



DIRECTION DES RESSOURCES
HUMAINES DU GROUPE
17 avenue Pierre Mendès-France
75013 Paris

Mise à disposition d'une Solution en mode SaaS pour la gestion de l'activité du service social du pôle prévention et QVCT de la DRH de la caisse des dépôts

Affaire n°20265091

MARCHE DE TECHNIQUES DE L'INFORMATION ET DE LA COMMUNICATION

Cahier des clauses techniques particulières (C.C.T.P)

Annexes :

- Annexe « attendus métiers »

Table des matières

1-	ELEMENTS DE CONTEXTE GENERAL	3
1.1.	LES MISSIONS PUBLIQUES DE LA CAISSE DES DEPOTS.....	3
1.2.	L'ETABLISSEMENT PUBLIC	4
1.3.	LA DIRECTION CLIENTE : DIRECTION DES RESSOURCES HUMAINES GROUPE (DRH GROUPE)	5
2-	OBJECTIFS DE LA PRESTATION.....	6
3-	DETAIL DES PRESTATIONS ATTENDUES.....	6
2.1.	SOLUTION DE GESTION DES ACTIVITES	6
2.1.1.	<i>Intervention du titulaire.....</i>	<i>6</i>
2.1.2.	<i>Gestion des utilisateurs et des droits d'accès</i>	<i>8</i>
2.1.3.	<i>Gestion des modalités de l'intervention</i>	<i>9</i>
2.1.4.	<i>Recherche des dossiers</i>	<i>12</i>
2.1.5.	<i>Statistiques/rapport activité.....</i>	<i>12</i>
2.2.	CONTRAINTES REGLEMENTAIRES ET TECHNIQUES.....	13
2.2.1.	<i>Confidentialité et protection des données personnelles.....</i>	<i>13</i>
4-	SERVICES ASSOCIES AU MARCHE.....	14
4.1.	PARAMETRAGE / PERSONNALISATION	14
4.2.	SUPPORT SUR L'UTILISATION DE LA SOLUTION	14
4.3.	FORMATIONS INITIALES (INCLUSES DANS LE FORFAIT – DPGF)	15
4.4.	SUIVI DES PRESTATIONS	15
5-	FORMATIONS SUPPLEMENTAIRES ET REVERSIBILITE : PRESTATION A BON DE COMMANDE (BORDEREAU DES PRIX UNITAIRES – BPU).....	15
5.1.	FORMATIONS SUPPLEMENTAIRES	15
5.2.	REVERSIBILITE (CF. ANNEXE 5 AU CCAP « PLAN DE SORTIE ET DE REVERSIBILITE »).....	16
6-	PRISE EN COMPTE DES PREOCCUPATIONS ENVIRONNEMENTALES	16

1- ELEMENTS DE CONTEXTE GENERAL

1.1. Les missions publiques de la Caisse des Dépôts

La Caisse des Dépôts et ses filiales constituent un Groupe public, investisseur de long terme au service de l'intérêt général et du développement économique du pays. Il remplit ses missions en appui des politiques conduites par l'État et les collectivités locales et peut exercer des activités concurrentielles.

Pour décliner ses missions et proposer une gamme complète d'accompagnements, la Caisse des Dépôts est aujourd'hui organisée autour de quatre métiers et de deux partenaires stratégiques.

Le soutien aux projets des territoires

Créée en 2018, la Banque des Territoires accompagne les territoires et leurs acteurs en proposant des solutions adaptées aux enjeux locaux : conseil, prêts et investissements en capital. Avec 16 directions régionales, 37 implantations territoriales et deux filiales, CDC Habitat et la SCET, elle propose une offre complète en ingénierie et en montage de projet aux collectivités, organismes de logement social, entreprises publiques locales, professions juridiques, entreprises et acteurs financiers, avec l'ambition d'agir pour des territoires plus durables et plus solidaires.

Politiques sociales : La direction des politiques sociales (DPS) de la Caisse des Dépôts accompagne les parcours de vie des Français. Tiers de confiance, elle concourt à la cohésion sociale et à la réduction de la fracture territoriale, en intervenant principalement dans quatre domaines : les retraites, la formation professionnelle, le handicap, le grand âge et la santé. Gestionnaire de 66 fonds et mandats, partenaire privilégié de 63 000 employeurs publics, la direction des politiques sociales gère la retraite d'un français sur 5 et apporte des solutions fiables et innovantes à ses clients et aux pouvoirs publics.

Les gestions d'actifs (GDA) gèrent l'ensemble des placements financiers de la Caisse des Dépôts (obligations, actions, non coté, immobilier, forêts, etc.), issus des bilans du Fonds d'épargne et de la Section générale. Premier gérant d'actifs de statut public (avec 288 Md€ d'encours d'actifs sous gestion) et premier investisseur sur les PME françaises cotées, GDA investit dans toutes les classes d'actifs, directement ou au travers de ses filiales (CDC Croissance, La Société Forestière, CDC Investissement Immobilier), dans une perspective de long terme et responsable.

La gestion des participations stratégiques (GPS) gère les opérations d'acquisition et de cession, ainsi que le pilotage actionnarial d'une vingtaine de sociétés dont la Caisse des Dépôts est actionnaire de référence. Elle contribue à la définition de la position actionnariale de la CDC ainsi qu'à l'accompagnement stratégique et financier des filiales, tout en coordonnant les priorités entre le Groupe et ses filiales. Investisseur de long terme, elle accompagne dans la durée le développement de ses filiales dont les résultats financiers soutiennent les missions d'intérêt général.

