

N° 10/11.2023

Morges, le 11 septembre 2023

DEMANDE DE CRÉDIT POUR MARCHÉ PUBLIC-REPLACEMENT LOGICIEL CSE KIBE

Monsieur le Président, Mesdames, Messieurs,

1. PREAMBULE

Depuis sa création en 2009, Le Réseau AJEMA fait usage du logiciel Kibe pour la gestion administrative des garderies, des Unités d'accueil pour écoliers (JAPE) et de l'Accueil en milieu familial. L'objectif de l'acquisition de ce logiciel par l'ARASMAC était de permettre une gestion plus efficace des tâches administratives au sein des structures d'accueil affiliées à l'AJEMA.

CSE Kibe, une entreprise suisse, fournit ses services à pas moins de 1'200 entités en Suisse et au Liechtenstein, et son logiciel équipe 27 des 33 réseaux d'accueil de jour dans le canton de Vaud.

Les principales fonctionnalités du logiciel Kibe ont été mises à profit pour :

- Gestion de la liste d'attente centralisée
- Gestion des personnes, communes et entreprises
- Gestion des contrats
- Gestion de la facturation
- Divers statistiques et rapports
- Communication entre tous les utilisateurs/acteurs du Réseau

L'utilisation du logiciel Kibe a contribué à l'amélioration de la gestion administrative au sein du Réseau AJEMA pendant les premières années de fonctionnement du Réseau.

Mais malgré les avantages mentionnés ci-dessus, plusieurs points d'insatisfaction ont été relevés dès le début de l'implémentation et persistent en influençant négativement l'expérience utilisateur. Les coûts de maintenance et les problèmes de fonctionnement, en dépit de frais de programmation élevés qui nous ont été facturés, n'ont pas permis de solutionner les différentes insatisfactions que nous développons, ci-dessous.

2. SITUATION ACTUELLE

Comme mentionné plus haut, plusieurs points d'insatisfaction liés au logiciel CSE Kibe ont été relevés, en particulier en ce qui concerne le module appelé "Portail". Celui-ci a pour objectif principal de permettre aux familles de s'inscrire en ligne pour demander une place d'accueil, visant ainsi à éliminer la saisie manuelle des informations et à faciliter le transfert d'informations avec les familles. Cependant, dans la pratique, l'utilisation du Portail n'est pas suffisamment intuitive pour les parents. Il arrive par exemple fréquemment que des familles pensent avoir soumis leur demande de placement, alors qu'en réalité, elles n'ont pas finalisé leur inscription ou ne l'ont pas soumise correctement.

Actuellement, environ 600 dossiers restent non finalisés sur le Portail. De plus, il est important de noter que des cas se présentent régulièrement où des parents disparaissent de la liste d'attente, alors même qu'ils ont reçu automatiquement un e-mail de confirmation du système les informant de leur inscription réussie.

Ces situations ont des répercussions sur les placements effectués et sapent la confiance des familles envers l'AJEMA. Depuis 2020, plusieurs milliers de francs ont déjà été investis pour résoudre les différents problèmes du système, avec peu de succès malheureusement.

Il convient également de souligner que pour la gestion administrative de l'Accueil en milieu familial, notamment en ce qui concerne les salaires, le logiciel nécessite de nombreuses manipulations manuelles de la part de notre équipe administrative, ce qui génère des coûts et de potentielles erreurs.

En résumé, les utilisateurs au sein des lieux d'accueil se plaignent globalement de problèmes quotidiens liés au logiciel, qui vont de bugs mineurs à des problèmes plus graves, en particulier lors des mises à jour mensuelles du logiciel.

Il est également important de noter que les coûts annuels de maintenance et de résolution des divers problèmes se décomposent comme suit :

	2018	2019	2020	2021	2022	2023 (06)
Maintenance Kibe	5 137.10	6 585.15	16 276.30	28 434.65	30 393.45	79 445.30
Logiciels & licences Kibe	44 413.90	95 139.05	34 398.90	18 823.05	28 133.00	23 167.35
Total	49 551.00	101 724.20	50 675.20	47 257.70	58 526.45	102 612.65

Malgré sa position dominante sur le marché pendant plusieurs années, le fournisseur n'est pas en mesure de répondre aux diverses demandes formulées par l'AJEMA. Par conséquent, un changement d'outil est envisagé. Cette démarche a d'ailleurs déjà été entreprise par d'autres réseaux d'accueil. De notre côté, nous avons déjà auditionné plusieurs entreprises pouvant répondre à nos besoins et la proposition est à présent de valider la démarche afin d'entreprendre un changement via un appel d'offre de marché public compte tenu des montants.

