



Université Rennes 2 - Haute Bretagne  
UFR Sciences sociales  
Master GASE - spécialité SIGAT  
Place du recteur Le Moal - CS 24307  
35043 Rennes



# Projet cartographie des services à la personne

Mémoire présenté pour l'obtention du Master II professionnel  
Système d'Information Géographique et Aménagement du Territoire (SIGAT)

**Valentin BERGERE**

Tuteur universitaire : **Erwan QUESSEVEUR**

Tuteur professionnel : **Bernard MERAND**

Structure d'accueil : **Chambre Régionale de l'Economie Sociale Bretagne (CRES)**



**J**e tiens tout d'abord à remercier la Chambre Régionale de l'Economie Sociale Bretagne qui m'a accueilli durant ces cinq mois pour mener à bien mon stage de fin d'étude. En particulier, Messieurs Bernard Mérand Délégué Général, Gregory Huchon et David Ison, chargés de mission, Yann Cassagnou responsable du pôle Communication que je souhaite remercier, pour leur encadrement, leurs conseils, pour leur soutien et leur disponibilité ainsi que toute l'équipe de la CRES Bretagne pour leur accueil chaleureux.

Je remercie également tous les représentants régionaux et départementaux des fédérations bretonnes de service à la personne pour leur implication dans le projet.

Aussi, je remercie l'équipe commerciale et l'équipe en recherche et développement de la société Alkante pour leur soutien technique et tout particulièrement, Charlotte Declercq et François Leprince, principaux interlocuteurs du projet.

Enfin, je remercie Erwan Quesseveur, tuteur universitaire du stage, et toute l'équipe pédagogique de l'UFR sciences sociales Géographie / Aménagement pour tous les enseignements qu'ils ont su m'apporter durant mon cursus universitaires à Rennes 2.

Un grand merci à toute la promotion 2007-2008 du Master pour tous ces moments de travail partagés dans la salle A007 et leur franche camaraderie.

# Table des matières

## **Introduction**

|                                                                              |           |
|------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>I. PRESENTATION DE LA CRES BRETAGNE</b>                                   | <b>5</b>  |
| A. CE QU'EST L'ECONOMIE SOCIALE                                              | 5         |
| B. LE PERIMETRE DE L'ECONOMIE SOCIALE                                        | 5         |
| C. LA CRES, SES MISSIONS                                                     | 6         |
| D. ORGANIGRAMME DE LA CRES BRETAGNE                                          | 9         |
| <b>II. PRESENTATION DU SECTEUR SERVICE A LA PERSONNE</b>                     | <b>10</b> |
| A. HISTORIQUE DU SECTEUR EN FRANCE                                           | 10        |
| B. DEFINITION ET CHIFFRES CLEFS                                              | 12        |
| C. UN POTENTIEL CONSIDERABLE                                                 | 13        |
| D. LES FREINS DU SECTEUR                                                     | 14        |
| <b>III. CONTEXTE GENERAL DU PROJET</b>                                       | <b>15</b> |
| A. HISTORIQUE DU PROJET                                                      | 15        |
| B. METHODOLOGIE DE CONDUITE DE PROJET                                        | 16        |
| C. L'APPEL A PROJET                                                          | 17        |
| D. SYSTEMIQUE ET ACTEURS DU PROJET                                           | 19        |
| E. LES PROJETS CONNEXES                                                      | 20        |
| <b>IV. PHASE D'ANALYSE</b>                                                   | <b>21</b> |
| A. ANALYSE DE L'EXISTANT                                                     | 21        |
| B. ANALYSE DES BESOINS FONCTIONNELS                                          | 22        |
| C. ANALYSE TECHNIQUE DU WEB SIG                                              | 24        |
| D. LES BESOINS EN TERMES DE DONNEES                                          | 27        |
| <b>V. PROCESSUS DE CIRCULATION DES DONNEES</b>                               | <b>31</b> |
| <b>ET DEFINITION DU ROLE DES ACTEURS</b>                                     | <b>31</b> |
| A. SCHEMA DU PROCESSUS DE CIRCULATION DES DONNEES                            | 31        |
| B. LES COLLECTEURS DE DONNEES                                                | 31        |
| C. GESTION DES DROITS ET NIVEAUX D'UTILISATEUR                               | 32        |
| <b>VI. SPECIFICATIONS AUPRES DE LA SOCIETE PRESTATAIRE</b>                   | <b>34</b> |
| A. MAQUETTE DE L'INTERFACE DE SAISIE                                         | 34        |
| B. SCHEMA DE LA BASE DE DONNEES RELATIONNELLE ET GEOGRAPHIQUE DE L'OUTIL     | 36        |
| C. SPECIFICATIONS DES MODES D'INTERROGATION ET DE REPRESENTATION DES DONNEES | 37        |

## **Conclusion**

## **Bilan du stage**

## **Table des figures / Bibliographie / webographie / logiciels utilisés / Table des annexes**

# Introduction

Le collectif « Économie sociale bretonne et services aux personnes » souhaite promouvoir les entreprises de l'économie sociale dans les services à la personne (création d'une marque collective). Il souhaite également favoriser l'interconnaissance et la coopération entre ses acteurs en se dotant d'un outil de représentation cartographique des services à la personne relevant de l'économie sociale en Bretagne.

Cet outil doit permettre :

- En premier lieu, d'identifier l'offre de services existante par le biais d'une base de données.
- De permettre une évolution vers un outil permettant de construire des stratégies partenariales de développement d'offre de services sur les territoires, à partir d'une analyse géographique comparée des besoins et de l'offre.
- De favoriser la collaboration entre les réseaux de l'économie sociale pour faire face aux acteurs du marché lucratif.
- De valoriser auprès des pouvoirs publics le poids du secteur

Le projet est coordonné par la Chambre Régionale de l'Économie Sociale qui assure le lien entre les fédérations bretonnes de service à la personne que sont l'Adessa, l'ADMR, le COORACE, la Mutualité Française et l'UNA. Il est piloté par Bernard Mérand, Chef du pôle « services aux personnes, service à l'enfance, handicap » de la CRES Bretagne et Délégué général du CNCRES. La prestation de la mise en place de l'outil cartographique est assurée par la société Alkante choisie par la CRES au cours du premier semestre 2008. Enfin, dans le cadre de mon stage de fin d'études en MASTER 2 SIGAT à l'université de Haute Bretagne Rennes 2, je suis missionné par la CRES pour la réalisation de l'étude et l'analyse des besoins du projet, leur retranscription auprès de la société prestataire, l'animation des réunions avec les fédérations de SAP bretonnes, l'administration de l'application et la formation des futurs utilisateurs.

Une brève présentation de l'économie sociale, des missions de la CRES et du secteur des services à la personne reste nécessaire pour comprendre leur fonctionnement et mieux saisir le contexte d'étude.

## I. Présentation de la CRES Bretagne

### A. Ce qu'est l'économie sociale

Si l'on souhaite définir l'économie sociale globalement, il est possible de retenir un principe. L'économie sociale a la volonté de placer l'homme au cœur de ses préoccupations, ainsi elle est constituée de **sociétés de personne** définies par leurs statuts juridiques, c'est-à-dire qu'elle regroupe **les associations, les mutuelles et les coopératives**. L'économie sociale et solidaire se caractérise également par son éthique, sa finalité et une **façon différente d'entreprendre**.

La finalité de son action n'est pas le profit, mais l'utilité sociale, l'affirmation d'un projet de société qui donne une place à chacun et d'un projet de développement socio-économique solidaire et durable.

L'économie sociale se fonde sur plusieurs principes essentiels :

- la libre adhésion,
- la gestion démocratique (un homme=une voix),
- l'absence de recherche de profits individuels (non lucratifs)
- le bénévolat des administrateurs,
- l'indépendance à l'égard des pouvoirs publics.

### B. Le périmètre de l'économie sociale

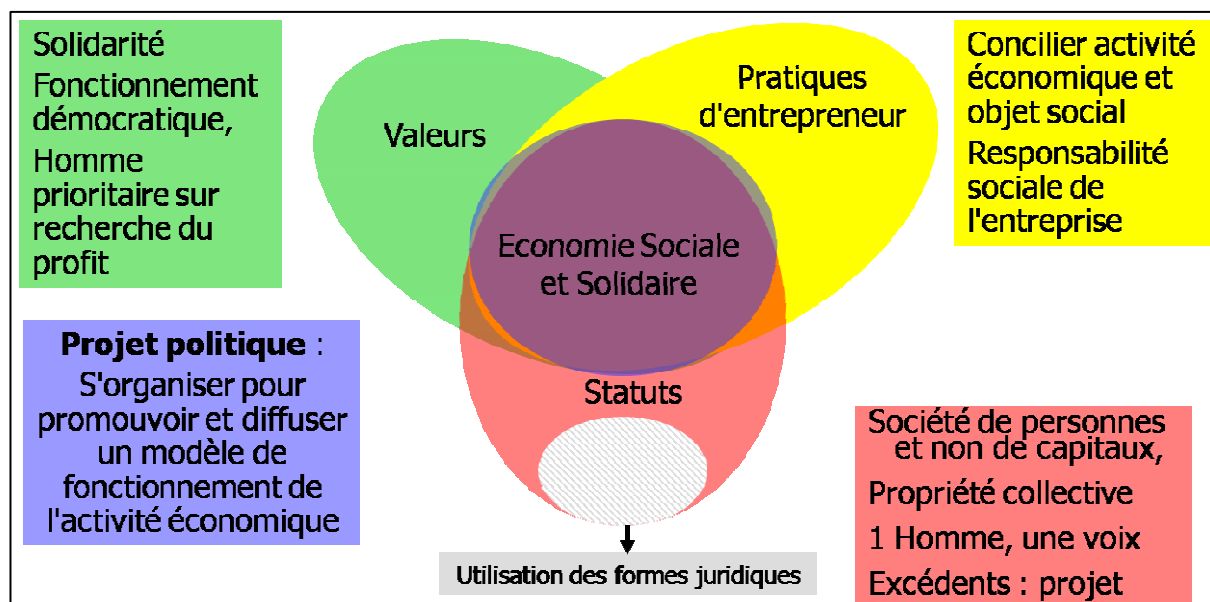


Figure1 : le périmètre de l'économie sociale

Source : CRES Bretagne 2007

## *L'ÉCONOMIE SOCIALE ACTEUR DE DÉVELOPPEMENT LOCAL :*

En innovant pour répondre aux nouveaux besoins de la population, en développant les services de proximité, en travaillant en réseau, les acteurs de l'économie sociale ont depuis longtemps, dans les faits, inscrit leurs actions dans des dynamiques de développement local, montrant concrètement leur double nature de mouvement social et d'acteur économique.

La Loi d'Orientation d'Aménagement et de Développement Durable du Territoire (LOADDT dite Loi Voynet) de 1999 a permis la mise en place de 21 pays en Bretagne et l'émergence des Conseils de développement qui ont une vocation à être des instances de participation de la société civile.

Fait nouveau, le secteur associatif est reconnu, à travers sa participation aux conseils de développement, comme agissant pour le développement local. Il prend donc sa place parmi les autres acteurs, en particulier ceux de l'entreprise, mais plus largement de la société civile. C'est pour l'Économie sociale l'occasion de voir ses trois familles œuvrer ensemble dans ces instances.

### ***C. la CRES, ses missions***

La CRES - Chambre Régionale de L'Economie Sociale - de Bretagne est née en 1995 à la suite du GRCMA - Groupement Régional de la Coopération, de la Mutualité et des Associations. Dès 1981 existait le GRCM – Groupement Régional de la Coopération et de la Mutualité, auquel s'est joint le mouvement associatif en 1986.

La CRES est un organisme régi par la loi 1901. Ses adhérents sont essentiellement des regroupements de niveau régional et/ou départemental, qui appartiennent aux différentes familles de l'économie sociale (associations, coopératives et mutuelles).

Les acteurs de l'économie sociale œuvrent dans des secteurs très variés : tourisme, culture, services aux personnes, banque, assurance, santé, prévoyance, bâtiment, solidarité internationale...

Les buts de la CRES sont :

- **promouvoir l'économie sociale**
- **favoriser les actions concertées entre ses membres**
- **assurer des missions de développement du tiers secteur**
- **représenter l'Économie Sociale (au Conseil Economique et Social Régional notamment)**

## **1. Promouvoir les valeurs de l'Économie Sociale et Solidaire**

La nécessité de trouver des réponses collectives et solidaires aux besoins de leurs membres dans le souci de l'intérêt général est à l'origine de la création des organisations et entreprises de l'ESS. C'est pourquoi elles sont fondamentalement attachées aux valeurs de solidarité et de démocratie qu'elles mettent en œuvre dans leur fonctionnement.

Dans l'objectif d'un « mieux vivre ensemble sur le territoire », le développement économique et social de la Bretagne doit prendre appui sur ces valeurs. C'est pourquoi les acteurs de l'ESS sont rassemblés au sein de la CRES pour porter ces valeurs dans les politiques publiques et les instances de décision régionales.

## **2. Favoriser le regroupement des acteurs**

Sous des formes diverses, les acteurs de l'ESS portent un projet de développement durable et solidaire pour la Bretagne. Pour que ce projet collectif puisse être entendu, ils se rassemblent au sein de la CRES et élaborent les stratégies communes leur permettant d'être force de proposition.

**Ce rassemblement des acteurs s'opère en articulant :**

- les territoires qui organisent l'espace économique et social
- les logiques fédératives de regroupement par activité.

La CRES associe également d'autres partenaires à ses travaux : Etat, collectivités locales, partenaires sociaux, chercheurs et personnalités diverses...

## **3. Représenter l'Économie Sociale et Solidaire auprès des pouvoirs publics**

Les pouvoirs publics interviennent directement dans le développement des activités économiques et sociales, ce qui nécessite l'organisation d'un dialogue avec les acteurs économiques et sociaux.

Acteur majeur du développement économique et social des territoires, l'ESS souhaite participer et contribuer à ce dialogue et à l'élaboration des politiques publiques, en étant force de proposition aux différents échelons territoriaux.

La CRES est l'organisme que s'est donné l'économie sociale et solidaire pour être présente dans la concertation avec les pouvoirs publics en Bretagne. De même, les CRES de l'ensemble des régions se sont organisées au sein de leur conseil national (CNCRES) afin d'être interlocutrices des pouvoirs publics au niveau national.

#### **4. Mettre en place des outils structurants**

La réalisation des multiples projets, initiatives et activités nouvelles d'ESS sur les territoires nécessite la mobilisation de moyens collectifs : circulation de l'information, mutualisation de moyens, coopération, mise en réseau des compétences, veille...

Parce qu'elles entreprennent autrement, les organisations d'ESS ont besoin d'outils spécifiques pour développer et pérenniser leurs activités. La CRES favorise la mise en réseaux des ressources existantes et contribue à la mise en place d'outils structurants pérennes pour accompagner durablement le développement de l'ESS.

#### **5. Animer les dispositifs publics**

Des dispositifs publics sont régulièrement mis en place pour favoriser la création d'activités et d'emplois dans le secteur de l'ESS.

Les entrepreneurs de l'ESS doivent en être non seulement les bénéficiaires, mais aussi les acteurs, qui participent à leur élaboration, leur mise en œuvre et leur évaluation.

Ainsi, la CRES anime des dispositifs d'appui à la création et au développement des structures d'économie sociale et solidaire.

- **Principes d'action**

La CRES s'appuie sur des principes d'action pour mettre en synergie les acteurs et les moyens de l'Economie Sociale et Solidaire.

- a) Subsidiarité**

La CRES intervient en complément des actions que mettent en place les organisations d'économie sociale et solidaire. Elle se met à la disposition des acteurs pour mutualiser leurs réflexions et leurs initiatives.

- b) Démarche ascendante**

Les projets et actions développés par la CRES sont issus des préoccupations exprimées par les acteurs de l'économie sociale et solidaire.

