

CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIERES (CCTP)

M.A.P.A. n°2026-01 :

**Marché d'acquisition de prestation développement et de maintenance
d'outils/applications informatiques pour la CAF de La Réunion**

Procédure adaptée (M.A.P.A) conforme aux articles L.2123-1 et L.2123-1-1° du Code de la commande publique

SOMMAIRE

Article 1- GENERALITES

1.1. Contexte

1.2. Objet du présent cahier des clauses techniques particulières

Article 2- OUTILS / APPLICATIONS INFORMATIQUES OBJET DU DEVELOPPEMENT INFORMATIQUE

2.1. Les spécificités de l'application Espoar

2.2 Les modules complémentaires

Article 3- DEFINITION DES CONTRAINTES TECHNIQUES GENERALES

Respect des normes de conception et développement

Article 4. PRESTATIONS ATTENDUES

4.1. Fourniture, mise en œuvre et maintenance de la solution logicielle, selon un mode « service ».

4.2. Autres prestations attendues.

4.3. Contraintes techniques spécifiques

Article 5. MODALITES D'EXECUTION

5.1. Lieu d'exécution

5.2. Délais d'exécution des prestations

Article 1- GENERALITES

1.1. Contexte

Le revenu de solidarité active (RSA) assure aux personnes sans ressources un niveau minimum de revenu qui varie selon la composition du foyer. Le RSA est ouvert, sous certaines conditions, aux personnes d'au moins 25 ans et aux jeunes actifs de 18 à 24 ans s'ils sont parents isolés ou justifient d'une certaine durée d'activité professionnelle. En contrepartie, les bénéficiaires du RSA doivent s'inscrire dans un parcours d'insertion visant in fine à retrouver une activité professionnelle.

A La Réunion, depuis la recentralisation du RSA et à compter du 1^{er} janvier 2020, la CAF de la Réunion est en charge :

- du traitement et du paiement de la prestation par la Caisse d'allocations familiales (CAF) ;
- L'orientation du Bénéficiaire de RSA (BRSA) vers l'organisme référent unique (CAF, Conseil Départemental, Pôle Emploi ou encore les Mission Locales) ;
- La constitution des équipes pluridisciplinaires (EP) chargées de statuer sur les demandes de réorientation, de maintien de parcours social ou de sanction émanant des organismes.

Afin de mener ses nouvelles missions en toute transversalité avec les opérateurs locaux, la CAF s'est dotée d'un outil développé en externe et localement : ESPOAR ;

Espoar (Extranet pour le Suivi de Parcours, d'Orientation et d'Accompagnement des bénéficiaires du Rsa) a de nombreuses fonctionnalités développées :

- Le Recueil de Données d'Orientation ;
- La gestion des RDV ;
- Les échanges de fichiers sécurisés ;
- Les notifications aux allocataires ;
- Le suivi de parcours ;
- L'orientation ;
- Les équipes pluridisciplinaires ;
- Le suivi d'indicateurs ;
- Les tâches planifiées automatiques.
- L'accompagnement social et socio-professionnel ;

A l'aune de la loi du 18 décembre 2023 pour le Plein emploi et de l'ordonnance n°2024-534 du 12 juin 2024 portant adaptation des dispositions de la loi plein emploi à La Réunion à compter du 1^{er} janvier 2025, la CAF de la Réunion reste en charge des missions suivantes :

- Du traitement et du paiement de la prestation par la Caisse d'allocations familiales (CAF) ; (traitement dans l'applicatif métier hors ESPOAR)
- La mise en œuvre opérationnelle des API pour assurer l'interopérabilité entre l'extranet ESPOAR et l'outil SI Plateforme de France Travail
- L'orientation de tous les bénéficiaires de RSA (BRSA) vers l'organisme référent unique (CAF, Conseil Départemental, France Travail ou encore les Mission Locales) dans le cadre de la délégation de compétence confiée par France Travail, pilote de l'orientation à la Réunion par convention du 26 décembre 2024 ;
- L'accompagnement des bénéficiaires RSA majoré
- La constitution des équipes pluridisciplinaires et le prononcé de la sanction dans le cadre du suivi des engagements.

Ainsi, il apparaît nécessaire de procéder à l'acquisition d'une prestation de développement informatique et de maintenance qui viserait l'ajout des fonctionnalités supplémentaires dans Espoar citées à l'article 2 du présent cahier des clauses techniques particulières (CCTP).

1.2. Objet du présent cahier des clauses techniques particulières

Le C.C.T.P. de la présente consultation est constitué de plusieurs documents, à savoir les présentes dispositions et l'annexe 1 contenant les copies écran d'ESPOAR.

Ces documents constituent un ensemble et forment le C.C.T.P. contractuel.

Le présent document a pour objet la description des besoins de la C.A.F. en matière de développement complémentaire et de maintenance de l'application Espoar.

Article 2- OUTILS / APPLICATIONS INFORMATIQUES OBJET DU DEVELOPPEMENT INFORMATIQUE

2.1. Les spécificités de l'application Espoar

L'application Espoar est disponible sur 3 adresses web différentes, une pour chaque type de public : les bénéficiaires de RSA (BRSA), les agents CAF et les agents des organismes partenaires.

Espoar respecte le RGPD et un dossier d'Analyse d'Impact relative à la Protection des Données a été rédigé et validé par l'instance sécurité de la CNAF.

L'hébergeur et les outils tiers (sms, emails, courriers recommandés) respectent également le RGPD et les recommandations de la CNAF.

Les technologies utilisées dans le développement d'Espoar sont :

- Github ;
- MongoDB 4.0.19 ;
- NodeJS 24 couplé avec ExpressJS ;
- ReactJS.

Chaque technologie fait l'objet d'un suivi et maintien en condition de sécurité par le déploiement des mises à jour correctives.

La conception et le développement ont été réalisés en s'appuyant sur les recommandations « Application Security Verification Standard » de l'OWASP.

Chaque module a passé les tests de qualité du code source et de vulnérabilité de sécurité avant toute mise en production (effectué sur SONARQUBE).

Les montées de version font l'objet de tests par le sous-traitant actuel dans un environnement de préproduction avant validation et passage en production (déploiement continu).

Il y a 4 serveurs dédiés à la production (listés ci-dessous) et qui sont doublés pour la plateforme de tests :

- API (moteur de l'application où se trouve la base de données également)
- Backoffice Agents

- Backoffice Partenaires
- Espace allocataire

Chaque serveur gère la journalisation des accès et des erreurs permettant d'intervenir rapidement en cas de cyber-attaque.

