



EXTRAIT DU REGISTRE DES DECISIONS
DE LA COMMISSION PERMANENTE

Commission permanente du **13 février 2017**

Décision n° **CP-2017-1467**

commune (s) :

objet : Fourniture d'une plateforme de facturation et de dématérialisation des échanges entre la Métropole de Lyon et les services d'aide à domicile (SAAD) et d'un service de télégestion basé sur un serveur vocal interactif et prestations associées - Lancement de la procédure d'appel d'offres ouvert - Autorisation de signer l'accord-cadre

service : Direction générale déléguée au développement économique, à l'emploi et aux savoirs - Direction de l'innovation numérique et des systèmes d'information

Rapporteur : Madame la Vice-Présidente Dognin-Sauze

Président : Monsieur Gérard Collomb

Date de convocation de la Commission permanente : vendredi 3 février 2017

Secrétaire élu : Monsieur Damien Berthilier

Affiché le : mardi 14 février 2017

Présents : MM. Collomb, Kimelfeld, Mme Vullien, MM. Bret, Da Passano, Mme Guillemot, M. Abadie, Mme Picot, MM. Le Faou, Philip, Passi, Mme Dognin-Sauze, MM. Colin, Charles, Brumm, Mme Le Franc, MM. Crimier, Barral, Mme Farih, M. Claisse, Mme Laurent, M. Llung, Mmes Vessiller, Cardona, MM. Vincent, Rousseau, Desbos, Mme Bouzerda, M. Berthilier, Mme Frier, MM. Képénékian, Eymard, Mme Rabatel, MM. Calvel, Barge, Bernard, Rudigoz, Pouzol, Sellès, Mmes Brugnera, Baume, M. George, Mme Belaziz, M. Suchet, Mme Piantoni.

Absents excusés : MM. Galliano (pouvoir à M. Abadie), Vesco (pouvoir à M. Bernard).

Commission permanente du 13 février 2017**Décision n° CP-2017-1467**

objet : **Fourniture d'une plateforme de facturation et de dématérialisation des échanges entre la Métropole de Lyon et les services d'aide à domicile (SAAD) et d'un service de télégestion basé sur un serveur vocal interactif et prestations associées - Lancement de la procédure d'appel d'offres ouvert - Autorisation de signer l'accord-cadre**

service : Direction générale déléguée au développement économique, à l'emploi et aux savoirs - Direction de l'innovation numérique et des systèmes d'information

La Commission permanente,

Vu le projet de décision du 1 février 2017, par lequel monsieur le Président expose ce qui suit :

Le Conseil, par sa délibération n° 2015-0004 du 16 janvier 2015 modifiée, a délégué à la Commission permanente une partie de ses attributions. Le dossier présenté ci-après entre dans le cadre de cette délégation, selon l'article 1.22.

I - Contexte du renouvellement du marché existant

Les personnes âgées et en situation de handicap, bénéficiaires de l'aide personnalisée d'autonomie (APA), de la prestation de compensation du handicap (PCH) ou de l'aide-ménagère (aide sociale) sont soutenues par les services d'aide et d'accompagnement à domicile (SAAD) et peuvent recourir, pour l'APA et la PCH, à l'un des 200 SAAD recensés sur le territoire métropolitain.

Afin d'enregistrer les interventions réalisées au domicile des bénéficiaires de l'APA et de la PCH par les SAAD, un service de télégestion a été mis en place. Il permet de proposer une prise en charge de qualité et un contrôle des interventions. Le dispositif permet également la simplification de la facturation des prestations et la communication d'informations sur les droits des bénéficiaires grâce à une mise à jour bi-hebdomadaire.

Suite à une procédure d'appel d'offres ouvert, le Conseil général avait attribué le service de télégestion à l'entreprise APOLOGIC par un marché à bons de commandes de 4 ans reconductible annuellement et notifié le 24 octobre 2012 sous le numéro 2012-12065.