- c) Transversalité**

Sur ces projets, la CRES mobilise les acteurs concernés afin de construire des réponses adaptées à la hauteur des enjeux.

La CRES rassemble les acteurs au-delà de leurs logiques de réseaux, pour développer des coopérations, une intelligence commune et porter le projet de l'économie sociale et solidaire en Bretagne.

## D. Organigramme de la CRES Bretagne

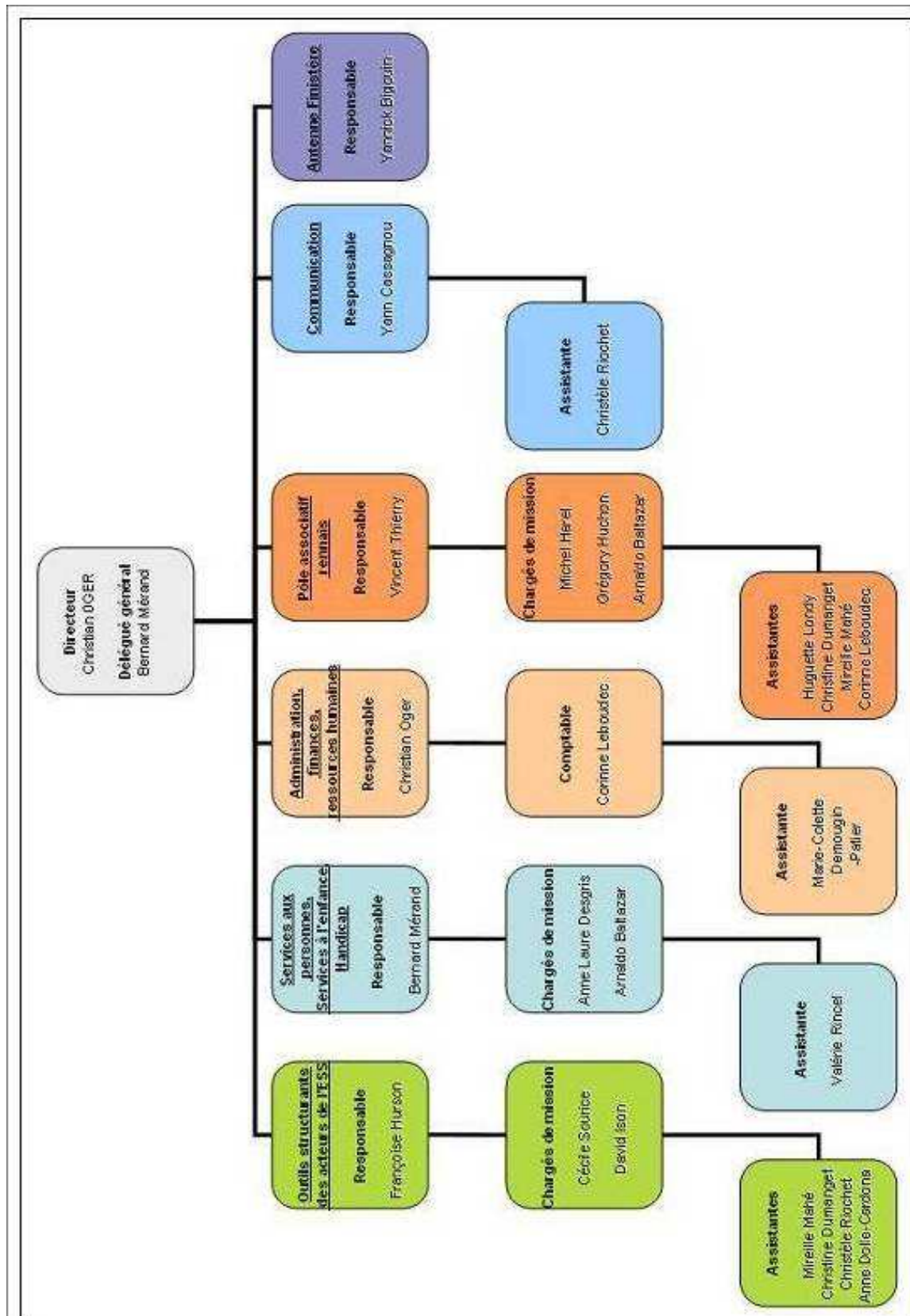


Figure2 : organigramme de la CRES Bretagne

Source : Valentin Bergère, CRES 2008

## II. Présentation du secteur service à la personne

### A. Historique du secteur en France

#### 1. De la Libération aux années 80

Au lendemain de la Seconde Guerre mondiale et jusque dans les années 1980, un système de régulation tutélaire a prévalu : l'État cherche à aider les familles sur la base de critères sociaux, à travers les services administrés de travailleuses familiales puis d'aides ménagères, profitant à des ayants droit subventionnés.

Depuis la fin des années 1980, un double objectif de création d'emplois et de réponse à des besoins sociaux a provoqué un infléchissement de la régulation tutélaire vers une régulation concurrentielle subventionnée.

Le développement des services à la personne ne passe plus désormais par les services proposés par la puissance publique, mais par la mise en œuvre de politiques incitant à l'émergence d'un marché dynamique.

#### 2. Une évolution progressive

Depuis la seconde moitié des années 1980, les rapports successifs ont identifié un besoin réel autour des services à la personne, tout en soulignant la nécessité d'y répondre de façon professionnelle et par des mesures sociales et fiscales incitatives. Retrouvez les dates importantes de la politique de soutien aux services à la personne.

- **1985** : rapport du Commissariat général du Plan, « Développer l'emploi dans les services », et premiers travaux sur la garde d'enfants et l'aide aux personnes âgées. Le rapport propose d'inciter à la création de structures privées ou associations de soutien à domicile, et d'expérimenter des moyens de paiement spécifiques avec l'objectif de créer un pouvoir d'achat additionnel pour les ménages.
- **1987** : exonération de charges patronales pour les personnes âgées et handicapées.

Mise en place de l'AGED, l'allocation de garde d'enfant à domicile.

- **1989** : le X<sup>ème</sup> Plan identifie parmi les nouvelles demandes de services les activités pour lesquelles la demande n'est pas solvable au prix du marché, notamment l'aide aux personnes âgées et la garde d'enfants. Ce sont souvent des activités qui relèvent du secteur d'utilité sociale, et qui peuvent devenir marchandes, mais seulement sous certaines conditions. Il faut en faciliter l'émergence et les soutenir pour assurer leur stabilité et leur développement.

- **1990** : réduction fiscale de 50 % sur les emplois familiaux. Le rapport Greffe, du Commissariat général du Plan, propose d'expérimenter le chèque service.  
Sur le modèle du titre-restaurant, c'est « un moyen commode de solvabiliser la demande, puisque les bénéficiaires acquièrent des chèques à un prix inférieur à leur valeur faciale, la différence pouvant être prise en charge par l'employeur, l'État ou toute autre collectivité ». Cependant, « son usage n'est possible que si l'offre de services correspondants existe ».
- **1991** : rapport Asseraf et Laville, du Commissariat général du Plan, consacré aux « Services de proximité ». Il souligne notamment que « les services de proximité ne peuvent en aucun cas représenter la solution idoine aux problèmes d'insertion. Leur développement suppose une crédibilité forte de la part des usagers et un niveau de qualité que seul le professionnalisme peut accréditer. (...) Seule la combinaison de mesures concernant l'offre, la demande et le cadre d'exercice de ces activités est à même de contribuer à leur développement ».
- **1993** : création du chèque emploi service (CES).
- **1996** : création du titre emploi service (TES).
- **1998** : rapport du Conseil d'analyse économique, « Emplois de proximité ». Le rapport insiste à la fois sur la nécessité de rendre la demande solvable, sur la professionnalisation de l'offre et sur la qualité des services rendus.
- **1999** : réduction du taux de la TVA à 5,5 % pour toutes les activités du secteur des services à la personne.
- **2002** : mise en place de l'allocation personnalisée à l'autonomie (APA).
- **2004** : le rapport du Commissariat général du Plan - Conseil d'analyse économique, « Productivité et emploi dans le tertiaire », insiste sur la nécessité de passer à une politique de soutien de l'offre de services.  
C'est l'année de mise en place de la prestation d'accueil du jeune enfant (PAJE), qui à terme remplacera l'AGED.
- **2005** : Plan Borloo de développement des services à la personne, et mise en place du Chèque emploi service universel (Cesu)
- **2006** : entrée en vigueur du Cesu.

## **B. Définition et chiffres clefs**

Les services à la personne regroupent l'ensemble des services contribuant au mieux-être des citoyens à leur domicile. Ils connaissent une forte croissance, correspondant à une demande sociale importante et diversifiée, à laquelle l'État entend répondre par une politique de soutien.

### **1. Les différents services à la personne**

On distingue 3 grands domaines de services :

- **les services à la famille** : garde d'enfants, accompagnement des enfants dans leurs déplacements, soutien scolaire, cours à domicile, assistance informatique et Internet, assistance administrative, garde-malade, etc. ;
- **les services de la vie quotidienne** : travaux ménagers, collecte et livraison de linge repassé, préparation de repas à domicile, livraison de repas ou de courses à domicile, petits travaux de jardinage, petit bricolage, gardiennage, entretien et surveillance temporaires des résidences principales et secondaires, mise en relation et distribution de services, etc. ;
- **les services aux personnes dépendantes** : assistance aux personnes âgées, assistance aux personnes handicapées, aide à la mobilité et transport, accompagnement dans les promenades et les actes de la vie courante, conduite du véhicule personnel, soins esthétiques à domicile, soins et promenade d'animaux domestiques, etc.

Le champ des services à la personne est défini par la loi du 26 juillet 2005 et précisé à l'article D.129-35 du Code du travail.

### **2. Le développement du secteur**

Les services à la personne emploient aujourd'hui plus de 1,9 million de personnes. C'est le secteur de l'économie française dont la croissance a été la plus forte au cours des quinze dernières années en termes de création d'emplois.

Ce dynamisme mérite d'être souligné, quand la majeure partie des emplois ainsi créés sont des emplois de proximité non délocalisables, nécessitant la mise en place de relations de confiance.

Cette croissance s'est faite en dépit de plusieurs freins, auxquels tâche de remédier la puissance publique, à l'exemple du rapport « Plan de développement des services à la personne, pour la constitution d'un pôle d'excellence nationale dans le secteur des services à la personne », établi à la demande de Jean-Louis Borloo en 2005.

Le déblocage de ces freins permettrait de doubler le taux de croissance des effectifs employés au cours des trois prochaines années.

## **C. Un potentiel considérable**

En France, les services à la personne se développent fortement, croissance que l'État accompagne et encourage. Un chiffre qui en dit beaucoup : si chaque ménage français utilisait 2 heures de services par semaine (ménage, jardinage, etc.), un million d'emplois seraient créés. Les services à la personne ont donc de beaux jours devant eux et s'inscrivent dans la dynamique de tertiarisation de l'économie.

L'évolution démographique et celle des modes de vie génèrent de nouveaux besoins, qu'il est parfois encore difficile de satisfaire.

### **1. L'évolution démographique**

**Le vieillissement de la population** nécessite une prise en charge croissante des personnes âgées. Aujourd'hui, une personne sur trois de plus de 80 ans continue de demeurer à son domicile, et l'on estime à plus de 105 000 le nombre de personnes âgées fortement dépendantes résidant chez elles. La part de personnes de plus de 60 ans dans la population française est de plus de 10 %. En 2015, elle sera de 21 %.

À l'opposé de la pyramide des âges, **le dynamisme de la natalité** implique une prise en charge des jeunes enfants. Avec un taux de natalité de 13 pour 1 000 depuis plusieurs années, la France se place en bonne position parmi les pays européens. Il manque pourtant de places dans les crèches publiques et les familles doivent souvent trouver des solutions de fortune pour faire garder leurs enfants en bas âge. Près de 300 000 foyers étaient en 2005 à la recherche d'une solution de garde pour leur enfant.

### **2. De nouveaux modes de vie**

L'évolution des modes de vie conduit à accentuer les besoins ponctuels, mais nombreux de services à la personne. On peut citer notamment parmi ces phénomènes :

- **l'urbanisation**, qui a conduit de plus en plus de personnes à quitter la campagne pour la ville, et provoque aujourd'hui la disparition de certains services dans les zones rurales ;
- **le bouleversement de la vie des familles** :
  - par la féminisation du travail, qui réduit le temps consacré au foyer et aux tâches ménagères : plus de 80 % des femmes ont une activité professionnelle et ont besoin de sous-traiter les tâches domestiques ;
  - par le développement des familles monoparentales, qui concerne aujourd'hui un enfant sur cinq ;
- **l'allongement de la durée totale du travail** à 42 ans, qui oblige les seniors à déléguer davantage l'assistance et l'accompagnement de leurs propres parents ;
- l'aspiration des travailleurs à un **meilleur équilibre entre vie professionnelle et vie privée**, qui les incite à déléguer certaines tâches domestiques.

### **3. Le rôle de l'État**

L'État et les collectivités territoriales sont très sensibles aux perspectives de créations d'emplois et à la nouvelle dynamique économique et sociale que le développement du secteur pourrait générer.

Toutefois, les actions destinées à revaloriser les conditions d'exercice des métiers et celles relatives à la création et au développement de filières de formation ne relèvent, le plus souvent, pas de la loi, mais de la négociation collective, du domaine réglementaire et des initiatives locales.

### ***D. Les freins du secteur***

Le développement du secteur des services à la personne rencontre des freins divers, dont certains persistent encore, et qu'il s'agit de dépasser. Ces déficits sont de quatre ordres :

#### **1. Déficit d'ancienneté du concept**

Le secteur des services à la personne souffre encore aujourd'hui d'un manque certain de visibilité : ce n'est qu'en 2004 que la notion a été définie, pour unifier les nombreuses appellations qui étaient alors utilisées (aides à la personne, services à domicile, services de proximité, etc.).

#### **2. Déficit d'image des métiers**

À tort, l'image négative des petits boulots est solidement ancrée dans l'esprit des Français : elle est souvent synonyme d'un travail peu qualifié, à temps partiel, d'horaires décalés et flexibles, d'employeurs multiples, de faible rémunération, d'isolement, d'absence de statut reconnu et de perspectives de carrière, et de manque de filières de formation.

#### **3. Déficit de soutien public**

L'emploi direct par les particuliers était, jusqu'à présent, un des rares secteurs de l'économie privée à ne pas bénéficier des allègements généraux de charges, ce qui était une cause majeure du développement du travail clandestin. On estime en effet qu'il y a environ 200 000 emplois au noir pour les seuls services d'entretien de la maison à destination des particuliers.

#### **4. Déficit de structuration et de notoriété**

L'émiettement du secteur était également un frein au développement des services à la personne. Les opérateurs structurés sont principalement des associations d'aide à domicile, des associations intermédiaires et des entreprises d'insertion. Mais ils sont le plus souvent peu connus du grand public ou en tout cas non identifiés au secteur des services à la personne.

### III. Contexte général du projet

#### A. Historique du projet

En 2003, la CRES Bretagne avec la participation de la préfecture de Bretagne et du Conseil Régional a réalisé un guide des acteurs bretons de l'économie sociale, il avait pour but de recenser dans les 21 pays les principaux réseaux et fédérations de l'ES. Dans un souci à la fois pratique et d'efficacité, la CRES a dû définir certaines caractéristiques pour que les structures puissent figurer dans le guide. Cette sélection s'est appuyée essentiellement sur les critères ci-dessous, élaborés par les 3 coéditeurs du guide :

- **le statut juridique**, garant de principes essentiels, de la structure (coopérative, mutuelle, association)
- **la dimension territoriale** : intercommunale de la structure en milieu rural, une taille significative en milieu urbain
- **une masse salariale minimum** : moyen de mesurer en partie l'activité économique,
- **l'influence de l'action de la structure sur le développement local** : c'est-à-dire la participation au développement économique et social du territoire par l'implication dans des partenariats, la création de nouveaux projets de services...