La gestion des habilitations par profil est gérée directement par le SI de la CAF depuis le backoffice Agents.

L'ensemble des menus disponibles dans l'application sont ci-dessous :



Parmi elles, les modules les plus importants :

- **Le Recueil de Données d'Orientation (RDO)**

L'entrée des BRSA dans Espoar se fait par la première étape, le RDO, qui est un questionnaire permettant d'orienter les allocataires, en fonction des réponses exprimées et/ou saisies par ces derniers, vers l'organisme adéquat selon leur profil. C'est un algorithme, personnalisable par la Caf, qui s'exécute automatiquement pour déterminer cette orientation. Les données du RDO sont transmises à France Travail via l'API orientation.

- **La gestion des RDV**

La gestion des RDV est un module disponible dans Espoar mais exploité à ce jour uniquement par les agents de la CAF.

Les sites sont paramétrés dans Espoar et chaque site dispose de son propre calendrier avec la possibilité d'avoir plusieurs « box » de RDV (c'est-à-dire plusieurs accueils possibles sur un même créneau pour un même site).

RDV Orientation

RDV EG TCI

RDV CER

TOUS : 0 LIBRES : 0 RÉSERVÉS : 0

TOUS : 0 LIBRES : 0 RÉSERVÉS : 0

TOUS : 16 LIBRES : 0 RÉSERVÉS : 16

<

>

Aujourd'hui

6 - 12 oct. 2025

Mois

Semaine

Jour

	lun. 06/10	mar. 07/10	mer. 08/10	jeu. 09/10	ven. 10/10	sam. 11/10	dim. 12/10
06 h							
06:30							
07 h							
07:30							
08 h							
08:30							
09 h			<div> <div>✓ 08:45 - 09:30 (BUREAU A)</div> <div> <div>✓ 09:00 - 09:30 (BUREAU A)</div> <div> <div>✓ 09:30 - 10:00 (BUREAU A)</div> <div> <div>✓ 10:00 - 10:30 (BUREAU A)</div> <div> <div>✓ 10:30 - 11:00 (BUREAU A)</div> <div> <div>✓ 11:00 - 11:45 (BUREAU A)</div> <div> <div>✓ 11:45 - 12:00 (BUREAU A)</div> </div> </div> </div> </div> </div></div></div>				
09:30							
10 h							
10:30							
11 h							
11:30							
12 h							
12:30							
13 h							
13:30			<div> <div>✓ 13:30 - 14:00 (BUREAU A)</div> <div> <div>✓ 14:00 - 14:30 (BUREAU A)</div> <div> <div>✓ 14:30 - 15:00 (BUREAU A)</div> <div> <div>✓ 15:00 - 15:45 (BUREAU A)</div> </div> </div> </div> </div>				
14 h							
14:30							
15 h							

Le paramétrage doit se faire à l'avance afin qu'un RDV puisse être proposé automatiquement au BRSA à la suite de son orientation vers la CAF.

Orientation vers la CAH :

×

Événement le 15/10/2025

Mme [REDACTED]

✎

réserver

✓ Traité par Mme [REDACTED]

✕ Non clôturé

Début

Heure

9

Minute

0

Fin

Heure

9

Minute

30

Box de réception

BUREAU A

Supprimer

Fermer

Enregistrer

Un RDV posé est visible dans l'espace allocataire et lui permet de le reporter. Le RDV est également visible dans le Backoffice Agent lors de son traitement le jour J selon un scénario statique de gestion du RDV avec présentation d'écrans préétablis :

Mes rendez-vous

Organisation

CAF REUNION

Site

CAF Sainte-Marie 1

Box

Tous les box

☒ Traités

☐ Non Traités

☐ Clôturés

☒ Non Clôturés

Agent attribué

Tous

Réinitialiser les filtres

Jour

< 15/10/2025 >

Rechercher

Mme [REDACTED] BOY CSE BBO

Pds en charge par [REDACTED] Non clôturé O9H00 - 09H15 Dans G

Motif :

Message :

Voir son parcours

Prendre en charge la BDV

- **Les notifications aux allocataires**

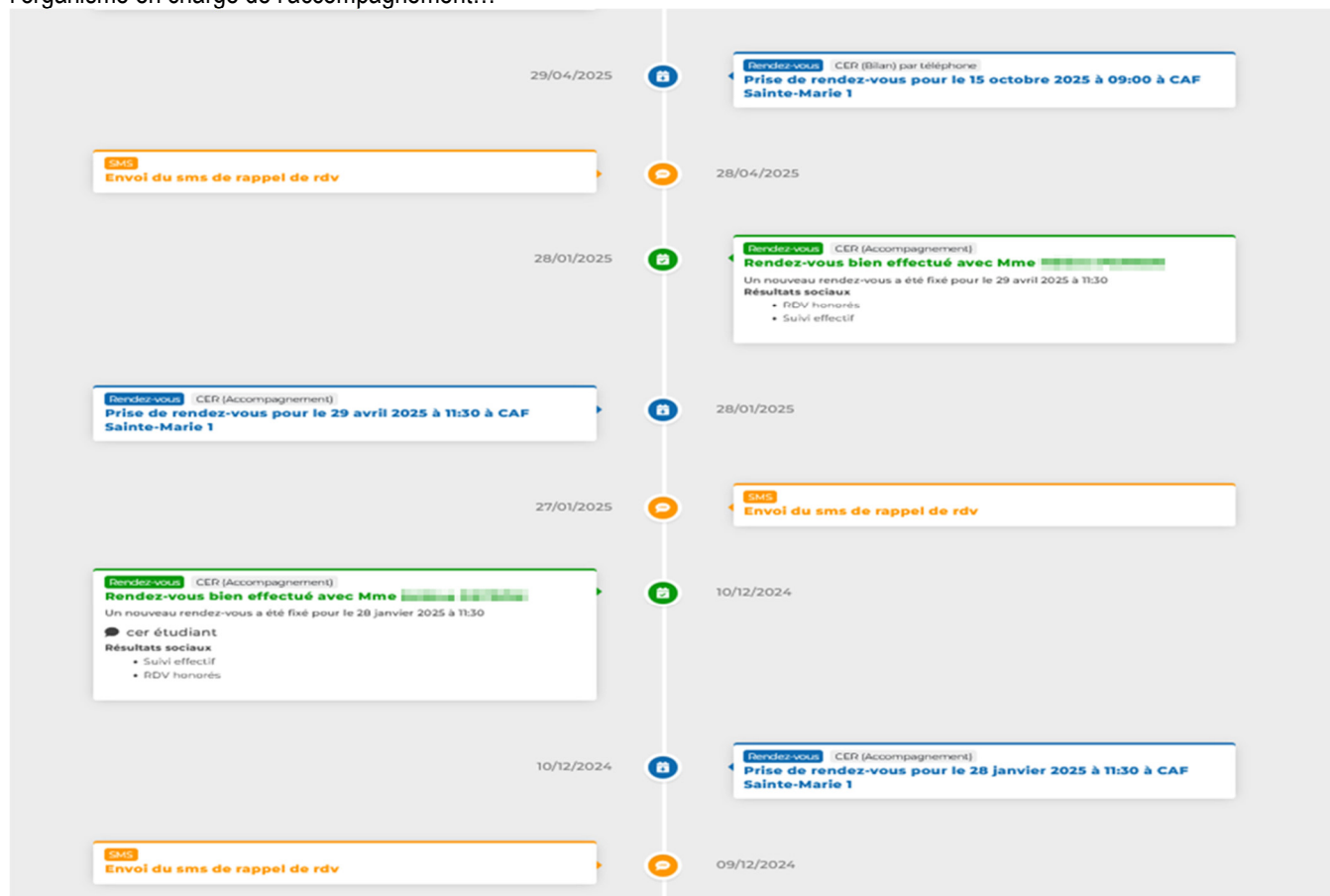
Les BRSA sont notifiés par plusieurs canaux de communication : SMS, Emails, courriers simples et recommandés. Ces notifications sont générées par des workflows et tâches planifiées dans Espoar sur la base de canevas transmis par la Caf.