Ce marché a fait l'objet d'un avenant de transfert partiel du Conseil général du Rhône à la Métropole de Lyon au 1er janvier 2015, pour un montant global maximum de 627 070 € HT, soit 752 484 € TTC.

Un avenant a été signé le 29 août 2016 par la Métropole de Lyon dans le but de prolonger le marché jusqu'au 6 mai 2018 et a porté également le montant total du marché à 872 070 € HT, soit 1 046 484 € TTC.

Cet avenant se justifie par la promulgation de la loi n° 2015-1776 du 28 décembre 2015 relative à l'adaptation de la société au vieillissement. Elle redéfinit notamment le rôle de la Métropole dans la construction des politiques d'autonomie. La Métropole devient l'autorité de tutelle des SAAD et, à ce titre, est garante de la qualité des services qu'ils proposent. Ces nouvelles compétences devaient être prises en compte dans la rédaction du projet métropolitain des solidarités (PMS) qui sera finalisé en 2017.

À ce titre, la Métropole a donc mené une étude dans l'objectif général d'améliorer la qualité des prestations apportées aux bénéficiaires de l'APA et de la PCH. Les résultats ont été pris en compte dans la détermination du besoin du futur marché.

II - Les enjeux

Ainsi, il est décidé de lancer un marché dans le secteur des prestations d'aide humaine à domicile réalisées dans le cadre de l'APA délivrées aux personnes âgées dépendantes (PA) et de la PCH délivrée aux personnes handicapées (PH) avec un choix de solution pouvant être étendu à d'autres domaines comme l'aide-ménagère (aide sociale) et l'enfance pour les techniciens d'intervention sociale et familiale (TISF). Il est prévu de généraliser le dispositif qui sera mis en place à l'ensemble des SAAD intervenant sur le territoire de la Métropole.

L'enjeu principal de cette opération est double :

- garantir l'effectivité des prestations définies dans les plans d'aide à domicile, financées par la Métropole de Lyon,
- simplifier le processus de facturation des SAAD envers la Métropole, tant pour les SAAD que pour les services internes de la direction de la vie à domicile (DVAD).

Par ailleurs, la solution devra permettre un suivi qualitatif des prestations délivrées par les SAAD et améliorer l'efficacité de la communication entre les différents acteurs, notamment en ce qui concerne les changements de situation des bénéficiaires.

Le marché aura donc pour objet la fourniture, la mise en œuvre et l'hébergement en mode SaaS (Software As A Service) d'une plateforme de facturation et de dématérialisation des échanges entre les acteurs de l'aide à domicile. Le terme SaaS (Software as a Service), est utilisé pour désigner une application, mise à disposition à distance par un fournisseur, et accessible par le biais d'un navigateur Internet. Elle est aussi louée, au mois ou à l'usage. Avec le SaaS, le paiement à la consommation permet en outre d'ajuster les dépenses ce qui est un moyen aussi d'optimiser les coûts.

La solution retenue permettra :

- de dématérialiser les échanges entre la collectivité et les SAAD notamment en ce qui concerne les plans d'aide, les données de télépointage et les factures mensuelles,
- de produire automatiquement les factures dématérialisées en fonction des plans d'aide et des heures réalisées à domicile qui ont été enregistrées, en prenant en compte la mise à jour des plans d'aide à effet rétroactif,
- de produire les statistiques permettant un suivi qualitatif et quantitatif des prestations effectuées dans le cadre de ces mêmes plans d'aide,
- d'améliorer la communication entre les SAAD et la Métropole pour une meilleure réactivité suite aux changements de situation des bénéficiaires,
- et enfin, de mettre en œuvre un espace dédié aux bénéficiaires et leurs proches sur un portail internet.

Ce sont les données de télégestion (ou télépointage des interventions réalisées à domicile) qui permettent de garantir l'effectivité des prestations prises en charge par la Métropole de Lyon. Elles sont produites de deux manières :

- par l'intermédiaire d'un serveur vocal interactif (SVI) permettant aux intervenants d'enregistrer en temps réel, le pointage de leurs heures en utilisant le téléphone fixe ou mobile des bénéficiaires. Ce service fait intégralement partie de la fourniture de ce marché. Il est proposé, par la Métropole, aux SAAD qui ne sont pas équipés.
- par télétransmission des données produites par les SAAD équipés de leur propre système de télégestion (en général une application mobile).

