

**Chambre de Métiers et de l'Artisanat de l'Aude**

*20 Avenue du Maréchal Juin – BP 136*  
**11022 CARCASSONNE**

**ACQUISITION, INSTALLATION, MISE EN SERVICE,  
FORMATION ET MAINTENANCE D'UN SYSTEME  
INFORMATIQUE.**

**I/CAHIER DES CHARGES**  
**II/REGLEMENT DE CONSULTATION**

Date et heure limites de réception des offres

**Vendredi 8 Janvier 2010 à 12 Heures**

**I / CAHIER DES CHARGES**

Organisme adjudicateur : **Chambre de Métiers et de l'Artisanat de l'Aude**, représentée  
par son Président, André SYLVESTRE.

Dossier suivi par :

**Administratif**

I.CANAL  
Tél. : 04 68 11 20 08  
Fax : 04 68 11 20 33  
Courriel : [i.canal@cm-aude.fr](mailto:i.canal@cm-aude.fr)

**Technique :**

V.SUAREZ  
Tél. : 04 68 11 20 15  
Fax. : 04 68 11 20 33  
Courriel. : [v.suarez@cm-aude.fr](mailto:v.suarez@cm-aude.fr)

## **PREAMBULE**

La CHAMBRE DE MÉTIERS ET DE L'ARTISANAT DE L'AUDE est un établissement public administratif de l'Etat. Sa vocation est notamment de représenter les intérêts généraux de l'Artisanat et d'organiser l'Apprentissage dans le secteur des Métiers.

La Chambre de Métiers et de l'Artisanat de l'Aude s'engage dans un projet de modernisation de son système informatique.

Le principal objectif du nouveau système sera de regrouper les données au sein d'une base unique servant à alimenter les modules dédiés à chacun des services des Chambres de Métiers et de l'Artisanat (Formation, Apprentissage, CFE-RM, Conseil, Gestion de la Relation Client etc.).

La solution devra être paramétrable (gestion des droits, paramétrage des prestations, configuration de documents...) et modifiable en interne.

La solution devra être en harmonie et compatible aux systèmes d'information des Chambres de Métiers du Languedoc-Roussillon et du réseau national.

## **ARTICLE 1<sup>ER</sup> - OBJET DE LA PRESTATION / CARACTERISTIQUES -**

La présente consultation a pour objet l'acquisition, l'installation, la mise en service, la formation et la maintenance d'un système informatique pour la Chambre de Métiers et de l'Artisanat de l'Aude.

## **ARTICLE 2 – DECOMPOSITION EN TRANCHES ET EN LOTS -**

Le marché est composé d'un seul lot dont le descriptif technique est joint en **Annexe 2** du présent document.

## **ARTICLE 3 - DUREE DU MARCHE, DELAIS D'EXECUTION, PENALITES -**

L'exécution du marché débutera à compter de sa notification.

La mise en œuvre du système informatique devra être effective au mois de Juin 2010.

Un planning d'intervention concernant l'installation, la reprise des données, les tests, la mise en service ainsi qu'un second concernant la formation devront être fournis par le candidat.

A l'issue de la prestation, une vérification de celle-ci sera effectuée. Cette vérification est effectuée en 2 temps :

- 1°) Mise en recette d'une durée maximale de 5 jours ouvrables à réception de l'ensemble des modules. La mise en recette aura lieu en Juin 2010.

2°) Mise en recette définitive afin de valider les corrections éventuellement demandées lors de la mise en recette précédente. La mise en recette aura lieu en Juillet 2010.

**Pénalités :**

Conformément à l'article 11 du CCAG-FCS, il sera appliqué sans mise en demeure préalable, des pénalités en cas de retard dans la remise des prestations à fournir par le titulaire.

**Modalités de livraison, d'installation et de formation :** Tous les éléments constitutifs du marché devront faire l'objet d'un avis de passage préalable.

<b><u>ARTICLE 4 - DETERMINATION DU PRIX -</u></b>
---

Les prix sont fermes et définitifs sans clause de réactualisation. Ils sont réputés inclure la totalité des prestations, frais et dépenses.

Les prix sont réputés comprendre toutes les charges fiscales, parafiscales, ou autres frappant obligatoirement la prestation ou la fourniture, ainsi que le cas échéant, tous les frais afférents notamment au conditionnement et au transport.

<b><u>ARTICLE 5 – MODALITES DE FACTURATION ET DE PAIEMENT DES PRESTATIONS -</u></b>
---

Le paiement s'effectuera suivant les dispositions légales applicables aux Etablissements Publics Administratifs (EPA) de l'Etat.

**5.1. Rémunération du titulaire.**

Les sommes dues au titulaire du marché seront réglées à compter de la date de réception des factures ou des demandes de paiement équivalentes selon les modalités énoncées dans l'article 98 du Code des Marchés Publics.

**5.2. Présentation des demandes de paiement.**

Outre les mentions légales, le décompte, la facture ou le mémoire est établi en un original et deux copies et devra comporter les prestations exécutées et validées par le Maître d'Oeuvre.

**5.3. Adresse de facturation.**

Les demandes de paiement sont à adresser à :

Chambre de Métiers et de l'Artisanat de l'Aude  
20 Avenue du Maréchal Juin – BP 136  
11022 CARCASSONNE Cedex

## **ARTICLE 6 - SOUS-TRAITANCE -**

La sous-traitance n'est pas admise.

## **ARTICLE 7 - CONFIDENTIALITE -**

Tous les documents et informations qui sont confiés ou diffusés au titulaire ou qui sont produits dans le cadre de l'exécution de la consultation sont confidentiels. Ils ne peuvent être communiqués à d'autres personnes sans l'autorisation préalable de la Chambre de Métiers et de l'Artisanat de l'Aude.

Pendant son séjour dans les locaux de la CMA, le titulaire sera assujéti aux règles d'accès et de sécurité établies par la CMA.

Par ailleurs, le titulaire se reconnaît tenu au secret professionnel et à l'obligation de discrétion pour tout ce qui concerne les faits et informations dont il pourra avoir connaissance au cours de l'exécution du marché. Il s'interdit notamment toute communication écrite ou verbale sur ces sujets et toute remise de documents à des tiers sans l'accord préalable de la CMA.