Cet ancien projet est très intéressant d'un point de vue stratégique et méthodologique, car il affirme une volonté claire de la part de la CRES et des collectivités territoriales de localiser les principaux acteurs de l'ES bretonne, de les quantifier et de mesurer leur poids dans l'économie régionale. Il a permis de constituer un premier état des lieux de ce pan de l'économie. La restitution et diffusion de ce document s'est faite au format PDF, en version papier et numérique via un CD-ROM. Une première « photographie » de l'économie sociale bretonne pouvait être valorisée, malheureusement le processus de mise à jour de l'ensemble de ces données n'a pas été pensé et cinq ans après, ce travail fastidieux ne peut être ré exploité qu'en partie et demande un nouvel effort de vérification de la véracité des informations et de prise en compte des évolutions. Le secteur des services à la personne occupe une place importante dans l'économie sociale et ce premier guide amorçait ce besoin de prise de recul et de visibilité dans la filière.

Le projet de cartographie des SAP doit tirer leçon de cette expérience, et devra intégrer une dimension dynamique dans la collecte et la mise à jour des données pour s'intégrer de manière durable et pertinente dans le temps.

Les acteurs de l'économie sociale bretonne mobilisés sur les services aux personnes (tant les fédérations prestataires de service que la Mutualité, les assurances à caractère mutuel et les banques coopératives) ont validé en octobre 2006 un document stratégique pour un développement structuré du secteur. Ils affirmaient dans ce document le rôle clef des services portés par l'économie sociale et l'engagement de celle-ci dans un accès de tous à des services de qualité sur l'ensemble du territoire. Ils ont ensuite continué à travailler ensemble afin de définir, dans l'esprit ci-dessus, des axes concrets de coopération régionale.

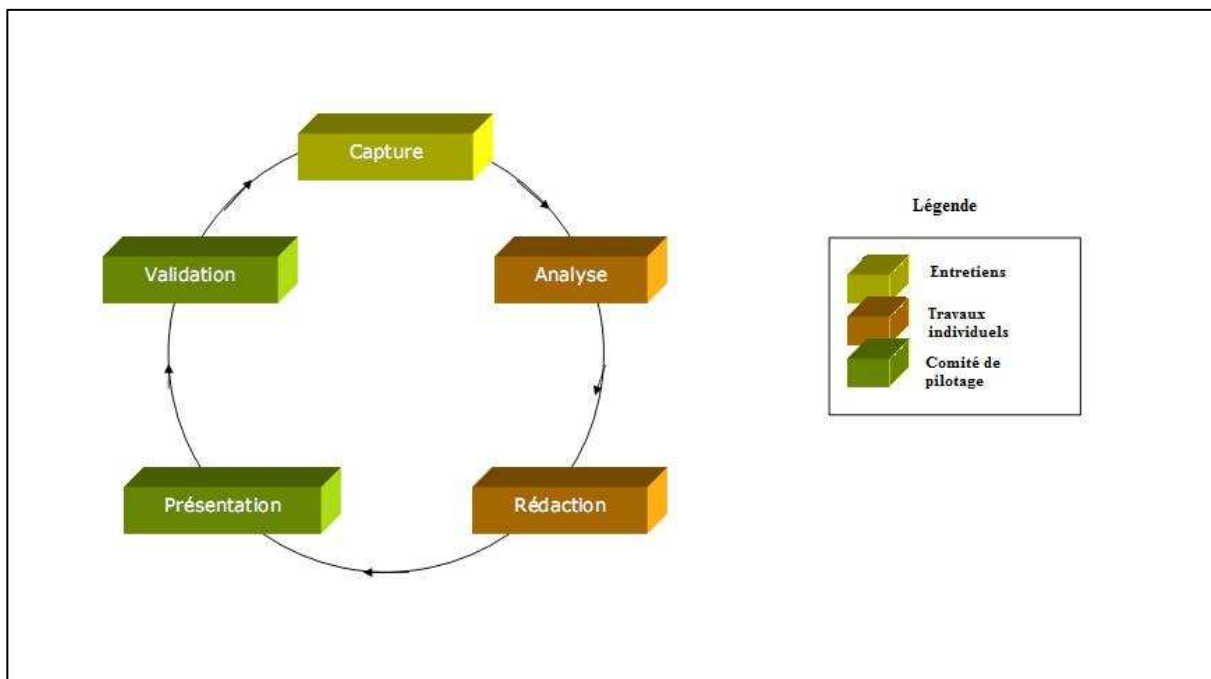
En particulier, le projet de "cartographie des services aux personnes" portés par des structures de l'économie sociale a été conçu comme un outil stratégique de développement coopératif : être en capacité de repérer, à tout niveau de territoire, la couverture géographique de chaque type de service permet de mesurer les territoires peu ou pas couverts et de voir ensemble comment mettre en place une offre nouvelle.

Cet outil permettra donc de se situer face à la concurrence du secteur lucratif et de développer, au-delà des concurrences internes à l'économie sociale, une coopération entre les fédérations et aussi entre les adhérents de fédérations différentes.

Une première tentative de cartographie des SAP a été initiée en 2006 par la CRES Bretagne, elle avait fait appel à l'association informatique BUG qui à l'époque était prestataire de son site internet. Le projet n'avait malheureusement pas abouti, la difficulté pour le personnel de la CRES dans l'expression de ses besoins, ainsi que le manque de connaissance en système d'information géographique du prestataire ont été les principaux freins qui ont fait avorter ce premier essai.

En janvier 2008, pour pallier à cet échec, la CRES a fait appel à la société Alkante, consultant informatique expert en conseil et ingénierie des technologies de l'information (web, systèmes d'information géographique), pour la partie technique et développement de la future application. Parallèlement, elle a sollicité le responsable du Master SIGAT, Erwan Quesseveur en proposant une offre de stage pour ses étudiants de la promotion 2007-2008. C'est donc dans ce contexte, en tant que stagiaire, que je vous propose un récapitulatif de ce travail sous forme d'un mémoire de fin d'études présentant la phase de réflexion, d'analyse des besoins du projet de cartographie des SAP et de propositions techniques.

## **B. Méthodologie de conduite de projet**



**Figure 3 : Processus itératif de conduite de projet**

Source : François Leprince, cours de gestion de projet Master SIGAT, janvier 2008

## **C. L'appel à projet**

La commande initiale de la CRES est développée dans le cahier des charges suivant. Une analyse précise de l'existant et des besoins devra permettre de répondre au mieux à l'ensemble de ces objectifs fixés.

### **- Fonctionnalités de l'outil cartographique**

#### **1. Consultation des données**

**Les utilisateurs peuvent visualiser** géographiquement, grâce à des fonctions simples d'utilisation, les services à la personne saisis dans la base de données selon :

- Le type de services (21 services Borloo + autres)
- Le type de prestataires (et les données d'identification : adresse, téléphone, date de création du service...)
- Le territoire d'intervention (commune, communauté. de communes ou d'agglomération, pays, département, région)
- Le nombre de salariés et le nombre d'ETP
- Les modes d'intervention

#### **Définition des utilisateurs :**

- dans un 1<sup>er</sup> temps, les organismes prestataires de service aux personnes fédérés nationalement et non lucratifs (associations, mutuelles et CCAS) ainsi que leurs fédérations départementales et regroupements régionaux et bien évidemment la CRES (voir ci-dessous saisie, modération et administration)
- dans un 2<sup>e</sup> temps, les organismes non lucratifs non fédérés nationalement : ceux-ci n'ont de droit d'accès à la base de données que sur leur territoire d'intervention.

Cet outil est donc à accès réservé ; dans une étape ultérieure, il pourrait être mis sur la Toile ; ce qui supposerait de rajouter une page d'accueil.

#### **2. Analyse**

Pour penser une stratégie de développement, les responsables régionaux, départementaux et locaux doivent pouvoir identifier les territoires de bonne couverture et de faible couverture dans l'offre de services à la personne en quantité (global) mais surtout en qualité selon les critères définis ci-dessus (type de services, modes d'intervention...)

*Ex. : Les fédérations départementales du Finistère souhaitent identifier les territoires non couverts par les entreprises de l'économie sociale dans le domaine des soins à domicile.*

*- L'utilisateur sélectionne le territoire et le type de service. Une carte s'affiche avec des points de couleur sur les communes non couvertes.*

### 3. Saisie – modération - administration

Afin de constituer et faire vivre la base de données, les 450 structures de services (potentiellement 3-4000 activités de service) doivent être saisies (au départ et lors de mises à jour). Scénario retenu :

- Tous les **utilisateurs du 1<sup>er</sup> temps** peuvent consulter la base sans restriction d'accès – fonction de **consultation**
- **Chaque structure de base saisit** les informations (saisie initiale et mises à jour de l'information) concernant sa structure – fonction de saisie
- **chaque responsable de fédération** (régionale ou départementale) est responsable de la collecte des données (saisie initiale et mises à jour de l'information) des structures de son réseau (10 à 15 personnes concernées au plan régional) – fonction de **collecteur**
- **La CRES** coordonne et est responsable du traitement des conflits potentiels – fonction d'**administrateur**.

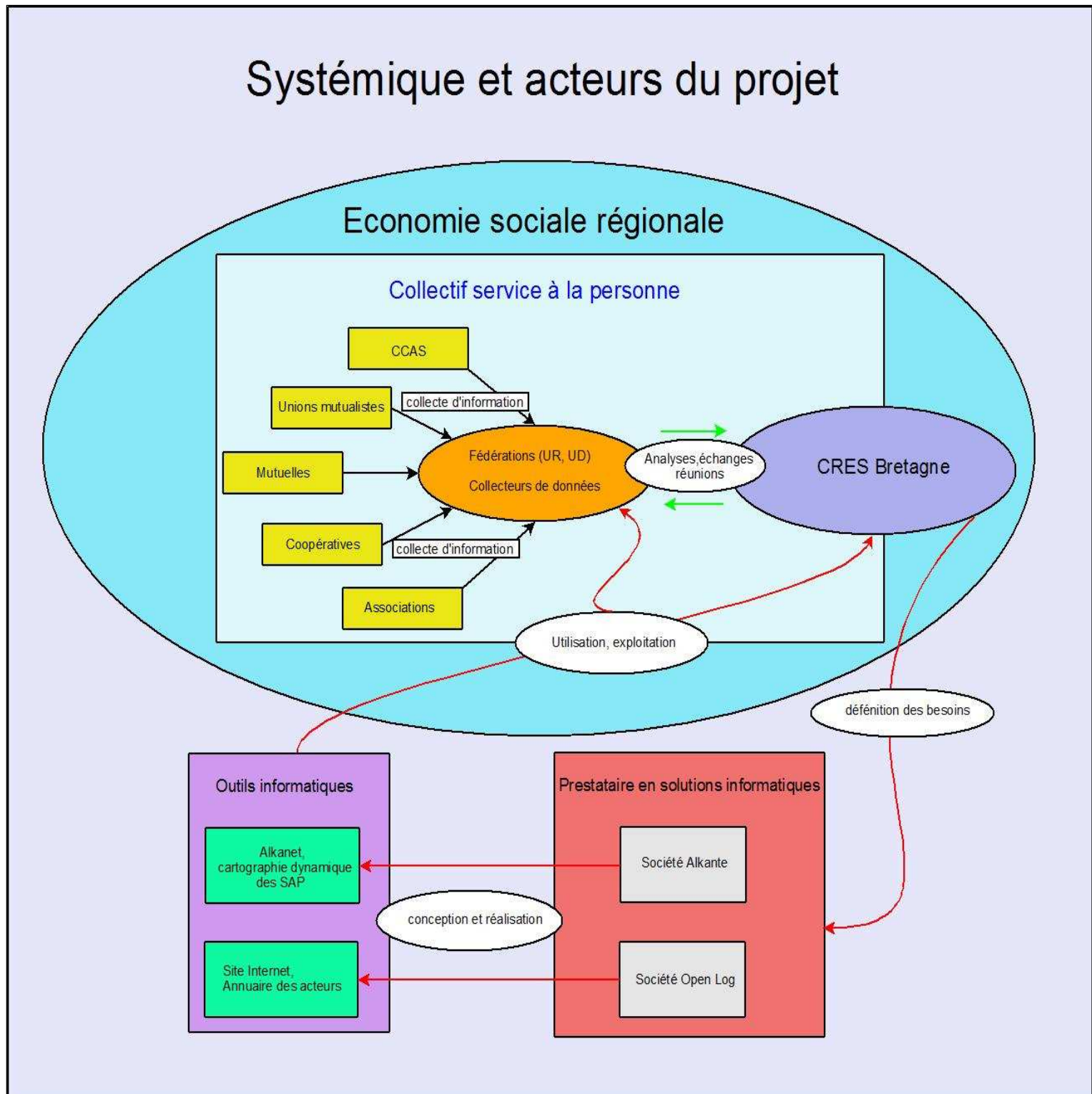
La mise à jour peut se faire au fur et à mesure ; en tout état de cause, une mise à jour générale annuelle est réalisée. La date de dernière mise à jour peut être visualisée.

Quand une mise à jour est faite par une structure, elle est directement mise sur la base ; information est faite auprès de la CRES et de la tête de réseau correspondante.

### 4. Fonctionnalités supplémentaires

Afin de pouvoir faire une analyse plus fine, il conviendrait de pouvoir confronter l'offre de services aux personnes sur un territoire à la réalité sociodémographique (cf. objectif 2 du projet). Ainsi, un SIG prendrait toute sa place pour permettre le croisement des données. La demande de cette fonctionnalité supplémentaire est donc en option. Plus précisément, elle permettrait de joindre des données récupérées auprès de l'INSEE pour réaliser des analyses thématiques et proposer des services plus adaptés.

## D. Systémique et acteurs du projet



**Figure 4 : Systémique et acteurs du projet**

Source : Valentin Bergère, CRES 2008

## **E. Les projets connexes**

Le projet de cartographie des SAP s'il veut s'inscrire de manière durable dans le temps ne doit pas être mené de manière complètement étanche aux autres projets de la CRES avec lesquels des passerelles sont envisageables.

Après différents entretiens avec plusieurs salariés de la CRES, notamment David ISON chargé de mission FSE 10b et Observatoire régional, Yann CASSAGNOU responsable du pôle communication, il est apparu des possibilités de transversalité entre l'observatoire, les futurs besoins du site et le projet de cartographie SAP. Brièvement, l'observatoire régional qui s'inscrit dans une volonté nationale du CNCRES de mesurer le poids de l'ES en région est très demandeur en terme de restitution cartographique, d'où une autre possibilité d'utilisation d'un outil WEB SIG et un meilleur amortissement du budget consacré. Aussi, le projet du nouveau site internet de la CRES mené par Mr CASSAGNOU est en lien direct avec la cartographie des SAP, puisque il héberge une base de données héritée du projet du guide des acteurs de 2003 qui offre depuis juillet 2008, la possibilité aux acteurs de l'ES de venir s'inscrire en ligne et de la consulter. Il n'est pas exclu de vouloir cartographier d'autres informations que celles du secteur SAP et de les publier à l'aide de cartes.

Enfin, le conseil Régional de Bretagne a lancé en septembre 2008 un contrat de filière avec le secteur des services à la personne qui est largement représentée par des acteurs du domaine non lucratif dans la région. Le cabinet Katalyse a été missionné pour réaliser cette étude qui consiste en une analyse économique du secteur d'après une grille d'indicateurs précis nécessitant les informations de chaque structure prestataire de service. Les fédérations ont été sollicitées pour réaliser ce travail de collecte qui ressemble méthodiquement au projet du collectif SAP. La connaissance des couvertures territoriales de certains services sur des pays tests était envisagée par le cabinet, l'application de cartographie des SAP se devra de pouvoir répondre de manière beaucoup plus exhaustive à leur étude.

