

**Cahier des Clauses Techniques
Particulières
Marché n° AFA001-2021**

**REFONTE DE L'APPLICATION
METIER DE L'AGENCE FRANCAISE
DE L'ADOPTION ET SERVICES
ASSOCIES**

Date limite de remise des offres : 16 juillet 2021 à 12h

Table des matières

1. Objet du marché	4
1.1. Objectifs de la prestation	4
1.2. Présentation de l'Agence Française de l'Adoption	4
1.3. Contexte	5
2. Description des prestations attendues	5
2.1. Elaboration de l'application métier de l'AFA et reprise des données	5
2.1.1. Description du module Courrier	6
2.1.1.1. Synchronisation avec les autres modules	6
2.1.2. Description du module Agenda	6
2.1.2.1. Type d'événements	7
2.1.2.2. Modalités d'inscription	7
2.1.2.3. Organisation d'un événement	8
2.1.2.4. Fonctions de l'outil de gestion AFA	10
2.1.2.5. Macro modèle des données	11
2.1.3. Description du module Adoption	12
2.1.3.1. Phase « Adoption »	12
2.1.3.1.1. Notions principales	12
2.1.3.1.2. Entités et workflow	14
2.1.3.1.3. Autres traitements	16
2.1.3.2. Phase « Post-adoption »	17
2.1.3.2.1. Description générale	17
2.1.3.2.2. Description détaillée	18
2.1.3.3. Phase « Archivage »	19
2.1.3.3.1. Dossiers arrivés à terme	19
2.1.3.3.2. Dossiers abandonnés	20
2.1.3.3.3. Problématique archivage	20
2.1.3.4. Fonctions	21
2.1.4. Les espaces privés	22
2.1.4.1. Espace Privé Candidats	22
2.1.4.2. Espace Privé Correspondant départementaux	23
2.1.4.3. Espace Privé Membres institutionnels	23
2.1.5. Briques support de ces modules	23
2.1.6. Profils d'utilisateurs	24
2.1.7. Méthodologie	25

2.2. Reprise des données.....	25
2.3. Hébergement et sauvegarde.....	26
2.4. Maintenance corrective	27
2.5. Maintenance évolutive ou adaptative	27
2.5.1. Demandes d'évolution.....	28
2.5.2. Maintenance adaptative	28
2.6. Réversibilité	28
2.6.1. Répartition des tâches et des responsabilités	29
2.6.2. Modalités de validation.....	30
2.6.3. Engagements liés à la capacité de réversibilité du titulaire.....	30
3. Fourniture et documentation	30
4. Organisation du projet.....	31
4.1. Equipe de l'AFA.....	31
4.2. Equipe du titulaire.....	31
4.3. Structure du projet.....	31
5. Lieux d'exécution des prestations.....	32
6. Délais.....	32

1. Objet du marché

1.1. Objectifs de la prestation

L'objet du présent marché porte sur des prestations de :

- Elaboration de la nouvelle application métier de l'Agence Française de l'Adoption comprenant la reprise des données ;
- Hébergement de l'application ;
- Maintenance corrective, évolutive et adaptative de cette nouvelle application ;
- Réversibilité.

1.2. Présentation de l'Agence Française de l'Adoption

Le Groupement d'Intérêt Public Agence Française de l'Adoption (AFA), personne morale de droit public, a été créé par la loi n°2005-744 du 4 juillet 2005. Placée sous la tutelle de l'État, celle-ci est principalement assurée par le ministère en charge de la famille, représenté par la Direction Générale de la Cohésion Sociale (DGCS), par le ministère de l'Europe et des Affaires étrangères représenté par la Mission de l'Adoption Internationale (MAI) et par le ministère de la Justice.

L'AFA collabore par ailleurs avec les 101 départements, membres du groupement d'intérêt public, au sein desquels sont désignés des correspondants départementaux de l'AFA. Ils offrent aux familles un relais de l'AFA sur l'ensemble du territoire français.

L'AFA a pour mission d'informer, de conseiller, d'orienter, de préparer et d'accompagner les personnes agréées dans leurs projets d'adoption à l'international, au regard des exigences des pays d'origine et du profil des enfants adoptables.

Elle est par ailleurs habilitée à servir d'intermédiaire pour l'adoption des enfants étrangers mineurs de moins de 15 ans dans les pays d'origine des enfants adoptés, après accréditation des autorités de ces pays.

L'objectif de l'Agence est d'éviter les écueils que peuvent rencontrer les familles sur la voie de l'adoption internationale en assurant la diffusion de l'information sur les droits et les procédures judiciaires et administratives en vigueur dans les pays partenaires. Elle oriente, informe et accompagne les familles de la constitution de leur pré-dossier jusqu'au suivi post-adoption.

L'AFA collabore avec 35 pays partenaires dont 34 sont signataires de la convention de La Haye du 29 mai 1993. Depuis sa création, plus de 4.300 enfants ont été adoptés par son intermédiaire. Ces dernières années, l'AFA a accompagné en moyenne chaque année un millier de candidats en vue de définir et orienter leur projet, assure ses fonctions d'intermédiaire auprès de plus de 2.000 candidats (y compris après l'adoption dans le cadre des obligations de suivi post-adoption déterminées par les pays d'origine des enfants) et forme et prépare dans le cadre de sessions de formation collective un millier de candidats.

Trois services, dont deux services métier, composent l'AFA :

- Service administratif : il assure les fonctions supports (secrétariat, administration, logistique...). Le chargé des systèmes d'information est rattaché à ce service.
- Service information et accompagnement : il a pour principales missions l'information, la formation et la préparation des familles à l'adoption. Il est composé d'un pôle santé et d'un pôle information et conseil (PIC).
- Service international : composé de différents pôles géographiques (PG) et des correspondants locaux à l'étranger (CLE), il a pour principale tâche le suivi des procédures d'adoption et l'accompagnement des familles dans le cadre de la mission d'intermédiation de l'AFA.

Le siège de l'Agence Française de l'Adoption est situé au 63 bis boulevard Bessières – 75017 Paris et dispose de bureaux de représentation dans différents pays partenaires.

1.3. Contexte

Pour remplir ses missions et principalement sa mission d'intermédiaire pour l'adoption des enfants étrangers mineurs de moins de 15 ans dans les pays d'origine des enfants adoptés, dès sa création, l'AFA a fait développer une application métier, sous la forme d'une base de données.

Cet outil développé initialement par Axeleris, a été repris en 2008 par la société Epiconcept et enrichi de différents modules au fil du temps, en fonction des besoins de l'AFA et des évolutions en matière d'adoption internationale. Il a été développé sous l'application voozanoo.

L'outil permet notamment de référencer l'ensemble des courriers entrants et sortants échangés avec les familles adoptantes, de suivre le dossier tout au long de la procédure d'adoption, génère différents courriers types sortants à destination des familles en fonction de l'avancement de leur projet d'adoption. Des modules complémentaires correspondants soit à des étapes de procédure spécifique à certains pays (liste d'attente, suivi post-adoption), soit à des étapes de procédure communes (archivage) à l'ensemble des familles, soit correspondant à des modalités particulières de procédure d'adoption (procédure dite du « flux inversé ») ont été développés par Epiconcept. L'application dispose d'un moteur de statistiques, permettant d'établir un rapport statistique annuel.

L'AFA dispose actuellement d'un contrat avec Epiconcept comprenant l'hébergement des applications et des bases de données de l'AFA sur des serveurs agréés pour l'hébergement des données de santé à caractère personnel, un système de sauvegarde journalière, la maintenance corrective des applications et des bases de données et de la maintenance évolutive (suivi de site).

Un audit des systèmes d'information réalisé en 2019 a permis de révéler certaines pistes de développement. Considérant la montée en charge de la mission de formation des familles ces dernières années, il apparaît nécessaire de développer un module spécifique de gestion des sessions d'information et de formation facilitant le travail des équipes. Le développement d'un nouvel applicatif devrait également permettre de répondre aux exigences accrues en matière de pilotage de l'activité par la direction de l'AFA et ses tutelles. Enfin, l'automatisation de certaines tâches semble souhaitable pour augmenter la productivité dans le traitement des dossiers.

Les instances de l'AFA ont validé fin 2019 un projet de refonte de l'application métier, de dernier s'inscrivant dans un projet plus vaste de création d'un nouvel organisme dédié à la protection de l'enfance reprenant les missions de l'AFA en matière d'adoption internationale et susceptible de les élargir à l'adoption nationale. Dans cette optique, il apparaît souhaitable de disposer de passerelles entre la nouvelle application métier de l'AFA et la Base de Données Nationale des Agréments¹ (BDNA), application développée par les services des ministères sociaux.

2. Description des prestations attendues

2.1. Elaboration de l'application métier de l'AFA et reprise des données

La nouvelle application métier de l'AFA sera composé de trois modules :

- Module courrier
- Module agenda
- Module adoption

¹ Pour pouvoir adopter un enfant, un candidat doit obtenir un agrément délivré par le service d'aide sociale à l'enfance (ASE) de son département. L'agrément permet de s'assurer des conditions d'accueil de l'enfant.

Trois espaces Web privés l'un pour les correspondants départementaux l'autre pour les familles et le dernier pour les membres institutionnels du GIP seront créés, accessibles depuis le site internet de l'Agence Française de l'Adoption.

2.1.1. Description du module Courrier

Ce module permet à l'AFA de gérer l'ensemble des courriers entrants et sortants : créer les contacts, enregistrer et numéroter les courriers, les affecter aux services de l'AFA en charge de leur traitement en fonction de leur objet : Pôles géographiques (PG), Pôle information et conseil (PIC), Direction, Administration, Agence comptable, Pôle santé.

Les fonctionnalités principales sont les suivantes :

- Fonction de chrono : enregistrement du courrier ⇒ Typologie de courrier, Date, Émetteur/Destinataire, N° de chrono automatique ;
- Fonction de gestion d'une base de contacts (création, mise à jour, recherche, doublons) ;
- Fonction de routage vers les services internes (PG, PIC, Direction...) ;
- Fonction de recherche multicritère ;
- Fonction d'édition d'états de vérification journalière et de statistiques (exemple : courriers entrants sur une période donnée par type de courrier, volumétrie des courriers sortants par pôle géographique, par type...).