Le titulaire s'engage à conserver la même confidentialité vis-à-vis des informations concernant la CMA, ses membres élus et ses collaborateurs dont il pourrait avoir connaissance à l'occasion de sa mission.

Le titulaire garantit par ailleurs qu'il tiendra ses salariés informés des termes du présent marché et se porte fort du respect par lesdits salariés des obligations en résultant.

## **ARTICLE 8 – ASSURANCES -**

Le titulaire devra justifier, au plus tard, dans un délai de 15 jours après la notification du marché et avant tout commencement d'exécution qu'il est titulaire d'une assurance garantissant sa responsabilité à l'égard des tiers en cas d'accidents ou de dommages causés par la conduite des prestations ou les modalités de leur exécution. La garantie devra être suffisante pour couvrir l'ensemble des risques ; elle devra être illimitée pour les dommages corporels. Les transports sont effectués sous la responsabilité du titulaire. Celui-ci doit être assuré pour ces transports.

## **ARTICLE 9 – CONTRACTUALISATION -**

Le présent Cahier des Charges n'est pas le contrat définitif et fera l'objet d'une contractualisation ultérieure avec le candidat retenu. La CHAMBRE DE MÉTIERS ET DE L'ARTISANAT DE L'AUDE se réserve le droit d'insérer au contrat des dispositions d'ordre technique qui ne figurent pas au présent Cahier des Charges sans que ces dispositions changent l'économie générale du présent Cahier des Charges.

Le CHAMBRE DE MÉTIERS ET DE L'ARTISANAT DE L'AUDE, se réserve la possibilité de négocier sur tous les éléments de l'offre, notamment sur le prix (Art 28 du CMP).

**ARTICLE 10 – DOCUMENTS FOURNIS APRES EXECUTION -**

Le titulaire remet à la Chambre de Métiers et de l'Artisanat de l'Aude, en trois exemplaires dont un reproductible au plus tard lorsqu'il demande la réception : les supports didactiques, notices de fonctionnement et d'entretien des équipements installés conformément aux prescriptions et recommandations des normes françaises et européennes en vigueur.

<b>Fait en un seul exemplaire original à :</b>	
<b>Le :</b>	/ / 2009
<b>Le prestataire :</b> <i>Mentions manuscrites "Lu et accepté"</i> <i>Cachet de l'entreprise et signature</i>	<b>Le Président,</b>  <b>André SYLVESTRE.</b>

## **II / REGLEMENT DE CONSULTATION**

Le Règlement de Consultation précise les modalités de la procédure de mise en œuvre par la CHAMBRE DE MÉTIERS ET DE L'ARTISANAT DE L'AUDE et les conditions de participation des candidats.

Les candidatures ne satisfaisant pas aux obligations de l'article 43 du Code des Marchés Publics ne sont pas recevables (voir la déclaration sur l'honneur figurant dans l'**Annexe 1** du présent document).

Les candidatures qui ne sont pas accompagnées des pièces demandées (ou qui ne présentent pas des garanties techniques et financières suffisantes ne seront pas admises).

### **ARTICLE 1ER - PROCEDURE**

Le présent Marché est passé selon une Procédure Adaptée conformément aux dispositions de l'article 28/30 du Code des Marchés Publics.

Les délais de remise des candidatures et des offres sont indiqués dans l'Avis de Publicité.

### **ARTICLE 2 - ALLOTISSEMENT**

Le marché fera l'objet d'un lot unique comme indiqué dans le Cahier des Charges.

### **ARTICLE 3 – DUREE DU MARCHE – DELAI D'EXECUTION -**

L'exécution du marché débutera à compter de sa notification. La mise en oeuvre du système informatique devra être effective à la fin du 1<sup>er</sup> Semestre 2010.

Un planning d'intervention concernant l'installation, la reprise des données, les tests, la mise en service ainsi qu'un second concernant la formation devront être fournis par le candidat.

### **ARTICLE 3 - NEGOCIATION**

La CHAMBRE DE MÉTIERS ET DE L'ARTISANAT DE L'AUDE, se réserve la possibilité de négocier sur tous les éléments de l'offre, notamment sur le prix (Art 28 du CMP).

Si nécessaire, une négociation pourra être engagée avec un ou plusieurs candidats sur la base du présent Cahier des Charges.

Les candidats s'engagent à veiller à la confidentialité de toute information autre que celle figurant sur le présent Cahier des Charges et intéressant le fonctionnement interne de la CHAMBRE DE MÉTIERS ET DE L'ARTISANAT DE L'AUDE qu'ils pourraient être amenés à obtenir au cours de la phase de négociation.

#### **ARTICLE 4 - COMMANDES SUPPLEMENTAIRES**

La CHAMBRE DE MÉTIERS ET DE L'ARTISANAT DE L'AUDE pourra, si nécessaire, commander au titulaire du marché, dans le cadre de la même prestation, une quantité variant de plus ou moins 10%.

La commande sera effectuée aux conditions prévues par le Cahier des Charges.

#### **ARTICLE 5 - CRITERES DE SELECTION DES CANDIDATURES**

Les candidats devront justifier de la capacité technique requise et des moyens financiers et humains pour la réalisation de la prestation dans le délai imparti :

- références professionnelles,
- capacité technique du candidat,
- capacité financière du candidat.

#### **ARTICLE 6 - CRITERES DE CHOIX DES OFFRES**

L'offre économiquement la plus avantageuse sera appréciée en fonction des critères énoncés ci-après :

	Critères	%
<b>1</b>	<b>Coût de la prestation</b>	<b>40 %</b>
<b>2</b>	<b>Références du candidat :</b> - références de clients comparables à la C.M.A.11, - connaissance des solutions informatiques Pict@lis.	<b>20 %</b>
<b>3</b>	<b>Valeur technique :</b> - capacité technique, - compréhension des enjeux de la mission, - compatibilité avec les systèmes d'information des C.M.A. du Languedoc-Roussillon et du réseau national	<b>40 %</b>

Afin d'aider la CHAMBRE DE MÉTIERS ET DE L'ARTISANAT DE L'AUDE à juger de la qualité du produit, les candidats fourniront, s'il y a lieu, des maquettes de référence.