Le coût des abonnements avec les tiers utilisés (RGPD) sont suivis et pris en charge dans le contrat de maintenance.

- **Le suivi de parcours**

Le BRSA ainsi que les agents de l'organisme vers qui il a été orienté ont la lisibilité sur le parcours depuis son entrée dans le logiciel ESPOAR, jusqu'à sa sortie du dispositif RSA. Cette lisibilité se concrétise par une ligne de temps (ci-dessous) qui récapitule les différentes étapes franchies par l'allocataire au sein du dispositif d'orientation et d'accompagnement.

Par exemple : l'entrée dans ESPOAR, la date d'orientation, la date de contractualisation, les rendez-vous ou contacts avec l'organisme en charge de l'accompagnement...



- **La mise en œuvre opérationnelle des API**

ESPOAR est pourvue d'API qui lui permettent d'échanger en temps réel des données avec l'applicatif métier SI Plateforme de France Travail : l'API usager, orientation, rendez-vous, contrat, ...

Le candidat devra développer les nouvelles API livrées par France Travail : sanction, ...

- **L'orientation**

L'orientation des BRSA consiste à indiquer à la personne l'organisme qui sera chargée de lui proposer le parcours le plus adapté à sa situation sociale et professionnelle. L'orientation est calculée par un algorithme utilisant les réponses au RDO (point évoqué supra) et les informations sur le droit au RSA issues de l'applicatif métier de la CAF.

Ce calcul aboutit soit :

- directement à l'identification d'un organisme,
- à une proposition de rendez-vous avec un agent de la CAF qui sera en charge de déterminer l'organisme vers lequel orienter le BRSA. Lors de ce rendez-vous, l'agent de la CAF saisit dans ESPOAR cet organisme.

Les orientations sont notifiées à France Travail via l'API orientation.

En cas de refus de prise en charge du BRSA, une fonctionnalité de réorientation amiable est utilisable dans ESPOAR. Elle permet à l'organisme vers lequel un BRSA a été orienté de proposer à un autre organisme de le prendre en charge, en motivant (liste de motifs normalisés) cette demande.

- **L'accompagnement des bénéficiaires de RSA majoré**

Dans le cadre de la recentralisation du RSA, et à compter de décembre 2020, la CAF de la Réunion se voit confier les missions d'orientation des bénéficiaires du RSA et d'accompagnement des bénéficiaires du RSA Majoré soumis aux droits et devoirs. Cet accompagnement est réalisé par les travailleurs sociaux qui sont désignés « référents uniques » de parcours. Les modalités de cet accompagnement sont adaptées au niveau d'autonomie de la personne et à la nature des actions à mener pour concrétiser le projet de vie du bénéficiaire. Le référent unique, au regard de son diagnostic, pourra soit :

- Contribuer à lever les obstacles à l'insertion avec l'appui des ressources du territoire,
- S'appuyer sur des opérateurs de confiance pour faciliter la mise en parcours professionnel tout en résolvant les freins repérés.

L'ensemble des engagements pris par le bénéficiaire et l'accompagnement garanti par le référent unique sont mentionnés dans un Contrat d'engagements Réciproques (CER). Le CER, en fonction des objectifs et démarches à réaliser, sera qualifié de CER social, socio-professionnel ou mixte (social/socio professionnel). Il est conclu, initialement, pour 6 ou 12 mois maximum, évaluable périodiquement et renouvelable.

Pour les allocataires orientés dans Espoar à la CAF, le contrat comporte :

- Date de début ;
- Date de fin ;
- Liste des objectifs ;
- Liste des démarches (liées aux objectifs) ;
- Durée ;
- Fréquence de suivi.

Le CER peut être préparé en amont du RDV et est modifiable à tout moment par un travailleur social. Le CER n'est pas stocké dans l'application mais régénéré systématiquement en conservant la première date de signature par l'allocataire.

Les données du CER sont « étanches », à savoir accessibles uniquement pour les agents travailleurs sociaux CAF. En cas de réorientation vers un autre organisme, celui-ci récupère la vue de l'allocataire sur le backoffice partenaires.

Les travailleurs sociaux de la Caf travaillent de concert avec des « partenaires de confiance », actuellement au nombre de 6 sur le département.

Le module de RDV développé dans Espoar est fonctionnel mais présente quelques limites.

