CENTRE MANARA POUR l’écoute et l’orientation des femmes survivantes / victimes de violence

Juin 2020

Cahier des charges MANARA-NET

**Table des matières**

[I. Présentation générale « CENTRE MANARA » 3](#_Toc41244603)

[II. Organigramme général de l’association 4](#_Toc41244604)

[III. Présentation du projet 4](#_Toc41244605)

[1. Objectifs 4](#_Toc41244606)

[2. Scope du projet 5](#_Toc41244607)

[3. Organisation du projet 5](#_Toc41244608)

[4. Planning du projet 5](#_Toc41244609)

[IV. Informations administratives et réglementaires 6](#_Toc41244610)

[1. Règlement 6](#_Toc41244611)

[2. Conditions du prestataire 6](#_Toc41244612)

[3. Obligations 6](#_Toc41244613)

[4. Interprétation 6](#_Toc41244614)

[5. Réserve 6](#_Toc41244615)

[6. Modification du projet 6](#_Toc41244616)

[7. Responsabilité 6](#_Toc41244617)

[8. Confidentialité 6](#_Toc41244618)

[9. Démonstration 7](#_Toc41244619)

[10. Modalités de remise de l’offre 7](#_Toc41244620)

[V. Propositions 8](#_Toc41244621)

[VI. Conclusion 15](#_Toc41244622)

[VII. Annexes 16](#_Toc41244623)

# Présentation générale du Centre « MANARA »

Date de création : le 02 février 2014

Activités :

* Inauguré au Kef le 02 février 2014, le Centre Manara est le premier centre offrant des services d’écoute, de prise en charge et d’orientation pour les femmes survivantes de violences dans le Nord-Ouest Tunisien. Ce centre a été mis en place par l’Association Femme et Citoyenneté (AFC) dans le cadre du projet de « Prévention de la violence fondée sur le genre et accompagnement des femmes victimes de violence dans le Nord- Ouest tunisien» financé par l’UE et mené par l’AFC en partenariat avec la Fondation CIDEAL de Coopération et de Recherche et l’Office National de la Famille et de la Population.
* Cette structure de proximité regroupe une équipe de professionnelles (écoutante, assistante juridique assistante sociale, avocat-e-s, médecin) et de bénévoles et offre différents services pour les femmes victimes de violences :
	+ Ligne d’assistance et d’écoute téléphonique gratuite et anonyme (numéro vert : 80 101 400) ;
	+ Service juridique
	+ Service de prise en charge sociale ;
	+ Appui à l’insertion professionnelle ;
	+ Groupes de paroles.

Le travail de réhabilitation des femmes survivantes/victimes de violences se réalise de manière individuelle et groupale à travers une approche féministe en respect avec la volonté des femmes, et basé sur le principe de confidentialité.

# Organigramme général de l’association

# Présentation du projet MANARA-NET

Ce projet consiste en la mise en place d’un système de Gestion de traitement de l’ensemble des données relatives aux bénéficiaires du centre MANARA pour l’écoute et l’orientation des femmes survivantes/victimes de violence sous la responsabilité de l’Association Femme et citoyenneté ( AFC) . Aujourd’hui, l’association rencontre des difficultés quant à la valorisation de ses données ainsi qu’au niveau de l’analyse de ses prestations et des solutions d’accompagnement qu’elle préconise.

Egalement, le centre MANARA souhaite améliorer la qualité et la précision des données échangées entre ses équipes. Ceci pour analyser plus en profondeur son activité et ainsi être capable de mieux optimiser ses actions.

