

LYCEE FRANÇAIS JEAN MONNET - BRUXELLES

Établissement contractant :

Lycée français Jean Monnet de Bruxelles – 9 Avenue du Lycée français – 1180 Bruxelles

Pouvoir adjudicateur :

Monsieur le Directeur de l'Agence pour l'Enseignement français à l'Étranger, représenté à Bruxelles par :

- Madame Ghania Ben- Gharbia, ordonnateur secondaire de l'établissement placé en gestion directe.

Cahier des Clauses Techniques Particulières (CCTP)

MARCHE DE PRESTATIONS DE SERVICES PROCÉDURE CONCURRENTIELLE AVEC NÉGOCIATION

MISE À DISPOSITION D'UNE SOLUTION LOGICIELLE INFORMATIQUE DE GESTION ADMINISTRATIVE ET FINANCIÈRE POUR LE LYCEE FRANÇAIS JEAN MONNET DE BRUXELLES

Article 1 – OBJET ET FORME DU MARCHE

1. Objet du Marché

Le présent marché a pour objet la fourniture et la maintenance d'une solution logicielle informatique de gestion administrative et financière en répondant aux besoins du Lycée Jean Monnet de Bruxelles - établissement en gestion directe de l'AEFE.

Le Lycée Jean Monnet de Bruxelles est un établissement public français soumis au titre III du décret GBCP.

2. Forme du Marché - Allotissement

Le présent marché n'est pas alloti et il est mono attributaire.

Le marché est composé comme suit :

- Une partie forfaitaire comprenant la fourniture et la maintenance de la solution logicielle et toutes les prestations forfaitaires définies dans les pièces de l'offre, constituant le montant minimum du marché.
- Une partie à bons de commande comprenant notamment les prestations de formations, migrations et prestations spécifiques définies dans le présent CCTP.

Il fixe toutes les clauses contractuelles et donne lieu à la conclusion de bons de commande. Les prestations à bons de commande pourront être actualisées en cours d'exécution du marché.

La notification du marché, et sa reconduction expresse, emporteront conclusion des prestations forfaitaires, qui constitueront le montant minimum du marché.

Article 2 – CONTEXTE GENERAL, REGLEMENTAIRE ET TECHNIQUE

1. Contexte général

Le Lycée Jean Monnet est un établissement de 2 700 élèves répartis sur 2 sites géographiques.

2. Contexte réglementaire

Le titulaire garantit, pour le présent et jusqu'au terme du marché, que le logiciel de gestion administrative et financière est conforme aux dispositions des instructions budgétaires et comptables définies par arrêtés ministériels et aux annexes relatives aux protocoles informatiques, notamment :

- Décret 2012-1246 du 7 novembre 2012 relatif à la Gestion Budgétaire et Comptable Publique (GBCP)
[\[https://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=JORFTEXT000026597003&categorieLien=id\]](https://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=JORFTEXT000026597003&categorieLien=id)
- Règlement no 2016/679 relatif au règlement général sur la protection des données (RGPD).

Le titulaire s'engage par ailleurs à assurer une veille réglementaire et à l'appliquer dans l'outil, en particulier la circulaire annuelle relative à la gestion budgétaire et comptable des organismes publics et des opérateurs de l'État.

3. Contexte technique

Interopérabilité

La solution doit respecter les standards ouverts afin de garantir l'interopérabilité, conformément aux référentiels généraux d'interopérabilité de l'Etat français [<http://references.modernisation.gouv.fr/>].

La question de l'interopérabilité comprend également les questions de format et notamment :

- Le format des documents édités pour archive est le format PDF;

- L'utilisation du langage XML pour l'envoi de documents structurés, en veillant à ne pas contraindre l'utilisateur à acquérir des logiciels occasionnant un coût supplémentaire ;
- L'utilisation des langages XSLT et XPath pour formater et transformer des documents XML ;

Interfaçage avec d'autres composants du SI de l'AEFE et du Lycée Français Jean Monnet de Bruxelles.