Nos deux partenaires stratégiques sont Bpifrance et le Groupe La Poste :

Bpifrance est une banque publique d'investissement détenue par la Caisse des Dépôts et l'État qui a pour mission de dynamiser et rendre plus compétitive l'économie française, en appui des politiques publiques. Elle finance les entreprises à chaque étape de leur développement, en crédit, garantie et fonds propres. Partenaire de confiance des entrepreneurs, elle développe une offre de conseil, de formation, de mise en réseau, et un programme d'accélération pour les start-up, PME et ETI.

Intégré au périmètre de consolidation financière du groupe Caisse des Dépôts depuis mars 2020, le Groupe La Poste accompagne tous les Français en offrant des services utiles et adaptés à leurs besoins. A travers ses quatre missions de services publics (courrier, services bancaires pour tous, aménagement du territoire via présence postale, presse) il accompagne les grandes transitions écologique, territoriale, démographique et numérique qui impactent la société.

1.2. L'établissement public

Le Groupe compte près de 350 000 collaborateurs dans le monde dont près de 7 500 pour l'Établissement Public (EP). Son bilan social agrégé atteint 1360 Md€, et sa contribution au budget de l'Etat était de 2,5 Md€ en 2023.

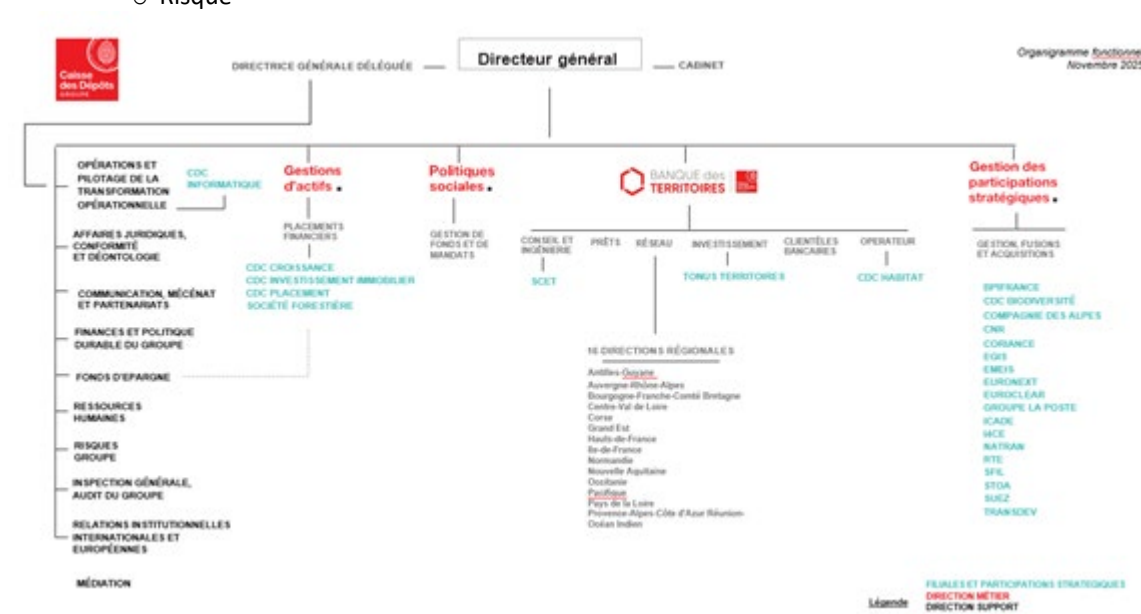
Pour mettre en œuvre ses différents métiers, la Caisse des Dépôts s'appuie sur l'établissement public organisé autour de fonctions transversales et de directions opérationnelles.

➤ Les directions opérationnelles :

- La Banque des territoires composée de :
 - ✓ La direction des clientèles bancaires
 - ✓ La direction de l'investissement
 - ✓ La direction des prêts
 - ✓ La direction du réseau
 - ✓ La Scet
 - ✓ CDC Habitat
- La direction des gestions d'actifs
- La direction des politiques sociales
- La direction de la gestion des participations stratégiques

➤ Les fonctions transversales :

- Affaires juridiques, conformité et déontologie
- Communication, mécénat et partenariats
- Finances et politique durable du Groupe
- Fonds d'épargne
- Inspection générale, audit du Groupe
- Opérations et pilotage de la transformation opérationnelle
- Relations institutionnelles, internationales et européennes
- Ressources humaines
- Risque



La Caisse des Dépôts, par son identité historique résolument tournée vers l'intérêt général, s'engage à être un acteur exemplaire de la transformation écologique et de la cohésion sociale et territoriale.

En 2022, la Caisse des Dépôts a adopté sa raison d'être, véritable boussole pour ses missions, qui se traduit par des engagements ambitieux en matière environnementale, sociale et de gouvernance dans le cadre de sa politique durable et notamment sa politique d'achats responsables, déclinée dans son SPASER (Schéma de promotion des achats socialement et écologiquement responsables) 2024-2027.

Dans ce cadre, la Caisse des Dépôts s'engage et attend de ses fournisseurs qu'ils prennent en compte lors de l'exécution des prestations ses engagements et sa politique en matière de développement durable et notamment les axes suivants :

- Réduction de l'impact environnemental : décarbonation, réduction des déchets, sobriété des consommations d'eau et d'énergie.
- Insertion sociale et professionnelle de tous.
- Promotion de l'égalité femmes / hommes et lutte contre les discriminations. A ce titre, dans une démarche d'amélioration continue, la Caisse des Dépôts accentue sa politique d'égalité et de diversité et s'est engagée, pour rendre officiel son engagement et le faire évaluer par un tiers, dans une démarche visant à obtenir le double label Égalité professionnelle entre les femmes et les hommes / Diversité

Pour plus d'informations : www.caissedesdepots.fr

1.3. La direction cliente : Direction des Ressources Humaines groupe (DRH groupe)

Au cœur de la stratégie du groupe, la Direction des Ressources Humaines (DRH) gère les 6000 personnels de la CDC, principalement des fonctionnaires.