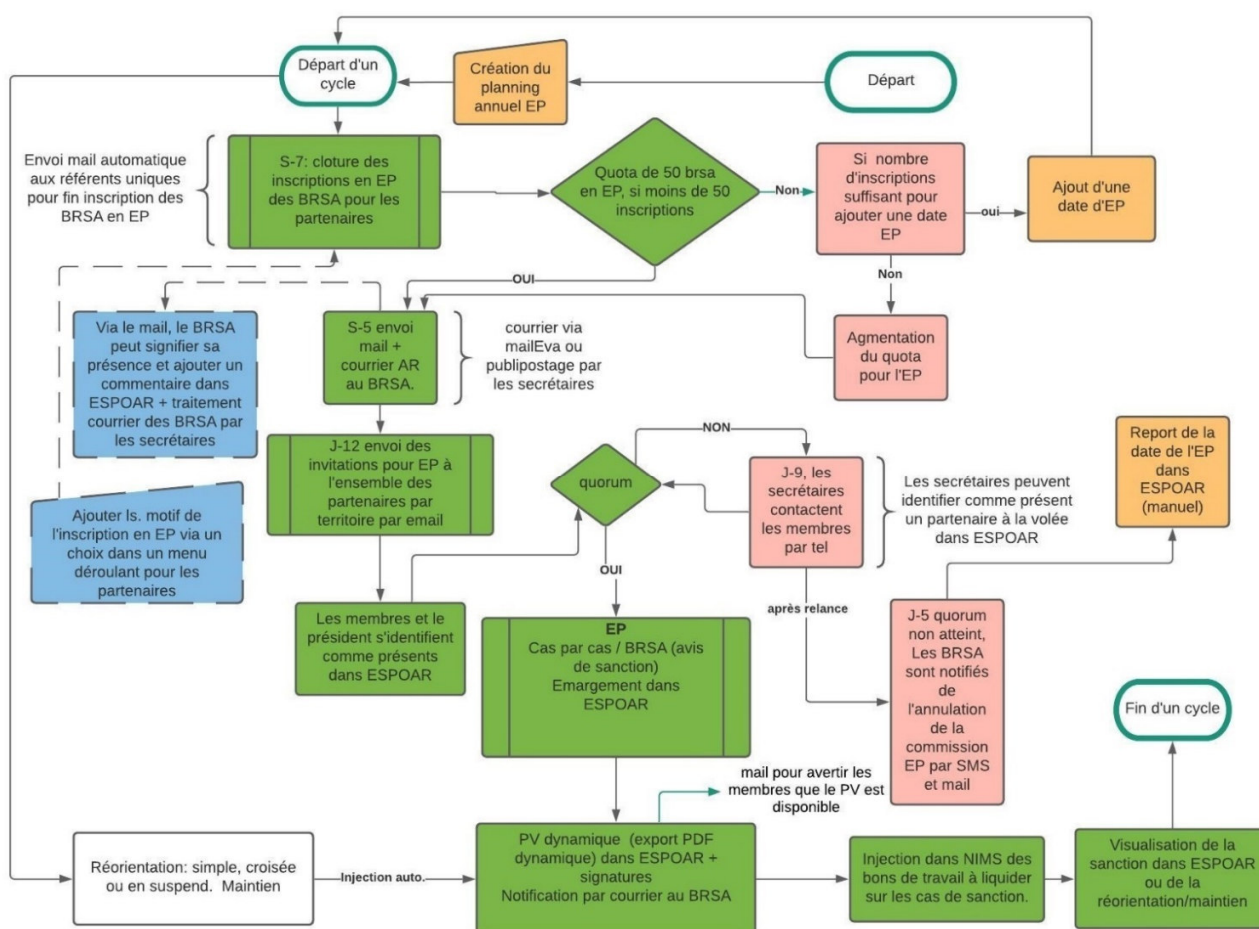
Actuellement il est possible de poser un RDV de 2 manières :

- Soit en sélectionnant un créneau de RDV qui a été ouvert au préalable dans le calendrier du site ;
- Soit en créant un RDV immédiat à la volée lors d'une instruction RSA en RDV.

• L'Equipe Pluridisciplinaire (EP)

L'équipe pluridisciplinaire est consultée préalablement aux décisions de réduction ou de radiation du droit, prises au titre du revenu de solidarité active qui affectent le bénéficiaire.

ESPOAR permet d'effectuer les saisines des allocataires en EP sur ces différents volets et digitalise la quasi-totalité des tâches du processus EP présenté ci-dessous.



• Le suivi d'indicateurs

Les processus d'orientation et d'accompagnement nécessitent un suivi mensuel et annuel permettant d'évaluer leur niveau de performance.

L'outil ESPOAR permet ainsi de restituer des indicateurs de volumétrie de flux et stock, à différentes étapes clés de ces processus ainsi que des délais entre certaines étapes.

• Les tâches planifiées automatiques

De nombreuses tâches planifiées dans Espoar permettent des traitements automatisés pour :

- Récupérer les données issues du logiciel métier de la Caf pour les injecter dans Espoar ;
- Ajouter/Supprimer des anomalies remontées dans Espoar en fonction de la situation des dossiers (par exemple si la date d'un rdv est passée et que celui-ci n'a pas été clôturé) ;
- Transmettre quotidiennement à la CAF la liste des allocataires inconnus dans Espoar, mais qui ont été inscrits en EP, afin de récupérer le jour même les données des allocataires s'ils ont été trouvés dans le logiciel métier.
- L'envoi des données via les API au logiciel métier de France Travail
- L'envoi des notifications et partenaires
- L'envoi de consignes de traitement dans l'outil métier ...

2.2 Les modules complémentaires et évolutions des modules existants

Les technologies utilisées doivent être identiques à celles listées dans le paragraphe 1.1.

Le cas échéant, à la demande du titulaire, la CAF de La Réunion organisera des journées de travail avec le développeur initial afin d'assurer la période de transition et la reprise technique de l'application. Ces journées seront à la charge du nouveau titulaire, et négociées directement entre lui et le précédent développeur sans excéder 3200€ HT par journée.

Chaque technologie devra faire l'objet d'un suivi et maintien en condition de sécurité par le déploiement des mises à jour correctives.

Les modules complémentaires devront être développés dans le respect du standard OWASP et sans altérer la logique de programmation initiale.

Chaque module devra réussir les tests de qualité du code source et de vulnérabilité de sécurité avant toute mise en production.

Le titulaire devra mettre en œuvre les évolutions listées ci-dessous.

- **La gestion des demandes dérogatoires et décisions d'opportunités dans le cadre de l'étude des droits**

La commission « Dérogations et opportunités » est compétente pour étudier les situations particulières pour l'ouverture ou non d'un droit au RSA. Ces situations peuvent être de plusieurs natures :

- Les intempéries ;
- Les absences du territoire > 3 mois ;
- Les usurpations d'identité ;
- La réouverture d'un droit RSA suite à une qualification d'une fraude ;
- Les élèves, étudiants, stagiaires non rémunérés.