## Objectifs

Les objectifs de MANARA-NET sont multiples :

* Valoriser et suivre les informations sur les bénéficiaires
* Valoriser les services des parties prenantes.
* Suivre l’évolution des dossiers des bénéficiaires
* Suivre l’activité des intervenant.e.s en temps réel
* Détecter les anomalies récurrentes pour déclencher des plans d’actions efficaces
* Créer un canal de communication unique entre l’ensemble des intervenant.s.es :
	+ Permettre une traçabilité des demandes et actions
	+ Optimiser l’activité plus efficacement
	+ Normaliser et ordonner le fonctionnement
	+ Limiter les actions peu utiles
* Produire des rapports /statistiques

## Scope du projet

Ce projet a pour but la mise en place d’une solution logicielle permettant la gestion informatique des informations et des services présentés aux bénéficiaires du centre MANARA.

En aucun cas ce projet n’a vocation à modifier le fonctionnement de l’association. Il n’est là que pour créer un outil support à l’ensemble des prestations fournies et basées sur les formulaires papier en référence.

## Organisation du projet

**Parties prenantes :**

|  |
| --- |
| **Comité de Pilotage** |
| Karima Brini | Directrice de projet |
| Marouen HABITA | Chef de projet |
| **Comité de Suivi** |
| Karima Brini | Directrice de projet |
| Marouen HABITA | Chef de projet |
| Amel Cherni | Trésorière |
| Emna Kalai | Coordinatrice technique |

**Validation et contact :**

|  |  |
| --- | --- |
| Sponsor du projet | Chef de Projet |
| **Mme. Karima Brini** | **Mr. Marouen Habita** |
| **afclekef@yahoo.fr** | **habita.marouen@gmail.com** |

## Planning du projet

|  |  |
| --- | --- |
| **Principaux Jalons** | **Délai** |
| Appel d’offre | Jour J |
| Réponse et offre technique | J+ 10 J |
| Sélection préliminaire | J+ 15J |
| Démo | J + 20 J |
| Choix final | J + 25 |
| Développement | J + 45 |
| Recette de l’application | J+ 47 |
| Mise en production | J + 50 |

# Informations administratives et réglementaires

## Règlement

Les présentes conditions et les conditions Association femme et citoyenneté font partie intégrante de la soumission.

## Conditions du prestataire

Les conditions générales Association femme et citoyenneté prévalent sur les conditions du prestataire.

## Obligations

En remettant son offre, le prestataire reconnaît implicitement avoir pris connaissance du descriptif des travaux et des flow chartes descriptifs des processus (éventuellement présentés lors de la description détaillée) associés, des conditions générales et particulières pour l’exécution du projet et accepte de s’y conformer.

## Interprétation

Le prestataire doit s’informer en détail afin d’éliminer toute ambiguïté possible concernant les prestations ou l’ampleur de la solution attendue. Si le prestataire constate des erreurs importantes ou des contradictions dans le présent document, il doit informer la personne de contact pour l’association femme et citoyenneté et demander une explication pour clarifier la situation au plus vite. En cas de litige sur une interprétation non signalée, seul fera foi la version du comité de pilotage. Le contrat sera interprété par référence à ses dispositions, aux dispositions de la présente demande d’offre et aux principes généraux du droit, à l’exclusion du droit international.

## Réserve

Si le prestataire formule des réserves sur certains points, il doit les présenter séparément mais en même temps que l’offre et dans l’ordre des articles de la demande d’offres originales.

## Modification du projet

L’association femme et citoyenneté se réserve le droit d’apporter des modifications au projet en cas de contrainte majeures. Le prestataire doit réserver des ressources suffisantes ainsi que la capacité afin d’assumer une éventuelle augmentation de la charge de travail. Toutes les modifications de projet devront être consignées par écrit à l’attention du comité de pilotage.

## Responsabilité

Le soumissionnaire déclare avoir une assurance responsabilité civile. Le prestataire sera responsable de tous les dégâts provoqués par malfaçons ou négligence dans l’exécution de ses travaux. Il est responsable de toute action de réparation de dommage qui pourrait lui être intentée du fait de sa négligence ou de celle de ses collaborateurs et représentants. Si l’auteur des dommages n’est pas connu, les frais de rétablissement dans l’état d’origine seront à la charge du prestataire

## Confidentialité

Le prestataire s’engage à une stricte confidentialité, il ne pourra en aucun cas divulguer à des tiers tout ou partie des informations auxquelles il aura eu accès sans un accord formalisé de l’association femme et citoyenneté.