#### **Demande de précisions :**

Des précisions pourront être demandées au candidat :

- lorsque l'offre n'est pas suffisamment claire et doit être précisée ou sa teneur complétée,
- lorsque l'offre paraît anormalement basse,
- en cas de discordance entre le montant de l'offre, d'une part et les éléments ayant contribué à la détermination de ce montant, d'autre part.

### **Mise au point du marché :**

La C.M.A 11 pourra, en accord avec le candidat retenu, procéder à une mise au point des composantes du marché sans que les modifications puissent remettre en cause les caractéristiques substantielles, notamment financières du marché.

### **ARTICLE 7 - PRESENTATION DES CANDIDATURES ET DES OFFRES**

Les candidatures/offres seront adressées à la **Chambre de Métiers et de l'Artisanat de l'Aude, Secrétariat Général, 20 Avenue Maréchal Juin, BP 136, CARCASSONNE Cedex (11022)** au plus tard à la date indiquée dans l'Avis de Publicité. Toute offre reçue postérieurement à cette date sera rejetée.

Les dossiers doivent être remis sous pli cacheté.

Attention, le pli doit impérativement comporter la mention :

**"NE PAS OUVRIR PROCEDURE ADAPTEE POUR LE MARCHÉ :  
ACQUISITION, INSTALLATION, MISE EN SERVICE ET MAINTENANCE D'UN  
SYSTEME INFORMATIQUE"**

### **Justificatif de Candidature**

- Lettre de candidature (DC4),
- Documents relatifs aux pouvoirs des personnes habilitées pour engager le candidat,
- Déclaration du candidat (DC5) dûment complétée et signée,
- Attestations fiscales et sociales ou état annuel des certificats reçus (DC7) ou attestation sur l'honneur dûment datée et signée par le candidat justifiant qu'il a satisfait à ses obligations sociales et fiscales,
- Attestation sur l'honneur figurant en annexe 1 du présent document, signée,
- En cas de redressement judiciaire, la copie du ou des jugements prononcés,
- Déclaration concernant le chiffre d'affaires global et le chiffre d'affaires concernant les fournitures, objet du marché, réalisé au cours des trois derniers exercices disponibles,
- Liste des principales prestations effectuées au cours des trois dernières années,
- Déclaration indiquant les effectifs moyens annuels du candidat et l'importance du personnel d'encadrement pour chacune des trois dernières années,
- Certificats de qualifications professionnelles, la preuve de la capacité du candidat pouvant être apportée par tout moyen.

### **Contenu de l'Offre**

- Acte d'Engagement (DC8) signé et portant le cachet de l'entreprise,
- Devis/budget détaillant les prix prévus pour chaque poste et chaque prestation,
- Liste de références clients,
- Si possible maquettes de réalisations similaires,
- Le présent Cahier des Charges signé et portant le cachet du candidat,
- Attestation d'assurance, n° d'agrément.

Les formulaires types (DC4, DC5, DC7, DC8, etc.), demandés aux candidats lors des consultations, peuvent être obtenus directement sur le site du MINEFE : <http://www.minefe.gouv.fr> (thème Marchés Publics).

## **ARTICLE 8 - PIÈCES CONSTITUTIVES DU MARCHÉ**

En cas de contradiction entre elles, les pièces constitutives du marché sont par ordre de priorité les suivantes :

- l'Acte d'Engagement et le devis du candidat,
- le présent Cahier des Charges et ses annexes, dont l'exemplaire conservé dans les archives de la CHAMBRE DE MÉTIERS ET DE L'ARTISANAT DE L'AUDE fait seul foi.

## **ARTICLE 9 - DUREE DE VALIDITE DES OFFRES**

La durée de validité des offres est fixée à 90 jours (à compter de la date limite de réception des offres).

## **ARTICLE 10 - VARIANTES**

Les variantes (ne) sont (pas) admises.

## ATTESTATION SUR L'HONNEUR

Je soussigné, ..... ;  
Nom de l'entreprise : .....

Atteste sur l'honneur n'entrer dans aucun des cas mentionnés à l'article 43 du Code des Marchés Publics et indiqués ci-dessous :

Ne sont pas admises à soumissionner :

1° - Les personnes qui ont fait l'objet, depuis moins de cinq ans, d'une condamnation définitive pour l'une des infractions prévues par les articles 222-38, 222-40, 313-1 à 313-3, 314-1 à 314-3, 324-1 à 324-6, 421-2-1, par le deuxième alinéa de l'article 421-5, par l'article 433-1, par le deuxième alinéa de l'article 434-9, par les articles 435-2, 441-1 à 441-7, par les premier et deuxième alinéas de l'article 441-8, par l'article 441-9 et par l'article 450-1 du Code Pénal, ainsi que par le deuxième alinéa de l'article L. 152-6 du Code du Travail et par l'article 1741 du Code Général des Impôts ;

2° - Les personnes qui ont fait l'objet, depuis moins de cinq ans, d'une condamnation inscrite au bulletin n° 2 du casier judiciaire pour les infractions mentionnées aux articles L. 324-9, L. 324-10, L. 341-6, L. 125-1 et L. 125-3 du Code du Travail ;

3° - Les personnes en état de liquidation judiciaire au sens de l'article L. 620-1 du code de commerce et les personnes physiques dont la faillite personnelle, au sens de l'article L. 625-2 du même code, a été prononcée ainsi que les personnes faisant l'objet d'une procédure équivalente régie par un droit étranger. Les personnes admises au redressement judiciaire au sens de l'article L. 620-1 du Code de Commerce ou à une procédure équivalente régie par un droit étranger doivent justifier qu'elles ont été habilitées à poursuivre leur activité pendant la durée prévisible d'exécution du marché ;

4° - Les personnes qui, au 31 décembre de l'année précédant celle au cours de laquelle a lieu le lancement de la consultation, n'ont pas souscrit les déclarations leur incombant en matière fiscale et sociale ou n'ont pas acquitté les impôts et cotisations exigibles à cette date. Toutefois, sont considérées comme en situation régulière les personnes qui, au 31 décembre de l'année précédant celle au cours de laquelle a eu lieu le lancement de la consultation, n'avaient pas acquitté les divers produits devenus exigibles à cette date, ni constitué de garanties, mais qui, avant la date du lancement de la consultation, ont, en l'absence de toute mesure d'exécution du comptable ou de l'organisme chargé du recouvrement, soit acquitté lesdits produits, soit constitué des garanties jugées suffisantes par le comptable ou l'organisme chargé du recouvrement. Les personnes physiques qui sont dirigeants de droit ou de fait d'une personne morale qui ne satisfait pas aux conditions prévues aux alinéas précédents ne peuvent être personnellement candidates à un marché.