La demande de dérogation est formulée par l'allocataire par courrier ou email, puis en fonction de la situation de l'allocataire, son dossier sera inscrit en commission.

Après analyse des dossiers le jour de la commission, les décisions sont saisies dans un PV qui sera validé par le Directeur de la CAF avant l'enregistrement de la décision dans le dossier de l'allocataire du logiciel métiers.

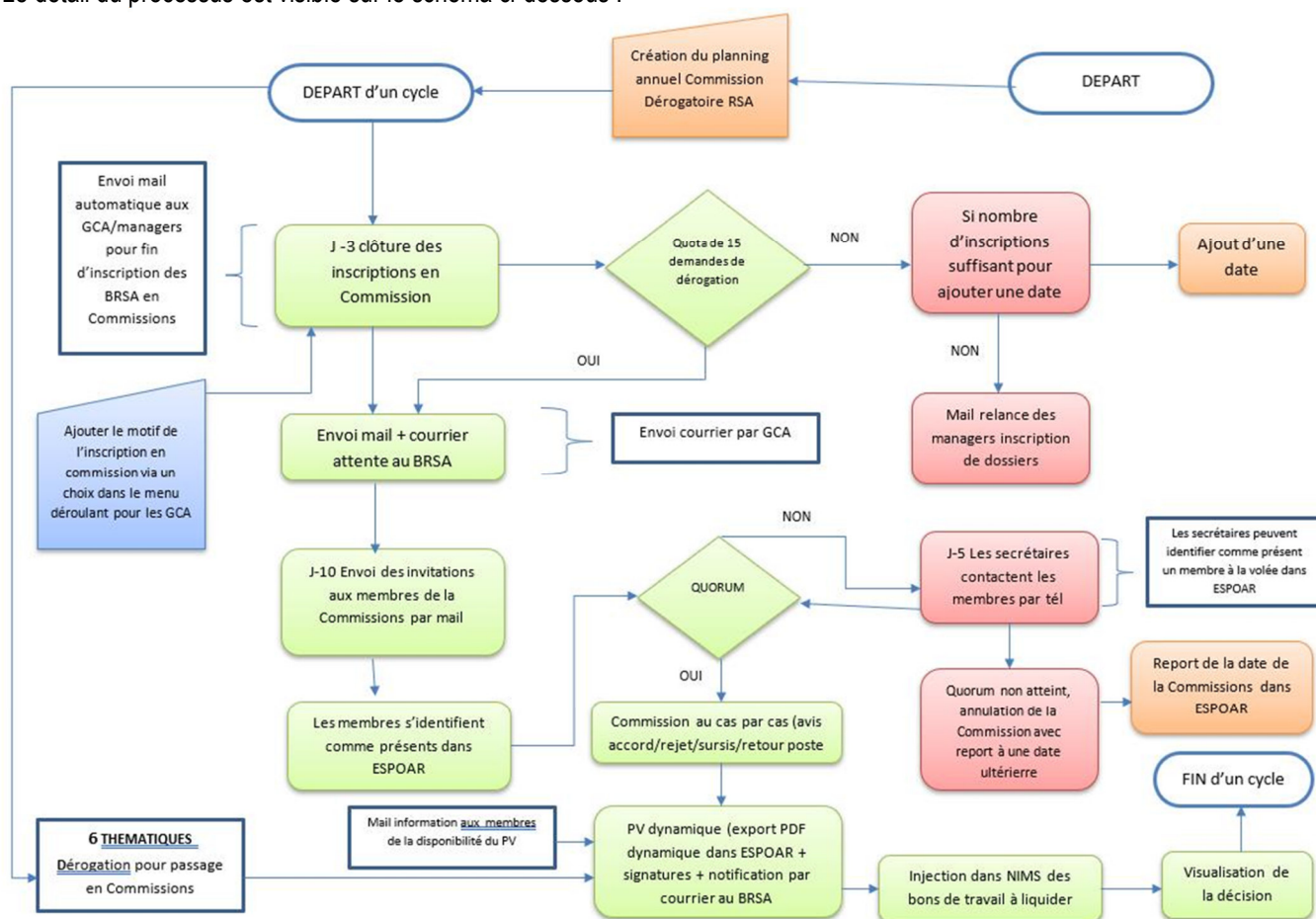
Actuellement ce circuit, chronophage, est réalisé manuellement. Il est très similaire à ce qui est en place dans Espoar pour la gestion des commissions de l'équipe pluridisciplinaire.

La gestion des commissions « Dérogations et opportunités » et les décisions qui en découlent devront être intégrées à Espoar :

- Nouveaux rôles : Président de séance, secrétaire de séance et membre de la commission ;
- Paramétrage du calendrier annuel des dates de commission ;
- Invitations automatiques des membres avant chaque date de commission ;
- Gestion de l'atteinte du quorum avant chaque commission pour éventuellement la reporter si celui-ci n'est pas atteint ;
- Inscription des allocataires faisant des demandes dérogatoires par les techniciens en renseignant les motifs ;
- Notifications à l'allocataire ;
- Récupération des informations complémentaires dans le logiciel métiers (tâches planifiées le soir) ;
- Traitement de la commission qui permet de statuer sur le dossier ;
- Signature des avis de la commission par le Président de séance ;
- Validation des décisions par le Directeur de la CAF ou son délégataire ;
- Génération de bons de travaux pour injection dans le logiciel métiers ;
- Notifications de fin de commission.

Des indicateurs devront également être mis en place pour le suivi des objectifs.