## Démonstration

Afin de permettre au comité de pilotage de définir ses orientations, une démonstration préalable du progiciel devra être réalisée. La conduite de la démonstration peut être faite sur du matériel informatique appartenant au prestataire mais aucun contrat ne pourra être accepté sans une licence de démonstration sur du matériel informatique de l’association femme et citoyenneté.

Les réunions de démonstration devront être tenues avec la présence obligatoire des membres du comité de pilotage. Cela sera l’occasion de vérifier l’adéquation entre les besoins exprimés en termes de fonctionnalités attendues et les fonctionnalités proposées.

## Modalités de remise de l’offre

Le soumissionnaire doit se conformer à la présentation requise. Les écarts de présentation rendent plus difficiles les comparaisons entre les offres. Le canevas de cette demande d’offre doit être respecté pour la présentation de l’offre.

Tout développement spécifique doit être argumenté dans le canevas (colonne commentaires)

**L’offre technique** devra comporter :

* Une présentation de l’intégrateur
* Une présentation de la solution proposée

**Important** : l’offre devra se conformer au périmètre cible mentionné

**L’offre financière** devra comporter les positions détaillées suivantes, et les limites et conflits (réserves) doivent être décrits dans chaque position respective

* Coût de l’application
* Les modalités souhaitées pour le payement
* Coût de la formation administrateur, workshop et aide au paramétrage pour les administrateurs. Toutes les prestations doivent être effectuées sur le site et la base de données MANARA. Veuillez préciser le nombre maximal de personnes par formation.
* Coût d’importation des données de base.
* Coût du contrat de maintenance annuel avec description des opérations et des services compris.