2.1.1.2. Synchronisation avec les autres modules

Le module « Courrier » sera synchronisé avec les modules « Agenda » et « Adoption ».

La base de contact sera le référentiel unique des contacts pour les autres modules et devra être synchronisée avec Outlook et Teams.

La création dans la base contact d'un contact de type « Candidat » impliquera la création automatique dans le module « Adoption » d'un dossier « Candidat » à compléter lors de la saisie du courrier entrant. De même le numéro de dossier attribué à chaque candidat dans le module adoption figurera dans la base de contact.

Les courriers et courriels automatiques sortants des modules « Agenda » et « Adoption » devront être stockés et indexés dans une base de données documentaire. Les besoins relatifs à ces documents sortants sont décrits dans les modules « Agenda », « Adoption » et fonctions support « GED (Gestion Electronique de Documents) ».

Les autres courriers et courriels sortants produits « manuellement » devront également pouvoir être enregistrés et indexés dans la base documentaire.

Les droits d'accès à la base documentaire seront différenciés par profil d'utilisateur.

2.1.2. Description du module Agenda

Le principe de ce module est de faciliter l'organisation d'évènements à une date donnée, dans un lieu physique ou virtuel, réunissant des participants, des organisateurs et le cas échéant des formateurs. La simplification porte sur :

- La communication et la visibilité de l'évènement ;
- L'inscription des participants et la gestion des places disponibles ;
- La réservation de la salle physique ou virtuelle ;
- L'enregistrement des présences et la production et le traitement des questionnaires de satisfactions ;
- La production de statistiques et d'indicateurs de pilotage.

Les événements relatifs au processus d'adoption (entretiens physiques, entretiens téléphoniques, réunions collectives...) sont organisés et suivis dans ce module et les données liées à ces événements reprises dans le module « Adoption ».

La mise en place de cet agenda a plusieurs objectifs :

- Sécuriser les données (base centralisée et sauvegardée) ;
- Rendre plus performante l'organisation de ces réunions : communication, invitation, confirmation, questionnaire de présence et de satisfaction ;
- Gagner du temps dans l'ensemble et particulièrement sur la production de statistiques.

L'ensemble des contacts de l'AFA pouvant être concerné par ce module, ce dernier doit donc s'appuyer sur le référentiel unique des contacts et devra être synchronisée avec Outlook et Teams.

2.1.2.1. Type d'événements

Il est souhaité que chaque événement soit rattaché à un référentiel d'événements pour permettre de :

- Regrouper des événements de même type à des fins de statistiques ;
- Définir par type d'événement des fonctionnements d'inscription différents : « individuel » ou collectif », « Présentiel » et/ou « Visioconférence » et/ou « Téléphone » ;
- Définir des autorisations de création par type d'événement en fonction des profils (à titre d'exemple, seuls les pôles géographiques ou le PIC peuvent créer un événement de type « Entretien socle », seul le secrétariat peut créer un événement de type « réunion institutionnelle » ;
- Définir un critère de visibilité de l'événement. Ce critère permettra de proposer des événements aux internautes sur leur espace web privé selon des conditions prédéfinies (exemples : pays d'adoption ou avancement de leur dossier dans le Workflow pour les candidats, correspondants départementaux en poste depuis moins d'un an...).

Dans le référentiel d'événement figurent notamment les formations candidats, les entretiens socle, les rendez-vous avec le pôle santé, les entretiens d'orientation, les formations correspondants départementaux, les réunions institutionnelles... De nouveaux types d'événements doivent pouvoir être créés et paramétrés par l'administrateur.

2.1.2.2. Modalités d'inscription

Plusieurs modalités d'inscription permettent de différencier les processus d'inscription selon les types d'événements :

➤ « Inscription ouverte »

L'organisateur crée un événement : date, lieu, formateur(s)/organisateur(s), mais sans ajouter de participants. L'internaute connecté sur son espace privé choisit ou non de s'inscrire. L'organisateur confirme ou non l'inscription. Une notification de refus ou de confirmation est envoyée au participant.

L'internaute ne voit que les événements pour lesquels il répond au critère de visibilité de l'événement. A titre d'exemple, un organisateur définit plusieurs événements de type « entretien socle ». Seuls les candidats se situant à cette étape de procédure auront accès sur leur espace privée aux dates possibles encore disponibles, et pourront poser une option en s'inscrivant sur une seule date.

Au moment de son inscription l'internaute pourra préciser s'il participe en visioconférence ou en présentiel (dans le cas où l'événement est proposé selon les deux modalités).

➤ **« Inscription restreinte »**

A la création de cet événement, l'organisateur en plus de définir la date, le lieu et le (les) formateur(s) le cas échéant, sélectionne dans la base de contacts, les participants potentiels.

Ceux-ci reçoivent une notification par courriel, et peuvent confirmer ou non leur présence, en précisant également s'ils participent en présentiel ou en visioconférence si cette option est proposée.

Ce mode d'inscription permet l'organisation d'événements ciblés pour des publics prédéfinis.

➤ **« Convocation »**

Cela concerne les événements pour lesquels la date a déjà été convenue avec les participants.

A la création de cet événement, l'organisateur définit la date, le lieu ; inscrit et confirme la participation du (des) participant(s) et du (des) formateur(s) immédiatement.

Cette modalité est utilisée par exemple dans le cas d'entretiens individuels dont la date a été convenue préalablement à son inscription dans le module « Agenda ».

Pour les modalités « Inscription ouverte » et « inscription restreinte » l'internaute ne verra que les événements respectant les conditions suivantes :

- L'organisateur a ouvert / mis en ligne l'événement ;
- L'organisateur n'a pas fermé, clôturé les inscriptions ;
- L'internaute répond aux critères de visibilité de l'événement (uniquement dans le cas événement Ouvert) ;
- Le nombre maximum de participants n'est pas atteint (un nombre maximum spécifique est défini en présentiel et ou en visioconférence ; si l'une des deux limites est atteinte, seul l'option non encore atteinte est proposée) ;
- La date de l'événement n'est pas encore passée.

La réunion restera affichée avec l'indication "complet – les inscriptions ne sont plus possibles pour cet événement" une fois les inscriptions clôturées ou le nombre maximum de participants atteints, tant que la date de l'événement n'est pas passée.

Pour les collaborateurs internes, il convient de prévoir un mode de synchronisation avec Outlook, tant pour l'inscription que la confirmation.

Une notification du « rendez-vous » est envoyée à tous les participants/formateurs. Le calendrier Outlook doit être mis à jour en conséquence. La confirmation ou non de la participation à l'événement met à jour la base Agenda.

2.1.2.3. Organisation d'un événement

Les étapes d'organisation d'un événement sont les suivantes :

1) Création de l'événement

A la création de l'événement l'organisateur renseigne les informations : dates, durée, lieu, titre, type d'événements, formateurs, adresse, limite de participants, modalité d'inscription des participants. Il peut également ajouter des documents

à joindre avec l'invitation (ces pièces jointes sont également visibles dans l'espace privée du participant).

Une fonction de duplication d'un événement sera prévue.

2) Diffusion de l'événement

La diffusion se fait dans un premier temps en interne pour confirmer la date et les créneaux de l'événement auprès des intervenants de l'A.F.A. avant la diffusion externe. L'organisateur doit pouvoir ajouter un ou des participants après la diffusion.

L'organisateur rend visible l'événement, celui-ci est alors visible par les internautes via le module « Agenda » de leur espace privé. Une notification par courriel est transmise simultanément.

3) Confirmation d'inscription de l'événement

En fonction de la modalité d'inscription, cette confirmation est effectuée soit par l'organisateur soit par le participant (Cas de la modalité « Convocation », ces 3 étapes sont enchaînées directement). Une notification par courriel est transmise simultanément.

4) Annulation / Désistement / Modification

La fonction permettant aux internautes d'annuler leur participation à l'événement doit être prévue dans le module « Agenda » de leur espace privé.

De même l'organisateur peut à tout moment désinscrire un participant. ⇒ une notification peut donc être émise vers le participant, un texte saisi par l'organisateur est intégré à la notification.

Gestion du cas suppression de l'événement ⇒ Notification à tous les participants, avec message de l'organisateur.

Gestion du cas de modification ⇒ Notification à tous les participants, avec message de l'organisateur.

5) Clôture de l'événement

L'organisateur décide de fermer les inscriptions, bloquant ainsi la possibilité d'avoir de nouvelles inscriptions.

6) Vérification des présences au démarrage de l'événement

L'organisateur peut éditer la feuille d'émargement, pour signature.

L'organisateur saisit dans le module « Agenda » la présence des participants.

La vérification des présences à posteriori est optionnelle suivant le type d'événement.

7) Questionnaire de satisfaction (selon le type d'événement)

A l'issue de l'événement, l'organisateur édite le questionnaire de satisfaction ;

Une saisie en ligne (anonyme) doit être possible pour les participants en visioconférence notamment.

Pour le questionnaire papier remis, l'organisateur compile les résultats et les intègre dans le module.

Le questionnaire est composé de questions fermées (demandant aux participants d'effectuer un ou plusieurs choix parmi des réponses prédéfinies) et de questions ouvertes (demandant aux participants de donner leur réponse dans leur propres termes).

Les questionnaires sont associés au type d'événement.