En application de la loi n°96-452 du 28 mai 1996, la CDC est autorisée à employer des agents contractuels sous le régime des conventions collectives.

Elle emploie ainsi de personnels agents de la fonction publique et agents contractuels régis par les dispositions du code du travail (salariés).

Le service social du pôle QVCT de la DRH est rattaché au pôle prévention et QVCT du département relations sociales et vie au travail de la DRH. Il est composé de 9 collaborateurs, dont 7 assistantes sociales, 1 assistante administrative et la responsable du service.

Il propose une prestation d'accompagnement social spécialisée, à l'ensemble des personnels publics et privés de l'établissement public CDC. Il intervient sur les différents sites parisiens, auprès des directions régionales de l'établissement public ainsi que sur les sites de Bordeaux et d'Angers.

Dans un objectif d'aide à la personne et d'amélioration du bien-être des agents au travail, les assistants de service social assurent une mission d'accueil, d'écoute et d'analyse des demandes individuelles et mettent en œuvre les aides adaptées à l'amélioration ou à la résolution des difficultés rencontrées, d'ordre professionnel ou privé.

Sur 2025, le bilan du service social est le suivant :

- 948 personnes reçues
- 3200 entretiens réalisés
- 575 dossiers administratifs et financiers instruits

Le service social mène des actions transversales avec des partenaires internes et externes. Il participe à plusieurs instances, telles que les commissions sociales de l'organisme de prévoyance de l'Etablissement public, des Comités d'entreprises, des commissions logements, etc., où il présente notamment les dossiers financiers qu'il a instruits.

Il met en œuvre des actions issues de l'accord Qualité de vie au travail de l'Etablissement public.

A ce titre, il est chargé depuis 2012 de la mise en œuvre de la prestation « petite enfance ». Il gère ainsi la campagne annuelle d'attribution d'une centaine de berceaux par an, en partenariat avec des prestataires préalablement retenus dans le cadre d'un marché public.

Depuis 2021, il est sollicité pour des interventions spécifiques en faveur des collaborateurs en situation de proches aidants ou en congé de maladie.

2- OBJECTIFS DE LA PRESTATION

Dans le cadre de son activité, il est demandé au titulaire de faire bénéficier au service social :

- D'un accès à une solution en mode SaaS de gestion des activités du service social.
- Du paramétrage de cette solution.
- De la formation des utilisateurs.
- Du support des utilisateurs.
- Du suivi des prestations et de la production de statistiques sur l'activité.

L'ensemble des prestations demandées seront des prestations à prix forfaitaire, à l'exception d'une prestation à prix unitaire relative à la formation des utilisateurs qui sera exécutée à bons de commande (formation complémentaire si besoin).

La solution permettant ces services correspond à une solution de type Software As A Service (SaaS), hébergée par le titulaire.

3- DETAIL DES PRESTATIONS ATTENDUES

Les prestations décrites ci-après seront découpées :

- En étapes projet : Non ☒ Oui ☐
- En phases : Non ☒ Oui ☐
- En tranches : Non ☒ Oui ☐

2.1. Solution de gestion des activités

Cette partie présente le besoin et les informations attendues par le service social du pôle prévention et qualité de vie au travail de la DRH dans la réponse que présentera le candidat au présent cahier des charges. Celle-ci devra au moins comporter les informations demandées ci-dessous.

Le candidat devra compléter et fournir dans son offre, l'annexe « Attendus métiers » au présent CCTP relative aux fonctionnalités existantes ou à développer. Il devra préciser dans son offre, un scénario détaillé de mise en œuvre de la solution en termes techniques et humains, accompagné d'un planning prévisionnel.

L'intervention du titulaire, par le biais de la Solution proposée et des services demandés plus bas, s'intègre aux procédures du service social. Ces procédures sont éprouvées, appliquées quotidiennement, assurant un niveau de service de qualité.

Les défaillances du titulaire dans le cadre de ce marché auront un impact direct sur l'activité du service social et de ses bénéficiaires. Il est donc nécessaire que le titulaire puisse garantir un niveau de qualité de service élevé qui n'ait pas le moindre impact négatif sur l'activité du service social du pôle prévention et qualité de vie au travail de la DRH.

2.1.1. Intervention du titulaire

La Solution du titulaire optimise les activités suivantes :

- Gestion de l'activité du service social :
 - La tenue des plannings et des rendez-vous entre l'assistante sociale et le bénéficiaire.
 - L'activité collective, réunions, actions partenariales.

