées dans la demande. Elles seront à minima :

- o Le nom de l'agent
- o Le prénom de l'agent
- o Le mail de l'agent
- o Le Login_windows

Le lien avec la table des utilisateurs de la base GRC ou de la base kifékoi sera inexistant pour garder un historique des demandes intact dans le temps.

15.5.4. <u>Interface avec le référentiel géographique des voies et adresses de la Ville de Rennes pour la saisie des informations de localisation</u>

La Ville de Rennes dispose d'un référentiel géographique des voies et adresses sur le territoire intercommunal. Cette base de données, mise à jour quotidiennement par le service DRG, est administrée par le service SIG.

La structure de la base de données **PostGIS*** sous-jacente est fournie dans l'annexe 6 du présent document.

* **PostGIS** est un complément (cartouche spatiale) qui active la manipulation d'informations de géométrie (points, lignes, polygones) par le SGBD PostgreSQL.

De manière à autoriser des exploitations cartographiques futures des demandes des usagers et de la localisation des demandes, la saisie des adresses des usagers et des demandes **sur l'application GRC et sur le guichet numérique** devra s'appuyer sur le référentiel géographique des voies et adresses (uniquement pour les usagers habitants ou pour les demandes localisées sur une commune où nous disposons de la description des rues dans notre SIG). Une fois l'adresse sélectionnée, l'identifiant géographique de cette adresse devra être stocké dans la base de données sous-jacente à la solution proposée de manière à permettre les exploitations cartographiques précédemment évoquées.

Les adresses seront saisies dans les champs suivants :

- Code postal : zone de saisie libre de type numérique
- Commune : liste déroulante
- Numéro : zone de saisie libre de type numérique
- Extension : Liste déroulante
- Bâtiment : liste déroulante
- Rue : saisie avec auto complétion. Exemple : saisie de lib, il est proposé les voies qui contiennent le mot lib
- Complément d'adresse.

D'un point de vue pratique, pour la saisie des adresses des usagers habitants ou des demandes localisées sur une commune où nous disposons de la description des rues dans notre SIG, la solution pourra :

- soit se connecter directement aux tables originales des voies et adresses
- soit utiliser une vue formatant les données voies et adresses suivant une structure adaptée à la solution logicielle proposée. Dans ce cas, la vue demandée par la société devra bien sûr être réalisable à la fois au regard de la structure des données voies et adresses, mais également des informations disponibles dans le SIG.
- soit utiliser des informations dupliquées du SIG et éventuellement restructurées. Pour le guichet numérique, c'est notamment une solution de ce type qui devra être retenue, la base des rues n'étant pas directement accessible

La saisie des adresses devra être possible en cas d'une éventuelle indisponibilité de la base SIG.

Exemple : Un usager rennais habitant le 1 bd de la liberté pourra faire une demande d'enlèvement de tags pour le 5 bd de la liberté. L'identifiant géographique de l'usager et l'identifiant géographique de la demande devront être stockées dans la base.

En annexe 6, il est proposé une méthode pour géolocaliser les usagers habitants ou les demandes situés sur une commune où nous disposons de la base des rues dans notre SIG. Le prestataire pourra proposer une autre solution.

Il serait apprécié, lors de la saisie d'une demande d'un usager, d'indiquer les autres demandes proches de ce lieu. Ceci pourrait permettre d'informer un usager que sa demande a déjà été signalée. La DSI met à disposition une fonction permettant de calculer la distance entre deux adresses. Le prestataire pourrait l'utiliser pour développer cette fonctionnalité qui serait très appréciée.