8) Certificats de participation

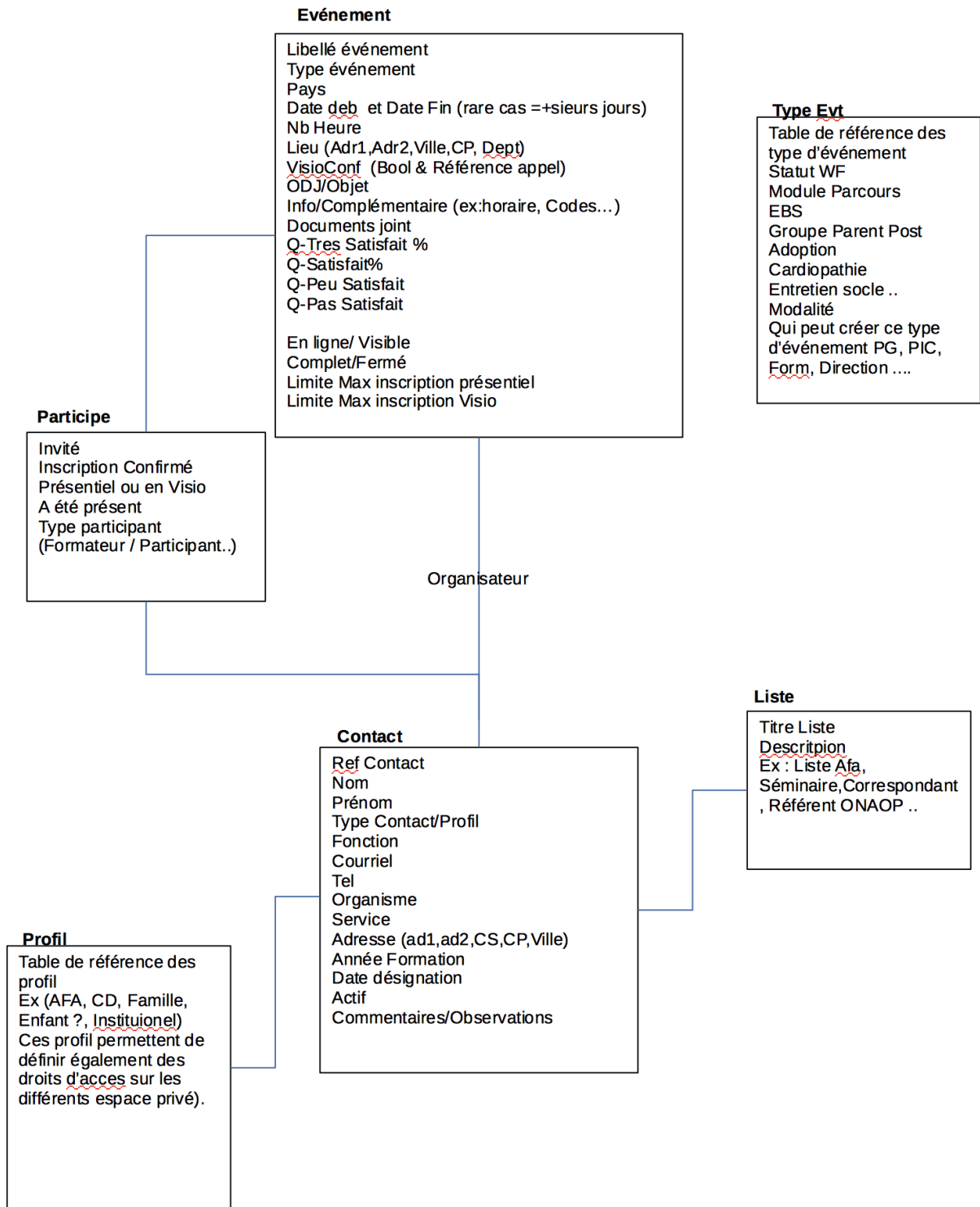
Pour certains événements des certificats de participation/ attestations de présence sont remis aux participants. Ces derniers seront stockés dans le coffre-fort des participants.

2.1.2.4. Fonctions de l'outil de gestion AFA

Description de la fonction	Accès
Gestion du référentiel des type d'événements (Ajout / suppression / modification)	Administrateur
Création d'événement	Utilisateur
Gestion des inscriptions / désinscriptions des formateurs et participants à l'événement	Utilisateur
Gestion de l'événement : Ajout / modification d'informations, suppression, déplacement de date...	Utilisateur
Gestion des présences, édition de la feuille d'émargement et saisie des présents	Utilisateur
Gestion des questionnaires de satisfaction : Edition de la feuille, et saisie des retours anonyme des participants	Utilisateur
Edition des certificats, ou passage d'un traitement qui dépose dans le coffre-fort des présents ce certificat.	Utilisateur
Visualisation agenda	Utilisateur / Lecteur / Direction
Accepter / Refuser des événements auquel le collaborateur a été invité	Utilisateur
Tableau de bord de suivi des événements / par pays / par type / par période...	Utilisateur / Lecteur / Direction
Statistiques diverses : taux de satisfaction des participants, nombre de participants, nombre d'événements sur une période donnée...	Utilisateur / Lecteur / Direction

2.1.2.5. Macro modèle des données

Schématiquement les modèles de données pourraient être tel que :



2.1.3. Description du module Adoption

Le module adoption est l'outil informatique en support au process d'adoption. On distingue 3 principales phases :

- 1) **La phase « Adoption »** prend en charge la procédure depuis la réception par l'AFA de la demande d'un candidat jusqu'à l'adoption officielle et l'arrivée de l'enfant adopté en France. Cette phase se définit par les sous process suivants :
 - Traitement et suivi des projets d'adoption (Candidat)
 - Traitement et suivi des dossiers d'adoption (Enfant ou Fratrie)
 - Apparemment, mise en relation d'un dossier d'adoption avec un projet d'adoption, et suivi jusqu'à l'adoption officielle.

- 2) **La phase « Post-Adoption »** consiste, une fois l'adoption officialisée, à transmettre au pays d'origine des rapports de suivi d'évolution de l'enfant suivant un calendrier propre à chaque pays. Dans certains pays, le calendrier peut aller jusqu'à la majorité de l'enfant. La famille adoptante envoie le rapport et ses éventuelles annexes à l'AFA qui a la responsabilité de le transmettre au pays d'origine dans le respect du calendrier. Tout retard dans la transmission peut engendrer la perte par l'AFA de l'agrément ou de l'autorisation d'exercer dans le pays. Cette phase se clôture à échéance du calendrier.

- 3) **La phase « Archivage »** consiste à organiser l'archivage/destruction des dossiers papier et informatique.
 - Pour des projets d'adoption « réussi », cette procédure se déclenche à la fin de la phase de post-adoption, et consiste à transmettre un fonds de dossier aux archives nationales.
 - Dans le cas des projets ou dossiers d'adoption « Abandonnés », la procédure consiste à préparer le fonds de dossier papier (conservation uniquement des documents essentiels) et le détruire après 12 mois et à supprimer/anonymiser les données dans la base de données après 24 mois.

2.1.3.1. Phase « Adoption »

2.1.3.1.1. Notions principales

- **Le Dossier « MR » (Mise en Relation)** contient l'ensemble des informations sur le/les candidat(s) qui sont transmises au pays d'origine. Ce dossier comprend notamment le document "Projet de Mise en Relation" (PMR) qui définit les engagements et obligations réciproques de l'AFA et des candidats durant le processus d'adoption.

La constitution de ce dossier est modélisable par un workflow passant par différentes étapes telles que réunions d'informations, entretiens spécifiques, signature du PMR et constitution du dossier complet incluant des documents délivrés par des instances départementales (agréments, notices). Depuis 2019 un dossier "MR" est à constituer spécifiquement par pays dans lequel le candidat postule pour une adoption.

- **Le Projet d'adoption** est la démarche d'un candidat pour adopter. Un projet d'adoption peut porter sur un pays donné et/ou porter sur une catégorie d'enfant : Enfants à Besoins Spécifiques (EBS). Un projet d'adoption pourra également être temporairement classé « Non orienté » dans le cas où le candidat n'a pas arrêté son choix quant à la procédure ou au pays.

Un candidat peut simultanément ou successivement avoir plusieurs projets d'adoption de différent type ou dans différents pays.

- **Le dossier d'adoption** correspond au dossier « Enfant » transmis par un pays. Ce dossier peut regrouper plusieurs enfants d'une même fratrie. En effet, les enfants d'une fratrie ne peuvent pas être séparés dans le cadre d'une adoption. Ainsi c'est le dossier d'adoption dans son ensemble qui est apparenté à un candidat. Ce dossier contiendra donc autant de fiches enfants que d'enfants dans la fratrie.

- **L'adoption** est la procédure AFA qui consiste à mettre en relation un dossier d'adoption avec un projet d'adoption jusqu'à l'arrivée de l'enfant en France.

Dans cette procédure l'apparement qui consiste à associer un dossier « Enfant » à un projet d'adoption est de la responsabilité du pays. Il arrive que l'AFA propose au pays une association entre un dossier « Enfant » et un projet d'adoption, on parle alors de pré-apparement.

- **La procédure d'adoption** est modélisée comme un workflow passant par différentes étapes : commissions, entretiens candidat, accord, rencontres et démarches administratives.

On distingue dans cette procédure 2 processus distincts appelés « Flux » :

- o Le « **Flux classique** » consiste à transmettre le dossier d'un candidat (Projet d'adoption) dans le pays de son choix. Dans ce process le pays accepte (ou non) le dossier du candidat ; puis, si le dossier est retenu, transmet (dans un délai plus ou moins long) une proposition d'apparement pour un enfant ou une fratrie (dossier « Enfant ») à l'AFA et au candidat.
- o Le « **Flux inversé** » consiste pour l'AFA sur réception d'un dossier « Enfant » (Dossier adoption) à proposer au pays un pré-apparement avec un dossier candidat (projet d'adoption). Si la proposition est retenue, le pays confirmera alors l'apparement.

Le « Flux inversé » est souvent utilisé pour des enfants à besoins spécifiques (EBS) pour lesquels une pré-sélection des candidats par l'AFA est nécessaire. Ainsi dans ce process le candidat complète un questionnaire qui permettra à l'AFA d'associer "confidentiellement" des projets d'adoption pour le pré-apparement avant le passage en commission interne AFA qui n'en retiendra qu'un.

Pour certains pays, s'ajoutent des flux dit « Ouverture à quota », « Liste d'attente » qui entrent dans le process « Flux classique ».

- **Questionnaire Santé/EBS**. Le questionnaire défini par l'AFA est le pivot qui permet de rapprocher des dossiers d'adoption (dossier « Enfant ») avec des projets d'adoption (dossier candidat).

Ce questionnaire complété par les candidats permet de définir le profil du dossier d'adoption recherché.

A partir des informations transmises par le pays d'origine, l'AFA complète le profil du « dossier « Enfant ».

L'interface de Matching s'appuie principalement sur la comparaison de ces critères pour rechercher des projets d'adoption à partir d'un dossier d'adoption.