# Propositions

| **N°** | **Besoin MANARA** |  | **Commentaire** |
| --- | --- | --- | --- |
| **Sécurité et Administration** |
| 1 | Aucune suppression de donnée quel que soit son type ne peut se faire. |   | Sauf l’administrateur (système Règles d’intégrité) |
| 2 | Si certaines données ne sont plus nécessaires au fonctionnement de l’association, elles pourront être désactivées |   |   |
| 3 | Tout ajout, modification ou désactivation d’une donnée de la base doit se faire avec la validation de la responsable du centre |   |   |
| 4 | Tout ajout, modification ou désactivation d’un formulaire doit se faire avec la validation de la responsable du centre. |   |   |
| 5 | Tout ajout, modification ou désactivation d’un rapport doit se faire avec la validation de la responsable du centre |   |   |
| 6 | Chaque type de création doit répondre à des exigences d’intégrité. |   | A définir les champs obligatoires. |
| 7 | Lors de modifications de données de base, la personne effectuant la/ les modifications se verra octroyer des droits de modification. |   |   |
| 8 | Toutes les insertions, modification ou suppression doivent être mentionnés dans un fichier log du système consultable par l’administrateur. |   |   |
| **Données de base** |
| 9 | La base de données doit être normalisée. Toutes les interfaces de l'application doivent pointer sur les mêmes tables pour garantir une vue unique des données |   |   |
| 10 | MANARA-NET doit permettre de renseigner sur sa base de données, toutes les informations sur les bénéficiaires. |   |   |
| 11 | MANARA-NET doit permettre de stocker des pièces jointes |   |   |
| **Besoin technique SI** |
| 12 | ***Prérequis SERVEUR :*** |  |   |
|   | *Microsoft SQL Server 2012 SP3 Standard* |  |   |
|   | Windows 2012 R2  |   |   |
|   | Serveur Web |   |   |
|   | Nombre de connexion : 5 à 50 utilisateurs  |   |   |
|   | Espace Disque : 200 GO  |   |   |
|   | Total Ram minimum : 8 GO  |   |   |
|   | ***Prérequis poste clients :*** |  |   |
|   | Système d’exploitation : Windows 7, Windows 8, Windows 10 |   |   |
|   | Mémoire Ram : 2Go/4GO /6GO |   |   |
|   | ***Connexion :*** |  |   |
|   | MANARA-NET est une solution mobile responsive |   |   |
| **Besoin fonctionnel** |
| 13 | Manara-Net existe en deux langues : Arabe et dans un deuxième temps en Français (avenant sur la première offre) |  |   |
| 14 | L'ensemble de données insérées sont historiées dans des tables. |  |   |
| 15 | Manara-Net est divisé en équipes : |  |   |
|     L’équipe Accueil |  |   |
|     L’équipe Ecoute |  |   |
|     L’équipe Juridique |  |   |
|     L’équipe Sociale |  |   |
| Le système doit permettre à ces 4 entités de fonctionner indépendamment les unes des autres |  |   |
| 16 | Chacune de ces équipes possède une arborescence de type d’activité qui en découle : |  |   |
|  **L’équipe Accueil :** |  |   |
| o   Accueil |  |   |
|  Insérer une nouvelle fiche |  |   |
|  Consulter une ancienne fiche |  |   |
| o   Recherche par dossier ou par bénéficiaire |  |   |
| o   Tableaux de bord |  |   |
| o   Liste des tâches à faire |  |   |
|  **L’équipe Ecoute :** |  |   |
| o   Accueil |  |   |
|  Insérer une nouvelle fiche |  |   |
|  Consulter une ancienne fiche |  |   |
| o   Recherche par dossier ou par bénéficiaire |  |   |
| o   Tableaux de bord |  |   |
| o   Liste des tâches à faire |  |   |
|  **L’équipe juridique :** |  |   |
| o   Accueil |  |   |
|  Insérer une nouvelle fiche |  |   |
|  Consulter une ancienne fiche |  |   |
| o   Recherche par dossier ou par bénéficiaire |  |   |
| o   Tableaux de bord |  |   |
| o   Liste des tâches à faire |  |   |
|  **L’équipe sociale :** |  |   |
| o   Accueil |  |   |
|  Insérer une nouvelle fiche |  |   |
|  Consulter une ancienne fiche |  |   |
| o   Recherche par dossier ou par bénéficiaire |  |   |
| o   Tableaux de bord |  |   |
| o   Liste des tâches à faire |  |   |
| Le système doit permettre une gestion de ces différentes activités avec des flux d’information qui diffèrent. |  |   |