- Possibilité pour les utilisateurs et utilisatrices d'éditer en nombre des courriers de publipostage.
- Gestion des dossiers des collaboratrices et des collaborateurs/bénéficiaires :
 - Ensemble des étapes de l'intervention sociale (entretiens, notes personnelles, problématiques, actions mises en œuvre, liaisons avec les partenaires, etc.).
 - Gestion de l'activité individuelle, recueil des données administratives, personnelles, professionnelles des collaboratrices et des collaborateurs/Bénéficiaires, répertoire des contacts...
 - Accès partagé par tous les utilisateurs du service social selon des droits définis par la responsable du service social.
 - Instruction/gestion des dossiers/Prestations financières et administratives (demandes d'aides sociales internes, externes, de prêts, de prestations diverses, dossiers de réservation de places en crèches, etc.).
- Analyse de données :
 - Accès à un outil de requête personnalisable permettant l'édition de statistiques et de tableaux de bord, le croisement de plusieurs données (exemple : personnes reçues, nombre d'entretiens, type d'actions mises en œuvre selon une problématique donnée)
 - Extractions de données sous forme de graphiques, fichiers EXCEL, PDF

Les résultats attendus par le service social du pôle QVCT de la DRH sont les suivants :

Le titulaire propose une interface simple, conviviale, intuitive qui permet :

- l'optimisation du temps de saisie pour la rédaction des notes personnelles, des étapes de l'accompagnement social et des contacts, regroupés dans un champ ou onglet commun ;
- de limiter les risques d'anomalie, de saisie et de doublons par des étapes obligatoires ;
- de disposer de contrôles rapides des anomalies de saisie afin d'assurer une fiabilité des données recueillies en temps réel ;
- De rendre obligatoire la saisine de certaines données utiles à la production du rapport d'activité du service social ;
- La possibilité de création d'alertes par l'utilisateur pour une action à venir ;
- l'amélioration et l'homogénéité du pilotage du service social ;
- l'amélioration de la pro-activité du service social ;
- l'amélioration de la visibilité de l'activité détaillée des assistantes sociales (notamment les actions transversales, partenariales, thématiques, etc. Ex : aidants, maladie, handicap, RPS...).

L'atteinte de ces résultats passe par la mise à disposition d'une Solution répondant aux exigences ci-après.

2.1.1.1 Administration informatique

Le prestataire devra garantir une prestation d'administration effectuée dans les règles de l'art, comprenant entre autres les tâches informatiques suivantes :

- La mise en place, le suivi et l'évolution de la base ;
- Les tâches d'exploitation de la base et de sauvegarde ;
- La sécurisation des données et accès.

2.1.2. Gestion des utilisateurs et des droits d'accès

La Solution devra permettre de définir des catégories ou profils d'utilisateurs susceptibles de se voir attribuer des accès et des droits de modification différents. Un exemple de fonctionnement de cette gestion vous est présenté ci-dessous.

Utilisateurs

Les utilisateurs de la Solution sont les équipes internes du service social du pôle QVCT de la DRH. Les bénéficiaires des services ne sont pas les utilisateurs directs de la Solution.

Le service social est un service social du travail, composé de :

- 7 assistantes de service social diplômées d'Etat réparties comme suit :
 - Quatre à Paris.
 - Deux à Bordeaux.
 - Une à Angers.
- et une gestionnaire administrative -assistante, sous la responsabilité de la responsable du service social.

Au regard de cette équipe, et de ses évolutions possibles, la Solution pourra concerner jusqu'à 12 utilisatrices et utilisateurs.

Gestion des utilisateurs

La Solution permet la création de comptes utilisateurs et la gestion de leurs droits par la responsable du service social.

La création d'un compte par le prestataire pour un utilisateur permet de lui attribuer un accès à la Solution (identifiant et mot de passe dans les conditions établies plus bas) et un profil.

Par le terme « profil » est désigné un ensemble de droits d'actions dans la Solution. Associer un profil à un utilisateur permet de gérer ses droits.

La Solution doit permettre de disposer, *a minima*, des profils suivants :

Profils	Droits associés
(Les intitulés sont donnés à titre d'exemple)	
Gestionnaire administrative - assistante	Gestion restreinte aux éléments d'information nécessaires à l'exercice de son activité
Assistante de service social	Peut agir sur les différentes procédures auxquelles elle est associée dont la fiche bénéficiaire, peut consulter et compléter les dossiers des autres utilisateurs (permettre la continuité de l'activité en cas de remplacement)
Responsable administrateur	Accède à l'ensemble des actions possibles sur la Solution (gestion, création / suppression des utilisateurs, des fiches clients/bénéficiaires, détermine le niveau d'accès aux droits des autres utilisateurs, etc.)

Les actions sur la Solution faisant l'objet de droits portent, *a minima*, sur :

- La création, la modification, la suppression d'un dossier.
- La gestion, la création / suppression des utilisatrices et des utilisateurs.
- La gestion, la création / suppression des fiches client / bénéficiaire, etc.

Accès à la Solution

Afin d'assurer la confidentialité des données, l'accès à la Solution est uniquement autorisé au service social depuis les adresses IP communiquées par la responsable du service social.

Les restrictions d'accès intègrent, *a minima*, les contraintes suivantes :

- Les accès se font par identification de l'utilisateur. Il convient d'avoir une gestion par identifiant, mot de passe et double authentification, via une page http sécurisée.
- Les mots de passe doivent respecter les règles applicables à la CDC, à savoir un nombre de caractères minimum, des règles de complexité, etc.
- Ces mots de passe sont entièrement confidentiels et le premier mot de passe fourni est obligatoirement changé par l'utilisateur dès sa première connexion.
- Un changement de mot de passe doit être demandé régulièrement (au minimum tous les 6 mois).
- Il est demandé au titulaire une solution sécurisée de récupération de mot de passe en cas de perte de celui-ci.

La sécurisation doit être garantie par le biais de systèmes poussés : authentification renforcée, filtrage des accès par adresses IP, cryptage des données, gestion de la confidentialité etc.

2.1.3. Gestion des modalités de l'intervention

L'activité du service social est centrée sur ses bénéficiaires et débute par l'expression de leur situation et de leurs besoins. La connaissance de ces éléments s'effectue lors de la prise de contact des bénéficiaires avec le service social. Les informations recueillies lors d'un premier rendez-vous permettent la création du dossier du bénéficiaire.