Le détail du processus est visible sur le schéma ci-dessous :



- **L'évolution du module accompagnement des bénéficiaires de RSA majoré en intégrant notamment les nouvelles modalités liées à la loi plein emploi**

Les évolutions ci-dessous sont attendues du nouveau titulaire :

1. La modification du module RDV pour élargir les modalités de RDV en intégrant

- Des réunions collectives avec planification préalable et inscription automatique du BRSA lors du 1^{er} contact avec gestion de quota
- Des réunions collectives au cours de l'accompagnement sur des thématiques spécifiques (écoute-usager, ...) avec gestion de quota
- Des forums : inviter des bénéficiaires RSA majoré à des événements organisés ponctuellement sur les thématiques d'insertion

2. Le contrat d'engagement (en remplacement du CER)

- Adapter le contrat en intégrant les nouveaux engagements et mentions légales (fournir contrat disponible dans la place)
- Compléter l'identification de la structure : organisme – structure – adresse de la structure
- Proposer le logo Fonds Social Européen pour certains publics identifiés selon des critères paramétrables dans ESPOAR
- Dans la version actuelle d'ESPOAR, il n'est pas possible de modifier la date des « moyens » mis en œuvre. Le titulaire devra permettre :
 - de modifier ces dates et de les historiser
 - d'intégrer de nouvelles données au contrat d'engagement et notamment la date de réalisation des actions d'insertion par l'allocataire (menu « démarche »)

3. La signature électronique des Contrats d'engagement (contenu à adapter dans le cadre de la loi plein-emploi)

- En cochant « Je reconnais avoir pris connaissance des informations du contrat et je m'engage à les respecter »
- Intégrer la donnée « accepter ou refuser le contrat »
- Signature électronique

4. La journalisation de l'ensemble des événements dans la cadre de l'accompagnement :

- De l'ensemble des entrées et des sorties du dispositif RSA (détail au point 5.)
- De l'ensemble des actions engagées
- Des bilans du contrat d'engagement

Au vu des bilans à fournir aux partenaires et financeurs, le titulaire devra être en capacité de fournir via fichier d'export toute donnée nécessaire par des requêtes base de données, en concertation avec les équipes de la CAF.

5. Le suivi des entrées / sorties du dispositif avec précision des motifs de sorties et traçabilité sur la timeline

- Enregistrer la sortie du dispositif sur la fiche allocataire dans ESPOAR en précisant la date et les motifs de sortie
- Identifier les BRSA qui ré-entrent dans le dispositif si la situation du bénéficiaire RSA évolue et nécessite à nouveau un accompagnement par les équipes de la CAF après sa sortie

6. Le suivi des 15H d'activité : suivi de l'intensité de l'accompagnement dans le cadre de la loi plein emploi

- Toute démarche devra être enregistrée avec une date de début et de fin de l'action
- L'ensemble des démarches devra faire l'objet d'un suivi chiffré de l'atteinte des 15H attendues

7. L'intégration des opérateurs de confiance

Le nouveau titulaire devra permettre d'intégrer les organismes délégataires de la CAF en charge de l'accompagnement de certains Bénéficiaires RSA majorés (dits « opérateurs de confiance » de la CAF). Il faudra permettre la possibilité :

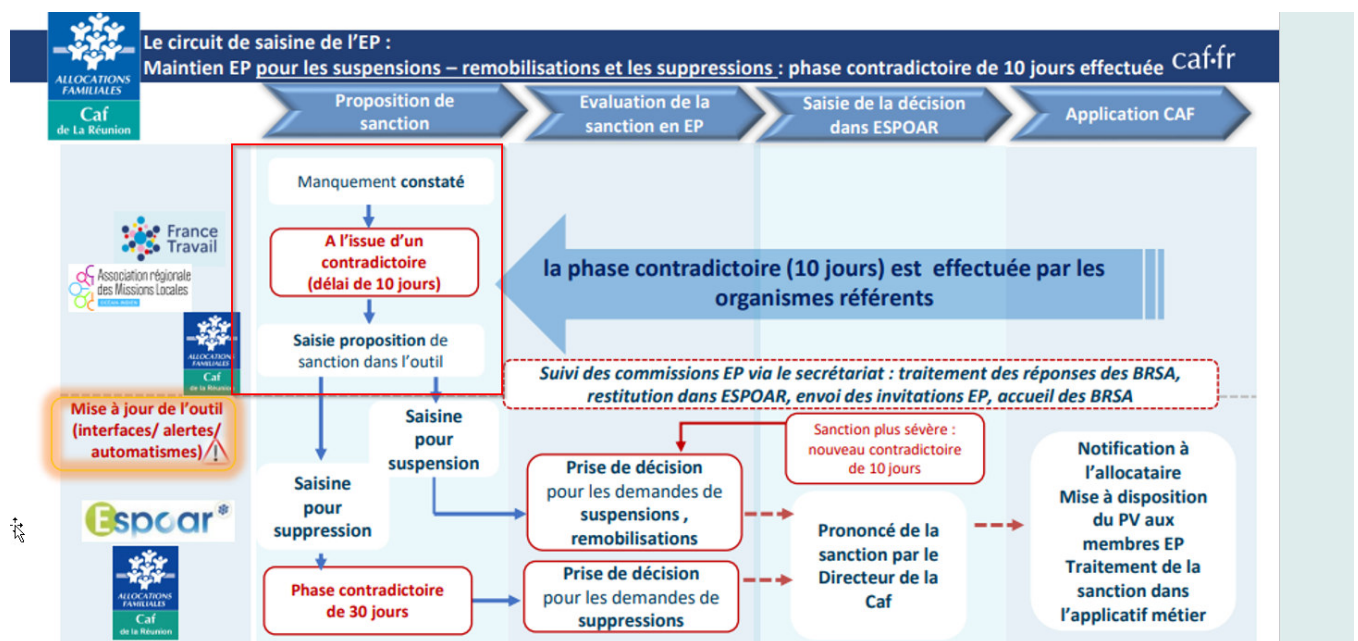
- D'intégrer et d'habiller de nouveaux opérateurs de confiance
- De développer un algorithme supplémentaire d'orientation automatique du public CAF vers le partenaire de confiance dans la limite d'un quota paramétrable fixé par an et par opérateur ;
- De réorienter manuellement vers un opérateur de confiance en cours de parcours après un rendez-vous TS CAF

Pour rappel, chaque événement du dossier doit être consigné dans la timeline et consultable par le bénéficiaire

- D'intégrer les opérateurs de confiance aux différentes fonctionnalités liées à l'accompagnement, de la signature du contrat d'engagement à la clôture de l'accompagnement
- Planning prévisionnel des RDV
- Création de RDV de suivi (RDV à la volée)
- Elaboration et signature du contrat d'engagement - avenant ou renouvellement
- Bilans
- Phase contradictoire (voir ci-dessous)
- Proposition en EP
- Clôture de l'accompagnement

• La modification du module Equipe Pluridisciplinaire

Le process actuel digitalisé dans ESPOAR (voir détail plus haut) doit évoluer conformément au décret du 30 mai 2025 selon le process suivant :



- Création d'un module « contradictoire » préalable à l'EP
 - Elaboration d'une notification de « contradictoire » pour prévenir le BRSA du passage en équipe pluridisciplinaire dans le cadre de la sanction suite au non-respect des droits et devoirs
 - Suivi du délai des 10 jours et enregistrement de la manifestation allocataire dans les 10 jours
 - Inscription en EP à l'issue du délai posé.