De même, ne sont pas admises à concourir aux Marchés Publics les personnes assujetties à l'obligation définie à l'article L. 323-1 du code du travail qui, au cours de l'année précédant celle au cours de laquelle a eu lieu le lancement de la consultation, n'ont pas souscrit la déclaration visée à l'article L. 323-8-5 du même code ou n'ont pas, si elles en sont redevables, versé la contribution visée à l'article L. 323-8-2 de ce code (article 29 de la loi n°2005-102 du 11 février 2005).

Date :

Signature :

## DESCRIPTIF TECHNIQUE

### PRESENTATION GENERALE DU PROJET.

Le principal objectif du nouveau système sera de regrouper les données au sein d'une base unique servant à alimenter les modules dédiés à chacun des services de la Chambre de Métiers et de l'Artisanat de l'Aude (Formation, Apprentissage, CFE-RM, Conseil, Gestion de la Relation Client etc.).

La solution devra être paramétrable (gestion des droits, paramétrage des prestations, configuration de documents...) et modifiable en interne.

La solution devra être en harmonie et compatible aux systèmes d'information des Chambres de Métiers du Languedoc Roussillon et du réseau national.

### PARTIE 1 : CONTEXTE -

La Chambre de Métiers et de l'Artisanat de l'Aude dispose actuellement de plusieurs modules interconnectés (Logiciels Pictalis).

### PRESENTATION GENERALE DU MODULE CFE .

Ce module permet :

- Enregistrer les dossiers qui arrivent au CFE,
- Créer ou modifier une liasse,
- Imprimer les liasses les Bordereaux de remise de chèques,
- Imprimer les Bordereaux de remise de chèques,
- Editer le bordereau journalier des dossiers CFE,
- Suivre les dossiers incomplets et relancer les clients,
- Consulter et éditer le registre de liasses CFE,
- Editer et exporter des Etats de sortie,
- Consulter et éditer de multiples statistiques (module Statistiques CFE),
- Diffuser les liasses aux différents destinataires,
- Recevoir les Avisir par EDI (Intégration Automatique Contrôlée),
- Edition et paramétrage de Courrier,
- Lien avec le SIREN en ligne,
- Possibilité de gérer les auto entrepreneurs,
- Intégrer les formalités provenant du site cfe-metiers.com.

### PRESENTATION GENERALE DU MODULE RM.

Le Répertoire des Métiers est la base du système d'information de la Chambre de Métiers. Les informations et les données économiques gérées par le RM concernent toutes les entreprises artisanales de la zone géographique de la CMA et doivent pouvoir être consultées, enrichies, mises en historique, qu'il s'agisse des entreprises/établissements ressortissant(e)s et de leurs dirigeants.

Ce module permet :

- d'intégrer, de radier, de modifier, de consulter les données relatives aux entreprises, aux établissements (activités principales et secondaires, immatriculation au greffe, dénomination, enseignes, nom commercial, coordonnées, historique des mouvements, etc.), aux dirigeants (coordonnées, état civil, diplômes, formations, historique, etc.), et aux salariés qualifiés,
- Saisir les procédures judiciaires,
- D'attribuer les qualités (d'Artisan, Maître Artisan...),
- Saisir les différents drapeaux, NPAI, non envois,
- Insérer des notes écrites,
- Saisir les déclarations d'insaisissabilité,
- Gérer les élections,
- Délivrer les extraits,
- Editer et paramétrer les Courriers,
- Etc....

### **PRESENTATION GENERALE DU MODULE APPRENTISSAGE.**

- Gestion des contrats d'apprentissage (nouveau, avenant, résiliation...),
- Retour du contrat signé,
- Edition bordereau (CFA, DDTE,...),
- Relances pour pièces obligatoires manquantes,
- Edition et paramétrage de Courrier,
- Génération de fichiers au format LHEA pour Ari@ne et pour la Région,
- Gestion des Résultats aux examens,
- Tableau de Bord,
- Gestion des tables : Base de Calcul, des Caisses de Retraite, Conventions collectives, "Etat du contrat", motifs de résiliation, nomenclature des formations, Gestion des CFA, Gestion des Barèmes,
- Gestion de la facturation : bordereau de remise, récapitulatif des factures émises, récapitulatif des règlements perçus.

### **MODULE FACTURATION CFE.**

- Afficher les informations saisies pour la liasse,
- Facturer,
- Imprimer une facture déjà créée,
- Saisir un ou plusieurs règlements,
- Modifier ou supprimer un règlement,
- Imprimer une attestation de paiement,
- Facturer un autre dossier,
- Imprimer le bordereau de remise de chèque, espèce,
- Réimprimer un bordereau.

## **MODULE FORMATION.**

- Gestion des moyens (formateurs, salles, équipements, etc..)
- Gestion des individus : créer, modifier, consulter, rechercher dans le RM,
- Gestion des contacts : créer, modifier, consulter,
- Gestion des inscriptions,
- Gestion des devis et des factures,
- Gestion des dispenses,
- Suivi de la formation,
- Suivi des présences : valider l'assiduité, le nombre d'heures.
- Créer/modifier une session :
  - o La planification de la session du stage (les séances),
  - o Financeurs et documents associés,
  - o Coût / Places disponibles,
  - o Budget,
  - o Paramètres principaux,
  - o Enregistrement d'une session,
- Créer/modifier un stage :
  - o Le stage,
  - o Les tables de tarifs,
  - o Les dominantes,
  - o Les champs commerciaux,
  - o Définir les stages obligatoires,
  - o Paramétrage pour l'export automatique FAF-R.
- Gestion des formations qualifiantes :
  - o Créer / Modifier une formation qualifiante,
  - o Planifier les cours,
  - o Planifier les examens,
  - o Inscrire dans un cursus qualifiant,
  - o Dispense d'un module,
  - o Suivi de l'assiduité aux cours,
  - o Suivi des notations et calcul des moyennes,
  - o Proposition des résultats au Jury,
  - o Saisie des résultats définitifs pour le module,
  - o Ajout manuel d'un module pour un candidat,
  - o Validation d'une formation qualifiante pour un métier,
  - o Validation d'une formation qualifiante pour une session d'examen,
  - o Suivi pour une formation,
  - o Entrée manuelle d'un candidat dans un cursus de formation.
- Le suivi d'activité,
- Le suivi des besoins,
- Suivi des contacts,
- Statistiques,
- Bilans :
  - o Bilan pédagogique,
  - o Suivi de la Formation,
  - o Suivi Fonds de la formation pour les Artisans et organismes mutualisateurs,
- Gestion des impressions : Création, modification, historique,

- Gestion des utilisateurs,
- Gestion des factures et règlements.