La solution applicative devra pouvoir s'intégrer dans l'écosystème logiciel de l'AEFE et du lycée français Jean Monnet. En tenant compte des principes d'interopérabilité, les interfaçages pourront être proposés sous plusieurs formes, en mode synchrone ou asynchrone selon le besoin.

Article 3 – CARACTERISTIQUES DETAILLES DU MARCHÉ

Ce marché sera composé de deux parties : une partie forfaitaire et une partie à bons de commande.

La partie forfaitaire se compose des prestations suivantes :

- Une solution informatique de gestion administrative et financière avec consultation, extraction et requête de données répondant à l'organisation et aux besoins de gestion propres d'un EGD de l'AEFE.
- L'interfaçage de la solution avec les applications utilisées par les EGD de l'AEFE (PRONOTE/EDT d'INDEX EDUCATION, ENT KOSMOS, AGE12, SPS) ainsi qu'une application locale CHL, AdImport.
- Une solution d'hébergement et d'exploitation avec mise à disposition de différents environnements applicatifs (production, recette et formation).
- Une assistance utilisateur métier.
- Une maintenance applicative (corrective et évolutive, conforme à la réglementation).
- La reprise des données permettant en début de marché d'intégrer les données existantes.

La partie à bons de commande se compose des prestations suivantes :

- Une solution permettant la gestion du contrôle d'accès. Cette gestion doit être intégrée à la solution de gestion administrative et financière.
- Les formations sur site et à distance.
- La réversibilité des données permettant, en fin de marché, d'intégrer l'ensemble des données du progiciel vers un nouvel applicatif, le cas échéant.
- Des développements spécifiques à la demande de l'établissement.

Article 4 – FONCTIONNALITES ET PRESTATIONS ATTENDUES

L'outil de gestion administrative et financière doit garantir une gestion fiable, performante et ergonomique et respecter les normes de contrôle interne en milieu informatisé.

La solution proposée requiert la disponibilité du système de manière à pouvoir effectuer les opérations de saisie administrative et financière à tout moment.

1. Fonctionnalités applicatives - partie forfaitaire et partie sur bons de commande

Dans sa partie forfaitaire, la solution informatique doit offrir les fonctionnalités nécessaires à :

- Gestion des droits d'accès à l'application administrative et financière
- Gestion des élèves et des parents
- Gestion de tous les droits scolaires existants (frais de scolarité, demi-pension, garderie, études surveillées...)
- Gestion de la facturation
- Gestion des bourses scolaires
- Gestion des encaissements
- Synchronisation des données

Spécifications des fonctionnalités applicatives

Modules	Commentaires
Gestion des droits	<ul style="list-style-type: none"> • La solution doit permettre une gestion indépendante des profils des utilisateurs de certains modules. Aucun administrateur du module de gestion de la facturation ne doit pouvoir attribuer des droits aux utilisateurs du module des encaissements (Séparation ordonnateur et agent comptable). • Pour les activités confiées à des prestataires externes (demi-pension, garderie, études surveillées), ces prestataires ne doivent pas pouvoir modifier la base élèves.
Gestion des élèves et des parents	<ul style="list-style-type: none"> • Cette base sera la base unique des données. • Les paiements devront se faire électroniquement par internet : ils auront la possibilité de payer les frais de scolarité, inscription et préinscription, restauration, voyage scolaire et autres... • Les parents auront la possibilité d'inscrire et réinscrire leurs enfants • Gestion des alertes sur les modifications : <ul style="list-style-type: none"> • Nouvel inscrit/élève radié avec la possibilité d'éditer des états mensuels sur les nouveaux arrivants et les partants. • Changement de classe en cours d'année (conservation de l'historique). • Changement d'établissement en cours d'année (conservation de l'historique). • Consultation des familles (Fratries notamment).