## **IV. Phase d'analyse**

### **A. Analyse de l'existant**

Au début du mois de mai 2008, la CRES Bretagne ne possédait aucune information géographique. Seuls les champs de rue, de code postal et de ville de certains fichiers Excel ou Access et le guide des acteurs de l'ESS permettaient de situer approximativement une ou plusieurs structures. Cet exercice de localisation était long, il nécessitait d'avoir toujours le guide à proximité, d'en vérifier ses informations et aussi d'utiliser de grandes cartes papiers via Michelin au 1/275 000 en collant des pastilles de couleur pour signaler l'implantation d'un nouveau projet. Certains fonds de carte avaient été récupérés auprès des collectivités territoriales pour mener des études ou réaliser des publications (carte des pays, des départements, des communes). Aussi, le guide des acteurs avait été reporté dans la base de données de l'ancien site de la CRES réalisé par l'association BUG, prestataire informatique de l'époque et hébergé chez Gandi.net. Les acteurs avaient la possibilité de s'inscrire en envoyant un mail détaillant leur fiche descriptive, après validation auprès de la personne chargée du site, ils étaient ajoutés à cette base qui était consultable en ligne.

En 2008, la CRES a changé sa stratégie de communication internet et amorce la refonte de son site, elle fait appel à la société Open Log SSII - Agence Web Open Source à Rennes, qui lui met en place un système de gestion de contenu ou SGC ((en) Content Management Systems ou CMS) qui s'appelle JOOMLA, elle choisie également de changer d'hébergeur et passe chez Oléane (filiale Orange). L'avantage de ce nouveau site consiste en une relative autonomie dans la gestion des publications internet (texte, média), d'un espace extranet, de la possibilité de créer différents profils et ainsi de porter à connaissance des internautes des contenus plus dynamiques. La base acteur de l'ancien site a été affectée dans ce nouvel outil. Les acteurs peuvent venir s'y inscrire en ligne et la consulter de manière plus conviviale.

En juillet 2008, la CRES s'est fait livrer un portail cartographique ou WEB SIG dénommé Alkanet par la société Alkante, ce dernier est très performant, il utilise des technologies Open Source tels qu'un serveur web cartographique apache doté de l'exécutable CGI Mapserver et d'un serveur de données PostgreSQL avec son module spatial Post GIS. L'ensemble des fonctionnalités de l'application est détaillé dans les annexes. C'est en réalisant l'analyse des besoins de l'étude qu'il sera alors possible de déterminer les besoins spécifiques en développement pour que le WEB SIG s'adapte au mieux au projet de cartographie des SAP. L'analyse des besoins techniques a été biaisée par des contraintes d'adaptabilité avec le logiciel Alkanet. Les fonctionnalités supplémentaires pour répondre aux besoins de l'étude seront développées par la société Alkante qui garde la main sur la partie technique.

## **B. Analyse des besoins fonctionnels**

L'application se doit de proposer principales fonction pour répondre aux enjeux du projet :

- ***La possibilité de savoir quelle structure de l'économie sociale appartenant à telle fédération réalise telle prestation de service à la personne et sur tel territoire d'intervention.***

Cette fonctionnalité est primordiale, elle est à la base du projet et peut être considérée comme son rôle majeur. Elle permettra d'apporter beaucoup de lisibilité sur le secteur, d'entreprendre des stratégies interfédératives et en raisonnant par l'inverse d'identifier les territoires non couverts par les structures de SAP.

- ***La possibilité de connaître la fiche descriptive de n'importe quelle structure fédérée de service à la personne appartenant à l'économie sociale.***

Une connaissance plus détaillée des structures est l'occasion d'enrichir la base de données, d'anticiper sur des traitements cartographiques ultérieurs, d'intégrer des informations favorisant la communication et les partenariats entre les structures, de faire le lien avec des bases de données existantes, permettre leur mise à jour et d'éviter les multiples saisies des enregistrements.

- ***L'alimentation, la gestion, la modification d'une base de données relationnelle géographique par le biais d'interfaces de saisies simples en ligne.***

Ici, la CRES joue bien le rôle de relais, elle met à disposition des outils permettant d'aider les fédérations à se structurer. En proposant des interfaces de saisie simple en ligne, l'alimentation de la base de données peut s'échelonner dans le temps, le travail d'intégration peut être réparti sur plusieurs collecteurs de données et mis à jour de manière efficace.

- ***La possibilité d'interroger cette dernière avec des outils de requêtes simples, accessibles à des publics non spécialistes.***

Aussi simple que soit présentée la collecte de données, sa consultation doit être tout aussi accessible de manière rapide, claire et sans exiger de compétences particulières. Une petite formation par l'administrateur peut s'avérer utile pour la prise en main de l'environnement.

- ***L'obtention de résultats sous forme d'une cartographie dynamique et d'un tableur.***

La cartographie dynamique, vecteur de communication, est un excellent moyen de valoriser des informations géographiques, il sera alors possible de visualiser les territoires de couverture d'une structure, d'un de ses services, d'une fédération, etc. Les résultats doivent également être consultables sous forme de tableur pour faire apparaître d'autres données de la base.

- ***La possibilité d'exporter ces résultats sous différents formats.***  
Il est important pour un utilisateur de pouvoir valoriser ses résultats auprès d'un public n'ayant pas accès à l'application de cartographie des SAP, ainsi différents formats d'export sont à prévoir.
- ***La possibilité d'accéder à la saisie, la modification ou la consultation de l'information par plusieurs utilisateurs de manière simultanée et sécurisée.***  
Le travail de collecte étant très lourd pour une seule personne, le fait de l'optimiser en utilisant un extranet accessible à différents collecteurs en même temps allège considérablement la charge de travail et ne rend pas contraignante l'utilisation de l'outil.
- ***La possibilité de définir différents niveaux de droits et d'utilisateurs à l'application.***  
Actuellement la stratégie de la CRES et des fédérations n'est pas d'ouvrir l'ensemble des informations relatives à la cartographie dynamique vers le grand public, mais à l'avenir certaines informations seront probablement diffusées et accessibles en ligne. La gestion des droits dans une application de ce type permet d'en améliorer sa sécurité et d'éviter les mauvaises manipulations.
- ***Accéder rapidement à une relative autonomie des usagers.***  
Tout est mis en œuvre dans l'application pour que l'ensemble des utilisateurs soit autonome, avec une prise en main facile. Le secteur des services à la personne connaît un turn-over rapide et un ancien utilisateur doit pouvoir former un nouveau facilement.
- ***Structurer la remontée de l'information au sein des fédérations.***  
Chacune des 450 structures du secteur breton ne saisira pas ses informations relatives, c'est pourquoi la mise en place de cet outil est l'occasion d'identifier dans chacun des réseaux quelles sont les personnes ressources qui collectent la donnée pour les besoins de ce projet ou tout autre. C'est l'occasion pour les fédérations de s'organiser et de se structurer.
- ***Sensibiliser les usagers aux potentialités des nouvelles technologies et démocratiser l'information géographique.***  
Le secteur de l'économie sociale de par ses moyens financiers limités par rapport au secteur lucratif, n'a pas les mêmes opportunités d'accès aux nouvelles technologies. Ce projet, du fait de ses possibilités de mutualisations des coûts, est l'occasion pour la CRES et pour le secteur des SAP non lucrative de se doter d'un outil performant technologiquement, intégrant de l'information géographique qui est de tout temps une source précieuse pour tout déploiement stratégique.
- ***Mutualiser l'application avec d'autres CRES, faire évoluer les capacités d'analyse de cartographie des SAP, répondre à de nouveaux besoins, élargir les champs d'application du WEB SIG.***  
Les perspectives d'évolution du WEB SIG ne sont pas exclues, elles seront déterminées par les nouveaux besoins des usagers, leur faisabilité technique et les budgets alloués.

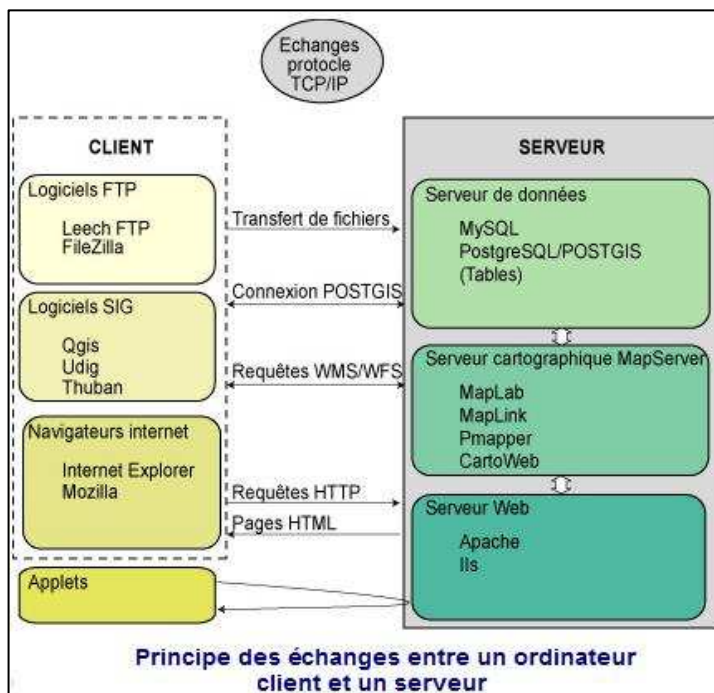
## C. Analyse technique du WEB SIG

### 1. L'existant

Après la livraison, courant juillet, du WEB SIG Alkanet, par la société Alkante et après avoir reçu une journée de formation me présentant l'ensemble de ses fonctionnalités (cf annexes), il m'a permis d'établir leur confrontation avec les besoins fonctionnels précités.

Il m'est très vite apparu la nécessité de développer les modules complémentaires pour la mise en place d'interfaces de saisies, d'interrogation de la base et de restitution de l'information qui n'existaient pas dans l'application. Pour des raisons de compatibilité, l'analyse des besoins techniques a fortement été influencée par les technologies utilisées dans Alkanet.

D'un point de vue technique, Alkanet fonctionne selon une architecture client léger / serveur. L'application s'utilise entièrement dans le navigateur internet. Le serveur web cartographique apache doté de l'exécutable CGI Mapserver couplé au serveur de données PostgreSQL avec son module spatial Post GIS offrent des capacités d'affichage et de rafraîchissement très rapides. L'ensemble des calculs relatifs aux bases de données est distant qu'ils soient de natures attributaires, géométriques ou conjoints. Le fort avantage de cette architecture c'est qu'elle ne nécessite aucune installation sur les postes clients, ni de forte capacité en mémoire vive et processeur, seule une bonne connexion internet est de rigueur. Il est possible d'ajouter autant d'utilisateurs que nécessaire avec des droits d'accès ajustés à leurs besoins, l'application devient propriété de la CRES le temps de la durée du contrat d'hébergement, il n'y a pas de système de licences flottantes. L'hébergement est dédié, c'est-à-dire qu'il est spécifique à l'application Alkanet et qu'il peut supporter de fortes charges de sollicitations.



**Figure 5 : Principe des échanges entre un ordinateur client et un serveur**

Source : La cartographie SIG en ligne ou Web mapping: les outils «libres»  
État des lieux des solutions «applicatives» autour de MapServer (décembre 2005) Marie Coutard, Jean-Pascal Klipfel, Samuel Blanc

L'outil se divise en trois modules principaux :

- L'annuaire qui permet d'enregistrer, de gérer les utilisateurs et de définir leurs droits.
- Les atlas qui permettent de diffuser l'information dans des visionneuses cartographiques agrémentées de nombreuses fonctions. (cf annexes)
- Le fond cartographique qui permet de synchroniser l'application avec un serveur distant (wms, wfs) ou avec un ftp recevant des couches géographiques vecteur (shape ou miff/mid) ou raster (tiff, ecw) et des couches attributaires (database format)

Voici schématiquement son architecture après livraison

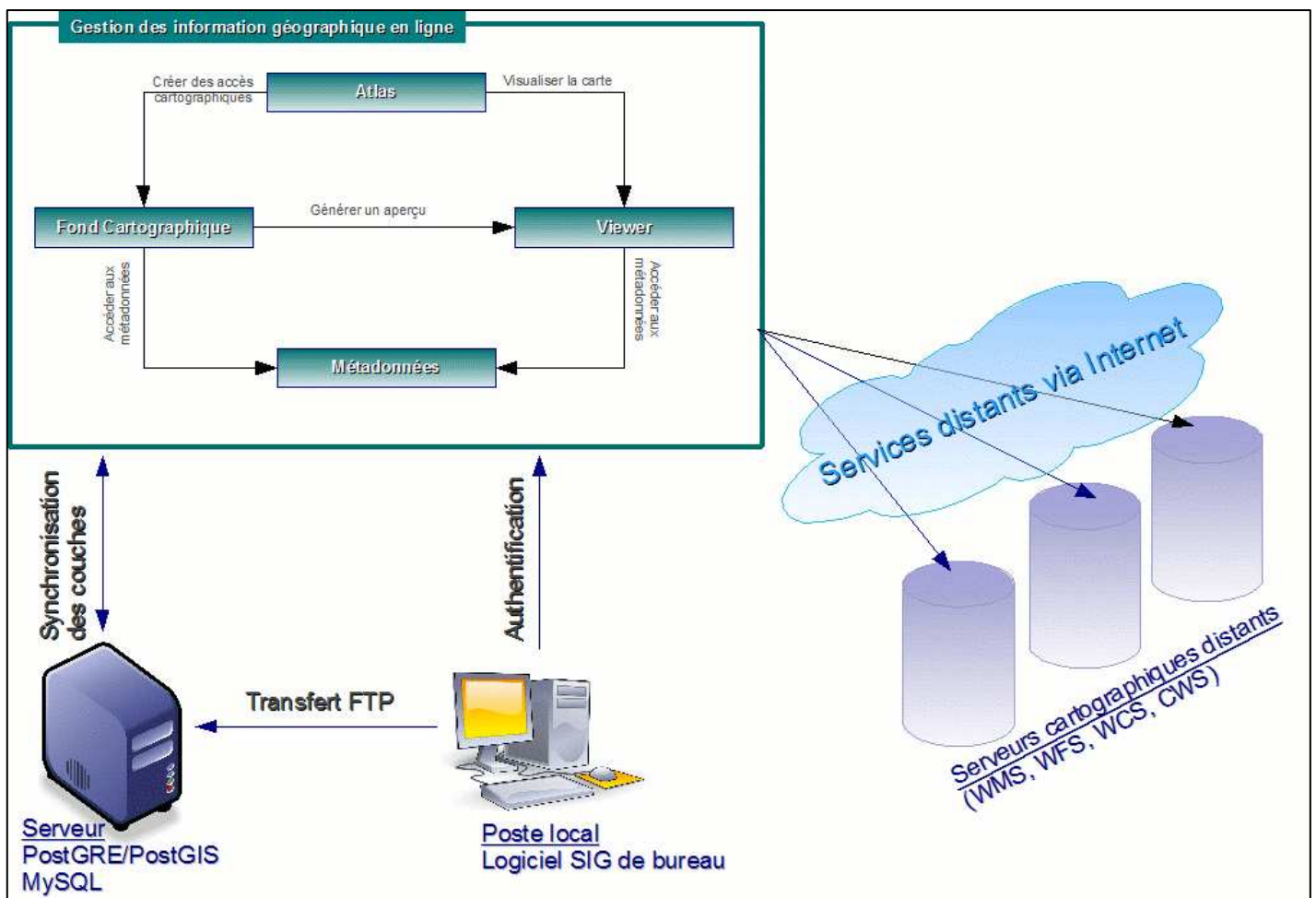
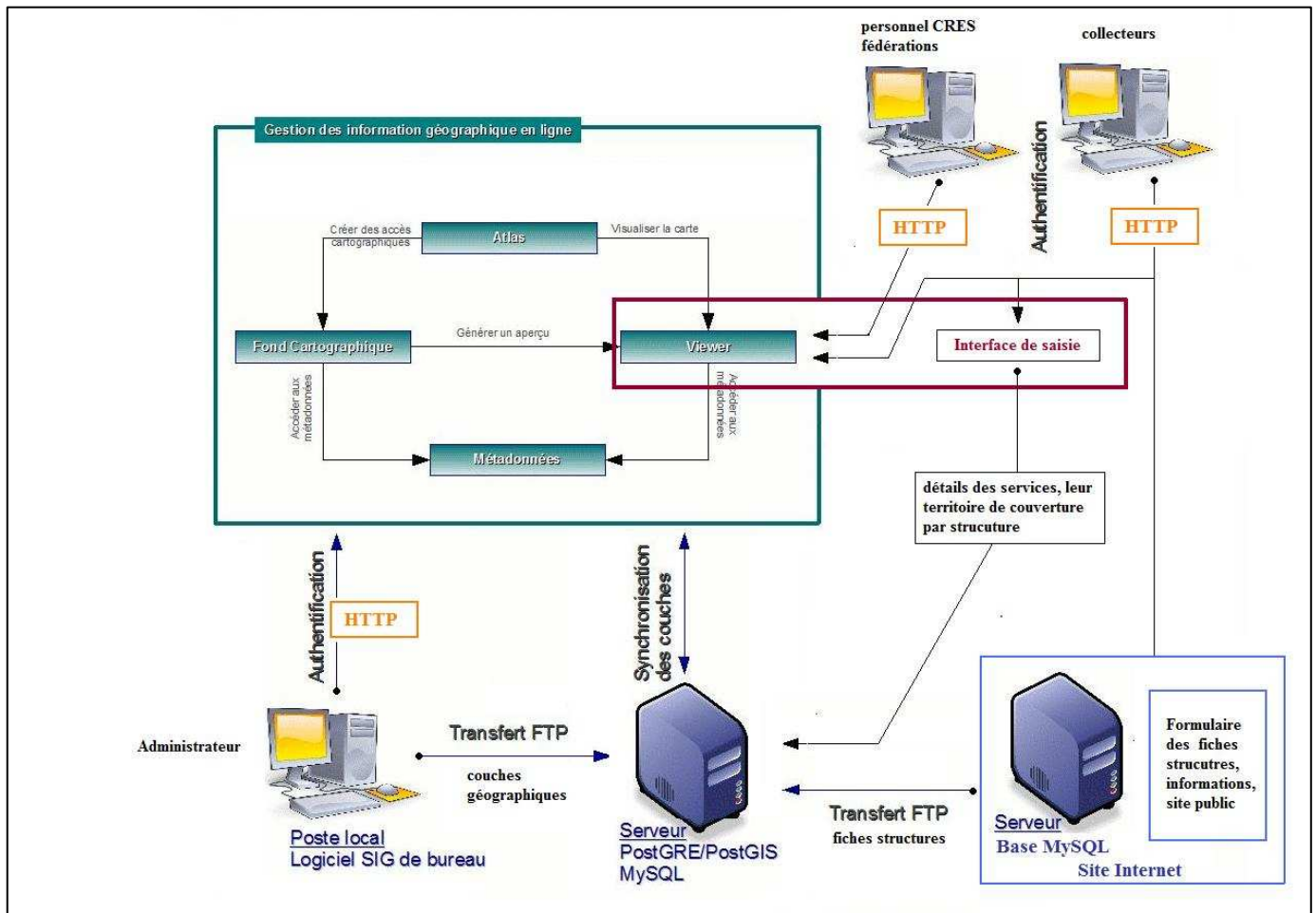