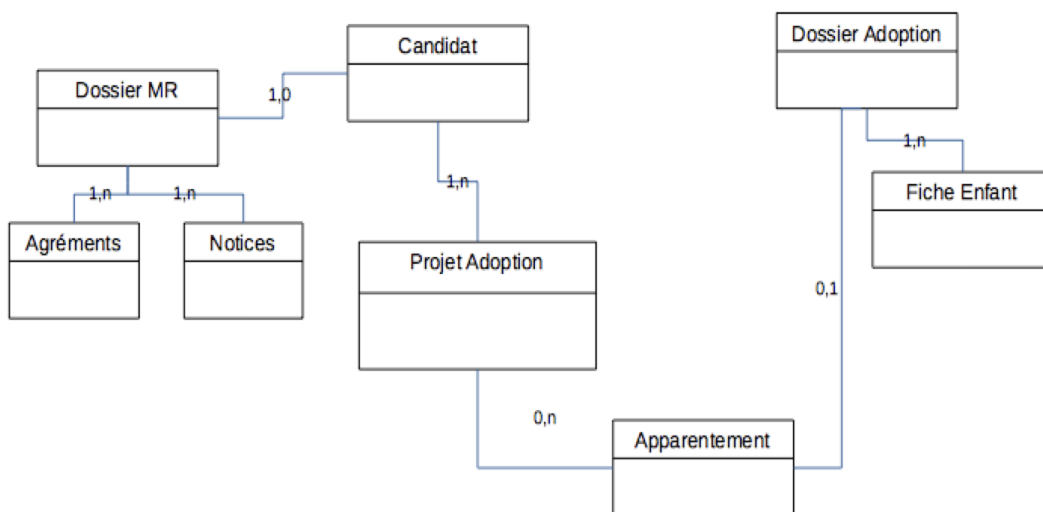
Ce questionnaire doit être évolutif pour permettre à l'AFA d'ajouter ou de supprimer des critères.

Doivent être également pris en compte les événements suivants :

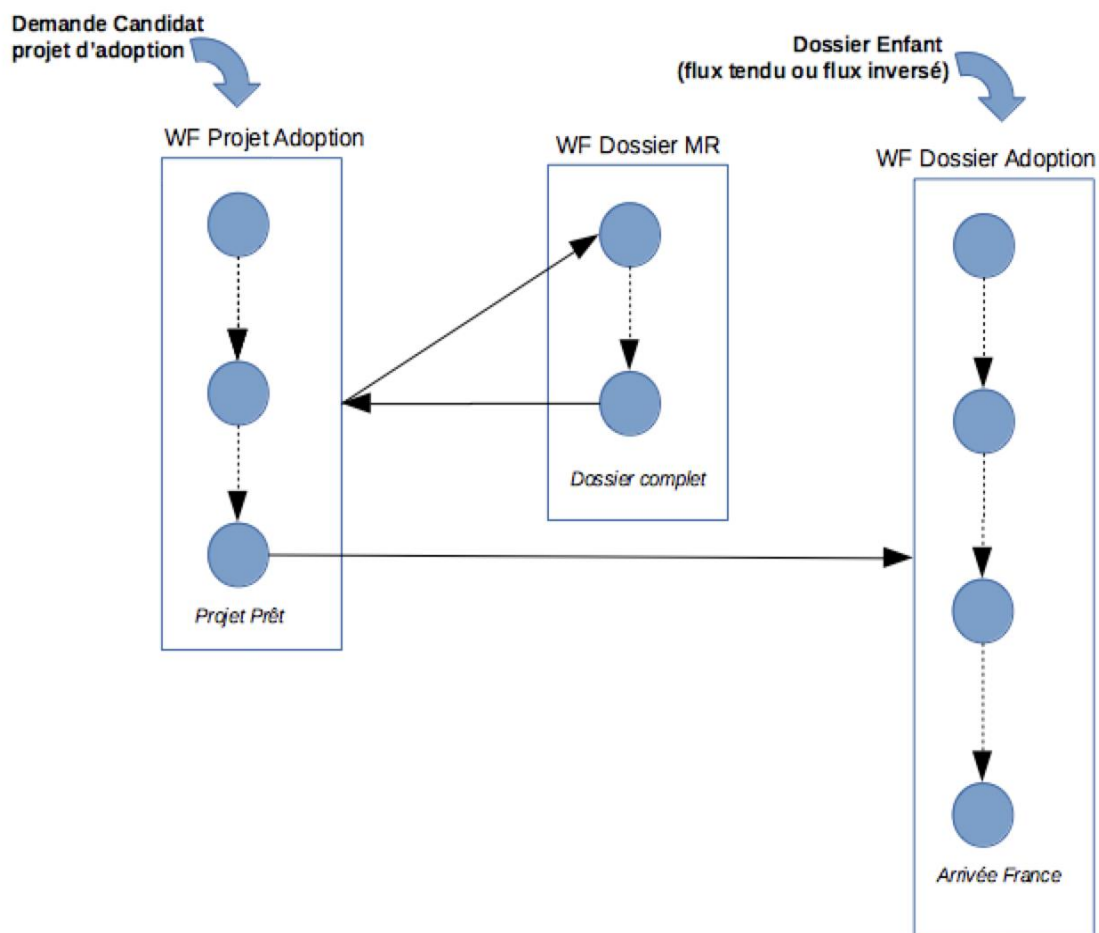
- Après le succès ou l'abandon d'un projet d'adoption, il est possible pour la famille de constituer un nouveau projet. Le système informatique doit permettre de conserver et de consulter les dossiers historiques.
- La complétude du dossier « MR » est obligatoire pour finaliser la procédure d'adoption. Cependant autant dans le cas d'un projet d'adoption en flux classique la finalisation du dossier est un prérequis au lancement du projet ; autant dans le cas d'un projet à flux inversé la constitution du dossier peut être effectuée en parallèle du projet.
- La durée de la phase d'adoption pouvant s'étendre sur plusieurs années, des sous process sont nécessaires pour s'assurer que :
 - o Le projet d'adoption est toujours d'actualité pour le candidat ;
 - o Les agréments et notices délivrées par les départements sont toujours valides et pour s'assurer de leur renouvellement et de mise à jour du dossier « MR ».
- Le candidat participe aux frais d'envoi de son dossier dans le pays d'origine. L'AFA émet un avis de somme à payer au candidat. Le montant varie en fonction du pays d'origine. Selon le montant demandé, l'envoi du dossier par l'AFA dans le pays d'origine ne se fait qu'après encaissement. Les agents en charge du traitement doivent pouvoir saisir, vérifier que le montant a bien été réglé par la famille et être alerté en cas de retard pour permettre une relance.

2.1.3.1.2. Entités et workflow

Les relations entre les entités manipulées dans la phase d'adoption peuvent être schématisés comme suit :



Les trois entités « Dossier MR », « Projet d'Adoption » « Dossier d'adoption » suivent des workflows distincts mais interdépendants.



Suivant le type de flux associé au projet d'adoption, la finalisation du dossier MR complet n'est pas nécessaire aux mêmes étapes du process.

Ainsi dans le cas où le candidat a plusieurs projets d'adoption, le dossier MR peut déjà être finalisé.

Sont joints en annexe les principaux workflows : Projet d'adoption, dossier « MR » et Dossier d'adoption.

Les descriptions schématiques des process permettent d'identifier les courriers sortants et entrants ainsi que les événements de type agenda nécessaires au module d'adoption.

Sont également représentés les réunions, entretiens sur place ou par téléphone. Ces événements sont à relier avec le module Agenda, permettant pour un dossier ou un projet d'identifier l'évènement auquel le candidat a participé.

Description simplifiée du sous processus "Abandon"

Le passage à l'étape « Abandon » passe par une étape intermédiaire : "En attente d'une confirmation écrite" avec l'envoi d'un courriel (ou courrier) pour demander la confirmation écrite de l'arrêt de la procédure.

2.1.3.1.3. Autres traitements

Relance et classement « sans suite » des dossiers MR ou Projet d'adoption

Les états représentés par une minuterie indiquent que passé un délai d'attente, des actions automatiques sont à déclencher telles que :

- Mailing automatique pour rappel que l'AFA est en attente de document et/ou de réponses ;
- Passage au statut « Abandon » sans réponse après un certain nombre de relances définis selon les documents ou les réponses attendues.

Dans le cas « en attente de dossier complet » il convient de prévoir 2 relances avant « Abandon » pour permettre à l'agent en charge du traitement de donner plus de temps au candidat pour répondre.

Confirmation annuelle dossier candidats

Ce traitement a pour objet de faire confirmer par les candidats ayant signé un PMR leur souhait de poursuivre la procédure. Actuellement la procédure en vigueur consiste une fois par an à lancer une campagne d'e-mailing (suivi de 2 relances) demandant aux candidats d'informer l'AFA quant à leur position sur leur projet d'adoption. Les réponses par téléphone, courriel, courrier sont traitées par les services de l'AFA pour mettre à jour les dossiers.

Une évolution de la procédure pourrait être une relance automatique par dossier dont la dernière confirmation date de plus d'un an, invitant le candidat à mettre à jour sa situation directement dans son espace personnel. Dans ce cas, la nouvelle procédure devrait prévoir un système de relance automatique en cas de non réponse et d'alerte de la personne en charge du traitement du dossier à l'AFA.

Alerte "agrément en fin de validité"

Ce traitement a pour objet d'alerter les candidats sur la proche fin de validité de leur agrément afin qu'ils transmettent à l'AFA le document de renouvellement de l'agrément.

La procédure consiste à :

- Envoyer par mail au candidat une demande d'actualisation de l'agrément date de fin - X mois (suivant le paramétrage) avant la date de fin de validité.
- Passé un délai (suivant le paramétrage) une alerte est envoyée par courriel au correspondant départemental pour accompagner le candidat dans la démarche de réactualisation.
- A la date de fin de validité un courriel est envoyé au candidat et au correspondant départemental pour informer/alerter que l'agrément est caduc.

Lorsque l'agrément n'est plus valide, sur l'interface gestionnaire et sur le dossier candidat un message d'alerte indique que l'agrément n'est plus valide et ce jusqu'à actualisation ou archivage.

Le nouvel agrément est envoyé par courrier à l'AFA, la base est mise à jour avec la nouvelle date de validité de l'agrément, et le l'agrément est ajouté au fonds de dossier papier. L'AFA informe le pays, le consulat, la Mission de l'Adoption Internationale.

La base de données doit contenir l'historique des agréments et notices associées.