	<ul style="list-style-type: none"> • Historique des modifications récentes. • Consultation des bases des années antérieures. • Possibilité de réexporter les données vers d'autres applications.
Gestion de la facturation	<ul style="list-style-type: none"> • Facturation par élève ou par famille • Définition d'un ou plusieurs payeurs (Famille/Autre). • Définition des différents types de déductions, abattements ou exonérations. • Définition de l'ordre de calcul des déductions et possibilité de les exprimer, en montant et/ou en pourcentage sur l'ensemble de l'année scolaire. • La possibilité de définir la liste des frais/déductions par année de facturation. • Génération de factures de frais annexes et de frais non constatables (ex. caisse solidarité). • Génération des factures pro forma. • Génération des écritures comptables non pas au moment de la facturation mais au moment de la validation des droits constatés (la validation des droits constatés par un bordereau numéroté et daté permet de figer la facturation et de générer les écritures comptables). • Possibilité d'attribuer un numéro de bordereau des droits constatés qui soit le même que le numéro de titre d'AGE 12. • Possibilité d'importer les écritures de constatation dans le progiciel comptable AGE 12. • Editions des états des échéances (mensuel/trimestriel/individuel) • Possibilité d'ajouter une signature électronique aux factures.
Gestion des bourses	<ul style="list-style-type: none"> • Définition des types de bourse (Bourse droits de scolarité, Bourse DPI, bourse ASH, Bourse d'entretien/Demi-pension/Droit d'examens/Transport scolaire). • Possibilité d'attribuer un numéro de boursier qui soit le même que le numéro AEFÉ. • Possibilité de gestion de l'ensemble des bourses dans l'application, y compris celles pour lesquelles il n'y a pas de facturation de la part de l'établissement (possibilité de générer un fichier de paiement pouvant être intégré dans l'interface bancaire). • Possibilité d'import des bordereaux de boursiers par le numéro de boursier et de génération d'un rapport d'erreurs pour les nouveaux boursiers (familles sans numéro assigné). • Saisie groupée depuis l'interface du responsable des types de bourses et définition du taux ou montant de la bourse. • Saisie des excédents et possibilité d'isoler les excédents découlant de l'affectation de bourses. • Saisie des informations bancaires des familles. • Génération des bordereaux de banque pour le remboursement des excédents

	<ul style="list-style-type: none"> • Editions des états des bourses par type de bourses (y compris pour les bourses pour lesquelles il n'y a pas de facturation établissement). • Edition des certificats collectifs de scolarité selon les normes demandées par le service d'aide à la scolarité de l'AEFE.
Gestion des encaissements	<ul style="list-style-type: none"> • Saisie rapide des encaissements à l'aide d'une procédure sécurisée validée par la banque de l'établissement. • Définition d'un scénario de choix par défaut pour la saisie des encaissements afin de limiter le nombre de clics. • Saisie des informations des chèques (numéro/banque). • Intégration des encaissements par CB (Import du rapport d'encaissements par CB fourni par le prestataire de services de paiement en ligne). • Intégration d'un module de prélèvement avec export du fichier de prélèvement vers la banque (fichier respectant les normes de l'intermédiaire bancaire) et import du fichier de retour de prélèvement transmis par la banque. • Intégration des encaissements effectués par tout autre moyen (import du rapport d'encaissements fourni par le prestataire). • Aucune écriture comptable ne doit être réalisée lors de la phase d'encaissement (écriture générée au moment de la validation de la fiche quotidienne d'encaissement). • Taux de recouvrement actualisée à tout moment. • État des impayés. • Etat des avances et excédents.
Communication	<ul style="list-style-type: none"> • Portail à destination des parents afin de consulter les factures et les relances de paiements <ul style="list-style-type: none"> • Historique des envois • Édition des factures acquittées ou attestation automatique de paiement. • Historisation des relances et des mises en demeure. • Constitution des dossiers de recouvrement. • Possibilité de partager le dossier de recouvrement avec un avocat, un huissier de justice ou les services centraux (création de droits pour ces prestataires). • Gestion des envois des e-mails et des SMS en masse (moyenne 80000 mails/ mois et min.70 Giga bytes/mois) et avec filtres avancés pour cibler les destinataires (Parents/Anciens élèves) devront s'inscrire dans l'écosystème actuel du Lycée français Jean Monnet.
Synchronisation des données	<ul style="list-style-type: none"> • Le logiciel doit pouvoir échanger automatiquement des informations avec d'autres solutions, notamment les applications Pronote /EDT d'INDEX EDUCATION. • Le logiciel doit pouvoir échanger via export (csv,txt) des informations avec d'autres solutions, notamment les applications AGE 12, Annuaire Ldap, sharepoint , CHL ... • Historique des modifications récentes.