Figure 6 : Architecture réseau de l'application Alkanet

Source : Alkante 2008

## 2. Les besoins techniques

La prise en main des modules d'Alkanet demande des compétences avancées en matière de SIG, elle nécessite l'appui d'un administrateur expérimenté. Pour les utilisateurs des réseaux de SAP, le temps de formation serait trop long pour maîtriser parfaitement l'outil, c'est pourquoi la formulation des besoins techniques pour les interfaces de saisies, d'interrogation de la base et de restitution de l'information est primordiale. Tous les réglages de l'application Alkanet sont donc prédéfinis par un administrateur et les parties réservées à certains utilisateurs se doivent de rester simples et compréhensibles. Aussi pour réduire au maximum les temps de saisie et les risques d'erreur, les interfaces pour les collecteurs de données se doivent de comporter uniquement des cases à cocher, des listes déroulantes et des boutons de validation. De la même manière, les possibilités de consultation de l'information saisie sont limitées et prédéfinies. L'outil doit rester accessible et ses utilisateurs autonomes sur la durée. Une présentation ou une formation reste nécessaire pour expliquer comment utiliser les fonctions de la visionneuse. (Fonction de zoom, transparence et hiérarchie des couches, carte de localisation, export PDF, Excel, image)



**Figure 7 : Identification des besoins techniques supplémentaires pour le projet cartographie des SAP.**

Source : Bergère valentin, CRES 2008 à partir Architecture réseau de l'application Alkanetet ,Alkante 2008

## **D. Les besoins en termes de données**

Le projet de cartographie dynamique de l'offre en services à la personne (SAP) sur le territoire breton fait appel à des données descriptives sur chacune des structures concernées. Celles-ci sont stockées dans la base de données MySQL du site Internet de la CRES. Parallèlement, des données géographiques sont nécessaires pour localiser l'offre de ces services à la personne dans l'espace.

### **1. Les données sémantiques ou attributaires**

Le site Internet dans lequel sera intégré l'outil cartographique de visualisation de SAP est déjà équipé d'un formulaire de saisie qui renseigne une base de données MySQL. Cette dernière recense les acteurs de l'ES inscrits tout secteur confondu. Ces informations, une fois triées, sont utiles au projet, mais insuffisantes pour réaliser la cartographie du territoire de couverture d'un service. C'est pourquoi l'application Alkanet doit être dotée d'une interface de saisie faisant le lien avec la base acteur pour éviter la double saisie des structures de SAP et permettant d'enrichir une base de données relationnelle et géographique par le détail des services que chaque structure propose ainsi que le territoire de couverture sur lequel elle réalise les prestations de service. (Commune (s), communauté de communes ou d'agglomération, pays, département, région).

L'objectif étant la constitution d'une première base de données simple qui pourra par la suite évoluer. C'est pourquoi une attention certaine est portée sur le volume d'information à renseigner. En effet, un travail d'intégration des données trop lourd serait un frein direct au bon déroulement du projet, aussi un soin particulier sera porté quant à la simplicité d'utilisation de l'interface, à l'automatisation dans la conception du formulaire de saisie et au chronométrage pour réaliser une saisie.

La structuration des données est un facteur organisationnel important au bon fonctionnement des structures et des réseaux, et ce, dans tous les secteurs de l'économie, c'est pourquoi ce projet est l'occasion de réfléchir et de concevoir comment les réseaux de l'ESS et plus particulièrement ici pour le secteur des services à la personne, peuvent collaborer, s'organiser pour faciliter la circulation de l'information. La possibilité d'avoir une vision d'ensemble de ses activités sur un territoire constitue un élément stratégique très intéressant. Le secteur lucratif l'a bien compris et réalise des études via des prestataires extérieurs. Il s'appuie alors sur les résultats obtenus pour orienter les évolutions futures.

Le formulaire suivant présente l'ensemble des champs à renseigner pour compléter une fiche dans le répertoire des acteurs du site de la CRES. C'est le premier outil accessible en ligne et mis en place par la CRES pour collecter des informations sur ses structures adhérentes. Il alimente une base de données MySQL interrogeable via une interface phpMyAdmin dans laquelle à l'aide de requêtes SQL, il est possible d'extraire toutes les informations des structures du secteur SAP.

## a) Données attributaires de la base acteur

Figure 8 : Formulaire de saisie de la base acteur (site internet) source : CRES 2008

- Type :
- Nom ou partie du nom :
- Sigle :
- Date de création :
- Adresse :
- Code postal :
- Ville :
- Téléphone :
- Fax :
- Contact :
- Email :
- Site :
- Statut :
- Code APE :
- Projet de la structure :
- Activité :
- Secteur d'activité :
- Public visé :
- Nombres de salariés :
- Nombres de bénévoles :
- Territoire d'intervention :
- Adhérents :
- Membre de (fédération, réseau...) :
- Partenaires principaux :
- Domaine d'intervention :
- Type d'appui (conseil, services, prestations..) :
- Accueil du public :
- Compétences :

## b) Données attributaires à collecter dans les réseaux fédératifs

Besoins complémentaires en terme de données SAP

|                                                    |                    | Echelle de couverture de la structure |                           |      |             |        |
|----------------------------------------------------|--------------------|---------------------------------------|---------------------------|------|-------------|--------|
| Nom                                                | Code<br>fédération | commune(s)                            | communauté de<br>communes | Pays | département | région |
| Les services à la famille                          |                    |                                       |                           |      |             |        |
| Garde d'enfants à domicile                         |                    | liste                                 |                           |      |             |        |
| Garde d'enfants hors du domicile                   |                    |                                       |                           |      |             |        |
| Accompagnement d'enfants                           |                    |                                       |                           |      |             |        |
| Soutien scolaire                                   |                    |                                       |                           |      |             |        |
| Cours à domicile                                   |                    |                                       |                           |      |             |        |
| Assistance informatique                            |                    |                                       |                           |      |             |        |
| Accueil en relais                                  |                    |                                       |                           |      |             |        |
| Haltes garderies                                   |                    |                                       |                           |      |             |        |
| Assistance administrative                          |                    |                                       |                           |      |             |        |
| Accompagnement familial (ADF, TISF)                |                    |                                       |                           |      |             |        |
| Autres                                             |                    |                                       |                           |      |             |        |
| Les services de la vie quotidienne                 |                    |                                       |                           |      |             |        |
| Travaux ménagers                                   |                    |                                       |                           |      |             |        |
| Entretien du linge                                 |                    |                                       |                           |      |             |        |
| Jardinage                                          |                    |                                       |                           |      |             |        |
| Bricolage                                          |                    |                                       |                           |      |             |        |
| Gardiennage et surveillance                        |                    |                                       |                           |      |             |        |
| Préparation de repas                               |                    |                                       |                           |      |             |        |
| Livraison de repas                                 |                    |                                       |                           |      |             |        |
| Accès aux services à la personne - Inter médiation |                    |                                       |                           |      |             |        |
| Livraison de courses                               |                    |                                       |                           |      |             |        |
| Autres                                             |                    |                                       |                           |      |             |        |

|                                                                          | commune(s) | communauté de<br>communes | Pays | département | région |
|--------------------------------------------------------------------------|------------|---------------------------|------|-------------|--------|
| <b>Les services aux personnes dépendantes</b>                            |            |                           |      |             |        |
| Garde-malade, garde de nuit                                              |            |                           |      |             |        |
| Assistance aux personnes âgées                                           |            |                           |      |             |        |
| Assistance aux personnes handicapées                                     |            |                           |      |             |        |
| Aide à la mobilité et transport                                          |            |                           |      |             |        |
| Accompagnement de personnes âgées ou handicapées                         |            |                           |      |             |        |
| Conduite du véhicule personnel                                           |            |                           |      |             |        |
| Soins esthétiques                                                        |            |                           |      |             |        |
| Promenade d'animaux de compagnie                                         |            |                           |      |             |        |
| SIAD                                                                     |            |                           |      |             |        |
| Soins infirmiers - CSI                                                   |            |                           |      |             |        |
| Accueils de jour                                                         |            |                           |      |             |        |
| Gardes de nuits itinérantes                                              |            |                           |      |             |        |
| Animations collectives pour personnes à domicile (dont ateliers mémoire) |            |                           |      |             |        |
| HAD (hospitalisation à domicile)                                         |            |                           |      |             |        |
| Hébergement temporaire / accueil temporaire                              |            |                           |      |             |        |
| Services de répit pour famille avec handicap                             |            |                           |      |             |        |
| Téléassistance et visioassistance                                        |            |                           |      |             |        |
| Autres                                                                   |            |                           |      |             |        |

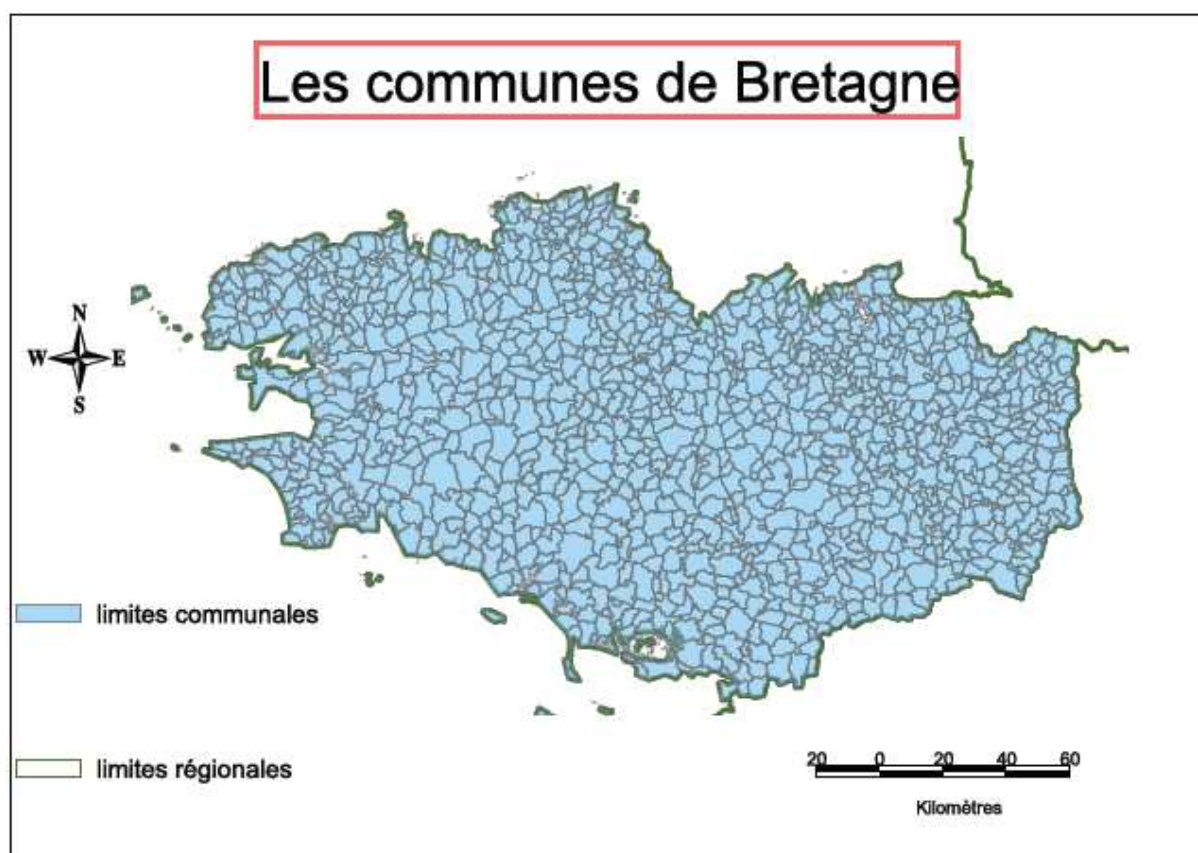
Figure 9 et 10 : Grille de la liste des services distribuée dans les réseaux SAP

Source : CRES Bretagne, juillet 2008

Les tableaux ci-dessus montrent l'ensemble des informations à collecter auprès de chacune des structures pour enrichir la base de données, toutefois un formulaire de saisie simple, efficace et minimisant les erreurs devra être conçu, pour simplifier la tâche de saisie des collecteurs de données. En bleu, apparaissent les 21 services du plan Borloo (classification officielle), en rouge les 11 autres services rendus par les structures de SAP. La définition d'une liste des services validée par les 5 fédérations a nécessité plusieurs réunions d'information autour du projet. Ces tableaux ont été transmis à chaque tête de réseau des fédérations pour qu'ils s'organisent en interne pour faire remonter les informations.