3. EXIGENCES PAR RAPPORT AU NOUVEAU LOGICIEL

Notre futur logiciel doit impérativement fournir une expérience utilisateur de qualité. Il devra entre autres offrir aux utilisateurs un espace personnel intuitif qui leur permettra de gérer leur contrat d'accueil de manière efficace. De plus, il devra inclure des fonctionnalités telles que la possibilité de signer en ligne, de soumettre des demandes de modification de contrat, et de minimiser considérablement l'utilisation de documents papier.

L'un des objectifs clés de ce logiciel doit être la simplification et l'automatisation du processus de facturation. Cela contribuerait à réduire les risques de contentieux en garantissant que toutes les transactions soient documentées de manière transparente. Un processus de facturation automatisé peut également contribuer à réduire les erreurs humaines, améliorant ainsi la précision des factures et minimisant les problèmes de facturation qui pourraient survenir.

Il est également primordial que nous puissions jouer un rôle actif dans la personnalisation du futur logiciel afin qu'il puisse répondre pleinement à nos besoins spécifiques et intégrer nos réalités opérationnelles. Pour ce faire, nous souhaitons que des utilisateurs de l'AJEMA participent activement à des séances de travail avec le fournisseur du logiciel. Ces séances de travail devraient permettre une communication ouverte et continue, ainsi qu'une collaboration étroite pour s'assurer que le logiciel soit adapté à nos besoins uniques.

Objectifs du futur logiciel :

- Etre clair et transparent
- Faciliter l'expérience utilisateur
- Simplifier et automatiser la facturation
- Personnaliser pour répondre à nos besoins spécifiques

De plus, en ce qui concerne le contrat de maintenance, il est impératif qu'il soit clair et transparent. Un contrat de maintenance bien défini contribuera à assurer que le logiciel reste opérationnel et à jour, tout en permettant une gestion maîtrisée des coûts. Il devra inclure des dispositions spécifiques sur les niveaux de service, les délais de réponse aux problèmes, les mises à jour logicielles et les coûts associés. Une compréhension claire de ces aspects est l'un des éléments essentiels pour garantir le succès de l'implémentation du futur logiciel, pour une gestion efficace de notre environnement opérationnel, et pour aider également à éviter les surprises financières.

En résumé, le futur logiciel devra offrir une expérience utilisateur fluide en permettant la gestion des contrats d'accueil, la signature en ligne et la gestion des modifications de contrat, tout en incluant une automatisation du processus de facturation visant à réduire les risques de litiges et d'erreurs. Cette approche moderne contribuera à améliorer l'efficacité globale de l'entreprise et à offrir une meilleure expérience aux clients.

4. PROPOSITION

Donner un mandat afin de prévaloir une offre de marché public à CHF 20'000.- pour traiter la meilleure solution. Le mandat consistera en un accompagnement afin d'atteindre les objectifs, notamment la rédaction d'un cahier des charges propre au marché public.