Alerte « point annuel entre le candidat et l'agent en charge du traitement du dossier à l'AFA »

L'enjeu est de proposer aux candidats un entretien annuel, non obligatoire, avec à l'agent en charge du traitement de leur dossier à l'AFA.

La procédure consiste à :

- Envoyer par mail à l'agent en charge du traitement du dossier à une date donnée (date agrément – 3 mois) une alerte pour contacter les candidats et leur proposer un entretien annuel.

Cela concerne les candidats ayant un dossier en traitement dans le pays d'origine, les candidats en liste d'attente et les candidats en flux inversé non orientés.

Actualisation des agréments

Un courriel est envoyé aux candidats pour qu'ils transmettent un justificatif d'actualisation de leur agrément.

L'envoi est déclenché selon les événements suivants :

- L'agent en charge du traitement demande une réactualisation ;
- Selon la périodicité du pays (paramétrage AFA) ;
- Si le candidat a déménagé.

Alerte « mise à jour du dossier du candidat »

La mise à jour de certaines données par le candidat dans son espace privé nécessite une validation, voire un traitement manuel des agents en charge du traitement de l'AFA. La modification de certaines données implique en outre pour le candidat de transmettre à l'AFA de nouveaux documents (exemple : en cas de déménagement d'un département à un autre, le candidat doit obtenir un document d'actualisation de son agrément).

Actuellement une notification du changement arrive sur une adresse mail dédiée et donne lieu à traitement par les agents de l'AFA.

Il est souhaité une solution plus sécurisante dans l'application présentant pour l'agent en charge du traitement la liste des modifications en attente de confirmation, et donc la capacité du système à présenter l'ancienne et la nouvelle valeur et la liste des documents à actualiser.

Alerte « Séjour »

A l'occasion du séjour des candidats dans le pays d'origine de l'enfant (plusieurs séjours peuvent être nécessaires), l'agent en charge du traitement doit récupérer certaines informations pour compléter le dossier : date d'arrivée en France, date de jugement, date de délivrance du visa... Un tableau de bord de suivi des familles en séjour permettra à l'agent en charge du traitement de visualiser les données à compléter.

De manière générale, l'administrateur devra pouvoir facilement créer et paramétrer de nouvelles alertes.

2.1.3.2. Phase « Post-adoption »

2.1.3.2.1. Description générale

La phase « Post-adoption » démarre à l'arrivée de l'enfant en France. Cette phase consiste principalement à transmettre périodiquement au pays d'origine un rapport de suivi portant sur l'évolution et l'intégration de l'enfant dans son nouvel environnement familial.

Le nombre de rapports à transmettre, la périodicité de transmission et la durée de la procédure sont spécifiques à chaque pays. Les pays peuvent également demander des rapports supplémentaires ou complémentaires en plus de ceux prévus par leur réglementation.

L'envoi du rapport dans le pays d'origine est effectué par l'AFA.

Dans la plupart des cas, la production du rapport est à la charge des correspondants départementaux, suite à un ou plusieurs entretiens avec la famille adoptante. Le rapport est transmis à la famille qui l'adresse à l'AFA dans les formes appropriées et en y joignant, selon le pays d'origine de l'enfant d'autres pièces (courrier d'accompagnement, certificat médical, photos...). Pour certains pays, le rapport est directement rédigé par la famille.

Le respect du calendrier est de la responsabilité de l'AFA, au risque de perdre son partenariat avec le pays. A l'approche de la date d'envoi d'un rapport, la famille adoptante et le correspondant départemental reçoivent un rappel relatif à la prochaine échéance.

La famille adoptante participe aux frais d'envoi des rapports dans le pays d'origine. Une somme forfaitaire lui est demandée par l'AFA à l'arrivée de l'enfant en France. Le paiement doit être renseigné dans la base. Un système d'alerte permet à l'AFA de relancer les familles n'ayant pas payé avant l'envoi du premier rapport.

La procédure se termine par l'envoi du dernier rapport. Sauf exception, la procédure d'archivage peut alors être déclenchée. Les exceptions concernent les enfants adoptés dans certains pays pour lesquels la décision d'adoption intervient postérieurement à l'envoi du dernier rapport de suivi (enfants placés en vue d'adoption). La procédure d'archivage n'est déclenchée que si la date de jugement est renseignée.

Durant la phase « post-adoption », l'AFA doit également récupérer auprès de la famille adoptante un certain nombre de pièces administratives pour compléter le fonds de dossier (jugement d'adoption, copie pièce d'identité de l'enfant, certificat de conformité...) nécessaires à l'archivage du dossier.

2.1.3.2.2. Description détaillée

Au lancement de la procédure :

- Le dossier d'adoption est complété avec la date T0 qui selon les pays correspond à la date de jugement, la date d'application du jugement ou la date d'arrivée en France de l'enfant. Il est nécessaire de prévoir des relances/alertes de l'agent en charge du traitement pour renseigner cette date T0.
- Lorsque la date T0 est renseignée, le calendrier d'envoi des rapports est alors initialisé pour le dossier enfant sur la base du « Calendrier pays » ;
- Envoi par courrier à la famille adoptante du calendrier et rappel de la somme dû au titre de la participation aux frais d'envoi ;
- Envoi par courrier au correspondant départemental du calendrier ;

En fonction du calendrier :

- Notification à la famille de la production d'un rapport avec les échéances et si nécessaire rappel de la somme à payer. La date de notification est fonction du « calendrier pays ».
- Notification au correspondant départemental de la production d'un rapport avec les échéances. La date de notification est fonction du « calendrier pays ». Suivant la complexité des dossiers, le temps de préparation du rapport n'est pas identique. La notification au correspondant est paramétrable par pays. Par défaut la notification est active. Ce paramètre peut être modifié à la demande du correspondant.
- Le rapport doit être envoyé par la famille, il est attendu à l'AFA à une échéance déterminée dans le « calendrier pays ».
- A réception du rapport l'agent en charge du traitement enregistre dans l'application la date de réception et vérifie si besoin que la somme dû a bien été payée.

- L'agent en charge du traitement transmet le rapport au pays d'origine, enregistre dans l'application la date de transmission du dossier au pays, la date de réception dans le pays, et les potentiels commentaires/demandes de complément du pays à propos du rapport.

Paramétrage du « calendrier pays » :

- **Date T0** : Date arrivée en France / Décision jugement / Décision Administrative
- **Nombre de rapports**
- **Contenu du rapport** : rapport type, courrier d'accompagnement, photos, certificat médical...
- **Echéances** : dates à laquelle le rapport est attendu :
Exemple : Rapport 1 = T0+ 30 j / Rapport 2 = T0 + 180 j...
- **Jalons à respecter** : date notification, date limite de réception, date relance
Exemple : Pour le premier rapport, notification famille adoptante et correspondant départemental : 40 jours avant la date attendue dans le pays / date limite de réception du rapport à l'AFA : 30 jours avant la date attendue dans le pays, pour le deuxième rapport et suivants, notification famille adoptante et correspondant départemental : 60 jours avant la date attendue dans le pays / date limite de réception du rapport à l'AFA : 30 jours (avant la date attendue dans le pays...
- **Notification Département** : Oui/Non (le correspondant départemental aura la possibilité de demander ultérieurement à l'AFA à ne plus recevoir les notifications transmises aux familles adoptantes).

Contraintes réglementaires

La réglementation des pays d'origine relative aux obligations en matière de suivi post-adoption est susceptible d'évoluer dans le temps (nombre de rapports attendus, fréquence d'envoi et échéances, durée du suivi, pièces composant le rapport...).

Ces évolutions réglementaires peuvent ne concerner que les nouveaux dossiers. Dans ce cas, les dossiers en cours avant la promulgation de cette nouvelle réglementation restent soumis aux obligations antérieures, ce qui signifie que pour un même pays, en fonction de la date d'adoption, les familles adoptantes ne seront pas soumises aux mêmes règles.

L'application doit donc prévoir la possibilité de paramétrer plusieurs calendriers pour un même pays et les agents en charge du traitement doivent pouvoir modifier les dates de rapport, d'ajouter des nouveaux rapport (avec une date) ou de supprimer un rapport.

2.1.3.3. Phase « Archivage »

2.1.3.3.1. Dossiers arrivés à terme

Un dossier d'adoption arrive à terme lorsque le dernier rapport de suivi de l'enfant est envoyé dans le pays d'origine ou lorsque le jugement a été rendu pour les enfants placés en vue d'adoption (cf. ci-dessus). La phase d'archivage consiste à :

- Préparation du fonds de dossier à transmettre aux archives nationales lorsque les dossiers arrivent à terme soit :
 - Tri des documents du dossier pour ne conserver que les documents obligatoires pour les archives nationales. Le reste des documents est détruit.
 - Référencement du fonds de dossier dans la base de données des Archives Nationale. Le fonds de dossier est stocké dans des cartons à destination des archives.

- Passage du dossier au statut « À transmettre MAN »
- Transmission aux archives nationales (une fois l'an)
 - Vérification des cartons et numérotation du carton.
 - Mise à jour de la base archive en renseignant pour chaque fonds de dossier le carton de stockage.

Sur le plan informatique le traitement consiste donc :

- A basculer le dossier d'adoption au statut "A archiver" dans le workflow
- Puis à renseigner au niveau du Dossier d'adoption la référence Archive nationale soit : identité candidat / identité enfant / N° Dossier / Année (=N° lot), et le N° de Carton.
- Puis à basculer le dossier d'adoption au statut "Archivé" dans le workflow.

2.1.3.3.2. Dossiers abandonnés

Les dossiers abandonnés (dossier Adoption / Projet Adoption / Dossier MR) sont ceux en statut « Abandonné » ou « Non retenu ».

Selon les règles de l'AFA en matière de protection des données, les données relatives aux dossiers abandonnés sont conservées :

- Dans la limite de 12 mois pour les données « papier » à compter de la date d'abandon par les candidats du projet, de refus par un pays ou de caducité des procédures, ces trois cas entraînant l'annulation de la procédure.
- Dans la limite de 2 années pour les données informatiques à compter de la date d'abandon par les candidats du projet, de refus par un pays ou de caducité des procédures, ces trois cas entraînant l'annulation de la procédure. A l'issue de ces 2 années, les données concernant les candidats sont anonymisées pour permettre à l'Agence Française de l'Adoption de continuer à produire des études statistiques.