Le service social du pôle QVCT de la DRH gère tous types de rendez-vous :

- sur site professionnel.
- A domicile.
- A distance (par téléphone/ échange de mails/entretien en visio-conférence).

Outre ses rendez-vous/entretiens en bilatéral avec les bénéficiaires, son action se construit autour d'interventions partenariales. A ce titre le prestataire intègre à sa Solution, une solution technique pour :

- établir la liste des utilisateurs dédiés à l'accueil des bénéficiaires ;
- créer et enregistrer les rendez-vous demandés par les bénéficiaires ou proposés par le service social avec indication des dates, heures, et objet du rendez-vous ;
- Affecter à chaque dossier d'un bénéficiaire une assistante sociale
- associer les documents relatifs à la demande (pièces jointes) ;
- caractériser et enregistrer les entretiens.

L'objectif de cette organisation est la réactivité. Afin de garantir la continuité de service, ces informations sont enregistrées dans une base, dont le point d'entrée est le dossier du bénéficiaire. Cette base d'informations sert ensuite au service social, pour répondre aux besoins des bénéficiaires.

Gestion du traitement des demandes

La Solution du titulaire permet donc une gestion souple des différentes étapes relatives à l'intervention sociale d'aide à la personne. Il est attendu une interface simple, conviviale, intuitive ne nécessitant pas de manipulation complexe et trop longue. Les temps de saisie, « nombre de clics » pour la création d'un dossier ou pour un publipostage doivent être optimisés.

Création du dossier

Dans le cadre des rendez-vous, un dossier bénéficiaire est créé. La Solution SaaS du prestataire doit permettre cette création et l'évolution du dossier en intégrant les éléments suivants :

- la création du dossier peut s'effectuer en amont ou à la suite d'un rendez-vous client ;
- le dossier devra comporter les éléments nécessaires à chaque étape de son traitement :
 - dossier personnel du bénéficiaire ;
 - documents associés ;
 - traçabilité des actions ;
 - historique du dossier ;
 - clôture et archivage du dossier ;
 - restitution des données.

Le dossier personnel du bénéficiaire

Une fiche bénéficiaire se compose des :

- informations personnelles recueillies au cours des entretiens individuels : Données personnelles/familiales, administratives : adresse, mél, téléphone, nombre et noms des enfants, celui du conjoint, famille monoparentale/aidant familial..
- informations professionnelles (employeur, statut, ancienneté, etc.) : les changements d'affectation du bénéficiaire (mobilité dans une autre direction par exemple) doivent être simples et rapides à modifier, sans avoir à recréer un nouveau dossier. Il est demandé au prestataire d'apporter la garantie de n'avoir aucun risque de doublon.
- Informations permettant la constitution d'un bilan financier individuel.

Il est attendu une grille budgétaire souple et personnalisable permettant d'intégrer des données variables (mensuelles/trimestrielles/annuelles) calculées automatiquement et intégrant les détails de l'endettement (montant/objet/durée/échéance/impayés...). La solution devra donner la possibilité d'éditer à partir de cette grille des données ciblées (ex : tableau récapitulatif d'endettement) et permettre un calcul automatisé du reste à vivre.

A minima, les informations dont doit disposer le service social pour les dossiers de la file active sont :

- la population accueillie : âge, sexe, statut, type de contrat (CDI, CDD...), grade, date d'entrée dans le groupe, site géographique, caractéristiques et compositions familiales ;

- les contacts : date des RDV, type de RDV (présentiel ou distanciel ; face à face, téléphone, mail, visio-conférence, domicile, externe...) ou type d'action, origine du contact (démarche spontanée, DRH, service médical, hiérarchie, autres) ;
- l'origine et la nature de la demande, selon les familles de demandes à paramétrer et personnalisables ;
- les moyens mis en œuvre pour effectuer l'accompagnement social ;
- la nature de l'intervention : action concertée avec le bénéficiaire, actions partenariales internes ou externes, réunions institutionnelles, instruction de dossiers administratifs ou financiers, etc. ;
- la durée de l'intervention et du temps passé en réunions.

L'outil devra permettre la saisie de plusieurs typologies dans un menu déroulant des problématiques abordées, traitées au cours des entretiens. Les items doivent être personnalisables par les 2 administrateurs.

En termes de reporting, la Solution devra offrir la possibilité d'extractions rapides et de mises en forme (en PDF ou Excel) du dossier social d'un agent pour établir rapidement une synthèse des informations, actions, historique du suivi, aides et coordonnées des partenaires etc., du dossier financier/administratif en vue de sa présentation en commission.

Il doit toujours être possible de rendre le dossier anonyme.

Documents associés/base documentaire

La Solution permet d'associer au dossier d'un bénéficiaire tout document venant en appui au traitement de sa demande. L'enregistrement de tout type de document doit pouvoir être possible (Word, PDF, etc...)

La Solution doit aussi permettre de créer des documents à associer au dossier en s'appuyant sur :

- une base de courriers-type, pour l'interne et l'externe, sous format Word incluant des signets et champs à renseigner automatiquement (avec des envois de publipostages en nombres)
- la possibilité d'envoyer des mini enquêtes de satisfaction aux bénéficiaires avec une exploitation simplifiée des réponses
- des données sous format Excel à inclure automatiquement dans les fichiers Word

Traçabilité des actions

La Solution permet la traçabilité des actions effectuées par les utilisateurs (création /modification). Cette traçabilité se base sur l'identification des utilisateurs, l'horodatage de leurs actions et l'enregistrement de ces éléments dans un « journal d'événements ».