5. ECHEANCIER OPERATIONNEL

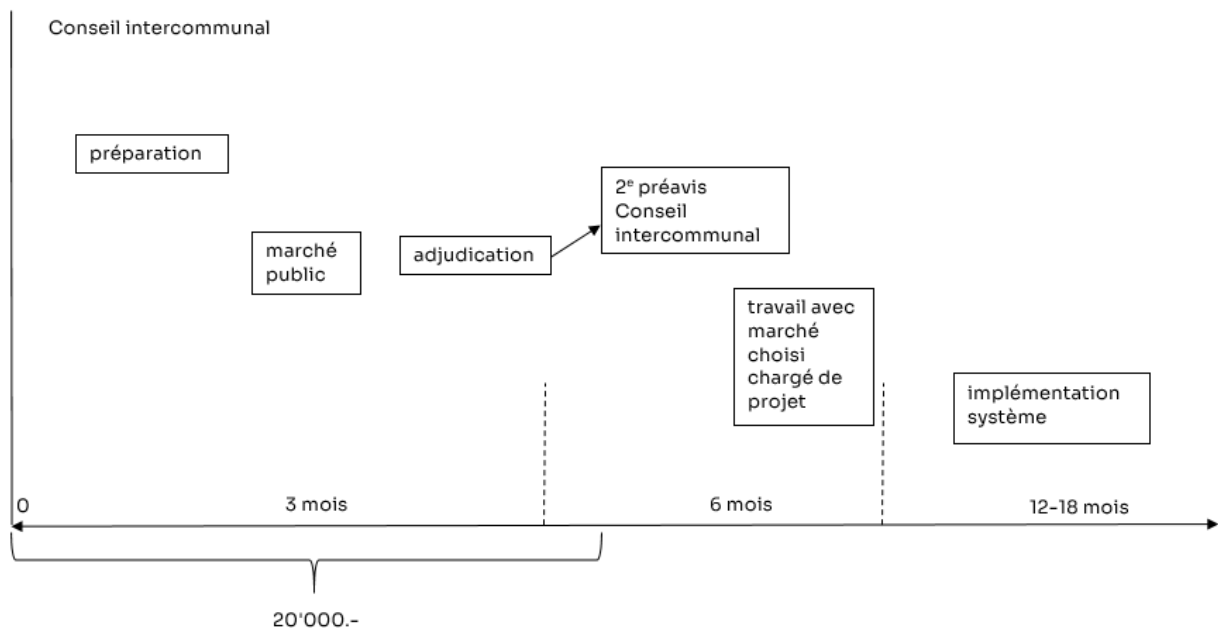
Une procédure de marché public a une durée moyenne d'environ 20 semaines. Cependant, lorsqu'il s'agit de mettre en œuvre un nouveau logiciel métier à l'échelle de l'AJEMA qui compte 31 lieux d'accueil, il est important de comprendre que ce processus doit être piloté avec prudence en raison de sa complexité et de ses exigences spécifiques.

L'implémentation d'un nouveau logiciel métier à l'échelle de l'AJEMA est un projet qui prendra environ 2 ans pour être mené à bien. Ce laps de temps comprend généralement toutes les étapes du projet, depuis la planification initiale jusqu'à la mise en service complète du logiciel ainsi que l'intégration des exigences spécifiques de l'AJEMA pour répondre à ses besoins uniques.

A noter qu'il est possible que l'implémentation nécessite l'engagement d'un chargé de projet dédié pendant plusieurs mois dont le rôle crucial sera d'assurer la gestion efficace du projet, la coordination des différentes parties prenantes et le respect des échéances.

C'est un projet d'envergure à l'échelle de l'AJEMA qui vise à améliorer l'efficacité administrative, à avoir une gestion des coûts accrue mais également une expérience utilisateur qui sera génératrice de confiance.

Schéma de visualisation des opérations : (prévisions)



6. CONCLUSIONS

Vu ce qui précède, nous vous prions, Monsieur le Président, Mesdames, Messieurs, de bien vouloir voter les conclusions suivantes :

LE CONSEIL INTERCOMMUNAL DE L'ARASMAC

- vu le préavis du Comité de direction,
- après avoir pris connaissance du rapport de la commission chargée de l'étude de cet objet,
- considérant que cet objet a été porté à l'ordre du jour,

d é c i d e :

- 1) D'octroyer un crédit d'étude d'un montant de CHF 20'000.- pour la mise en place des démarches liées au marché public pour le remplacement du logiciel métier utilisé au sein des structures membres de l'AJEMA.
- 2) Le montant du crédit d'études serait intégré au compte 3185.00.73300 dans les comptes 2023.

Adopté par le Comité de direction dans sa séance du 5 octobre 2023.

Au nom de l'ARASMAC

Valérie Induni
Présidente

Anthony Vieira
Directeur

Préavis présenté au Conseil intercommunal en séance du 30 novembre 2023.