15.6. <u>Annexe 6 : Référentiel géographique des voies et adresses : Structure de la base de données POSTGRES/POSTGIS</u>

15.6.1. Vue sur une table des communes : R_COMMUNE

Attribut	Type	Long.	Obl.	Commentaire/ Exemples
id_commune	Numeric	12	X	Identifiant de la commune
code_insee	Varchar	5	X	Code insee de la commune : les 2 premiers caractères
				sont le code département
nom_commune	Varchar	200	X	Nom de la commune
nom_commune_trl	Varchar	200	X	Nom de la commune ayant subi une transformation par
				« translate » en vue d'enlever accents, tirets, Toutes
				les recherches devront utiliser ce champ.
				Le code « translate » à appliquer à tout champ de saisie
				par l'utilisateur pour le comparer à la zone translatée
				stockée dans cette table est le suivant :
				translate(upper(v_chaine),'ÄÂÇÉÊËÈÎÏÓÖÔÒÜÚÛÙä
				âçéêëèîïöôüûù-
				"','AACEEEEIIOOOOUUUUAACEEEEIIOOUUU')
code_postal	Varchar	200		Liste des codes postaux de la commune séparés par un
				#. Une recherche par code postal s'effectuera via ce
				champ.
				Exemple: #35000#35200#35700# pour la commune
		_		de Rennes
code_situation	Varchar	5	X	3 valeurs possibles :
				« RVA » si la commune est gérée dans le référentiel
				voies et adresses de Rennes Métropole
				« DEP » si la commune est gérée dans le référentiel
				des communes du département
	_			« AUT » si la commune est hors des 2 référentiels
secteur_commune	varchar	50	X	Contient le secteur géographique lié à une commune :
				Rennes
				Rennes Métropole
				Département
				Hors Département
geom	Geometry			Géométrie de la commune

Il est possible de créer une structure alliant le code insee et le code postal de la commune.

15.6.2. <u>Vues sur les voies</u>

Si une commune est hors département, aucune donnée géographique concernant les voies de cette commune n'est disponible.

15.6.2.1.<u>R_RVA</u>

Cette vue doit être utilisée si le code situation de la commune est "RVA"

Attribut	Туре	Long .	Ob l.	Commentaire/ Exemples
id_voie	Numéric	12	X	Identifiant de la voie (identifiant direct de la base RVA)
id_commune	Numeric	12	X	identifiant de la commune commun avec la vue V_COMMUNE
nom_voie	Varchar	200	X	Nom de la voie, résultat de la concaténation des zones TITRE, ARTICLE1, PRENOM1, ARTICLE2, PRENOM2, PARTICULE, NOM de la table du référentiel RVA
nom_voie_trl	Varchar	200	X	Nom de la voie ayant subi une transformation par « translate » en vue d'enlever accents, tirets, Toutes les recherches devront utiliser ce champ. Le code « translate » à appliquer à tout champ de saisie par l'utilisateur pour le comparer à la zone translatée stockée dans cette table est le suivant : translate(upper(v_varchar),'ÄÂÇÉĒËÈĨĬÓÖÔÒÜÚÛ Ùäâçéēëèĩïöôuûù- "",'AACEEEEIIOOOOUUUUAACEEEEIIOOUUU')
fantoir	Varchar	5		Zone identique à celle de la table VOIE_LGN du référentiel RVA
fantoir_statut	Boolean		X	Zone identique à celle de la table VOIE_LGN du référentiel RVA

15.6.2.2.<u>R_DEP</u>

Cette vue doit être utilisée si le code situation de la commune est "DEP"

Attribut	Туре	Long	Ob l.	Commentaire/ Exemples
id_voie	Numéric	12	X	Identifiant de la voie
id_commune	Numeric	12	X	identifiant de la commune commun avec la Vue ou table R_COMMUNE
nom_voie	Varchar	200	X	Nom complet de la voie
nom_voie_trl	Varchar	200	X	Nom de la voie ayant subi une transformation par « translate » en vue d'enlever accents, tirets, Toutes les recherches devront utiliser ce champ. Le code « translate » à appliquer à tout champ de saisie par l'utilisateur pour le comparer à la zone translatée stockée dans cette table est le suivant : translate(upper(v_varchar), 'ÄÂÇÉĒĒĒÏĬÓÖÔÒÜÚÛ Ùäâçéēēčīïöôüûù- "",'AACEEEIIOOOOUUUUAACEEEIIOOUUU')
fantoir	Varchar	5		Sera null pour l'instant
fantoir_statut	Boolean		X	Sera null pour l'instant