## 2. Les données géographiques

La base de données *GEOFLA®* des limites administratives sur une couverture régionale est suffisante pour répondre aux besoins du projet, néanmoins, l'IGN a revu sa grille tarifaire en 2008 et la base *GEOFLA®* communes ne peut se commander que pour la France entière désormais. La précision de ces limites est moindre, mais c'est avant tout l'approche thématique et la vision globale des SAP qui nous intéressent plutôt que les détails frontaliers des contours des communes. L'estimation du coût total des droits IGN s'élève à 1 004,64 euros TTC. Aussi, après un entretien téléphonique avec la cellule SIG du Conseil Régional de Bretagne, nous avons pu obtenir le dernier tableau de correspondance entre les communes, EPCI et Pays sous un format Excel. Celui-ci nous permettra par jointure dans un logiciel SIG libre comme OpenJump ou GvSIG de coder la base *GEOFLA®* puis par agrégation des communes en entités plus grandes de créer les couches manquantes.



**Figure 11 : Carte des communes de Bretagne**

Source : CRES Bretagne, GEOFLA®COMMUNES -IGN 2008-

La carte ci-dessus révèle les limites communales des communes, à partir de celles-ci, il est possible de créer n'importe quel échelon. (Communauté de commune, pays, département).

## V. Processus de circulation des données et définition du rôle des acteurs

Les 5 fédérations concernées par ce projet (l'Adessa, l'ADMR, le COORACE, la Mutualité Française et l'UNA) disposent chacune leur organisation interne, elles sont différentes en terme de taille (nombres salariés, nombre de structures), de missions, de répartition... etc. Pour autant, les mêmes informations seront demandées à chacune sans distinction aucune et les méthodes de remontée de l'information interne restent complètement libres. Toutefois si une organisation souhaite recevoir des outils méthodologiques, telles des listes de diffusion ou des grilles Excel, ou encore des conseils d'organisation pour collecter les données, elles peuvent solliciter l'appui de la CRES. Plusieurs réunions d'information sont prévues tout au long du projet pour rassembler ses acteurs et échanger sur les rôles de chacun, les étapes d'avancement.

### A. Schéma du processus de circulation des données

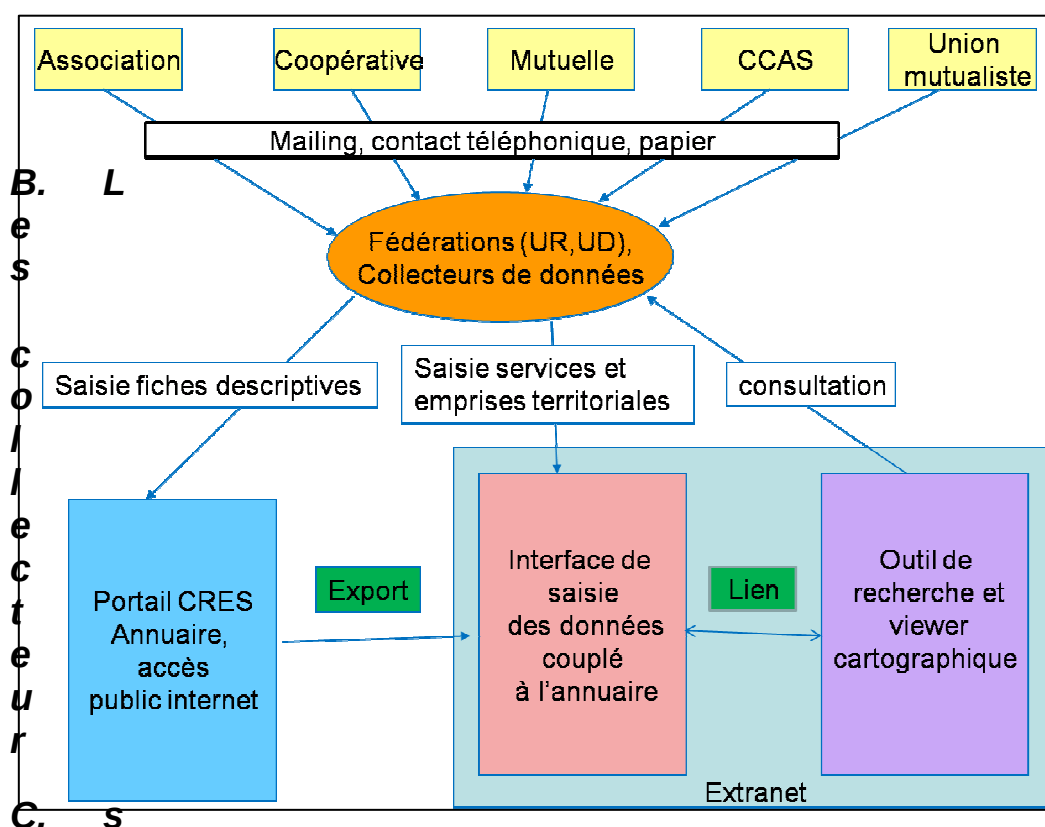


Figure 12 : schéma du processus de circulation des données

Source : Bergère Valentin, CRES Bretagne 2008

Pour chaque fédération, un nombre restreint de personnes aura accès aux droits en écriture sur le portail extranet de la CRES. Leur rôle principal sera de collecter auprès de leur réseau les données des structures prestataires de SAP. Selon la taille de la fédération et de son organisation territoriale, le nombre de ces collecteurs de données pourra varier. Pour exemple, une structure importante comme l'ADMR pourrait prévoir 4 collecteurs soit 1 par département pour saisir les informations nécessaires au projet. Une structure moins grande pourra se contenter d'un ou de deux collecteurs. Un nombre trop important de collecteurs par fédération ou un accès à chaque structure de base risque de trop ralentir la collecte de données. De plus, la multiplication des accès en écriture sur le portail pose des problèmes de sécurité informatique et n'assure pas un contrôle de la part des fédérations, d'où une moins bonne maîtrise des flux d'information. Également, c'est l'occasion pour chacune d'entre elles de réfléchir à son organisation interne et peut-être de combiner ce système avec d'autres besoins externes au projet. (Constitution d'une base de données par exemple)

## D. Gestion des droits et niveaux d'utilisateur

### 1. La gestion des droits

| Acteurs                | Accès Portail CRES + annuaire des acteurs | Base de données MySQL de l'Annuaire | Accès Intégrateur de données | Accès consultation cartographique et outil de recherche |
|------------------------|-------------------------------------------|-------------------------------------|------------------------------|---------------------------------------------------------|
| Administrateur ALKANTE | √                                         | √                                   | √                            | √                                                       |
| Administrateur OPENLOG | √                                         | √                                   |                              |                                                         |
| Administrateur CRES    | √                                         | √                                   | √                            | √                                                       |
| Personnel CRES         | √                                         |                                     |                              | √                                                       |
| U.R Fédératives        | √                                         |                                     |                              | √                                                       |
| Collecteurs            | √                                         |                                     | √                            | √                                                       |
| professionnels SAP     | √                                         |                                     |                              |                                                         |
| Public                 | √                                         |                                     |                              |                                                         |

Figure 13 : Tableau de gestion des droits par acteur et par application

Source : Bergère Valentin, CRES Bretagne 2008

Le tableau ci-dessus détaille les différents droits d'accès accordés aux acteurs du projet en fonction de leur rôle. Il est évolutif notamment si la CRES souhaite diffuser des cartes dynamiques auprès du public, elle peut syndiquer un atlas de l'application Alkanet sous forme de lien hypertexte, de pop-up, ou de code HTML et JavaScript avec des sites internet distants et ainsi diffuser des informations géographiques auprès d'un plus large public.

## 2. Les niveaux d'utilisateurs

- **Profil super administrateur** : Nous pouvons considérer comme super administrateurs les prestataires Open Log (prestataire du portail Internet) et Alkante (prestataire cartographie dynamique) qui possèdent une totale maîtrise des outils informatiques (architecture réseau et logiciels) une autre personne interne à la CRES doit assurer ce rôle notamment pour les besoins de coordination entre les deux prestataires et pour administrer Alkanet notamment l'alimenter en couches SIG pertinentes réalisées sur d'autres applications SIG libres, s'assurer du formalisme des données (shp,shx et dbf) et gérer les droits d'accès aux applications et modules. Il pourra également assurer le rôle de formation auprès des usagers et de repérage des bugs et d'analyse des besoins prospectifs.
- **Profil administrateur** : La CRES a voulu garder une certaine autonomie pour la création de son site, elle a fait le choix d'un logiciel de gestion de contenu et de module qui s'appelle JOOMLA. Celui-ci offre un panel de liberté sur l'organisation du site et notamment sur la gestion des droits et des contenus.
- **Profil collecteur** : Il possède les droits de lecture / écriture sur une partie de la base de données de l'application cartographique, plus particulièrement pour tout ce qui concerne les SAP (données sur les structures). Un login et un mot de passe sont nécessaires pour l'accès à l'extranet
- **Profil utilisateur** : ils possèdent un droit de lecture dans l'extranet pour la cartographie dynamique essentiellement (accès aux atlas) et l'annuaire des acteurs.
- **Profil visiteurs** : Ils ont accès en lecture à toute la partie publique du portail de la CRES, y compris les renseignements généraux sur les organismes de SAP, mais pas à la cartographie actuellement

Les droits de chacun des profils et de chaque utilisateur sont entièrement paramétrables dans l'application, il est alors possible de traiter au cas par cas chaque personne en lui accordant les privilèges et restrictions les plus adaptés selon son niveau informatique et ses besoins professionnels. Pour exemple, il est possible de retirer l'export en PDF pour un utilisateur précis. Aussi, un outil statistique permet d'analyser la fréquentation de l'application par profil ou par personne inscrite.

## VI. Spécifications auprès de la société prestataire

### A. Maquette de l'interface de saisie

Étape 1: Attribution des services à chaque structure importée de la base acteur MySQL du site internet

file:///C:/wamp/www/cres/Int%C3%A9grateur%20de%20donn%C3%A9es\_bis.html

### Intégrateur de données

Intégrateur de données

Fédération :  Collecteur :  Date : xx/xx/xxxx Heure : xxxxx

Identification dans l'annuaire :  ou  etc...  
 (récup FTP) (4 lettres incrémentales) (4 lettres incrémentales) Asso2 Asso1 choix dans liste

Couverture communale pour chaque service : ☐ - Accès aux services / Intermédiation (hors catégorie)

**+ Les services à la famille**

- ☐ - Garde d'enfants à domicile
- ☐ - Garde d'enfants hors domicile
- ☐ - Accompagnement d'enfants
- ☐ - Soutien scolaire
- ☐ - Cours à domicile
- ☐ - Assistance informatique
- ☐ - [Accueil en relais](#)
- ☐ - [Haltes garderies](#)
- ☐ - Assistance administrative
- ☐ - [Aide à domicile \(TISF\)](#)

**+ Les services de la vie quotidienne**  
(Tout public)

- ☐ - Travaux ménagers
- ☐ - Entretien du linge
- ☐ - Jardinage
- ☐ - Bricolage
- ☐ - Gardiennage et surveillance
- ☐ - Préparation de repas
- ☐ - Livraison de repas
- ☐ - Livraisons de courses

**+ Les services aux personnes dépendantes**

- ☐ - Garde-malade, Garde de nuit
- ☐ - Assistance aux personnes âgées
- ☐ - Assistance aux personnes handicapées
- ☐ - Aide à la mobilité / transport
- ☐ - Accompagnement de personnes âgées ou handicapées (promenade)
- ☐ - Conduite du véhicule personnel
- ☐ - Soins esthétiques
- ☐ - Promenade d'animaux de compagnie
- ☐ - [SSIAD](#)
- ☐ - [Portage de repas](#)
- ☐ - [Accueils de jour](#)
- ☐ - [Gardes de nuits itinérantes](#)
- ☐ - [Animations collectives pour personne à domicile](#) (dont atelier mémoire)
- ☐ - [HAD \(hospitalisation à domicile\)](#)
- ☐ - [Hébergement temporaire](#)
- ☐ - [Services de répit pour](#)
- ☐ - [Téléassistance et visioassistance](#)

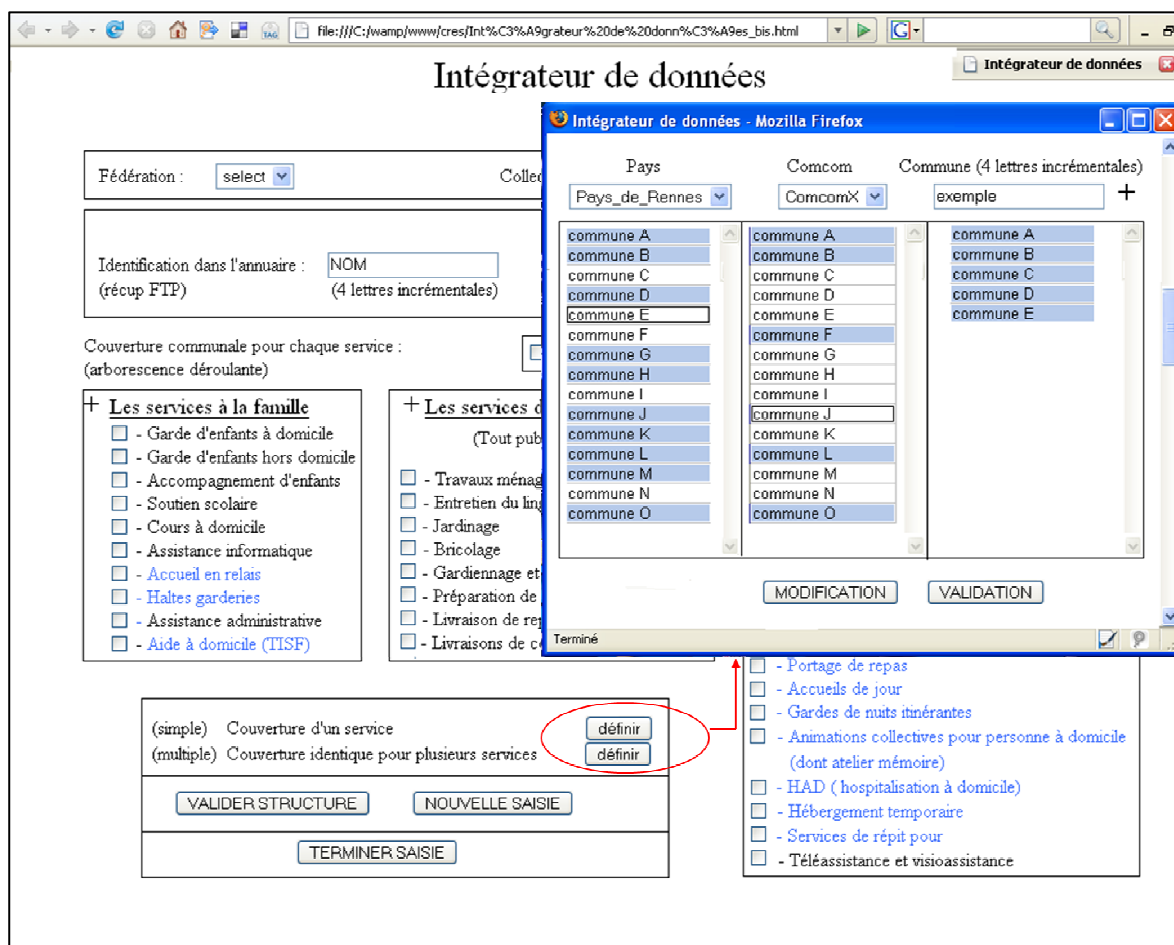
(simple) Couverture d'un service

(multiple) Couverture identique pour plusieurs services

**Figure 14 : maquette de l'intégrateur de données**

Source : Bergère Valentin, CRES Bretagne 2008

Étape 2 : Attribution pour chaque service d'une couverture territoriale avec comme plus petit échelon la commune.