### **MODULE TABLES STATIQUES.**

- Tableaux de bord,
- Consultation des tables du CFE-RM, Apprentissage,
- Possibilité de créer des requêtes, formulaires et états,
- **Gestion de la carte Artisan,**
- **Gestion des enquêtes APCM : Apprentissage – auto entrepreneurs.**

### **MODULE CONTACT : GESTION RELATION CLIENT.**

Cet outil permet de suivre les contacts, les parcours, les prestations, les formations et les formalités pour un individu ou une collectivité. (Détail sur la date, la durée, l'agent, le lieu...).

- Gestion, création et modification de parcours, opérations et prestations (administration en interne),
- Gestion des besoins,
- Gestion des indicateurs et des drapeaux,
- Gestion des droits d'utilisateurs,
- Gestion des onglets et commentaires,
- Consultation multicritère,
- Exporter des données,
- Gestion et fusion des doublons,
- Gestion des tables,
- Gestion des impressions : Edition et paramétrage de documents,
- Bourse transmission/reprise : mise en relation entre les cédants et les repreneurs avec édition automatique de courrier,
- Création et modification de documents liés à des prestations : analyse de la demande,
- Création et modification de dossiers : dossier VISA Création, VISA Développement,
- Liaison avec plusieurs bases (RM, Apprentissage, CFE, Formation) pour recherche des individus,
- Importation des données via le RM,
- Gestion des groupes et des collectivités,
- Possibilité d'affecter des rendez vous.

## **PARTIE 2 : MIGRATION DES OUTILS.**

La migration des outils métiers de la Chambre de Métiers et de l'Artisanat de l'Aude regroupe:

- Le CFE : Centre de Formalité des Entreprises,
- Le RM : Répertoire des Métiers,
- L'Apprentissage : gestion des contrats d'apprentissage
- Le module contact : qui correspond à la Gestion de la Relation Client : gestion des prestations réalisées pour un client,
- La Gestion de la Formation Continue : gestion des stages réalisés par un stagiaire (nombre d'heure, assiduité, note, résultat, facturation...),
- Le module facturation,
- La régie des recettes (et le lien avec la comptabilité gérée par "Linéa-Compta").

L'objectif est de mettre en place un système d'information qui organise les données informatiques spécifiques de chaque service de la Chambre de Métiers et de l'Artisanat de l'Aude autour d'un noyau unique d'identification des principales entités gérées par une CMA (entreprises, établissements, acteurs).

### CARACTERISTIQUES DES USAGERS.

SERVICE	CFE/	Répertoire des Métiers	APP	GRC	FORMATION	CAD	Répertoire des Métiers en consultation
APP			○	○			
APP			○	○			
APP			○	○			
APP						○	
CFE	○	○		○	○		
CFE	○	○		○			
CFE	○	○		○			
CFE	○	○		○			
CFE	○	○		○			
DIRECTION		○		○			
DIRECTION							
DIRECTION							
DIRECTION							
DIRECTION							
ECO				○			○
ECO				○	○		
ECO				○			
ECO				○			
ECO				○			
ECO				○			
ECO				○			
ECO				○			
ECO	○	○	○	○	○		
ECO				○	○		
ECO				○			
FORMATION				○			
FORMATION				○			
FORMATION				○			
FORMATION				○	○		
FORMATION				○			
FORMATION				○	○		
FORMATION				○			
FORMATION				○			
FORMATION				○			
FORMATION				○	○		
FORMATION				○	○		
FORMATION				○			
NARBONNE				○			
NARBONNE				○			
NARBONNE	○		○				○
NARBONNE	○		○				○
NARBONNE			○				○
NARBONNE			○				
S GENERAUX							
S GENERAUX							
S GENERAUX					○		
S GENERAUX					○		
S GENERAUX				○			

Nb : Les utilisateurs de Narbonne travaillent à l'heure actuelle en TSE.

Les différents outils devront permettre une politique de droit d'accès aux données par les utilisateurs du système.

Pour tous les modules ou outils métiers de la solution, il est attendu une gestion des rôles attribuables à des groupes d'utilisateurs ainsi qu'une gestion des droits (accès, consultation, modification). Un ensemble de rôles et droits pré paramétrés pourront être fourni mais devront pouvoir être aisément modifiés par les administrateurs locaux de la solution.

La solution proposée sera structurée comme suit :

- L'investissement logiciel (ou redevance), comprenant :
  - les déploiements des outils métiers ou modules de la solution,
  - les licences permettant l'exploitation de la solution et leur installation,
  - la reprise des données,
  - la location de services.
- La mise en service de la solution, comprenant :
  - Le paramétrage de la solution (ou des outils métiers / modules),
  - Les tests de fonctionnement,
  - La formation des administrateurs, des gestionnaires et des utilisateurs.
- La maintenance de la solution :
  - Les mises à jours,
  - Les sauvegardes,
  - L'entretien et la surveillance du fonctionnement.

### **REPRISE DES DONNEES.**

Remarque : La Chambre de Métiers et de l'Artisanat de l'Aude dispose d'une solution informatique conçue et maintenue à jour par la société **Pict@lis**, sise 13 Rue Louis Breguet - 34830 JACOU, Siret : 47750892300018, site Internet : <http://pictalis.nuxit.net/pdmetiers.php> .