La durée de conservation de ces traces doit être de 90 jours maximum.

Historique du dossier

Chaque dossier dispose de son historique, permettant à l'assistante sociale habilitée de prendre connaissance des éléments le constituant. Pour se faire, la Solution permet la traçabilité des actions effectuées par les assistantes sociales. Cet historique est accessible aux personnes habilitées et peut être imprimé sous la forme d'une fiche synthétique reprenant les informations indispensables quant à l'avancée des interventions sociales. (historisation des entretiens, etc.).

Clôture et archivage du dossier

A l'issue du traitement d'un dossier, celui-ci est considéré comme finalisé et peut-être clos.

Il est demandé au Prestataire de mettre en œuvre un procédé automatique d'anonymisation des dossiers au-delà d'une durée définie par l'Acheteur. Après anonymisation les données pourront être conservées à des fins de statistiques éventuelles.

La suppression des dossiers inactifs devra répondre aux exigences de la Caisse des Dépôts en sa qualité de Responsable de traitement conformément à la réglementation en matière de protection des données à caractère personnel. Ces exigences sont précisées dans l'Annexe relative au traitement des données personnelles (RGPD), annexée au CCAP et jointe au Dossier de Consultation des Entreprises (DCE).

Restitution des données

Le service social doit pouvoir récupérer par téléchargement ou constitution d'un fichier, l'ensemble des données saisies dans la Solution dans les conditions et dans un format qu'elle définira permettant leur exploitation en dehors de la Solution (cf. annexe au CCAP « Plan de Sortie et de Réversibilité » (PSR) à compléter) .

2.1.4. Recherche des dossiers

La Solution du titulaire doit permettre différents modes de recherche des dossiers, tels que :

- recherche à l'aide d'une arborescence de classement,
- recherche en mode « texte intégral »,
- plusieurs recherche(s) guidée(s) par mots-clés, à l'aide de listes proposées,
- recherche multicritères.

Cette recherche est disponible à la fois pour les dossiers en cours, et pour les dossiers clos.

2.1.5. Statistiques/rapport activité

Le titulaire fournit un service de statistiques automatisées et personnalisables.

La base de données doit permettre une analyse plus fine de l'activité du service social, des problématiques rencontrées et des actions mises en œuvre et de croiser des données (ex. nombre d'entretiens ou de bénéficiaires par type de demande et/ou par entreprise). Il est demandé également la prise en compte des actions collectives auxquelles les AS ont été associées (ex : participation aux actions issues des accords collectifs, telles que le suivi de courriers de mise à disposition, les actions menées sur des thématiques choisies, aidants familiaux, maladie, RPS ...)

Types de statistiques

Trois types de statistiques sont nécessaires :

- Suivi de l'activité du service social.
- Suivi des bénéficiaires : à partir du recueil des données saisies et sauvegardées dans la base de données, la Solution doit permettre leur analyse quantitative et qualitative par secteur, par employeur ou en global à l'aide de requêtes simples.
- Tableaux statistiques mensuels et annuels (type rapport d'activité) : visualisation et impression de tableaux statistiques non nominatifs précis selon les besoins du service et production de graphiques pour dégager les tendances (sur plusieurs années par exemple).

Organisation des extractions

L'extraction de ces informations statistiques doit pouvoir être réalisée par l'utilisateur sans devoir faire appel à l'intervention du titulaire, directement depuis la Solution. Le service social choisit les informations qu'il souhaite extraire, sur une période qu'il définit. L'extraction de ces informations se fait ensuite, *a minima*, sous format Excel avec possibilité de production de graphiques et tableaux.

La Solution proposée doit permettre de générer un rapport complet (activité globale du service) selon des critères prédéfinis par défaut ou selon des items spécifiques (par thématique ou par direction, par assistante sociale, par date, en nombre de personnes reçues, d'entretiens, de problématiques rencontrées, d'actions réalisées, etc.). La Solution doit permettre la possibilité de croiser des données (ex : nombre de personnes reçues et d'entretiens réalisés sur une problématique précise par Assistante sociale et/ou par Direction).

Un traitement d'anonymisation des données à caractère personnel devra être impérativement réalisé avant l'extraction compte tenu de la sensibilité des données et du caractère confidentiel des informations recueillies dans le cadre de la profession d'assistant de service social.

2.2. Contraintes règlementaires et techniques

Les éléments précisés ci-dessous sont des contraintes techniques imposées par la Caisse des Dépôts que le prestataire doit impérativement prendre en compte dans sa solution. Le Prestataire devra notamment compléter et retourner dans son offre, le questionnaire Saas - sécurité fourni dans le document de consultation des entreprises (DCE).

En outre, un audit technique de la solution, ainsi que des tests d'intrusions pourront être effectués par une société externe, pendant toute la durée du marché et à la demande et à la charge de notre équipe informatique.

Les corrections consécutives à ces audits sont à la charge du titulaire.

L'application attendue devra obligatoirement être évolutive afin d'intégrer des améliorations successives dans un esprit de progrès permanent et s'adapter aux contraintes présentes et futures du service social du pôle prévention et QVCT du département relations sociales et vie au travail.

2.2.1. Confidentialité et protection des données personnelles

Seules les assistantes sociales habilitées et soumises au secret professionnel accèdent aux données à caractère personnel d'un bénéficiaire et disposent des informations nécessaires à leurs activités. Les informations sont extrêmement sensibles en particulier les données de santé.