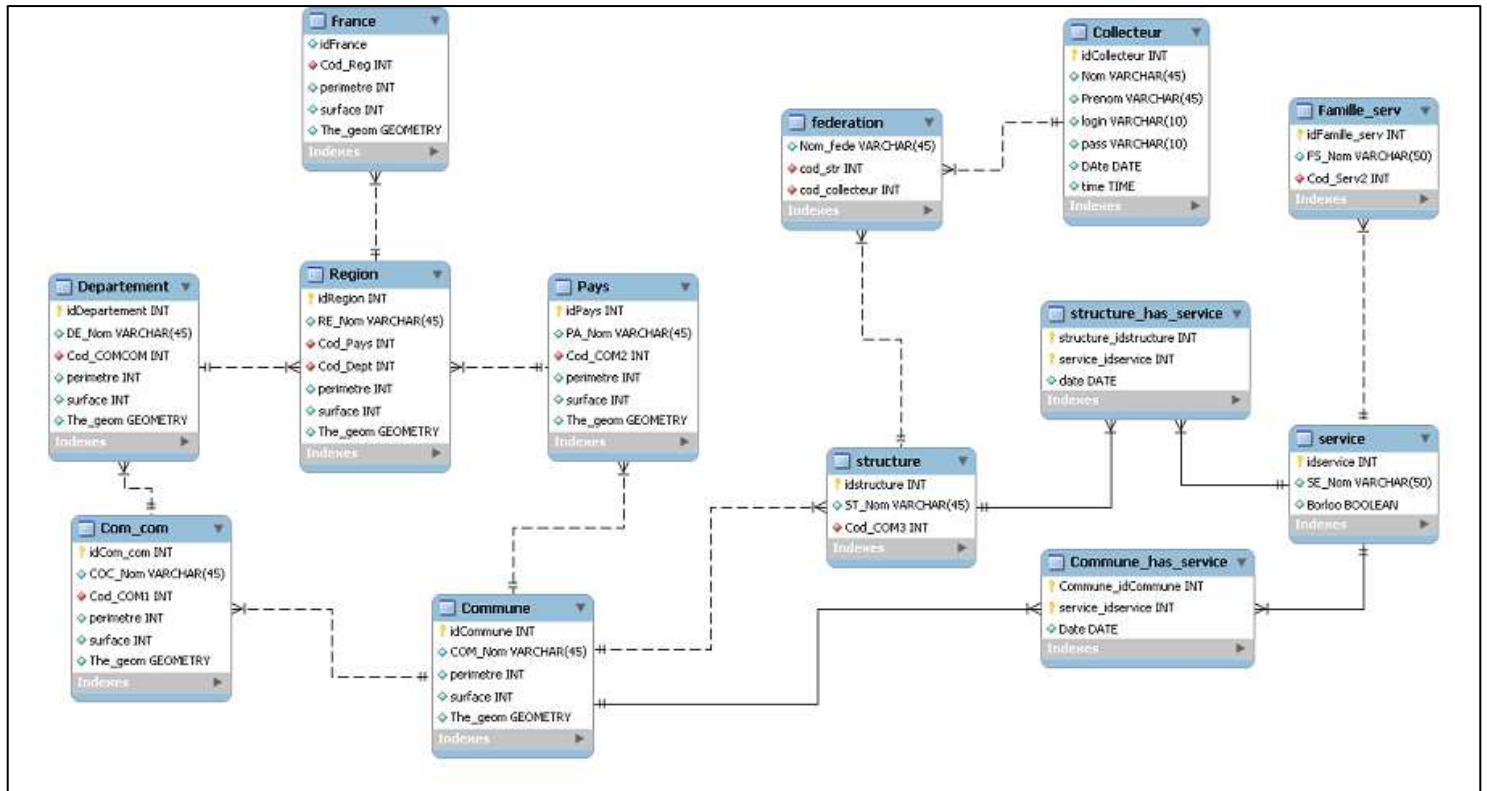


**Figure 15 : intégrateur de données avec outil de définition des couvertures territoriales**

Source : Bergère Valentin, CRES Bretagne 2008

Cette maquette a été réalisée à l'aide l'outil Kompozer (éditeur web) et du logiciel de dessin Paint , elle permet d'affiner la demande auprès du prestataire Alkante et de fournir les détails visuels pour le développement de l'interface de saisie. Aussi, elle apporte des renseignements quant à son utilisation par les collecteurs de données, son ergonomie et ses fonctions. L'outil final développé devra s'approcher au maximum de cette maquette tout en intégrant les possibilités techniques de son adaptabilité avec l'architecture d'Alkanet.

## B. Schéma de la base de données relationnelle et spatiale de l'outil cartographique



**Figure 16 : Base de données relationnelle et spatiale pour l'outil de cartographie dynamique**

Source : Bergère Valentin, CRES Bretagne 2008

Toujours dans un souci de précision des spécifications techniques, un schéma général de la structure des données a été transmis auprès du prestataire, il devra lui aussi s'intégrer du mieux possible avec l'architecture d'Alkanet. Il est composé d'une partie attributaire et d'une partie spatiale, la commune assurant le lien entre les deux. En effet, les territoires de couverture des services seront constitués d'un agglomérat de plusieurs communes. Les territoires de couvertures se doivent d'être évolutifs dans le temps et il est possible d'évaluer 30 territoires potentiels par structure (un par services) pour les 450 structures, soit 13500 contours géométriques potentiellement différents. L'utilisation d'une base relationnelle spatiale prend ici tout son sens puisqu'elle génère une couche suivant chaque requête prédéfinie par l'utilisateur de la cartographie dynamique.

## **C. Spécifications des modes d'interrogation et de représentation des données**

### **1. La légende**

La légende doit répertorier les trois grandes familles de service sous forme d'une arborescence déroulante offrant le détail de l'intitulé de chaque service. Le service accès aux services / intermédiation n'appartient à aucune de ces trois familles, il est en ce sens une famille à lui seul.

Chacun de ces services devra être sélectionnable pour visualiser son territoire de couverture. Soit, un seul service sera représentable à la fois ou tous les services en même temps selon les besoins. (La symbolologie n'est pas précisée du fait qu'elle soit paramétrable)

Des cases à cocher dans la légende devront permettre de connaître le nombre de fédérations sur la (les)quelle (s) la requête est portée. Elle correspond à une prérequête directement traitée. Également, elle permet de restreindre le nombre d'occurrences dans la base de données à interroger.

### **2. Les cartes**

Les types de cartes possibles :

- Pour un service, sa couverture territoriale toutes fédérations confondues.
- Pour un service, sa couverture territoriale pour une fédération.
- Pour un service, sa couverture territoriale pour une structure.
- Pour une fédération, sa couverture territoriale complète, tous services confondus.
- Pour une structure, sa couverture territoriale complète, tous services confondus.

### **3. Les résultats attributaires**

Les types de requêtes possibles ,

- Pour une fédération, la liste des structures qui lui appartiennent.
- Pour un territoire donné (outil de localisation), la liste des structures présentes.
- Pour une structure, la liste des services qu'elle propose.
- Pour un service, la liste des communes où celui-ci est proposé.

### **4. Les fiches de renseignements des structures**

Pour une structure, avoir la possibilité de faire apparaître sa fiche de renseignement ou fiche d'identité. Ces données seront récupérées auprès de la base SQL du site internet de la CRES via l'interface phpMyAdmin permettant d'interroger le serveur hébergé chez Oléane. Seules les structures enregistrées sur ce site pourront être consultables sur l'extranet cartographique après l'étape de renseignement de leur territoire de couverture par les collecteurs. Une mise à jour hebdomadaire est à prévoir pour la récupération des fiches structures au départ de la saisie, une fois que les 450 structures seront enregistrées, une mise à jour mensuelle sera suffisante le nombre de structures ne variant que très sensiblement.

## 5. Plus en détail...

L'ensemble des informations relatives au SAP recueillies par les collecteurs via le nouveau portail de la CRES sera consultable sous plusieurs formes :

- Une fenêtre cartographique ou visionneuse permettra de se déplacer sur la carte de la Bretagne et de zoomer pour obtenir les détails de couverture des services jusqu'à l'échelon de la commune avec une possibilité de filtre par service, par structure et par fédération. Aussi, une partie de la légende sera cliquable pour découper le territoire selon différents types de limite territoriale.
- En sélectionnant un territoire géographique, il sera alors possible de connaître les structures qui la couvrent en termes de services, le résultat apparaîtra sous forme de liste exportable précisant la fiche détaillée de la structure .
- Un outil de recherche dans le site internet permettra de rechercher si la structure est déjà identifiée et/ou si sa fiche est complètement renseignée auquel cas une demande de modification ou de mise à jour sera possible. Il servira également aux professionnels SAP inscrits, ou tout autre visiteur souhaitant recueillir des informations sans utiliser la cartographie.
- Un pas de temps devra être défini pour l'intégration des données dans le serveur cartographique. La fréquence des nouvelles entrées pour la saisie étant assez aléatoire, il faudra prévoir une mise à jour automatique toutes les semaines pour que les nouvelles données apparaissent dans l'application cartographique. Ce délai reste à définir selon les volontés de confort des usagers.
- Enfin l'accès au public. La question de la diffusion de l'information est primordiale. Certes, quelques données sont sensibles et ne doivent pas parvenir auprès du lucratif, mais dans un souci de communication les structures prestataires de SAP ont tout intérêt à se faire connaître auprès des usagers via un portail Web et la cartographie offre un fabuleux vecteur de communication. Je pense qu'il serait dommage de passer à côté d'une telle occasion. Même si le premier but de l'outil repose sur regard réfléchi des professionnels concernés afin d'orienter les stratégies et de favoriser la collaboration. Mais, il ne faut pas délaier le volet communication, pilier indispensable de l'ESS.

## CONCLUSION

Le projet de cartographie des services à la personne initié par le collectif SAP de Bretagne depuis 2006 est entré en phase opérationnelle en octobre 2008. Il permet de fédérer les acteurs de ce secteur autour d'un projet collectif offrant une richesse de détails et une bonne capacité d'analyse par le biais d'un système d'information géographique performant. Après des premiers essais infructueux en 2007, le collectif a su interpeller les acteurs nécessaires au bon déroulement du projet, notamment spécialisés dans la gestion de projet SIG.

Actuellement, la base de données de l'application n'est renseignée qu'à 3% et l'objectif est de la compléter intégralement d'ici la fin décembre 2008 pour l'exploiter de manière optimum et la valoriser auprès des fédérations nationales pour que cette initiative de l'Économie Sociale bretonne soit portée comme exemple collaboratif. Déjà, lors des Rencontres de l'Économie sociale Atlantique des 9 et 10 octobre 2008 (RESA), regroupant les CRES de l'arc atlantique, le projet et l'application ont servi de vitrine pour l'animation d'un stand sur la thématique des services à la personne. Plusieurs acteurs des différentes régions atlantiques ont été séduits par les capacités de l'outil et par la démarche du collectif. Il n'est pas exclu donc d'élargir le territoire d'étude des couvertures des services de SAP à d'autres régions et l'application est dès maintenant en capacité de répondre à ce besoin sans développements complémentaires.

Également, dans une vision prospective et pour couvrir une partie des besoins en financement de l'outil, le Comité National des Chambres Régionales de l'Économie Sociale souhaite devenir propriétaire du WEB SIG. Il pourrait ainsi faire profiter à l'ensemble des CRES de l'application qui ne nécessite pas de coûts de licence supplémentaire et mutualiser le coût de l'hébergement sur plusieurs régions, plus précisément ce SIG permettrait également de répondre aux besoins cartographiques de l'Observatoire national de l'Économie et Sociale et à ses observatoires régionaux. Techniquement, l'application peut déjà répondre à ces nouveaux besoins, mais cela nécessite la création de poste d'un administrateur pour répondre aux besoins immédiats de traitements de l'information et de formations ultérieures d'autres utilisateurs pour garantir une certaine pérennité de l'application dans ses usages et dans le temps.

## Bilan du stage

Ce stage de cinq mois au sein de la CRES Bretagne fut très enrichissant sur le plan professionnel tout comme sur le plan humain. Il m'a permis de mener une gestion de projet SIG de la phase d'analyse jusqu'à la phase opérationnelle dans une structure dépourvue de ce type de service. Les différents contacts avec le prestataire Alkante ont été très instructifs d'un point de vue technique et organisationnel. Aussi, j'ai découvert le secteur de l'économie sociale, terme au départ qui m'apparaissait flou. Je me suis rendu compte de la diversité des actions et de l'importance de ce domaine que j'avais déjà côtoyé auparavant sans le savoir et qui représente tout de même 10 % de l'économie nationale en terme d'emplois.

La gestion de projet est une fonction passionnante, elle nécessite de rassembler des interlocuteurs d'horizons divers pour les fédérer autour d'objectifs communs dans un cadre préétabli avec des contraintes de temps et de budget. Exercice qui nécessite des aptitudes relationnelles, d'animation, de mobilisation des réseaux, de mutualisation des compétences et qui au final apporte une expérience professionnelle valorisante.

Le déroulement du stage sur la période estivale complique et ralentit la prise de contact avec les partenaires du projet du fait des congés d'été, ce fut pour moi l'occasion de mieux apprécier et jauger le temps nécessaire pour conduire un projet. Aussi, ce stage m'a enfin donné la possibilité de confronter mes connaissances universitaires à la réalité d'objectifs professionnels concrets et ainsi de mesurer mes capacités d'insertion dans le monde actif.

Pour finir, je suis très satisfait de la mission qui m'a été confiée lors de ces cinq derniers mois, d'autant plus qu'elle débouche sur un contrat à durée déterminée. Plus précisément, le Web SIG mis en place à la CRES Bretagne est réutilisé pour assurer les besoins cartographiques du CNCRES et de chaque chambre régionale de l'économie sociale montrant son intérêt pour l'outil. J'assurerai donc les rôles d'administration et de formation autour de l'application SIG avec pour objectif d'en garantir une utilisation optimale et d'accéder à l'autonomie de ses utilisateurs par le biais de formations.