**La reprise des données devra intégrer tous les éléments cités précédemment dans la partie « Contexte ».**

Le fichier des entreprises (ressort et hors ressort) issu du CFE/RM :

- les composantes de l'entreprise : établissements, dirigeants (coordonnées, CV), interlocuteurs, activités (principales, secondaires),
- l'historique des modifications, des radiations, des immatriculations, des formalités (entreprises, établissements, dirigeants).

Le fichier des contrats d'apprentissage :

- déclarations, Apprentis, Maîtres d'Apprentissage, formateurs, contrats d'apprentissage,
- Les pièces manquantes,

- Les courriers,
- La facturation,
- Les relances.
- Les données issues de l'EDI et de Ariane

#### L'outil facturation :

- Toutes les factures, prestations, paiements, tarifs, effectués dans les modules CFE, apprentissage et formation.

#### La gestion des relations avec les clients (application contact) :

- Contacts : date, agent référent.
- Accompagnement :
  - Parcours, opérations et prestations réalisés (date, agent, lieux, motifs),
  - Commentaires contenus dans les onglets,
  - Historique des ces Parcours, opérations et prestations,
  - documents liés aux prestations (dossier de suivi, éléments comptables, etc.),
  - Indicateurs et drapeaux,
  - Agent référent.
- Historique des formalités :
  - Dernière situation CFE,
  - Historique des modifications CFE,
  - Historique des situations de l'Apprentissage (contrats, Maître d'Apprentissage,...).
- Formations suivies :
  - historique de toutes les formations des acteurs de l'entreprise.
- Bourse "Transmission - Reprise d'entreprises":
  - Historiques des mises en relation entre cédants et potentiels repreneurs d'entreprises.

#### La gestion de la formation :

- historique des individus : créer, modifier, consulter, rechercher dans le RM,
- historique des contacts : créer, modifier, consulter,
- historique des inscriptions,
- historique des devis, des factures et des règlements,
- historique des dispenses,
- historique de la formation : présences, assiduité, le nombre d'heure,
- historique des sessions, stages, ressources, salles, formateurs,
- historique des financeurs,
- historique des formations qualifiantes : notes, résultats.

#### **REVERSIBILITE ET RECUPERATION DES DONNEES.**

Dans le cas de résiliation, il devra être possible de récupérer les données intégrées et saisies dans la solution du prestataire. La réversibilité de l'intégration des données devra permettre à la Chambre de Métiers et de l'Artisanat de l'Aude de recouvrer ses données.

## **Fonctions attendues des outils métiers / modules**

### **POLITIQUE DE DROITS D'ACCES.**

Pour tous les modules ou outils métiers de la solution, il est attendu une gestion des rôles attribuables à des groupes d'utilisateurs ainsi qu'une gestion des droits (accès, consultation, modification). Un ensemble de rôles et droits pré paramétrés pourront être fournis mais devront pouvoir être aisément modifiés par les administrateurs locaux de la solution.

### **MODULE CENTRE DE FORMALITES DES ENTREPRISES.**

Le module de gestion du Centre de Formalités des Entreprises s'appuiera sur le référentiel réglementaire de la norme fonctionnelle 2005-2008. Il permettra la personnalisation de tables (codifications diverses, ...). **Il reprendra toutes les caractéristiques énoncées précédemment dans la partie "contexte".**

Il disposera de nombreuses options relatives aux fonctionnalités (facturation, courriers automatiques, relances) et aux traitements (suivi des dossiers : de la réception des courriers à la transmission du dossier complet, gestion de la transmission, gestion de l'EDI/XML,...).

Il permettra l'intégration **de la nouvelle nomenclature** d'activité de l'Artisanat ainsi que les formalités concernant **le statut d'auto entrepreneur**.

Il intégrera les mises à jour issues **des textes législatifs et réglementaires**.

Il reprendra l'intégralité des données de l'ancien logiciel : historique des mouvements de création, de modification et de radiation (entreprises, établissements, dirigeants).

L'E.D.I. : L'échange de données informatisées devra permettre de faire communiquer sans transcription ni ressaisie, les équipements informatiques de la Chambre de Métiers et de l'Artisanat de l'Aude et les applications de partenaires (tels URSSAF). Les standards du marché tels XML et HTTPS seront privilégiés.

**Il permettra l'intégration des données issues du site cfe-métiers.com ainsi que du futur GUICHET UNIQUE.**

**Possibilité de dématérialiser intégralement les formalités et prévoir le paiement en ligne.**

Le transfert CFE/RM sera réalisé sans ressaisie des informations CFE, dans le Répertoire des Métiers.

Possibilité d'accès au SIREN en ligne.

**Interfaçage via la régie des recettes, avec la comptabilité de la Chambre de Métiers et de l'Artisanat de l'Aude "Linéa-Compta", en récupérant les factures associées.**

### **MODULE REPERTOIRE DES METIERS.**

**Il reprendra toutes les caractéristiques énoncées précédemment dans la partie "contexte" et l'intégralité des données de l'ancien fichier, à savoir :**

- Les données relatives aux entreprises, aux établissements (activités principales et secondaires, immatriculation au greffe, dénomination, enseignes, nom commercial, coordonnées, historique des mouvements, etc.), aux dirigeants (coordonnées, état civil, diplômes, formations, historique, etc.), et aux salariés qualifiés,
- Les différents drapeaux,
- Les notes écrites,
- Les NPAI.,
- **Les non envois,**
- **Les procédures collectives,**
- **Les déclarations d'insaisissabilité.**

**Le module devra permettre le suivi des dossiers bloqués par la mise en place de relance automatique.**

Le Répertoire des Métiers est la base du système d'information de la Chambre de Métiers. Les informations et les données économiques gérées par le RM concernent toutes les entreprises artisanales de la zone géographique de la CMA et doivent pouvoir être consultées, enrichies, mises en historique, qu'il s'agisse des entreprises/établissements ressortissant(e)s et de leurs dirigeants.

Ce module sera en lien avec les autres outils métiers :

- CFE et élections,
- Contrats et Taxe d'apprentissage,
- Gestion de la relation client,
- Gestion des formations,
- Régie des recettes.