	<ul style="list-style-type: none"> • Interfaçage avec AGE12 <ul style="list-style-type: none"> • Import des titres dans AGE 12. • Import des encaissements dans AGE 12 et génération des encaissements sur titre et des DV d'encaissement. • Import des photos des élèves (Export d'INDEX EDUCATION) • L'import de données depuis d'autres applicatifs doit être possible.
	MODULES RELEVANT DE LA PARTIE SUR BONS DE COMMANDE
Gestion des activités extra-scolaires	<ul style="list-style-type: none"> • Catalogue des activités par l'établissement • Gestion de la facturation. • Inscription en ligne avec quotas des places et liste d'attente. • Etat de fréquentation des activités par les élèves. • Etat des encaissements par activités extra-scolaires • Etat des excédents et génération des bordereaux de banque pour le remboursement des excédents
Gestion de la demi-pension	<ul style="list-style-type: none"> • Gestion de la facturation par l'établissement via un paiement électronique • La gestion des passages à différents tarifs à la restauration, de comptage régulé par les tourniquets existants à des horaires définis. • Gestion autonome des droits des utilisateurs hors module principal • Facturation et suivi des paiements • Inscription en ligne • Feuille de présence et gestion des absences avec pointage à l'aide d'une carte d'accès.
Gestion de la garderie	<ul style="list-style-type: none"> • Gestion par l'établissement • Facturation et suivi des paiements • Inscription en ligne avec quotas des places et liste d'attente • Dossiers des parents et personnes reliées à l'enfant • Feuille de présence et gestion des absences
Gestion du contrôle d'accès	<ul style="list-style-type: none"> • Pouvoir générer des cartes multi-usagers utilisables par les différents modules de la solution. • Gestion des actions communes de demande de badge, délivrance de badge, révocation de badge et modification des droits. • Gestion des droits d'accès pour chaque individu ou catégorie de personnes. • La possibilité de renseigner des entrées/sorties de zones aux seules personnes ayant les droits requis • La définition de plages horaires d'accès. • La possibilité d'importer le planning depuis le logiciel de gestion des emplois du temps.
Gestion des anciens élèves	<ul style="list-style-type: none"> • Portail à destination des anciens élèves pour la mise à jour des profils • Consultation et inscriptions aux événements • Import et export des données

Gestion Badge	<ul style="list-style-type: none"> • L'interpolarité avec les systèmes : • Impression / Reprographie • Casiers • Machines à café • Contrôle d'accès • Production des badges et annulations en interne •
Gestion Santé	<ul style="list-style-type: none"> • Fiche médicale informatisée • Informations santé dans les modules inscription / réinscription • Espace ou liens prévus pour les carnets de vaccination dématérialisés • Suivi des dossiers médicaux

Dématérialisation

L'outil de gestion administrative et financière doit être en capacité d'assurer un traitement dématérialisé.

Application mobile

Accessibilité de tous les modules via une application mobile personnalisable avec authentification sécurisée.

La gestion des droits (habilitation, authentification, sécurité)

La gestion des accès et des habilitations se fera par le biais de différents profils d'utilisateurs correspondant à des rôles dans l'application. Chaque agent pourra se voir attribuer 1 ou plusieurs rôles.

Le paramétrage des habilitations de chaque utilisateur devra permettre de contrôler l'accès aux données sur un périmètre défini. A ce titre, la séparation ordonnateur / comptable devra être strictement respectée.

La gestion des comptes utilisateurs doit être la plus souple possible (création de groupes et de sous-groupes fonctionnels d'utilisateurs ; possibilité d'import / exports des données utilisateurs et des droits associés dans l'application via un fichier CSV, TXT ; anticipation d'une désactivation de compte utilisateur à une date donnée quand elle est connue ...).