## Table des figures

|                                                                                                             |           |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>Figure1 : le périmètre de l'économie sociale</b>                                                         | <b>5</b>  |
| <b>Figure2 : organigramme de la CRES Bretagne</b>                                                           | <b>9</b>  |
| <b>Figure 3 : Processus itératif de conduite de projet</b>                                                  | <b>16</b> |
| <b>Figure 4 : Systémique et acteurs du projet</b>                                                           | <b>19</b> |
| <b>Figure 5 : Principe des échanges entre un ordinateur client et un serveur</b>                            | <b>24</b> |
| <b>Figure 6 : Architecture réseau de l'application Alkanet</b>                                              | <b>25</b> |
| <b>Figure 7 : Identification des besoins techniques supplémentaires pour le projet cartographie des SAP</b> | <b>26</b> |
| <b>Figure 8 : Formulaire de saisie de la base acteur (site internet)</b>                                    | <b>28</b> |
| <b>Figure 9 et 10 : Grille de la liste des services distribuée dans les réseaux SAP</b>                     | <b>29</b> |
| <b>Figure 11 : Carte des communes de Bretagne</b>                                                           | <b>30</b> |
| <b>Figure 12 : schéma du processus de circulation des données</b>                                           | <b>31</b> |
| <b>Figure 13 : Tableau de gestion des droits par acteur et par application</b>                              | <b>33</b> |
| <b>Figure 14 : maquette de l'intégrateur de données</b>                                                     | <b>34</b> |
| <b>Figure 15 : intégrateur de données avec outil de définition des couvertures territoriales</b>            | <b>35</b> |
| <b>Figure 16 : Base de données relationnelle et spatiale pour l'outil de cartographie dynamique</b>         | <b>36</b> |

## Webographie

<http://www.georezo.net>  
<http://www.forumsig.org/>  
<http://esigat.free.fr/forum/>  
<http://portail.poitou-charentes.fr/services-la-personne/index.php>  
<http://www.territoires.gouv.fr/zonages/cartocete.php>  
<https://www.gmail.com>  
<http://www.wikipedia.org>  
[http://mapserver.gis.umn.edu/index.html-fr?set\\_language=fr](http://mapserver.gis.umn.edu/index.html-fr?set_language=fr)  
<http://www.postgis.fr/>  
<http://www.cres-bretagne.org/>  
<http://www.servicesalapersonne.gouv.fr/ANSP.cml>  
<http://www.una.fr/>  
<http://www.admr.org/>  
<http://www.coorace.org/index.html>  
<http://www.mutualite.fr/>  
<http://www.federation-adessa.org/>  
<http://www.alkante.com/>  
<http://www.openlog.fr/>  
<http://assobug.tutuguri.net/>  
<http://www.cncres.org/>  
<http://www.cohesionsociale.gouv.fr>  
<http://www.francedomicile.fr>

## Bibliographie

- BENHAMOU Jean et Ariette LEVEQUE, *La Mutualité*, PUF, 1983
- BENTOGGIO Guilhem, *Développer l'offre de services à la personne*, Rapport du Commissariat général du plan, Groupe de projet DELOS, mai 2005
- CSC, *Place de la Mutualité face au vieillissement de la population*, Étude commandée par l'UNMPAPH, mai 2005
- DEFONTAINE Joël, *les services à la personne*, Edition LIAISONS, 2006
- DELOITTE et TOUCHE, *une analyse concurrentielle à travers un Benchmarking*, commande de la FNMF, septembre 2002
- IPSOS, *Analyse des besoins et réponses mutualistes en matière de services aux personnes*, commande de l'UNMIS, octobre 2002 et septembre 2003
- OBSERVATOIRE CAISSES D'ÉPARGNE, *Services à la personne : modes de vie, modes d'emploi*, 2006
- SOFRES, *Attente des Français dans le domaine de l'aide à domicile*, Enquête pour l'UNASSAD, mai 2001

### Autres documents et textes :

- *Histoire illustrée de l'économie sociale*, FONDES, 1987
- *La mutualité tourangelle, Creuset de solidarité*, Mutualité d'Indre-et-Loire, 2000
- *Code de la Mutualité*, LGDJ, 2001
- Loi dite de cohésion sociale du 26 juillet 2005
- Décret n° 2005-1698 du 29 décembre 2005
- Revue internationale de l'Économie sociale, RECMA, n° 297, juillet 2005
- Lettre d'information de l'UNMIS, n° 11 mars 2003 et n° 18, juillet 2005
- L'AFIM, Agence Fédérale d'Information mutualiste
- Dossier de presse, *Présentation des nouvelles enseignes nationales de services à la personne*, Agence Nationale des Services à la Personne, novembre 2005
- Intervention du ministre de l'Emploi, de la Cohésion sociale et du Logement,
- *Lancement des services à la personne et du chèque emploi service universel*, 14 février 2006
- Charte de partenariat, *Le développement des services aux personnes au travers des réseaux de services aux personnes*, entre la FNMF, l'UNA et l'UNCCAS, juin 2000
- *Proximité : Services gagnants*, Épargne et Finances, n° 24, décembre 2005
- *Savoir gérer ce qui n'a pas de prix : les services à la personne*, revue du Crédit coopératif, 2006

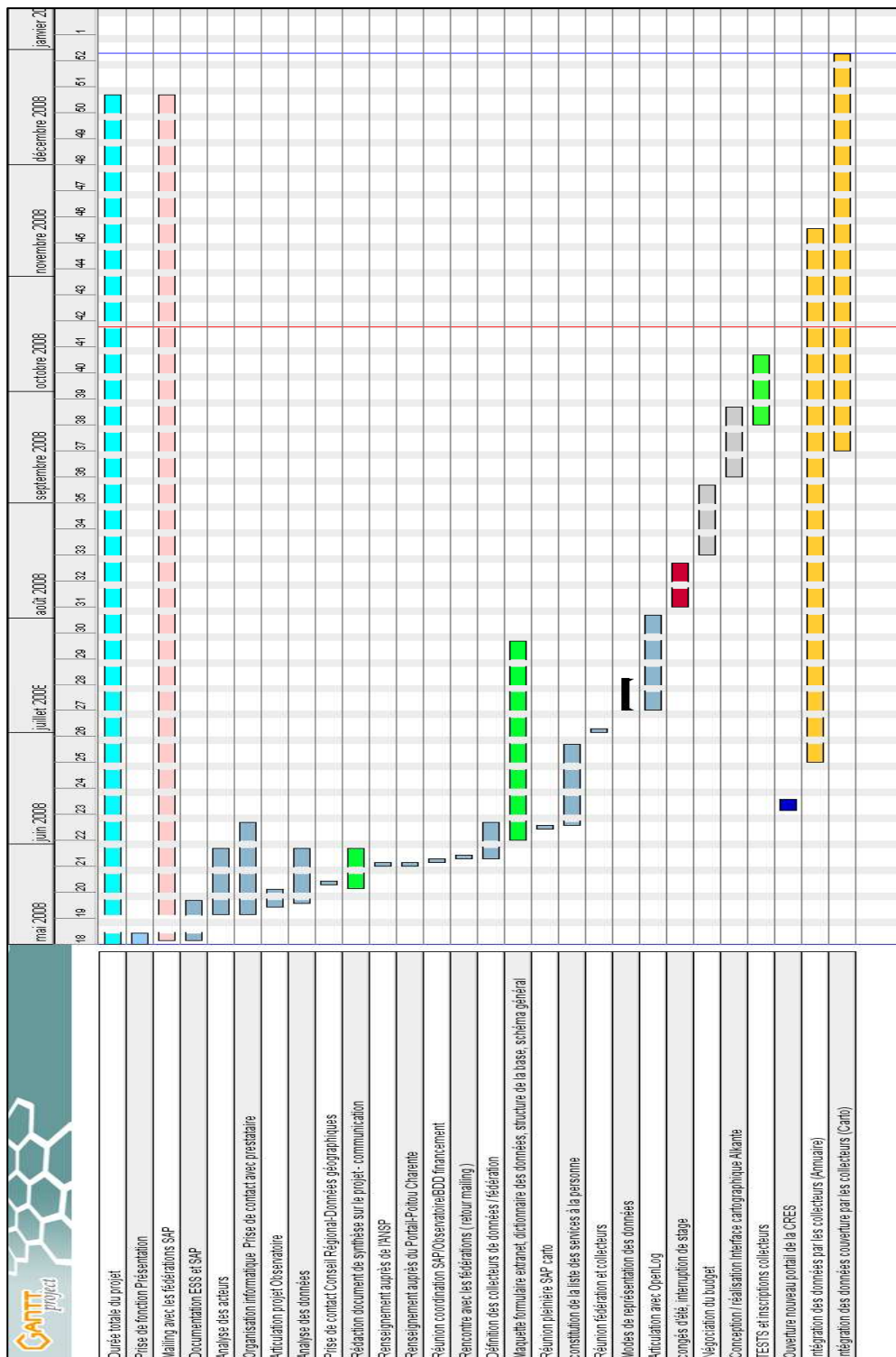
## Logiciels utilisés

- **SIG bureautique:** GVSIG, QUANTUM GIS, OpenJUMP, UDIG, THUBAN,
- **Gestion des données:** Alkanet, phpMyAdmin, MySQLWorkbench, JOOMLA, Filezilla, Excel, Oo Calc, NotePad,
- **Communication:** Outlook, GMAIL, Dia, Paint, GanttProject, word, Oo Writer, Oo Presentation, Kompozer, VLC, Camstudio.

## Table des annexes

|                                                  |          |
|--------------------------------------------------|----------|
| Annexe 1 : Planning des taches du projet .....   | 45       |
| Annexe 2 : Bon de commande IGN .....             | 46       |
| Annexe 3 : Bordereau de livraison-IGN-2008 ..... | 47       |
| Annexe 4 : Devis Alkante signé .....             | 48       |
| Annexe 5 : Devis complémentaire Alkante .....    | 49       |
| Annexe 6 : Plan formation Alkanet.....           | 2 pages  |
| Annexe 7 : Formation Annuaire .....              | 14 pages |
| Annexe 8 : Formation Atlas .....                 | 23 pages |
| Annexe 9 : Formation carto .....                 | 33 pages |

## Annexe 1 : Planning des taches du projet



## Annexe 2 : Bon de commande IGN

**Chambre Régionale de l'Economie Sociale de Bretagne**  
Maison des Associations - 6, Cours des Alliés - CS 84 304 - 35 043 RENNES Cedex  
Tél : 02 99 85 89 53 - Fax : 02 99 85 89 59 - [crinal@cras-bretagne.org](mailto:crinal@cras-bretagne.org)

Rennes, le 17 juillet 2008

Organisation régie par la loi du 24 juillet 1975  
Statut : 379 719 300 000 77  
SIRET : 379 719 300 000 77

**IGN BRETAGNE**  
2, boulevard de la Loire  
BP 30412  
44234 Nantes Cedex 2  
tel : 02 40 99 94 11  
télécopie : 02 40 99 94 10  
mel : [ar-bretagne@ign.fr](mailto:ar-bretagne@ign.fr)

**BON DE COMMANDE**

| LIBELLE                                                                                                 | QUANTITE | PRIX UNITAIRE | TOTAL          |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|---------------|----------------|
| <b>GEOFLA France entière</b><br>projection Lambert 93,<br>format chapelle<br>licence standard monoposte | 1        | 900€ HT       | 900€ HT        |
| <b>TOTAL A PAYER</b>                                                                                    |          |               | <b>900€ HT</b> |

*Bon pour accord.*

**CRES**  
Chambre Régionale de l'Economie Sociale  
Maison du Champ de Mars  
6, Cours des Alliés - C.S. 84304  
35043 RENNES Cedex  
Tél. 02.99.85.89.53  
Fax 02.99.85.89.59  
[www.cras-bretagne.org](http://www.cras-bretagne.org)



## Annexe 4 : Devis Alkante signé



**Alkante**  
TECHNOLOGIES DE L'INFORMATION

1010 Centre d'Innovation  
François Leprince  
Mail : [Chapron@alkante.com](mailto:Chapron@alkante.com)  
Tel : 02 99 12 25 70 - Fax : 02 99 32 42 76

**CHES Bretagne**  
Maison des Associations  
6, cours des Allées  
CS 64 304  
35 043 RENNES Cédex

**DEVIS FL 2008/0141**  
**Date : 29 Janvier 2008**

Mise en oeuvre d'une application WebSIG pour l'Economie Sociale Recouvrant les Services aux Personnes

| Description                                                                                                                                                                                                                                                             | Quantité    | PU H.T.                 | Total H.T.           |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|-------------------------|----------------------|
| Gestion de projet (jour)<br>Suivi et de coordination pour la mise en place de l'application                                                                                                                                                                             | x 1         | 550,00 €                | 550,00 €             |
| Spécifications fonctionnelles (jour)                                                                                                                                                                                                                                    | 1           | 550,00 €                | 550,00 €             |
| <b>1. Mise en oeuvre de la plate-forme cartographique</b>                                                                                                                                                                                                               |             |                         |                      |
| Géophisio, ergonomie et intégration graphique (jour)<br>Adaptation de la charte graphique                                                                                                                                                                               | 2           | 350,00 €                | 700,00 €             |
| Scripte technique (modules)<br>Module Annuaire et gestion des droits (administration des comptes utilisateurs) – LDAP<br>Module Fonds Cartographique : gestion et stockage des données géographiques<br>Module de cartographie MapServer : visualisation cartographique |             | Modules Open Source     |                      |
| Intégration, installation et paramétrage des modules (jour)                                                                                                                                                                                                             | 4           | 550,00 €                | 2 200,00 €           |
| <b>2. Déploiement / installation / formation / documentation</b>                                                                                                                                                                                                        |             |                         |                      |
| Installation et déploiement sur les serveurs d'hébergement                                                                                                                                                                                                              | 0,5         | 550,00 €                | 275,00 €             |
| Accompagnement et assistance au démarrage (jours)<br>Organisation des données spatiales<br>Assistance pour l'intégration d'un jeu de données test                                                                                                                       | 1<br>1      | 550,00 €<br>550,00 €    | 550,00 €<br>550,00 € |
| Documentation<br>Guide administrateur en version PDF<br>Guide utilisateur en version PDF                                                                                                                                                                                | 0,5         | 550,00 €                | 0,00 €               |
| Formation<br>Formateurs administrateurs                                                                                                                                                                                                                                 | x 1         | 550,00 €                | 550,00 €             |
| Tests et recette (VA / VSR)<br>Mise en oeuvre d'un plan de tests<br>Réalisation des tests                                                                                                                                                                               | 1           | 550,00 €                | 550,00 €             |
| Garantie 1 an                                                                                                                                                                                                                                                           |             | Inclus dans la solution |                      |
| Hébergement pour 1 année                                                                                                                                                                                                                                                | 12          | 150,00 €                | 1 800,00 €           |
| <b>MONTANT HT GLOBAL</b>                                                                                                                                                                                                                                                | <b>13,0</b> |                         | <b>8 355,00 €</b>    |
| <b>TVA 19,60 %</b>                                                                                                                                                                                                                                                      |             |                         | <b>1 631,58 €</b>    |
| <b>MONTANT TTC GLOBAL</b>                                                                                                                                                                                                                                               |             |                         | <b>9 986,58 €</b>    |

Légende : x : Déplacement



## Annexe 5 : Devis complémentaire Alkante


**Alkante**  
ÉQUIPEMENT NUMÉRIQUE - LOGICIELS - SERVICES AUXILIAIRES

**Notre Contact Commercial**  
**François Laplace**

**Mail : f.laplace@alkante.com**

**Tel : 02 05 00 26 70 / Fax : 02 05 00 19 78**

**CRPS Bretagne**  
**Maison des Associations**  
**5, COUR DES ALLIÉS**  
**CS 84 301**  
**35 043 RENNES Cédex**

**DEVIS FL 2008/07/48**

**Date : 30 Juillet 2008**

**Developpements complémentaires sur l'application WebSIG Services à la personnes**

| Description                                                                          | Quantité | P.U. H.T. | Total H.T. |
|--------------------------------------------------------------------------------------|----------|-----------|------------|
| <b>1. Développement du module d'intégration des couvertures de service</b>           |          |           |            |
| Conception: conception d'une base de données spécifique à l'annuaire de la CRE3      |          |           |            |
| Conception du schéma de la base de données                                           | 0,5      | 550,00 €  | 275,00 €   |
| Développement du module d'intégration:                                               |          |           |            |
| Développement web spécifique pour le formulaire de saisie des données                | 0,5      | 550,00 €  | 275,00 €   |
| Développement d'un service d'import de la base de données dans l'application         | 1        | 550,00 €  | 550,00 €   |
| Développement web spécifique pour l'affectation des communes à un service            | 1        | 550,00 €  | 550,00 €   |
| Maintenance                                                                          |          |           |            |
| Mise à jour bi mensuelle de la base de données annuelle                              | 2        | 550,00 €  | 1 100,00 € |
| <b>2. Outil visualisation des couvertures de service</b>                             |          |           |            |
| Développement                                                                        |          |           |            |
| Outil pour l'affichage des couvertures par service                                   | 4        | 550,00 €  | 2 200,00 € |
| Mise en oeuvre de requêtes attributaires prédéfinies                                 | 2        | 550,00 €  | 1 100,00 € |
| Outil de localisation : affichage de la liste des structures sur un territoire donné | 1        | 550,00 €  | 550,00 €   |
| <b>Remise exceptionnelle</b>                                                         |          | 5,00%     | -330,00 €  |
| <b>MONTANT HT GLOBAL</b>                                                             | 12       |           | 6 270,00 € |
| <b>TVA 19,60 %</b>                                                                   |          |           | 1 228,92 € |
| <b>MONTANT TTC GLOBAL</b>                                                            |          |           | 7 498,92 € |