**Le module devra être intégrer la gestion des élections :**

- **Editions des documents électoraux (étiquettes, statistiques, ...) et en conformité avec la dernière réglementation en vigueur.**
- **Possibilité de mettre en place la gestion électronique des documents : scanner, archiver informatiquement les dossiers notamment CFE et RM, les courriers etc... et avoir la possibilité de les rechercher informatiquement.**

### **MODULE GESTION DES CONTRATS D'APPRENTISSAGE ET CENTRE D'AIDE A LA DECISION.**

Ce module devra fonctionner en conformité avec la réglementation en vigueur, notamment en ce qui concerne le traitement des Contrats d'Apprentissage et leur enregistrement (diffusion automatisée vers les associés : **Ari@ne**, bordereaux, mails).

**Il reprendra toutes les caractéristiques énoncées précédemment dans la partie "Contexte" et l'intégralité des données de l'ancien fichier, à savoir :**

Le module devra permettre :

- L'aide au traitement :
  - Calcul du nombre de contrats possible par maître d'apprentissage,
  - Gestion des habilitations,
  - Calcul automatique de la rémunération,
  - Import des mises à jour des diplômes, spécialités, conventions collectives, CFA,
  - Gestion des pièces obligatoires, facultatives pour l'enregistrement.
- L'automatisation des traitements :
  - Paramétrage d'actions automatiques en fonction de l'organisation de la CMA (relances, courriers types, etc.),
  - **Interfaçage via la régie des recettes, avec la comptabilité de la CMA11 "Linéa-Compta"**.
- Le suivi simple et complet par le personnel dédié :
  - Consultation d'un écran de synthèse pour connaître à tout moment l'état d'avancement des contrats,
  - Traçabilité complète de toutes les actions (envoi de courriers, mails, ...),
  - Archivage du contrat,
  - Requêteur et génération de statistiques.

Le module devra également intégrer des fonctions pour assister les personnels du **Centre d'Aide à la Décision** afin de gérer la mise en relation entre employeurs et demandeurs par le rapprochement entre les offres des entreprises et les demandes d'apprentissage.

Ces mises en relation devront s'effectuer suivant des critères variables (formation recherchée, lieu, etc.). Les principales fonctions attendues sont :

- Critères de mise en relation personnalisables,
- Traçabilité des contacts et des mises en relation,
- Gestion des résultats des mises en relation,
- Diffusion des listes des offres et demandes par mail et par courrier,
- Possibilité d'alimenter une base d'offres et demandes en ligne.

## **MODULE GESTION DE LA RELATION CLIENTELE ET DES PRESTATIONS DE CONSEIL.**

### ***Ergonomie du module.***

La facilité de saisie et de consultation est primordiale dans la réussite d'un projet aussi transversal que la mise en place d'un système de gestion de la relation clients. Le module de la gestion de la relation clientèle et des prestations de conseil devra être le plus ergonomique possible ou donner la possibilité de son évolution graphique.

Le module devra notamment permettre de définir un vocabulaire métier propre à l'utilisateur ou à la catégorie d'utilisateurs et de constituer des menus personnalisés.

**Il reprendra toutes les caractéristiques énoncées précédemment dans la partie "contexte" et l'intégralité des données de l'ancien fichier, à savoir :**

### *Les grandes fonctions attendues du module GRC :*

Le module devra assurer la traçabilité de tous les contacts entre les collaborateurs et les créateurs, les entreprises/établissements, dirigeants, jeunes, salariés, interlocuteurs, partenaires, etc. : gestion des événements, des parcours et prestations, des projets, des campagnes d'information.

Cet outil permettra de suivre les contacts, les parcours, les prestations, les formations et formalités pour un individu ou une collectivité. (Détail sur le jour, la durée, l'agent, le lieu).

Le module sera basé sur le concept de vision globale du client avec la "Fiche instantanée détaillée et globale du client" : tout ce qui se passe avec un client et qui est géré dans les modules de la solution devra "remonter" à ce niveau : Formalités CFE, Contrats d'Apprentissage, Offres de formation, Dossiers de formation, Propositions.

### *Le point d'entrée unique : vision globale du client.*

Une fiche client sera constituée de "briques" d'informations activées ou non selon les profils des utilisateurs (politique de droits d'accès). Les principaux éléments d'information accessibles depuis la fiche client devront être :

- Les événements, parcours, prestations liées au client,
- Les dossiers "Visa" liés au client et générés selon les prestations réalisées,
- **Mise en place et remonter automatique d'indicateurs : chiffre d'affaire, effectif, état d'un dossier, ....permettant des tableaux de bord automatiques,**
- **La bourse de mise en relation des "cédants" et des "repreneurs" d'entreprises** (développement à chiffrer si non existant dans la solution de base),
- Les données complémentaires telles que : Chiffres clés, Savoir faire, Produits, Démarches qualités, Parc machine, Demandes de subventions, etc....,
- Gestion, création et modification de parcours, opérations et prestations (administration en interne),
- Gestions des besoins, indicateurs et des drapeaux,
- Consultation multicritère et exportation des données,
- Gestion et fusion des doublons,
- Gestion des tables,
- Gestion des impressions : Edition et paramétrage de documents,
- Création et modification de documents liés a des prestations : analyse de la demande,
- Créations et modification de dossiers : dossier VISA Création, VISA Développement,
- Liaison avec plusieurs bases (RM, Apprentissage, CFE et radié) pour recherche des individus,
- Importation des données via le RM,
- Gestion des groupes et des collectivités,
- Possibilité d'affecter des Rendez vous,
  - Paramétrage illimité de rubriques supplémentaires non prévues dans le progiciel. Ces champs complémentaires seront définis par la CMA11. Il peut s'agir de champs de type caractères, date ou numérique avec possibilité d'y associer des listes de valeurs.
- Les mouvements enregistrés par le CFE,
- Les Contrats d'Apprentissage (en cours mais également terminés),
- Les offres de formations,
- Les dossiers de formations.

Le module devra outiller les personnels des Chambres de Métiers et de l'Artisanat pour organiser leurs actions avec les clients. Une page d'accueil personnelle pour le conseiller avec mise à disposition, dès sa connexion à la solution des suites à donner qu'il a à exécuter, les parcours/prestations/projets en cours sur lesquels il est affecté, des comptages en temps réel sur les événements qui le concernent.

Le module devra également permettre de réaliser des tableaux de bord et des requêtes sur tous les champs décrivant un acteur de la base unique (entreprises, établissements, dirigeants, interlocuteurs, etc....).