Les utilisateurs doivent pouvoir s'identifier sur le système via un protocole sécurisé, consistant en l'utilisation d'un identifiant unique et d'un mot de passe confidentiel. Les utilisateurs doivent pouvoir réinitialiser eux-mêmes leur mot de passe en cas d'oubli ou de perte de façon sécurisée.

Le titulaire du marché doit présenter sa politique de sécurité pour garantir la protection contre le risque d'intrusion et de fraude.

Conservation des données

La conservation des données en base active doit permettre de répondre à toute demande sur l'historique de son activité de manière autonome. Il doit être possible d'accéder à tout moment aux données des exercices durant toute la durée du marché.

2. Prestations attendues

2.1. Reprise des données

La reprise doit être réalisée sur les périmètres suivants :

- L'offre doit comporter la reprise de toutes les données figurant dans les logiciels utilisés pour l'exercice en cours et la mise en place des correspondances entre les bases.
- Base des élèves des années antérieures pour le module de gestion des anciens élèves.

2.2. Assistance et maintenance

Il est demandé au titulaire :

- De mettre à la disposition des utilisateurs un centre d'assistance chargé du support ;
- De proposer un outil de déclaration d'incident en ligne pouvant gérer les incidents notamment ceux liés à l'indisponibilité des ressources ;
- D'établir un bilan mensuel des incidents déclarés (nombre d'incidents, délai de prise en compte des appels et de résolution des incidents).

2.3. Maintenance applicative et matérielle

Le titulaire prend en charge les opérations de maintenance applicative et matérielle de la solution fournie. L'organisation générale des moyens ainsi que les maintenances proposées seront incluses dans la solution informatique proposée par le titulaire.

Toute opération de maintenance, qu'elle soit applicative ou matérielle, fera l'objet d'une information préalable avant intervention auprès des services concernés de l'établissement au moins 12 heures au préalable.

2.4. L'infrastructure et l'hébergement

L'architecture technique devra répondre à l'organisation et au fonctionnement en usage du réseau des établissements de l'AEFE, avec sa déclinaison en EGD et notamment celle du Lycée français Jean Monnet de Bruxelles.

Le Lycée Jean Monnet souhaite minimiser l'impact de cette application sur les postes de travail, que ce soit en termes de déploiement et de maintenance ultérieures. Pour ces raisons, le titulaire s'engage à mettre en place des solutions adaptées.

Outre la fourniture de la solution informatique, le titulaire prend en charge l'administration, l'exploitation en garantissant la disponibilité des systèmes, la gestion des sécurités, la gestion des sauvegardes et la gestion des performances.

2.5. Formations

Le titulaire du marché intervient en soutien dans les opérations de support aux utilisateurs et dans les actions de formation. Le coût du volet formation est précisé en bordereau des prix.

Le titulaire s'engage à mettre à disposition une aide en ligne du logiciel suffisamment documentée et à jour, par le biais de tutoriels, de manuels simplifiés de formation déroulant un guide d'utilisation avec les principaux points des formations et vues écran des menus de la solution. Une base de formation suffisamment alimentée en données devra être mise à disposition.

Article 5 – LES CLAUSES DE SECURITE

1. Généralités

La sécurité est un impératif dans la gestion administrative et financière de l'établissement. Les différents aspects de sécurité sont donc primordiaux pour garantir l'absence de fraude et la protection contre le risque d'intrusion.

En particulier, les aspects suivants sont à garantir :

- Absence de perte, de fuite, d'endommagement des coordonnées bancaires ;
- Identification et accès sécurisé des différents intervenants ;
- Protection des données sensibles.

2. Obligations du titulaire

Le titulaire reconnaît être tenu à une obligation de conseil, de mise en garde et de recommandations en termes de sécurité.

Outre le respect de ses obligations au titre de la convention de service, le titulaire informera préalablement l'établissement de toute opération susceptible de provoquer l'indisponibilité (ou une dégradation des performances) du système. Le titulaire est responsable du maintien en condition de sécurité du système pendant toute la durée des prestations.