15.6.3. <u>Vue sur les points adresses : V_ADRESSE_PNT</u>

• Localise une adresse postale

Nom champ	Type	Long	No	Afficha	Descriptif		
			n	ge			
			nul	champ			
ID_ADR	Numeric		*		identifiant de l'adresse		
					identifiant de la voie à laquelle		
ID_VOIE	Numeric		*		l'adresse est rattachée		
ID_USER	Numeric		*		Identifiant de l'utilisateur		
NUMERO	Numeric		*		numéro de l'adresse		
EXTENSION	Chaine	10			extension bis, ter		
BATIMENT	Chaine	50			batiment, A,B		
ORIENTATION_DE G	Decimal		*		orientation du texte en degré		
ORIENTATION_G DR	Decimal		*		orientation du texte en grade		
RAD_TOPSTAT	Chaine	6	*		radical composant topstation		
IND_TOPSTAT	Numeric		*		indice composant topstation		
DATE_TOPSTAT	Numeric		*		Date mise à jour topstation		
ETAT_TOPSTAT	Chaine	1	*		état topstation (C,M,S)		
ETAT_POSI	Booléen		*	TRUE	Position définitive de l'adresse		
BORNAGE	Booléen		*	FALSE	bornage renseigné oui/non		
DATE_CREATE	Date				Date de création		
GEOM_POINT	geometr y		*		Géométrie de l'objet		
OBJECTID	Numeric		*		Identifiant géré par ArcGis		

15.6.4. Extrait de V ADRESSE PNT

		id_voie integer	id_user integer									rad_topstat character va
1	29349	3280	1	16	ь			0		0		1UADRE
2	29374	3326	1	18	ь			14		14		1UADRE
3	29376	3326	1	18	t			8		8		1UADRE
4	29431	3326	1	6	t			3		3		1UADRE
5	29432	3339	1	23	Ь			60.5870244	993	60.587024	4993	1UADRE
6	29462	3280	1	32	Ь			47		47		1UADRE
7	29463	3280	1	36	Ь			45		45		1UADRE
8	29478	3280	1	36	t			51		51		1UADRE
9	29482	3281	1	10	Ь			87		87		1UADRE
10	29513	3280	1	7	Ь			25		25		1UADRE
11	29523	3360	1	2	Ь			69.0808254	783	69.080825	4783	1UADRE
12	29557	3333	1	5	Ь			-78		-78		1UADRE
ind_top integer	topstat date_topstat etat_topstat eta ger numeric character var boo			born		late_creat imestamp wi		om_point ometry	obje seri	ectid al		
118	1318	3496075	С	Т	RUE	FALSE		-	010	940000206C0	118	
143	1318	3496075	С	T	RUE	FALSE			010	040000206C0	143	
145	1318	3496075	С	T	RUE	FALSE			010)40000206C0	145	
200	1318	3496075	C	T	RUE	FALSE			010	040000206C0	200	
201	1318	3496075	С	T	RUE	FALSE			010	040000206C0	201	
231	1318	3496075	C	T	RUE	FALSE			010	040000206C0	231	
232	1318	3496075	С	T	RUE	FALSE			010	040000206C0	232	
247		3496075	C		RUE	FALSE				040000206C0		
251		3496075	С	- 1	RUE	FALSE				040000206C0		
282		3496075	С		RUE	FALSE)40000206C0		
292		3496075	С		RUE	FALSE)40000206C0		
326	1318	3496075	C	T	RUE	FALSE	Ξ		010)40000206C(326	

15.6.5. <u>Vue sur les extensions : R_EXTENSION</u>

Attribut	Type	Long .	Ob l.	Commentaire/ Exemples
Extension	Varchar	10	X	Code extension
Lib_extension	Varchar	30	X	Libellé correspondant à l'extension

Pour information, le contenu actuel est :

B bis Q quater T ter

Pour la première ligne, par exemple, dans la liste déroulante, l'utilisateur devra voir "bis". Par contre, pour la géolocalisation, "b" sera le code que l'on retrouvera dans la table adresse_point.