Les opérations de traitement sur les données personnelles réalisées doivent être conformes aux exigences du Règlement Général sur la Protection des Données (UE) 2016/679 du Parlement Européen et du Conseil du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel, à la libre circulation de ces données (Ci- (ci-après « la Réglementation Protection des Données Applicable ») Le prestataire s'engage à respecter les obligations mises à sa charge au sein de l'Annexe RGPD ainsi que toute instruction documentée formulée par la Caisse des dépôts dans le cadre de l'exécution du Marché.

Dans ce cadre le prestataire déclare :

- offrir toutes les garanties et notamment mettre en œuvre des solutions techniques et organisationnelles conformes à l'état de l'art assurant la protection, la conservation, et la restitution des données confiées,
- mettre en œuvre toutes les procédures de traitements sécurisés et de prévention afin de garantir le bon fonctionnement du service et empêcher toute intrusion non autorisée aux données,
- mettre en œuvre toutes les mesures requises afin de restreindre l'accès au service applicatif aux seules personnes autorisées ou habilitées par la Caisse des Dépôts.

Le titulaire est particulièrement vigilant quant aux mesures de sécurité qu'il adopte pour la protection des données à caractère personnel qui lui sont confiées, dans le respect de la Réglementation Protection des Données Applicable notamment conformément à l'Annexe RGPD jointe au DCE.

Par exemple : les états statistiques établis par la Solution ne doivent permettre en aucun cas d'identifier directement ou par recoupement d'informations les salariés concernés par un accompagnement social.

L'exigence de confidentialité des informations concernant chacun des bénéficiaires doit être intégrée au fonctionnement de la Solution. Le titulaire informe la Caisse des Dépôts des dispositions de tout ordre (techniques, juridiques, etc.) qu'il met en place pour répondre à l'exigence de confidentialité, et la tient informée de leurs évolutions tout au long du marché.

4- SERVICES ASSOCIES AU MARCHÉ

En complément aux services fournis par la Solution, le titulaire apporte les moyens nécessaires pour répondre aux besoins suivants :

- Paramétrage / personnalisation de la Solution
- Support sur l'utilisation de la Solution,
- Formations
- Organisation / Suivi du marché

4.1. Paramétrage / personnalisation

A compter de la mise à disposition de la Solution, le titulaire dispose d'un mois pour la paramétrer et la personnaliser au regard des demandes ci-dessous.

L'objectif du paramétrage est de disposer d'une Solution intégrant toutes les adaptations nécessaires à son utilisation courante. Il ne s'agit pas pour le titulaire d'effectuer les développements permettant de répondre aux besoins énoncés dans le dossier de consultation.

Dans le cadre de ces paramétrages, le titulaire prévoit donc, *a minima* :

- l'intégration des données reprises de l'activité en cours du service social. La reprise concernera a minima les données sur les trois dernières années civiles dont l'année en cours (dossiers clos inclus). Ces données seront fournies sous la forme d'une sauvegarde de la base de données à accès consultable, soit sous forme d'archives consultables.

4.2. Support sur l'utilisation de la Solution

La prestation du titulaire devra intégrer un service de support à l'utilisation de l'outil. Ce service répond aux besoins suivants :

- réponses aux interrogations des utilisateurs (internes ou candidats) sur le fonctionnement de la Solution du titulaire ;
- alerte du titulaire sur les dysfonctionnements conformément aux modalités de prise en compte des dysfonctionnements décrites dans le CCAP et ses annexes ;
- intégration des suggestions d'évolution.

Les modalités d'exécution sont les suivantes :

- mise à disposition de la documentation nécessaire à l'utilisation de l'outil (documentation technique et notices fonctionnelles) ;
- mise à disposition d'un moyen d'échange (remontée d'alertes, etc.) avec le titulaire (mail ou téléphone) ;
- assistance téléphonique, accessible aux assistants et aux utilisateurs, dans les plages horaires d'utilisation de la Solution, de 09h00 à 17h00, les jours ouvrés ;

- mise en place d'une solution de contournement des dysfonctionnements dans le respect des conditions et délais précisés dans le CCAP et ses annexes.

4.3. Formations initiales (incluses dans le forfait – DPGF)

A l'occasion de la livraison de la Solution et de son déploiement à de nouveaux utilisateurs, le titulaire effectuera les sessions de formations nécessaires, d'une journée chacune maximum, afin d'accompagner la prise en main de l'application par :

- les utilisateurs ;
- les administrateurs.

L'objectif est l'utilisation de l'outil de manière autonome pour chacun des utilisateurs. Les dates de sessions seront programmées par le service social.

Le titulaire définit les éléments suivants :

- Le contenu détaillé de la formation par type d'utilisateur.
- Les conditions de déroulement.

Ces sessions sont organisées dans les locaux des utilisateurs à Paris, Bordeaux et Angers.

A l'issue des sessions, le titulaire devra compléter les supports de formations d'un document de type Foire Aux Questions (FAQ) synthétisant les questions et réponses discutées avec les participants.

4.4. Suivi des prestations

Un comité de suivi est institué. Il comportera un ou plusieurs représentant(s) du service social et un ou plusieurs représentant(s) du Titulaire.

Il se réunira au minimum 1 fois par an sur une demi-journée afin de réaliser une évaluation des prestations du Titulaire et, le cas échéant à la demande de l'une des parties. Un compte rendu des réunions du comité de suivi sera rédigé par le titulaire.

5- FORMATIONS SUPPLEMENTAIRES ET REVERSIBILITE : PRESTATION A BON DE COMMANDE (BORDEREAU DES PRIX UNITAIRES – BPU)

5.1. Formations supplémentaires

La livraison de l'application s'accompagnera de formations et du transfert des compétences nécessaires.