| 17 | L'équipe dirigeante a un accès sur l'ensemble des interfaces avec une vue globale |  |   |
| 18 | Chaque action sur le système nécessite une demande de validation afin d'être effectuée |  |   |
| 19 | Chaque personne peut voir toutes les activités de ses subordonnés |  |   |
| 20 | L'administrateur peut modifier ou ajouter un utilisateur |  |   |
| 21 | Chaque utilisateur est affecté à un profil |  |   |
| 22 | Chaque utilisateur a des tableaux de bord lui permettant l’analyse de son activité |  |   |
| 23 | Gestion des profils :- tout le monde voit tout- Admin : voit tout / ajout/ modification / suppression (masquer)- Accueil : ajout/ modification / suppression (désactivation données accueil) – consultation (autres parties)- Ecoute : ajout/ modification / suppression (désactivation données écoute) – consultation (autres parties)- Service juridique : ajout/ modification / suppression (désactivation données juridique) – consultation (autres parties)- Service social : ajout/ modification / suppression (désactivation données social) – consultation (autres parties) |  |   |
| **Interface d’accueil de l’application « Bénéficiaire 360° »** |
| 24 | L'interface s'ouvre sur une barre de recherche (par nom, par prénom, par numéro de dossier, par identifiant, par agresseur…) |  |   |
| 25 | L'interface doit permettre de visualiser une "entête" avec l'ensemble des informations relatives à chaque bénéficiaire:- Identité: Identifiant, Nom, prénom, date de naissance, téléphone, adresse actuelle- Famille: Situation familiale (Mariée, divorcée...), Nombre d'enfant, - Suivi : Nombre de dossier, dernière date de visite, dernière personne rencontrée- Dossier : numéro de dossier en cours, description courte, numéro de la fiche de l'agresseur, relation de l'agresseur avec la bénéficiaire |  |   |
| 26 | L'entête de la fiche de la bénéficiaire sera reportée dans toutes les autres interfaces en relation avec le traitement du dossier (Accueil, écoute, service juridique, service social) |  |   |
| 27 | Une bénéficiaire peut avoir un ou plusieurs dossiers |  |   |
| 28 | Un dossier est constitué de un ou de plusieurs accueil(s)/ écoute(s)/ dossier(s) juridique(s)/ dossier(s) social(s) |  |   |
| 29 | L'onglet "Situation familiale" contient le détail de (voir fichier Excel / onglet Situation familiale) :- Détails sur les enfants- Situation civile (célibataire, mariée…)- Tuteur légal si mineure |  |   |
| 30 | L'onglet "Situation Socio-Professionnelle" (voir fichier Excel / onglet Socio-Professionnel) contient le détail de :- Détail situation- Source de revenu |  |   |
| 31 | L'onglet "Liste des dossiers Juridiques" contient un tableau avec :- Date de la visite- Responsable rencontrée |  |   |
| 32 | L'onglet "Liste des dossiers Juridiques" contient un tableau avec :- Date de la visite- Responsable rencontrée- Etat du dossier |  |   |
| **Interface service d’accueil** |
| 33 | L'interface de la fiche d'accueil permet de consulter, de créer ou de modifier des données pour une bénéficiaire |  |   |
| 34 | l'entête de la fiche de l'accueil est composé de deux parties :- Entête accueil : Date/ Heure début / Heure fin / Identité de la responsable de l'accueil- Entête bénéficiaire : (voir num 23) |  |   |
| 35 | Le détail de la fiche est composé de plusieurs onglets (voir annexe1):- Onglet détail situation familiale (Partie 1: sections1,2,3,8)- Onglet détail catégorie socioprofessionnelle (éducation / travail / lieu de résidence) (Partie 1: sections 4,5,6,7)- Onglet agresseur.s (Partie 1: section 9, 10)- Onglet "Liste des dossiers" : avec un tableau présentant la liste des dossiers. en cliquant sur un dossier un tableau s'ouvre avec la liste des actions (juridiques ou sociale)/ service ou avocat en charge / situation du dossier / résultat de l'action |  |   |
| **Interface "Ecoute"** |
| 36 | l'entête de la fiche de l'écoute est composé de deux parties :- Entête accueil : Date/ Heure début / Heure fin / Identité de la responsable de l'écoute- Entête bénéficiaire : (voir num 23) |   |   |