15.6.6. Vue sur les bâtiments : R_BATIMENT

Attribut	Type	Long .	Ob l.	Commentaire/ Exemples
Batiment	Varchar	10	X	Code bâtiment

Pour information, le contenu actuel est :

Α

В

C

E

FGHIJKLMNPT

15.6.7. La gestion des adresses dans la solution GRC

Ce scénario n'est qu'indicatif : le prestataire peut choisir une autre solution.

15.6.7.1.La saisie d'une adresse.

Pour interroger les communes, le prestataire utilisera la Vue R_Commune.

La saisie de l'adresse commence :

- soit par le nom de la commune, avec auto-complétion,
- soit par le code postal. On présentera alors une liste de communes potentielles en cas d'ambigüité.

Une fois la commune saisie, on récupérera la situation de cette commune :

1. Si c'est une commune connue dans le référentiel RVA (Rennes et communes de l'agglomération),

on présente alors un formulaire de saisie identique comprenant le numéro de voirie, l'extension, le bâtiment et la dénomination de la voie qui interrogera la source de données R_RVA. On essaiera de géolocaliser l'adresse (si celle-ci existe dans la vue v_adresse_pnt).

2. Si c'est une commune du département,

on présente alors un formulaire de saisie identique au cas précédent qui interrogera une source de données différente à disposition (R_DEP) et on ne géolocalisera pas l'adresse.

3. Si la situation de la commune est autre,

on présente alors un formulaire de saisie identique au précédent qui n'interrogera pas de données sur les voies. On ne géolocalisera pas l'adresse.

Dans le cas d'une rue présente dans un des référentiels (RVA ou DEP), une aide à la saisie de la dénomination de la voie serait appréciée. Elle pourrait se faire par la technique d'auto complétion.

Aucune mise à jour ne sera bloquée si la rue n'est pas trouvée. Dans ce cas, la saisie sera assimilée à une saisie libre.

15.6.7.2.La géolocalisation d'une adresse

La géolocalisation d'une adresse devrait intervenir lors de la saisie, uniquement dans le cas d'une commune présente dans le référentiel RVA en utilisant la vue v_adresse_pnt et en enregistrant la zone id_adr dans le système du prestataire. La correspondance se fera à partir de l'identifiant de la rue, du n° de voirie, de l'extension, et du bâtiment

En effet, il serait apprécié, lors de la saisie d'une demande d'un usager, d'indiquer les autres demandes proches de ce lieu. Ceci pourrait permettre d'informer un usager que sa demande a déjà été signalée. La DSI met à disposition une fonction "distance_point_point" qui permet de calculer la distance entre deux adresses géolocalisées

```
Exemple d'appel de la fonction : select st_distance(
    (select geom_point from adresse_pnt where id_adr=29376),
    (select geom_point from adresse_pnt where id_adr=29819)
);
```

NB : On peut imaginer qu'une adresse ne soit pas géolocalisable à partir de v_adresse_pnt. Dans ce cas, l'id_adr restera à blanc.

15.7. <u>Annexe 7 : Formulaire actuel "postuler à un emploi"du site rennes.fr</u>

Postuler Les champs marqués	"*" sont obligatoires	
Veuillez renseigner le Erreur format CV ! Erreur format Lettre d	s champs suivants svp : de motivation !	
Coordonnées du de	emandeur	
Référence :	I-ASEM/DEE	
Nom*:	Nom	
Prénom*:	Prénom	
Adresse*:	Adresse	
Ville*:	Ville	
CP*:	СР	
Tél*:	Numéro de téléphone	
Courriel*:	Courriel	
CV*:	Parcourir (PDF, DOC)	
Lettre de motivation*	: Parcourir (PDF, DOC)	
Commentaires :	Commentaire	^ ~