• La mise à jour du suivi des anomalies

Tout dysfonctionnement dans le process établi devra fait l'objet d'une remontée d'anomalie pour traitement par la CAF.

- **La mise à jour du module statistiques**

Les besoins en statistiques, l'augmentation de la volumétrie des données ainsi que l'ouverture aux partenaires du module nécessitent une réécriture complète des requêtes liées aux statistiques afin de mieux répondre aux besoins des utilisateurs.

- **Le suivi statistique spécifique**

Le développement de suivi statistiques découlant de toutes ces modifications et créations de modules devra être réalisé par le titulaire.

- **Optimisation des performances d'Espoar**

Il est demandé au titulaire de mettre en place une architecture logicielle en « Domain-Driven Design » (DDD) permettant de mieux structurer le code et de séparer clairement les responsabilités entre les différentes couches (domaine métier, application, infrastructure).

- améliorer les performances globales (requêtes, traitement des données, réactivité)
- renforcer la robustesse et la fiabilité de l'application
- réduire et anticiper la dette technique
- préparer l'application à une montée en charge et à une meilleure évolutivité et maintenance dans le temps

De plus, le volume de données ayant nettement augmenté ces dernières années, l'infrastructure actuelle, notamment la base de données, doit être mise à jour et optimisée afin de garantir de meilleures performances. La grande majorité des traitements actuels doivent être réécrits et optimisés en asynchrone afin de :

- réduire les temps de traitement
- renforcer la résilience face aux erreurs
- simplifier la maintenance et l'évolution future
- garantir une meilleure traçabilité et un suivi plus précis des opérations

Au-delà de l'accompagnement des bénéficiaires de RSA majoré mis en œuvre par la CAF, E-SPOAR devra permettre la possibilité, dans le cadre du consortium Réseau pour l'emploi (RPE) à La Réunion, l'ajout de fonctionnalités permettant de centraliser sur une plateforme unique les différentes solutions d'accompagnement mises en œuvre par les partenaires et opérateurs de confiance, de manière à personnaliser la totalité du parcours, au plus près de la réalité du bénéficiaire et de ses besoins.

Concrètement, il est envisagé d'interfacer E-SPOAR avec les plateformes ou applications, nationales ou locales, existantes ou à venir, dans le champ de l'accompagnement vers l'insertion, qu'il soit social, socio-professionnel ou encore professionnel (ex : Job Coaching, Ateliers d'Insertion...), notamment le SI Plateforme.

La CAF de La Réunion reste ouverte à toute solution technique éventuelle proposée par le titulaire pour atteindre les objectifs d'accompagnement fixés dans le cadre du consortium local RPE.

Article 3- DEFINITION DES CONTRAINTES TECHNIQUES GENERALES

Respect des normes de conception et développement

Le titulaire s'engage à :

- Respecter les règles en vigueur en matière de sécurité informatique liées au développement ;
- Respecter les normes de conception et développement en vigueur à la CAF de La Réunion ;
- Suivre les chartes ergonomique et graphique établies et mises à jour régulièrement par la CAF de La Réunion ;
- Adapter ses chartes au fur et à mesure des développements et des rencontres avec les utilisateurs si :
 - Les éléments de la charte ne sont pas suffisamment détaillés et méritent d'être complétés,
 - Les utilisateurs ont précisé leurs besoins,

- Lors de tests, la CAF de La Réunion constate que les utilisateurs ont des difficultés à utiliser l'application (ou le prototype) développée (navigation, recherche, architecture de l'information...).

En accord avec les langages utilisés initialement et les langages validés par la Caisse Nationale d'Allocations Familiales (CNAF), les développements devront être effectués avec les mêmes outils :

- MongoDB 4.0.19 ;
- NodeJS 24 couplé avec ExpressJS ;
- ReactJS.

De même, une attention particulière sera apportée à l'adéquation entre le rapport à rédiger par le titulaire du marché relatif au Règlement Général de Protection des Données (RGPD) et les règles générales de sécurité de la CNAF (sans que cette liste soit exhaustive) :

- Authentification des serveurs ;
- Identification et authentification des utilisateurs ;
- Confidentialité ;
- Intégrité ;
- Horodatage ;
- Habilitation ;
- Sécurité physique, environnementale et continuité d'activité ;
- Sauvegarde ;
- Sécurité des réseaux ;
- Echanges d'informations ;
- Développement ;
- Gestion de l'exploitation ;
- Surveillance et gestion des incidents de sécurité.

Par ailleurs, les développements devront s'inscrire dans un cadre plus large que celui de la CAF de La Réunion seule. Ainsi, les applications obtenues seront développées de manière à être « exportables » facilement, c'est-à-dire utilisables par une autre CAF. C'est actuellement le cas dans les modules en production.

Le titulaire devra également nous fournir son Plan d'Assurance Sécurité (PAS).

Article 4. PRESTATIONS ATTENDUES

4.1. Fourniture, mise en œuvre et maintenance de la solution logicielle, selon un mode « service ».

Ceci recouvre :

- o L'assistance à la gestion de projet ;
- o La reprise initiale de données (transfert, fusion et dédoublonnage) ;

- L'assistance à la recette de la solution ;
- La formation des administrateurs fonctionnels ;
- L'hébergement de la solution ;
- La reprise des tiers utilisés actuellement dans un premier temps mais le titulaire pourra proposer ses propres partenaires soumis à validation de la CAF et de la CNAF ;
- La mise à disposition de la solution logicielle :
 - Développement des modules cités à l'article 2.2 ;
 - Concession des droits d'usage ;
 - Paramétrage et intégration de la solution logicielle ;
 - Fourniture de la documentation fonctionnelle et technique ;
- La maintenance et les mises à jour logicielles ;
- La réversibilité complète des données en fin de contrat.

4.2. Autres prestations attendues.

- Assistance au démarrage : installation, mise en route, suivi approfondi post-production et accompagnement lors des premières utilisations ;
- Rapport d'avancement : à l'issue de chaque période de développement, un rapport sera envoyé par mail au titulaire détaillant ce qui a été fait et ce qu'il reste à faire.