| 37 | deux possibilités se présentent lors de l'affichage:- Consulter une fiche bénéficiaire ou un dossier- Création d'une nouvelle fiche pour une nouvelle bénéficiaire- Modifier une fiche d'une ancienne bénéficiaire |   |   |
| 38 | Le détail de la fiche (création/modification/consultation) est composé de plusieurs onglets (voir annexe 2):- Onglet détail Compte rendu de l'écoute (sections1,2)- Onglet détail Insertion nouvelle plainte (sections 4)- Onglet Consultation anciennes déclarations (section 3)- Onglet Evaluation du danger (section 5,6)- Onglet Evaluation du danger sur les enfants (section 7)- Onglet Procédures engagées (section 8 pour l'insertion) |   |   |
| 39 | Pour la consultation : L'onglet "Procédures engagées" est sous forme de tableau avec l'ensemble des procédures relatives à la bénéficiaire |   |   |
| 40 | En cliquant sur le numéro de dossier juridique, une interface s'ouvre avec le détail de la procédure choisie (voir Annexe 3) |   |   |
| **Interface "Service juridique"** |
| 41 | l'entête de la fiche de l'écoute est composé de deux parties :- Entête accueil : Date/ Heure début / Heure fin / Identité de la responsable de l'écoute- Entête bénéficiaire : (voir num 25) |   |   |
| 42 | Le détail de la fiche est composé de plusieurs onglets :- Onglet détail Suivi de procédure (Annexe 3)- Onglet "Procédure juridique"- Onglet "Procédure contre la bénéficiaire"- Onglet Orientation judiciaire (Annexe 4) |   |   |
| 43 | "Onglet détail Suivi de procédure (Annexe Le détail de la fiche est composé de plusieurs onglets :- Onglet détail Suivi de procédure (Annexe 3)- Onglet "Procédure juridique"- Onglet "Procédure contre la bénéficiaire"- Onglet Orientation juridique (Annexe 4)" est sous format de tableau avec des colonnes à choix multiple selon une liste prédéfinie |   |   |
| 44 | "Onglet détail Suivi de procédure (Annexe 3 ) " chaque ligne du tableau représente un dossier |   |   |
| 45.1 | Onglet "Procédure juridique" (Annexe 5 Rubrique 1)" est composé de rubriques contenant les informations suivantes : une ou plusieurs zone(s) qui se rajoutent à chaque nouvelle procédure. chaque zone contient le type de procédure, la procédure, une liste à cocher avec les procédures, date de chaque procédure, un résultat et la date du résultat |   |   |
| 45.2 | Onglet "Procédure juridique"(Annexe 5 Rubrique 1)" peut contenir de procédures de type "pénales" ou "civiles" |   |   |
| 46.1 | Onglet "Procédure contre la bénéficiaire"(Annexe 5 Rubrique 2) est composé de rubrique contenant les informations suivantes : une ou plusieurs zone(s) qui se rajoutent à chaque nouvelle procédure. chaque zone contient le type de procédure, la procédure, une liste à cocher avec les procédures, date de chaque procédure, un résultat et la date du résultat |   |   |
| 46.2 | Onglet "Procédure contre la bénéficiaire" (Annexe 5 Rubrique 2) peut contenir de procédures de type "pénales" ou "civiles" |   |   |
| 47 | "Onglet orientation judiciaire" contient un emplacement pur téléchargé les documents présentés aux avocats |   |   |
| 48 | La liste des avocats est prédéfinie |   |   |
| 49 | Un.e avocat.é peut intervenir pour le compte d'une ou de plusieurs bénéficiaires |   |   |
| 50 | Une bénéficiaire peut avoir un.e ou plusieurs avocat.e.s |   |   |
| **Interface "Service social"** |
| 51 | l'accueil de l'interface "Service Social" contient des liens pour :- Recherche de bénéficiaire ou d'un dossier- Création d'une nouvelle fiche- Suivi d'un dossier existant |   |   |
| 52 | l'entête de la fiche sociale est composée de deux parties :- Entête accueil : Date / Identité de la responsable du service social- Entête bénéficiaire : (voir num 25) |   |   |
| 53 | Le détail de la fiche est composé de plusieurs onglets (Annexe 6) :- Onglet Situation familiale (1,5 et 8)- Onglet Etat de santé (2 et 3)- Onglet Situation Socio-professionnelle et financière (4,6 et7)- Besoin (En urgence, moyen et long terme) (9) |   |   |
| 54 | La liste des institutions est insérée dans la base et apparait comme des choix dans les formulaires |   |   |
| **Interface "Fiche agresseur"** |