3. Reprise des données

Les exigences de sécurité indiquent le niveau de confidentialité minimum des informations manipulées notamment lors de la reprise des données.

Le titulaire se porte garant de l'intégrité et de la confidentialité des données qui lui sont confiées pendant la phase de la reprise des données. Il appartient en particulier au titulaire de faire des sauvegardes des informations et de gérer ces sauvegardes de manière à permettre une reprise en cas d'incident lors de la bascule du système.

4. Localisation des données

Les lieux d'hébergement des données doivent satisfaire aux dispositions du Règlement européen relatif à la protection des données personnelles (RGPD) et de la loi du 6 janvier 1978 modifiée, relative à la protection des données personnelles.

Le titulaire doit communiquer la liste de tous les lieux de stockage de données (site d'hébergement principal, site(s) de secours, etc.).

5. Gestion des évolutions

Les évolutions fonctionnelles ou techniques ne doivent pas remettre en cause le respect des exigences de sécurité ou compromettre une éventuelle opération de réversibilité.

En cas d'évolution, le titulaire devra vérifier que sa mise en œuvre est conforme aux exigences contractuelles.

6. Obligations en fin de contrat

Informations en vue du transfert

En cas d'extinction du contrat, pour quelque motif que ce soit, l'établissement est en droit d'obtenir du titulaire que ce dernier lui communique les informations qui lui sont nécessaires pour lui permettre de préparer la réversibilité. Ce droit s'exerce pendant la durée de six (6) mois précédant l'extinction du contrat, ou, en cas de résiliation, à partir de la notification de la résiliation.

Assistance technique

Pendant la période de six (6) mois précédant l'expiration du contrat ou en cas de résiliation, pendant le délai entre la notification de la résiliation et sa date d'effet, le titulaire apporte à l'établissement son assistance technique, notamment par le transfert des informations nécessaires, pour faciliter la reprise des prestations confiées.

L'assistance technique ne comprend pas la réalisation des opérations physiques ou logiques de reprise.

7. Résiliation

Dans le cadre d'un manquement grave par le titulaire à l'une des obligations de sécurité mises à sa charge dans le présent marché, le Lycée Jean Monnet pourra le mettre en demeure de réparer ce manquement dans un délai donné. À l'issue de ce délai, si le manquement n'est pas réparé, l'établissement pourra résilier de plein droit le marché.

8. Journaux d'événements et conservation des traces

Le titulaire est tenu de s'assurer qu'une journalisation des accès et des événements (système, Web...) est activée sur tous les équipements dont il a la charge. Une politique de sauvegarde de ces traces doit exister. Le titulaire présentera sa politique de sauvegarde.

9. Contrôles

9.1. Sauvegarde et restauration

Le titulaire est tenu de décrire le processus de gestion des sauvegardes et de restauration.

Les besoins de sauvegardes sont susceptibles d'évoluer en fonction des besoins spécifiques métier (selon analyses de risques sur des périmètres identifiés).

Le titulaire tiendra à jour un registre des sauvegardes et restaurations effectuées et des incidents constatés.

9.2. Protection antivirale

Une politique antivirale stricte devra être mise en place au niveau des serveurs dont le titulaire a la charge. La mise à jour des signatures devra être automatique et d'une fréquence élevée.

Un contrôle de non-contamination des serveurs Web de production devra être effectué périodiquement.

10. Suivi du service hébergé

Outre le contrôle des journaux d'événements, il est nécessaire de pouvoir disposer d'indicateurs sur l'historique du service hébergé. Il est ainsi possible de dégager les principaux événements relatifs à l'utilisation du service, ce qui permet d'avoir accès à des événements ayant précédé une éventuelle crise.

Article 6 – CALENDRIER D'EXECUTION DE LA PRESTATION

La prestation prendra effet dès notification du marché.

Le titulaire devra tout mettre en œuvre pour que sa solution soit accessible à partir du 31 octobre 2020.

A partir du 01/01/2021, la solution sera complètement opérationnelle. La reprise des données 2020 pour l'exercice 2021, depuis l'ancienne solution (FACTOS 1), devra avoir été faite au plus tard début décembre 2020.