En termes techniques, le module devra permettre l'ouverture vers d'autres systèmes :

- **Interfaçage, via la régie des recettes, avec la comptabilité de la CMA11 "Linéa-Compta",**
- Interface avec la messagerie MS Outlook pour faciliter l'échange de messages électroniques (synchronisation),
- Interactivité et consultation de sites web à partir du tableau de bord du conseiller,
- Module d'import/export de données dans et depuis la base unique.

### **MODULE DE GESTION DE LA FORMATION (PRINCIPALEMENT FORMATION CONTINUE).**

Le module de la gestion de la formation peut être intégré au module de la gestion de la relation clientèle et des prestations de conseil.

**Il reprendra toutes les caractéristiques énoncées précédemment dans la partie "contexte" et l'intégralité des données de l'ancien fichier.**

Il s'agit de permettre l'administration de l'ensemble des actions, des partenaires et des données se rapportant à l'activité de centre de formation continue de la CMA.

Les fonctions de ce module devront être :

- La gestion commerciale des offres ou produits "Formation" (catalogue interne, lien avec un catalogue en ligne, suivi des relations commerciales avec les différents partenaires tels que les fournisseurs, les prospects, les clients...),
- L'inscription du stagiaire et la gestion des contacts, des actions, devis et propositions financières,
- **Interfaçage, via la régie des recettes, avec la comptabilité de la Chambre de Métiers et de l'Artisanat de l'Aude "Linéa-Compta",**
- La gestion administrative et pédagogique des ressources de formation :
  - Vue du planning partagé pour tous les formateurs et personnels concernés,
  - Elaboration du bilan pédagogique et financier,
  - Gestion des types de formation (inter/intra entreprises, alternance...),
  - Epreuves de sélection,
  - Gestion du parcours individualisé,
  - Gestion des ressources (formateurs, matériels, salles),
  - Gestion des emplois du temps des formateurs,
  - Facturation (suivi et relances),
  - Gestion des organismes financeurs.
  - Gestion des formations qualifiantes : examens, résultats, notes, diplômes...

## **MODULE DE REGIE DES RECETTES.**

LA Chambre de Métiers et de l'Artisanat de l'Aude est équipée de l'application "Linéa Compta".

Le module de régie des recettes devra donc permettre l'échange d'informations avec l'application de comptabilité en vigueur dans la CMA.

## **MODULE D'EXPLOITATION STATISTIQUE ET DE REPORTING.**

La base unique de la solution devra être requêtée sur tous les champs décrivant les acteurs gérés (entreprises, établissements, dirigeants, interlocuteurs, jeunes, etc.).

Un module spécifique de requêtage devra être intégré à la solution afin de programmer les requêtes spécifiques.

## **OPTIONS TECHNIQUES A CHIFFRER ET A INTEGRER DANS LA PROPOSITION :**

### **▪ Etude du développement de l'outil métier/module GRC**

L'objectif à court terme est de développer l'outil métier/module GRC afin d'intégrer des fonctionnalités spécifiques pour les actions menées principalement par le Service Développement Economique de la Chambre de Métiers et de l'Artisanat de l'Aude.

Il sera précisé par le prestataire si certaines des évolutions envisagées décrites ci-après sont constitutives de la solution proposée.

Il s'agit d'évaluer la charge /jours (ou en coût global) des évolutions suivantes :

- Support au conseil d'accompagnement de la Chambre de Métiers et de l'Artisanat de l'Aude :
  - Gestion de projet (ou parcours) par arbre hiérarchique pour un client (avec rattachement d'action à un projet, après que l'action ait été réalisée),
  - Gestion multi-projets (ou multi-parcours) parallèles avec notion de conseillers référents et intervenants (internes/externes) pour chacune des actions du projet (parcours),
  - Pour l'alimentation des actions au sein des projets (parcours), masque de saisie (texte libre) avec mise en page et lien bureautique (OLE, tels que des outils Excel, tableaux prédéfinis, etc.), permettant de distinguer les informations servant à générer le dossier du client (version "client") et les informations capitalisées par le Conseillers et servant à l'analyse du projet client (version "Conseillers"),
  - Génération de dossier (visa, etc.) pré saisi (signalétique + informations métiers issues du travail du Conseillers),
  - Gestion des versions des informations saisies sur le client, et permettant le versionning du dossier client (suivi des dossiers générés à des dates données),
  - Gestion des modifications de modèles de dossier (répercussion avec versionning des modèles et propagation automatique des nouveaux modèles, transparent pour l'utilisateur),
  - Exploitation par requêtage des informations capitalisées par les Conseillers sur les clients accompagnés (sur le texte libre, les tableaux ou objet Excel intégrés),

- Gestion d'un planning d'intervention du Conseiller sur ses actions en cours et prévisionnelles, avec liaison automatique permanente vers MS Outlook, et alertes/rappels d'échéance,
  - Tableau de bord spécifique au Conseiller : gestion des objectifs d'accompagnement et avancements, gestion du temps / client,
  - Web service : échanges d'informations avec le client par transfert automatique du dossier généré sur une plate-forme dédiée avec génération d'une alerte courriel au client.
- Management des objectifs et gestion administrative :
    - Tableau de bord dynamique du Chef de Service : objectifs prévus en cours et réalisés par chacun des Conseillers de son équipe, ainsi qu'en global,
    - Réaffectation d'objectifs et gestion des équipes (tableau des ressources et planning),
    - Gestion des conventions en temps réels en lien avec le suivi réalisé par la CRMA (parcours clos, prestation réalisée renouvelable, payable, etc.),
    - Aide à la programmation annuelle des objectifs d'accompagnement (gestion d'un flux de validation sur un modèle pré-établi de tableau Excel),
    - Rapprochement comptable et financier avec des logiciels dédiés.

- **Club utilisateurs**

Il s'agit de chiffrer le coût d'intégration au Club des utilisateurs de la solution proposée si ce dernier existe.

#### Mise en place des services en ligne

La solution sera complétée de services de portails Internet permettant :

- De diffuser les services rendus par la CMA11 à leurs clients et ressortissants,
- D'interagir avec les modules de la solution (diffusion d'informations des modules vers les portails Internet, alimentation d'informations des modules à partir des portails Internet).