| 55 | l'interface agresseur permet de faire une recherche à partir de :- Nom et prénom (bénéficiaire ou agresseur)- Numéro de dossier bénéficiaire* Relation avec la victime- Numéro de procédure juridique en cours
 |   |   |
| 56 | Le détail de la fiche est conforme à la fiche en annexe 1 pour les parties 1: section 9, 10. |   |   |
| **Reporting** |
|   | Dashboard : |   |   |
| 57 | -       Nombre de femmes prises en charge |   |   |
| 58 | -       Nombre de femmes écoutées / Nombre de femmes accueillies / Nombre de femmes S juridique / Nombre de femmes Social |   |   |
| 59 | -       Nombre de dossiers |   |   |
| 60 | -       Nombre de femmes première visite et celles qui ont plus qu’une visite par période. |   |   |
| 61 | -       Nombre de visite par femme et par service pour une période de temps |   |   |
| 62 | -       Information source de connaissance du centre par période |   |   |
| 63 | -       Répartition par âge |   |   |
| 64 | -       Répartition par milieu (rural/urbain) |   |   |
| 65 | -       Répartition par niveau d’éducation |   |   |
| 66 | -       Répartition par type de violence |   |   |
| 67 | -       Répartition par catégorie sociale (activité professionnelle) |   |   |
| 68 | -       Répartition par délégation |   |   |
| 69 | -       Répartition par nombre d’enfant |   |   |
| 70 | -       Répartition par état de santé |   |   |
| 71 | -       Répartition par profil de l’agresseur |   |   |
| 72 | -       Présence de facteur aggravant |   |   |
| 73 | -       Répartition par csp de l‘agresseur |   |   |
| 74 | -       Répartition par niveau d’éducation de l’agresseur |   |   |
| 75 | -       Répartition par type de violences subies sur une période |  |  |
| 76 | -       Comparaison entre besoins des femmes et services effectués (histogramme groupé) par type de violences subies sur une période |  |  |
| 77 | -       Répartition par type d’orientation externe (voir la liste dans Jhat tawjih) pour une période |  |  |
|   | TDB Accueil : |   |   |
| 78 | -       Nombre de femmes accueillies par mois sur l’année en cours |   |   |
| 79 | -       Nombre de femmes accueillies par année |   |   |
| 80 | -       Répartition de l’accueil par heure d’accueil |   |   |
|   | TDB écoute |   |   |
| 81 | -       Répartition du niveau de sécurité par période |   |   |
| 82 | -       Comparaison du niveau de sécurité pour les 3 dernières années |   |   |
| 83 | -       Nombre de femmes qui n’ont pas de plan de sécurité et qui ont eu un plan après l’écoute |   |   |
| 84 | -       Répartition par besoin pour une période |   |   |
|   | TDB S Juridique |   |   |
| 85 | -       Répartition des procédures recommandées pour une période |   |   |
| 86 | -       Répartition par avocat pour une période |   |   |
| 87 | -       Nombre d’action en justice pour une période par statut |   |   |
|   | TDB S LA LIGNE VERTE |   |   |
| 88 | -       Nombre de femmes appelant la ligne verte (nouvelle appelante/ bénéficiaire en suivi) |  |  |
| 89 | -       Nombre d’appel pour une période par motif d’appel sur la ligne verte |  |  |
| 90 | -       Nombre d’appel par Source d’obtention du n° vert |  |  |
| **Généralités** |
| 91 | Chacun des documents évoqués ici sont en annexe. Ils devront tous être informatisés afin de permettre une digitalisation maximale de la DMI |   |   |
| 92 | Tous les process évoqués dans ce document sont également en annexe. Ce sont les procès actuels donc non informatisés. Ils devront aussi être digitalisés. Ils feront tous l’objet de workflow.  |   |   |

# Conclusion

Ce cahier des charges représente une description globale de l’application et sera complété par des documents de spécifications détaillés. Un consultant fonctionnel et un représentant de l’association contribueront à donner l’ensemble des informations nécessaires pour l’élaboration des spécifications.

# Annexes

Les annexes seront transmises après acceptation finale de l’offre et seront présentés les documents suivants :

* Accueil :



* Ecoute



* Service juridique



* Service Social



* Service numéro vert