L'application permet de :

- Lister des dossiers abandonnés soldés. A partir de cette liste les agents en charge du traitement suppriment les documents papier, puis confirment informatiquement la suppression du dossier numérique.
- Lister les dossiers abandonnés non soldés. A partir de cette liste l'agent en charge du traitement pourra indiquer que le dossier est soldé (Confirmation comptabilité).

Sur le plan informatique le traitement consiste donc à :

- Basculer les statuts des dossiers d'adoption, des projets d'adoption au statut « A détruire »
- Permettre à l'agent en charge du traitement de confirmer la suppression des données « papier » du dossier, les statuts passent alors au statut supprimé.
- Anonymiser toutes les données permettant l'identification du ou des candidats (nom, prénom, adresse, date de naissance...).

2.1.3.3.3. Problématique archivage

Dans le cas de documents manquants pour le fonds de dossier, la récupération auprès des familles en fin de procédure n'est pas efficace.

L'applicatif devra proposer une solution de contrôle des documents manquants et d'alerte des familles adoptantes en cours de procédure post-adoption.

2.1.3.4. Fonctions

Description de la fonction	Accès
Recherche de Projet d'adoption et/ou Dossier MR suivant différents critères	Tous
Recherche de Dossier d'adoption suivant différents critères	Tous
Ajouter les références chrono d'un document entrant pour un dossier MR, Adoption ou Projet Adoption	Utilisateur
Création d'un projet Adoption avec les informations minimales (Candidat, Pays, EBS, non orienté) et création du Dossier MR (si nécessaire) avec les informations minimales	Utilisateur
A partir du dossier créé : Demande de complément, Orientation du dossier	Utilisateur
Enregistrement sur liste d'attente (pour les pays à liste d'attente)	Utilisateur
Sélection des candidats dans le cadre de l'appel à candidature (pour les pays à quota)	Utilisateur
Saisie des informations relatives aux dossiers MR, et déclenchement d'action suivant le workflow	Utilisateur
Saisie des informations relatives au projet d'adoption dans le cas du flux classique, et déclenchement des actions pour avancement dans le workflow	Utilisateur
Saisie des informations relatives au Projet d'adoption EBS (notamment le questionnaire Santé spécifique au projet EBS) et déclenchement d'action suivant le workflow.	Utilisateur
Création d'un dossier d'adoption (enfant) à minima à partir d'une liste (pour demande de complément de dossier)	Utilisateur
Création d'un dossier d'adoption avec les données minimales + Réf. Courrier	Utilisateur
Saisie d'un dossier d'adoption fiche complète pour un dossier enfant avec proposition d'apparement du pays et association à un projet d'adoption candidat	Utilisateur
Décision sur suite à donner pour un dossier d'adoption EBS ou Pays en flux inversé. Saisie dossier complète incluant la(les) fiche(s) santé enfant(s). (Cette dernière est-elle uniquement pour EBS ou extensible au pays en flux inversé pour aider au matching)	Utilisateur
Fonction de recherche et « Matching » candidats en fonction d'un dossier d'adoption (association entre dossier d'adoption et Projet d'adoption (en attente de commission)).	Utilisateur
Traitement du dossier pour la commission (préparation du dossier ; décision d'apparement) Confirmation d'une association suite à la décision de commission. Annulation des autres associations pour les candidats non retenus. Les associations non retenues sont conservées pour la production de statistiques.	Utilisateur
Saisie des informations relatives au dossier d'adoption après décision positive de la commission et déclenchement des actions pour avancement dans le workflow	Utilisateur
Traçage des échanges (interlocuteurs / date / sujet de l'échange)	Utilisateur
Consultation de l'historique des statuts (avec date)	Utilisateur
Tableaux de bord opérationnels pour les agents en charge du traitement : ces tableaux correspondent à des listes de projets d'adoption, de dossier MR, de dossiers d'adoption) selon les statuts (ex. : Liste des dossiers MR en attente de PMR, Liste de dossiers en attente de commission...), selon le pays	Utilisateur
Tableaux de bord de pilotage	Direction
Post-adoption : Paramétrage du « calendrier pays » (T0, nombre de rapports, fréquence, durée, contenu du rapport...)	Administrateur

Post-adoption : Initialisation du calendrier pour un dossier d'adoption (saisie de la date T0), calcul automatique des dates d'échéance des rapports, édition du calendrier et envoi à la famille et aux correspondants départementaux (courrier).	Utilisateur
Post-adoption : Saisie date encaissement participation financière de la famille adoptante aux frais d'envoi	Utilisateur
Post-adoption : Possibilité de modifier les dates du calendrier ⇒ Renvoi du nouveau calendrier vers la famille et correspondants départementaux (courrier)	Utilisateur
Post-adoption : Saisie des infos sur le dossier par rapport : date de réception, date de transmission, AR pays, et commentaires interne. Post-Adoption : Production des sommes à payer	Utilisateur
Post-adoption : Tableaux de bord des rapports post-adoption à venir / en cours / en retard / paiement en retard / pièces manquantes	Utilisateur
Archivage : Check-list fonds de dossiers Cette fonction peut être disponible dès la phase post-adoption.	Utilisateur
Archivage : Constitution du fonds de dossier / affectation d'un N° / saisie du N° de carton / date d'envoi aux archives nationales	Administrateur
Archivage : Check-list fonds de dossier pour dossier abandonné	Utilisateur
Archivage : Avancement du workflow : Fonds de dossier vérifié / dossier classé / destruction réalisée.	Utilisateur
Archivage : Suppression, anonymisation	Administrateur
Paramétrage du questionnaire « Santé »	Administrateur
Paramétrage des informations pays (par exemple période « Ouverture à quota », délais liés au suivi post adoption, type de flux associé au pays)	Administrateur
Paramétrage des listes « Tableaux de bord opérationnels »	Administrateur
Paramétrage des documents nécessaires pour le fonds de dossiers	Administrateur
Paramétrage des messages pour l'espace privé des candidats en fonction de l'étape dans le WF	Administrateur
Statistiques : à un instant T, nombre de dossiers dans les différents états suivant différents critères d'analyse.	Tous
Statistiques : nombre de dossiers traités dans une période, suivant différents critères d'analyse.	Tous
Extraction Données : Capacité à l'AFA de faire ses propres requêtes	Administrateur

2.1.4. Les espaces privés

2.1.4.1. Espace Privé Candidats

Les fonctions à prévoir sont les suivantes :

- Acceptation des conditions liées au RGPD
- Changement de mot de passe
- Consultation des informations de son dossier, état d'avancement, trace des appels et échanges (message d'information en fonction de l'étape dans le Workflow).
- Changement des informations de contact adresse courriel / adresse postal (Par contre les modifications ne sont pas appliquées directement dans la base, c'est à l'agent en charge du traitement de procéder à la modification)
- Dépôt de documents
- Confirmation annuelle

- Accès au coffre-fort numérique (ou espace d'échange de document), pour les documents sortants (et suivant option Archivage accès aux documents du fonds de dossiers)
- Visibilité du calendrier des rapports (Date de transmission à l'AFA)
- Inscription aux différentes formations qui leur sont proposées ou ouvertes (suivant les modalités d'inscription) ;
- Affichage des prochaines réunions « confirmées » ;
- Possibilité d'annuler une participation ;
- Historique des formations ; avec accès à ses certificats.

2.1.4.2. Espace Privé Correspondant départementaux

Les fonctions à prévoir sont les suivantes :

- Acceptation des conditions liées au RGPD ;
- Changement de mot de passe ;
- Recherche dossier candidat ;
- Consultation de certaines informations du dossier candidat ;
- Tableaux de bord des rapports post-adoption à venir / en cours / en retard ;
- Inscription aux différentes formations qui leur sont proposées ou ouvertes (suivant les modalités d'inscription) ;
- Dépôt de documents ;
- Affichage des prochaines réunions « confirmées » ;
- Possibilité d'annuler une participation ;
- Historique des formations ; avec accès à ses certificats ;
- Liste des formations dispensées aux professionnels du département.

2.1.4.3. Espace Privé Membres institutionnels

Les fonctions à prévoir sont les suivantes :

- Acceptation des conditions liées au RGPD
- Changement de mot de passe
- Inscription aux différentes réunions qui leur sont proposées
- Affichage des prochaines réunions « confirmées » ;
- Possibilité d'annuler une participation ;
- Accès à la documentation liée à la réunion.
- Liste des formations dispensées aux professionnels du département (uniquement pour les membres du collège des départements).

2.1.5. Briques support de ces modules

Les modules décrits ci-dessous nécessitent la mise en place de fonctions support communes. Ces dernières sont :

- o Un référentiel de contacts

Le principe de ce référentiel est de centraliser tous les correspondants de l'AFA qu'ils soient administrateurs, institutionnels, candidats, département, collaborateurs AFA, ... (sauf enfants)

Ce référentiel contiendra pour chacun des contacts les coordonnées courriel / tel / adresse, mais également le profil (institutionnel / Candidat...) ...

Les applications Courrier / Agenda / Adoption s'appuient sur ce référentiel.

Ce référentiel pourra également contenir les droits et autorisations d'accès aux applications de l'AFA.

- Un outil d'emailing

Ce module sera utilisé pour tous les courriels transactionnels nécessaires aux modules « Agenda » et « Adoption ». Le principe étant double :

- Permettre au métier d'être autonome sur le contenu des courriels.
- Permettre un suivi des courriels envoyés, ouverts... ; et de renvoyer un courriel si nécessaire.

Cet outil permettra également de faire des e-mailing de masse, pour des besoins de campagne spécifiques. Les collaborateurs AFA pouvant alors importer des listes de contacts, et définir le modèle de courriel (template).

- Un outil de GED

Cet outil permet de stocker les documents sortants.

En interne les collaborateurs peuvent accéder aux documents (en fonction de leur profil).

En externe via les espaces personnels des internautes accès aux documents dont ils sont destinataires.

- Un outil de requêtage dans la base de données (contact / adoption / agenda / GED)

Cet outil doit proposer à minima les fonctions suivantes :

- L'exécution par les collaborateurs de requêtes préparées permettant d'obtenir des rapports statistiques, des listes, des données de pilotage d'activités.
- La création par le responsable informatique de nouvelles requêtes et la mise à disposition de ces requêtes à un collaborateur ou un groupe.