4.3. Contraintes techniques spécifiques

Le titulaire du marché devra :

- Fournir des logiciels de suivi de projet agile comme par exemple JIRA ;
- Utiliser les outils cités à l'article 2 du présent CCTP ;
- Développer dans un cadre agile avec la méthodologie SCRUM ;
- Garantir l'utilisation de postes utilisateurs sur environnement Windows 11 avec tous les navigateurs du marché (y compris Microsoft Edge) ;
- Proposer des logiciels de gestion de versions comme par exemple GitHub actuellement utilisé ;
- Garantir la possibilité de déploiement continu qui augmente la réactivité lors des tests de correctifs avant mise en production ;
- Conservation et reprise de la gestion des tiers utilisés actuellement et qui ont été validés par les instances sécurité de la CNAF dans le respect du RGPD :
 - Scalingo pour l'hébergement et la base de données ;
 - Brevo pour les notifications emails ;
 - SMSBox pour les notifications SMS ;
 - Maileva pour les envois de courriers recommandés ;
 - Docaposte Fast pour les échanges de données sécurisés avec les partenaires.

Article 5. MODALITES D'EXECUTION

5.1 Lieu d'exécution et moyens matériels

Les prestations pourront être réalisées dans les locaux du titulaire et/ou ceux de la CAF sis 412 rue Fleur de Jade – CS 61038 – 97833 Sainte-Marie Cedex. En concertation, les parties en conviendront lors de la première réunion qui suivra la notification du présent marché.

A cet égard, le candidat devra disposer a minima d'une salle équipée (Internet haut débit...) et pouvant accueillir 10 personnes.

Il sera également possible, sur accord des 2 parties, que les développements se déroulent à distance. Des réunions « visio » seront organisées pour faciliter les échanges.

5. 2 Délais d'exécution des prestations


Les prestations définies à l'article 4 sont attendues pour chacun des modules décrits à l'article 2.2. Les délais prévisionnels d'exécution sont les suivants :

Prestations attendues	Délai prévisionnel d'exécution
Transfert des informations du précédent titulaire	2 mois à compter de l'ordre de service
EP	De septembre à octobre 2026
Accompagnement social	De novembre 2026 à mars 2027
Gestion des demandes dérogatoires et décisions d'opportunité	D'avril à août 2027
Optimisation de la performance de l'extranet	De septembre 2027 à décembre 2027
Suivi statistique spécifique	De janvier à avril 2028
Module statistiques et anomalies	En continu à l'issue de chaque prestation

Copies écrans d'Espoar

Identification

Entrez votre numéro de sécurité sociale (NIR)



Votre numéro de sécurité sociale figure sur la face recto de votre carte vitale (cf. image).

CONTINUER

Identification

Choisissez un mot de passe

✗ 8 caractères minimum
 ✓ 3 minuscules minimum
 ✓ 1 majuscule minimum
 ✗ 1 chiffre minimum

Confirmez votre mot de passe

Doit être identique au premier

Identification

Votre compte

Quel est votre adresse email ?

Une adresse email est obligatoire pour créer votre espace

Vous ne possédez pas encore de boîte email ? Utilisez un de ces liens pour en créer une :

- [Créer une boîte email sur LA POSTE](#)

< retour CONTINUER

Compte

Informations

Rendez-vous

Recueil des données socio-professionnelles

Votre situation actuelle

Aujourd'hui, quelle est votre situation par rapport à l'emploi ?
Une seule réponse possible

vous travaillez occasionnellement et/ou à temps partiel

vous n'êtes pas en activité professionnelle et vous avez déjà travaillé

vous n'êtes pas en activité professionnelle et vous n'avez jamais travaillé


CONTINUER

Récapitulatif



Vous avez enregistré les données nécessaires à la mise en oeuvre de votre droit à l'accompagnement lié au bénéfice du RSA.

Votre demande sera traitée dans les meilleurs délais et en fonction de votre situation, vous recevrez par mail les informations utiles pour poursuivre vos démarches



Vous allez bénéficier d'un accompagnement personnalisé de la **CAF**

Il est important de vous rendre au rendez-vous qui vous sera proposé pour maintenir le versement de votre RSA.

Choisissez un lieu pour votre rendez-vous

CAF Ste-Marie ▼

Quels jours de la semaine êtes-vous disponible ?

Lundi

Mardi

Mercredi

Jeudi

Vendredi

Choisissez la date de rendez-vous

le 18 novembre 2020 à 12:30

le 25 novembre 2020 à 12:30

le 2 décembre 2020 à 12:30
✓

Votre rendez-vous

Vous avez RDV le :

le 2 décembre 2020 à 12:30

Lieu du RDV :

CAF Ste-Marie - 418 Rue Fleur de jade 97438 STE MARIE

Informations complémentaires :

Merci de vous munir de votre PASS'ORIENTATION

TÉLÉCHARGER MON PASS'ORIENTATION

Dès à présent suivez votre parcours RSA au sein de la CAF de la Réunion sur votre espace allocataire E-SPOAR

MON ESPACE E-SPOAR

Vous avez été orienté vers CAF REUNION

TÉLÉCHARGER MON PASS ORIENTATION

Allocataires

Recherche

Si vous recherchez un NIR, entrez le NIR complet

25 allocataires trouvés



Nom	NIR	Email	Localisation	Visualiser
Monsieur test test	1212121212144	jeanmichel.walsh@spol.fr	97438 STE MARIE	

E-SPOAR

Bienvenue sur votre espace allocataire

Mes prochains rendez-vous

Conseil Départemental - Est le 26/05/2020 à 14:30
Adresse : 28 avenue Jean Zaurès 97470 ST BENOIT

REPORTER CE RENDEZ-VOUS

Mon parcours

Compte
Validation du compte
utilisateur
Email validé

26/05/2020

26/05/2020

26/05/2020

Compte
Création du compte
utilisateur

26/05/2020

Prise de rendez-vous
pour le 26 mai 2020 à
14:30 à CD St-Benoit



Détail allocataire

Voir le/la conjoint(e)

accès aux informations du/de la conjoint(e)

Historique des RDSP

Afficher/Masquer

Informations

Afficher/Masquer

Historique des rendez-vous

Afficher/Masquer

Parcours

Afficher/Masquer

Permet d'accéder aux différents RDSP disponibles et de saisir un nouveau RDSP

zone de saisie à utiliser pendant l'EG
Permet également le téléchargement du PASS Orientation

Permet d'accéder aux différentes étapes du parcours du BRSA

Informations

Débloquer le compte

Télécharger le Pass Orientation

Accès au PASS orientation pour remise à l'allocataire à l'issue de l'entretien

Origine

N° d'allocataire

NIR

1212121212144

Civilité

Monsieur

Madame

Nom

test

Prénom

test

Email

✓ Activé