Le marché devra permettre au candidat devenu titulaire de généraliser la télégestion (quel que soit le mode de production des données) à l'ensemble des SAAD réalisant des interventions sur le territoire de la Métropole, et de les accompagner dans cette démarche.

III - Choix de la procédure pour le renouvellement du marché :

Le marché ferait l'objet d'un accord-cadre à bons de commandes, conformément aux articles 78 et 80 du décret n° 2016-360 du 25 mars 2016, conclu pour une durée ferme de 2 ans, reconductible de façon expresse une fois 2 années. Il comporterait un engagement de commandes minimum de 180 000 € HT (soit 216 000 € TTC) et maximum de 725 000 € HT (soit 870 000 € TTC) pour la durée ferme du marché. Les montants relatifs à la période ferme sont identiques pour la période de reconduction.

La présente décision a pour objet le lancement d'une procédure en vue de l'attribution de ces prestations ainsi que d'autoriser monsieur le Président à signer le marché.

Les prestations pourraient être attribuées à la suite d'une procédure d'appel d'offres ouvert, conformément aux articles 25, 33, 66 à 68 du décret n° 2016-360 du 25 mars 2016.

Il est donc proposé à la Commission permanente d'autoriser monsieur le Président à signer ledit accord-cadre, conformément à l'article L 3221-1 du code général des collectivités territoriales ;

Vu le dit dossier ;

DECIDE

1° - Approuve le lancement de la procédure en vue de l'attribution de l'accord-cadre à bons de commandes de prestations de fourniture d'une plateforme de facturation et de dématérialisation des échanges entre la Métropole de Lyon et les services d'aide à domicile (SAAD) et d'un service de télégestion basé sur un serveur vocal interactif, et prestations associées.

2° - Autorise, dans le cas où la procédure d'appel d'offres est déclarée infructueuse, monsieur le Président à poursuivre selon le cas, soit par voie de marché négocié sans publicité ni mise en concurrence en vertu de l'article 30-I-2° du décret n° 2016-360 du 25 mars 2016 ou par voie d'un nouvel appel d'offres, en vertu des articles 25, 33, 66 à 68 du décret n° 2016-360 du 25 mars 2016, soit par voie de procédure concurrentielle avec négociation en vertu de l'article 25-II-6° du décret susvisé.

3° - Les offres seront choisies par la commission permanente d'appel d'offres de la Métropole.

4° - Autorise monsieur le Président à signer l'accord-cadre à bons de commandes de prestations : fourniture d'une plateforme de facturation et de dématérialisation des échanges entre la Métropole et les services d'aide à domicile (SAAD) et d'un service de télégestion basé sur un "serveur vocal interactif", et prestations associées ainsi que tous les actes y afférents, pour un montant minimum de 180 000 € HT, soit 216 000 € TTC et maximum de 725 000 € HT, soit 870 000 € TTC pour la durée ferme de 2 ans. Ces montants sont identiques pour la période reconductible, de façon expresse une fois 2 années, soit un montant global minimum de 360 000 € HT, soit 432 000 € TTC et maximum de 1 450 000 € HT, soit 1 740 000 € TTC.

5° - La dépense d'investissement correspondante sera imputée sur l'autorisation de programme globale P28 - Fonctionnement de l'institution, individualisée sur l'opération n° 0P28O4965 le 2 novembre 2015.

6° - Le montant à payer sera imputé sur les crédits inscrits et à inscrire au budget principal :

- exercices 2017 et suivants - compte 2051 - fonction 020,
- exercices 2018 et suivants - compte 611 - fonction 020.

Et ont signé les membres présents,
pour extrait conforme.

Reçu au contrôle de légalité le : 14 février 2017.