A l'occasion de la livraison de l'application et de **son déploiement à de nouveaux utilisateurs**, le titulaire assurera les sessions de formations nécessaires, d'une journée chacune maximum, afin d'accompagner la prise en main de l'application par :

- les utilisateurs
- les administrateurs

L'objectif est l'utilisation de l'outil de manière autonome pour chacun des utilisateurs. Le Prestataire formera les administrateurs à la procédure intégrale de paramétrage de la base et à la gestion des profils.

Les dates de sessions seront programmées par le service social. Elles se tiendront de préférence en présentiel ou en distanciel, en fonction des contraintes sanitaires. Les sessions en présentiel pourront concerner jusqu'à 12 utilisateurs et se tiendront de préférence dans les locaux des utilisateurs présents principalement à Paris.

Le prestataire détaillera dans son offre de formation les éléments suivants ::

- La durée de chaque session.
- Le contenu détaillé de la formation.
- Le type d'utilisateurs (administrateur...).
- Les conditions de déroulement des sessions.
- Autres précisions utiles.

A l'issue des sessions, le titulaire devra compléter les supports de formations d'un document de type Foire Aux Questions (FAQ) synthétisant les questions et réponses discutées avec les participants.

5.2. Réversibilité (cf. Annexe 5 au CCAP « Plan de Sortie et de Réversibilité »)

Conformément à son engagement de Réversibilité, le Titulaire garantit la transférabilité des prestations réalisées à l'Acheteur ou à un tiers désigné par lui. A ce titre, le Titulaire doit garantir un transfert ordonné, complet, efficace et sécurisé des Prestations à l'Acheteur ou à un tiers désigné par lui.

Les Parties conviennent d'ores et déjà de considérer la Réversibilité comme une tâche récurrente qui débute dès la phase d'initialisation de la Prestation et qui doit être vérifiée et contrôlée en permanence par les deux parties au cours de l'exécution du Marché.

6- PRISE EN COMPTE DES PREOCCUPATIONS ENVIRONNEMENTALES

Dans le cadre de sa démarche RSE, le Groupe a mis en place un programme de responsabilité sociétale et environnemental décliné sur l'ensemble de ses activités.

La Caisse des dépôts exige que le Titulaire s'engage en particulier à respecter les obligations suivantes :

- **Mesurer régulièrement les émissions de gaz à effet de serre résultant de ses activités et mettre en œuvre des mesures visant à les limiter**
- De manière générale, réduire son impact sur l'environnement (y compris sur le volet biodiversité).

Le Titulaire communique annuellement à la Caisse des Dépôts sur www.provigis.com, plateforme de la société PROVIGIS mandatée par la Caisse des Dépôts, les émissions de gaz à effet de serre occasionnées par les prestations réalisées pour le compte de cette dernière dans le cadre du présent accord-cadre.

A défaut, le Prestataire communique :

- le volume total de ses émissions de gaz à effet de serre :

- ✓ de préférence, si disponible, le dernier Bilan carbone® réalisé, assorti d'une notice méthodologique présentant les postes d'émission pris en considération,
- ✓ subsidiairement, lorsqu'il y est soumis, son dernier BEGES (bilan des émissions de gaz à effet de serre) réalisé en vertu de l'article L. 229-25 du code de l'environnement,
- ✓ le poids des prestations réalisées pour la Caisse des Dépôts, rapporté à l'ensemble de ses activités (en pourcentage), pour l'année du reporting et pour l'année de son dernier bilan des émissions de gaz à effet de serre.

Ces éléments sont communiqués chaque année **au plus tard le 30 décembre** de chaque année de l'Accord-cadre.

Le Titulaire veille par ailleurs à respecter les prescriptions suivantes :

- il communique à l'Acheteur, sauf demande contraire de ce dernier ou clause contraire, tout document ou livrable au format électronique, à moins que cela ne soit pas compatible avec la finalité de ce document ou de ce livrable ;
- pour tout document ou livrable qui ne peut être communiqué par voie électronique, il assure la qualité environnementale de l'impression : papier écoresponsable (par ordre de priorité : papier recyclé, papier éco-labellisé ecolabel européen, NF Environnement, Ange bleu ou équivalent, papier certifié issu de forêts gérées durablement labellisé PEFC, FSC ou équivalent, grammage le plus fin possible), encres végétales, réduction des substances toxiques, sauf clause contraire ou demande contraire de l'Acheteur à moins que cela ne soit pas compatible avec la finalité de ce document ou de ce livrable ;
- il intègre dans ses rapports des recommandations liées au développement durable (aspects sociaux, sociétaux et environnementaux) dès que ces éléments sont opportuns ;
- il favorise les déplacements en transport en commun, notamment en train. Les déplacements en avion doivent être exceptionnels ;
- il privilégie les échanges par voie dématérialisée (courriel, vidéoconférence, audioconférence) ;
- il prévoit une extinction complète des systèmes d'éclairage dans les bureaux aux horaires non travaillée ;
- il met en place une politique de sobriété numérique (par exemple : tri des Données, alimentation des serveurs, stockage sur les réseaux, gestion des mails et envois raisonnés) ;
- le Titulaire s'assure du respect des obligations environnementales de l'Accord-Cadre par ses sous-traitants.

Les mesures prises par le Titulaire pourront être contrôlées par l'Acheteur.

En cas de non-respect de ces obligations, après une mise en demeure restée infructueuse, le Titulaire encourt, par manquement, une pénalité définie à l'article 26.2 du CCAP.