2.1.6. Profils d'utilisateurs

L'accès au logiciel se fait par mot de passe suivant différents profils d'utilisation :

- Profil « utilisateur » pour la saisie, l'importation, le contrôle qualité, la gestion des données, l'exploitation, l'extraction.

Différents profils d'utilisateur seront créés limitant l'accès aux fonctions de l'applicatif en fonction du service, du poste et des missions de l'utilisateur (ex. : secrétariat, pôles géographiques, pôle santé, pôle information et conseil...).

- Profil « lecteur simple » sans possibilité de modification des données. L'accès sera limité également aux données les intéressant (exemple : un correspondant départemental n'aura accès qu'aux données des candidats de son département). Des extractions simples seront possibles pour permettre le suivi de l'activité (exemple : nombre de dossier en traitement à une date donnée, nombre de rapports de suivi post-adoption transmis sur une période...).

- Profil « direction » réservé à l'équipe de direction et donnant accès à l'ensemble des données sans possibilité de modification de celles-ci et aux tableaux de bords créés par l'outil de requêtage permettant le pilotage de l'activité.

- Profil « administrateur » qui permet l'administration des comptes utilisateurs, la gestion et certains paramétrages de l'applicatif.

L'accès à l'application avec un profil ne permet pas d'accéder aux fonctions des menus des autres profils.

2.1.7. Méthodologie

Le mémoire technique du titulaire comprend :

- La présentation technique de la solution proposée ;
- La méthodologie comprenant le processus de développement intégrant les points de validation intermédiaire par l'AFA préalables à la notification de mise en ordre de marche et la description du plan de test de l'applicatif ;
- La description des moyens mis en œuvre et la charge de développement en jour par module ;
- Le planning prévisionnel détaillé de développement de l'application et de reprise des données, comprenant les étapes préalables au lancement du projet ;
- Les engagements du titulaire sur la correction des dysfonctionnements durant les phases de vérification d'aptitude et de service régulier et de garantie.

2.2. Reprise des données

La reprise des données est un élément essentiel de la réussite du projet. Un état des lieux précis des éléments à reprendre dans l'ancien applicatif devra avoir lieu en tout début de projet.

Le titulaire décrira avec précision dans son mémoire technique la méthodologie de reprise envisagée (analyse de cohérence, validation des données, saisies supplémentaires si nécessaire...). Il précisera également le niveau d'échantillonnage prévu pour valider ce processus de migration. Il précisera le contenu de la reprise, son engagement en termes de qualité de reprise et les éventuelles limites.

Concernant le module courrier, seront reprises les fiches « contact » (nom – coordonnées) valides (courriers enregistrés datant de moins de 5 ans). L'historique des courriers ne sera repris que pour les dossiers « Candidat » repris dans l'application.

Concernant le module agenda, reprise des données des dossiers « Candidat » repris dans l'application

Concernant le module adoption, les données reprises varient en fonction de l'état d'avancement des dossiers :

- Dossiers non orientés : Seuls les dossiers de moins de deux ans pour lesquels l'agrément est en cours de validité ou périmé depuis moins d'un an seront repris. Au 1^{er} mars 2021, cela représente environ 900 dossiers. Toutes les données figurant dans l'ancienne application pour ces dossiers seront reprises, y compris l'historique des courriers.
- Dossiers en cours : Au 1^{er} mars 2021, cela représente environ 2.500 dossiers. Toutes les données figurant dans l'ancienne application pour ces dossiers seront reprises, y compris l'historique des courriers.
- Dossiers archivés (transmis aux archives nationales) : Au 1^{er} mars 2021, cela représente environ 2.000 dossiers. Seules les données nécessaires à la phase d'archivage seront reprises : identité candidat, identité enfant, date adoption, numéro de versement aux archives nationales, date de versement, numéro de carton et éventuellement un champ « commentaires ».

2.3. Hébergement et sauvegarde

Dans le cadre de ses missions, l'AFA collecte et traite des données de santé à caractère personnel. L'hébergement de ces données doit en conséquence être réalisé dans des conditions de sécurité adaptées à leur criticité. Il est donc attendu du titulaire qu'il dispose de l'agrément ou la certification prévue par l'article L.1111-8 du code de la santé publique, modifié par la loi n° 2016-41 du 26 janvier 2016.

Le titulaire proposera donc une solution d'hébergement et de sauvegarde journalière de l'application métier respectant les normes en matière de sécurité, de protection fixées par le cadre législatif et réglementaire.

Le titulaire s'engage à installer l'application sur la plateforme d'hébergement et effectuer les paramétrages nécessaires au bon fonctionnement de l'application.

Il garantit pendant toute la durée du contrat le maintien de la plateforme d'hébergement en condition opérationnelle et d'assurer toute maintenance à ses composants.

Dans l'hypothèse où cette maintenance conduirait à un arrêt temporaire de l'accès à la plateforme d'hébergement, l'AFA en sera informée avec un préavis de 48 heures. En tout état de cause ledit arrêt ne pourra excéder les conditions définies dans le mémoire technique du titulaire.

Le titulaire s'engage, en cas d'indisponibilité du service d'hébergement à mettre en place un plan de reprise de l'activité, détaillé dans son mémoire technique.

Le mémoire technique contient :

- La description de la plateforme d'hébergement et de ses composants ;
- La description des moyens mis en œuvre pour la fourniture du service d'hébergement ;
- La description des procédures et moyens d'accès à la plateforme d'hébergement et ses composants.

Le mémoire technique du titulaire contient également les points suivants :

1. L'indication du périmètre du certificat de conformité obtenu par le titulaire, ainsi que ses dates de délivrance et de renouvellement ;
2. La description des prestations réalisées, comprenant le contenu des services et résultats attendus notamment aux fins de garantir la disponibilité, l'intégrité, la confidentialité et l'auditabilité des données hébergées ;
3. L'indication des lieux d'hébergement ;
4. Les mesures mises en œuvre pour garantir le respect des droits des personnes concernées par les données de santé dont notamment :
 - Les modalités d'exercice des droits de portabilité des données ;
 - Les modalités de signalement au responsable de traitement de la violation des données à caractère personnel ;
 - Les modalités de conduite des audits par le délégué à la protection des données.
5. La mention des indicateurs de qualité et de performance permettant la vérification du niveau de service annoncé, le niveau garanti, la périodicité de leur mesure, ainsi que l'existence ou l'absence de pénalités applicables au non-respect de ceux-ci ;
6. Une information sur les conditions de recours à d'éventuels sous-traitants et les engagements du titulaire pour que ce recours assure un niveau de protection équivalent de garantie au regard des obligations pesant sur le titulaire ;
7. Les modalités retenues pour encadrer les accès aux données de santé à caractère personnel hébergées ;

8. Les obligations du titulaire à l'égard de l'AFA pour le compte de laquelle il héberge les données de santé à caractère personnel en cas de modifications ou d'évolutions techniques introduites par lui ou imposées par le cadre légal applicable ;
9. Une présentation des garanties et les procédures mises en place par le titulaire permettant de couvrir toute défaillance éventuelle de sa part ;
10. Une présentation des prestations à la fin de l'hébergement, notamment en cas de perte ou de retrait de certification et les modalités de mise en œuvre de la réversibilité de la prestation d'hébergement de données de santé ;

Le chargé des systèmes d'information de l'AFA est le référent contractuel à contacter par le titulaire pour le traitement des incidents ayant un impact sur les données de santé hébergées.

Le titulaire a interdiction d'utiliser les données de santé hébergées à d'autres fins que l'exécution de l'activité d'hébergement de données de santé.

Le titulaire s'engage à restituer, à la fin de la prestation, la totalité des données de santé au responsable de traitement de l'AFA.

Le titulaire s'engage à détruire, à la fin de la prestation, les données de santé après l'accord formel du responsable de traitement et sans en garder de copie.

2.4. Maintenance corrective

Au titre de l'assistance, le titulaire mettra tout en œuvre pour répondre aux questions posées par l'AFA concernant l'utilisation de l'application et aider l'AFA dans cette utilisation.

La maintenance corrective concerne tous les incidents de fonctionnement et de blocage applicatif rapportés par l'AFA ou constatés par le titulaire. Pour cela, il recourt à des actions correctives faisant suite à des incidents. Des actions de maintenance pourront être prises à l'initiative du titulaire après information de l'AFA.

Les actions liées à la maintenance corrective seront réalisées dans les locaux du titulaire du marché.

Les actions correctives réalisées seront intégrées au sein d'un patch correctif et feront l'objet de documentation.

Le titulaire décrit dans son mémoire technique le périmètre de la prestation de maintenance (erreurs couvertes et exclusions) et le mode de traitement des incidents selon la qualification de ces derniers. Il est notamment attendu une description précise du traitement des incidents bloquants.

Il décrit également l'organisation de la maintenance corrective et les délais de prise en compte des demandes de l'AFA, de mise en place des corrections et des solutions de contournement par type d'incident.

Le titulaire décrira dans son mémoire technique l'outil de gestion des demandes, permettant à l'AFA de déposer des demandes de maintenance, d'en suivre l'avancement et de valider les actions de maintenance corrective. Dans le cas où le titulaire est le propriétaire de l'outil mis en place, il s'engage à fournir :

- Une copie de la base de données liée à l'outil, à la demande de l'AFA, en cours de marché ;
- Une copie de la base de données liée à l'outil à la fin de la phase de réversibilité.

2.5. Maintenance évolutive ou adaptative

La maintenance évolutive comprend les demandes d'évolutions et la maintenance adaptative.

La maintenance évolutive est une prestation qui sera mise en œuvre, au fur et à mesure des besoins, par l'émission de bons de commande établis sur la base de l'estimation financière préparée par le titulaire en fonction de la grille tarifaire incluse dans le bordereau des prix.

2.5.1. Demandes d'évolution

Suite à la réception d'une demande d'évolution, le titulaire fait une estimation du temps nécessaire pour analyser la modification et son impact sur l'application. L'analyse de la demande est soumise à l'AFA.

Après accord de l'AFA, une proposition détaillée et chiffrée de réalisation de la modification, décrivant les principes d'implantation ainsi que les charges et délais lui est émise.

Les activités couvertes par la prestation sont les suivantes : étude d'impact, devis, spécifications détaillées fonctionnelles et ou techniques, conception et réalisation, intégration, tests de non régression, élaboration des jeux de tests le cas échéant, recette AFA et correction du titulaire, mise à niveau de la documentation et livraison).

2.5.2. Maintenance adaptative

La maintenance adaptative concerne principalement les impacts sur l'application de modifications externes telles que le changement du système d'exploitation, de versions logicielles ou progiciels. Suite à la demande de l'AFA ou à l'initiative du titulaire, ce dernier fera une étude d'impact et proposera une proposition détaillée et chiffrée de réalisation de la modification, décrivant les principes d'implantation ainsi que les charges et délais. L'AFA sera libre d'accepter ou de refuser la mise en réalisation de l'adaptation. Les activités couvertes et le processus sont identiques aux demandes d'évolution.

2.6. Réversibilité

Cette prestation définit les conditions selon lesquelles le titulaire redonne à un prestataire tiers la maîtrise de l'application maintenue.

La réversibilité de la maintenance et de l'hébergement donne lieu au paiement d'un forfait.

Sa mise en œuvre intervient dans les cas suivants :

- Le terme du marché ;
- La non-reconduction du marché ;
- La résiliation anticipée.

La réversibilité se déroule parallèlement aux travaux de maintenance et d'hébergement, et est sans incidence sur ceux-ci. La durée de la prestation ne peut pas être supérieure à trois mois. C'est une période de recouvrement, pendant laquelle les nouveaux intervenants seront obligatoirement associés à la maintenance. Le titulaire précisera dans sa proposition l'organisation qu'il préconise et la charge de travail correspondante. Il élabore le plan de réversibilité dont la forme et le contenu seront précisés dans un Plan d'Assurance Qualité validé.

La validation du plan de réversibilité est un préalable au début de la période de réversibilité.

Dans tous les cas, les opérations de transfert se dérouleront dans des conditions de temps et de lieu similaires à la prestation de prise en charge de la maintenance corrective et de l'hébergement.

Pendant toute la durée de cette prestation, le titulaire du marché reste pleinement responsable, au titre de son obligation de résultat qui court jusqu'à la fin de l'exécution du marché.

Un groupe projet, défini à cette occasion, se réunira au moins deux fois par mois, fera un état de l'avancement de l'opération de réversibilité et notifiera tous les dysfonctionnements ayant un impact sur les délais de la prestation.

La prestation de réversibilité une fois déclenchée, ne peut plus être interrompue.

2.6.1. Répartition des tâches et des responsabilités

Pour la réversibilité, on peut distinguer deux grands types de tâches :

- Les tâches de transfert : transmission de tout ce qui a été identifié dans le plan de réversibilité comme devant être transféré ;
- Les tâches de création : définition et installation de tout ce qui est nécessaire pour assurer la nouvelle maintenance applicative et l'hébergement, en plus de ce qui est transféré.

La répartition des tâches s'effectuera selon les modalités exposées dans le tableau ci-dessous. Certaines de ces tâches pourront être ajustées lors de la mise en place du plan de réversibilité.

Tâches	AFA	Titulaire	Nouveau Titulaire
Rédaction du plan de réversibilité	V	R	
Installation des nouveaux matériels technique et logiciel			R
Transfert des moyens techniques récupérables		R	R
Transfert des procédures récupérables		R	V
Transfert des procédures à adapter	R	R	V
Transfert ou transmission du paramétrage des outils de suivi	R	R	V
Transfert des informations	R	R	V
Formation aux métiers (aspect fonctionnel)	R		R
Recette des procédures et du paramétrage des nouveaux moyens	V		R
Transfert des données à traiter	V	R	R
Mise en service des nouveaux moyens			R
Prise en main de l'exécution de la maintenance et de l'hébergement par la nouvelle équipe	V		R
Recette de réversibilité	R	R	
Assistance complémentaire (si nécessaire)		R	R

R : Responsable V : Vérification

2.6.2. Modalités de validation

L'absence d'un élément faisant partie du dossier (codes sources, outils développés pour la réalisation des prestations, documentation complète mise à jour, ...) entraîne le rejet de la livraison. Ces éléments seront listés dans le plan de réversibilité.

Le groupe projet s'assurera que les actions prévues ont bien été menées, et vérifiera la complétude et la qualité des produits livrés :

- Une erreur dans la documentation (produite par le titulaire) dédiée à la réversibilité d'une application sera considérée comme un incident. Au-delà de 10 erreurs dans un document, celui-ci est rejeté. Une non-conformité aux exigences énoncées dans le Plan de réversibilité entraîne le rejet de la validation ;
- Le non fonctionnement, dans l'environnement du nouveau titulaire, des sources des applications et des outils développés pour la réalisation des prestations entraîne le rejet de la validation.

Si tout est conforme, l'admission des prestations sera constatée par un procès-verbal d'admission, établi par l'AFA, sur proposition du groupe projet.

2.6.3. Engagements liés à la capacité de réversibilité du titulaire

Dès la validation de la prestation de prise en charge de la maintenance corrective et de l'hébergement, le titulaire doit garantir la réversibilité de la maintenance, et prendre toutes les précautions particulières de sauvegarde et de transfert de compétences pour qu'il soit possible d'assurer à tout moment la reprise des prestations par un autre tiers. Pour cela, il s'engage à documenter les procédures et outils mis en œuvre, que ce soit pour l'exploitation ou pour la maintenance applicative et l'hébergement, et à garder à jour cette documentation.

3. Fourniture et documentation

Le Titulaire fournira en tant que de besoin toute la documentation relative à l'application et la met à jour pendant toute la durée du marché, à savoir et à minima :

- Le programme d'installation de l'application et de l'ensemble des logiciels, progiciels et outils nécessaires à l'utilisation de l'application et à son développement transmis sur un support d'information lisible par les postes de travail ;
- L'ensemble des licences des logiciels et progiciels permettant l'utilisation de l'applicatif ainsi que les licences et documentations (version française) de l'ensemble des outils nécessaires au développement de l'application, l'ensemble étant cohérent et adapté à l'architecture technique de la solution ;
- Les sources de l'application sur un support d'information lisible ;
- La documentation complète validée de l'application rédigée en français, mise à jour pendant toute la durée du marché ;
- La documentation technique validée de l'application (manuel de référence, guide d'installation et de paramétrage, guide de configuration technique...) rédigée en français et mise à jour pendant toute la durée du marché ;
- Le manuel d'utilisation validé de l'application rédigé en français, et mise à jour pendant toute la durée du marché ;
- Le manuel d'exploitation validé de l'application rédigé en français, et mis à jour pendant toute la durée du marché ;
- La de la documentation relative à la politique de sécurité et de sauvegarde.

Le titulaire détaillera dans son mémoire technique la documentation mise à disposition de l'AFA, les modalités et les délais de de fourniture et de mise à jour de celle-ci et les modalités de gestion des versions et configuration pour permettre à l'AFA une traçabilité des éléments documentaires et logiciels.

4. Organisation du projet

4.1. Equipe de l'AFA

La direction de l'AFA assure la Maîtrise d'Ouvrage (MOA) du projet. Elle a pour responsabilité de définir le cahier des charges et par conséquent les besoins, le budget, le calendrier prévisionnel ainsi que les objectifs à atteindre.

Le chargé des systèmes d'information de l'AFA assurera le suivi du projet pour le compte de l'AFA. Il sera assisté par un consultant MOA spécifiquement désigné pour le projet.

L'AFA pourra mobiliser d'autres agents de la structure (experts métier) en fonction des besoins.

4.2. Equipe du titulaire

Le titulaire assure la Maîtrise d'œuvre du projet. Il désignera un chef de projet qui sera l'interlocuteur unique pour l'AFA. Il proposera une équipe adaptée au contexte et aux structures mises en place et mettra en œuvre l'organisation et les moyens nécessaires pour mener à bien le projet.

La mission du chef de projet du titulaire sera, à minima :

- D'assurer l'interface entre ses équipes et les représentants de l'AFA ;
- De veiller au bon déroulement du projet et à la bonne exécution des travaux.

Le titulaire affectera des personnels qualifiés compétents dans les environnements et outils utiles à la réalisation des prestations décrites dans le présent document.

Le titulaire garantira la permanence de la connaissance applicative et des compétences techniques des intervenants de l'équipe qu'il affectera.

Le titulaire indiquera précisément à l'AFA les personnels affectés à la prestation, les départs et les arrivées, en particulier dans le cadre des obligations de confidentialité.

Le titulaire informera l'AFA de tous les changements opérés dans la composition de l'équipe chargée de la prestation.

Le mémoire technique inclut une présentation de l'équipe proposée pour l'exécution des prestations et du rôle respectif de chaque membre de l'équipe.

4.3. Structure du projet

Le titulaire proposera dans son mémoire technique le mode d'organisation envisagé pour l'exécution des prestations en distinguant le suivi général du marché du suivi opérationnel. Il détaillera l'organisation spécifique à chaque prestation (élaboration de la nouvelle application, maintenance, transfert de compétence...) et les modes d'échange entre lui et l'AFA. Le titulaire détaillera le mode d'organisation spécifique envisagé pour l'élaboration de l'application.

Le mode d'organisation proposé devra permettre à l'AFA de suivre et de contrôler de manière précise et régulière l'avancement des prestations, d'être informée des risques et difficultés rencontrées et de disposer de toutes les informations utiles à la prise de décision liées à l'exécution des prestations.

Le titulaire proposera dans son mémoire technique les différents indicateurs trimestriels nécessaires à l'évaluation de la prestation notamment de maintenance et d'hébergement comprenant à minima la gestion des incidents, l'état d'avancement des prestations en

cours et les réalisations du trimestre, les évènements exceptionnels et les prévisions d'exécution du trimestre suivant..

5. Lieux d'exécution des prestations

Les lieux d'exécution des différentes prestations sont les suivants :

- Les prestations seront réalisées dans les locaux du titulaire ;
- Les réunions du groupe projet auront lieu en visioconférence, dans les locaux de l'AFA ou du titulaire ;
- Les réunions du comité de pilotage auront lieu en visioconférence, dans les locaux de l'AFA ou du titulaire ;
- Les vérifications seront réalisées dans les locaux de l'AFA.

6. Délais

Le titulaire devra respecter les délais indiqués dans le présent document ou dans le CCAP, dans son mémoire technique ou précisés spécifiquement.