



10/07/2019

## Site internet CRDLA Social, médico-social et santé

Cahier des charges

- **Date limite de réponse fixée au vendredi 6 septembre 2019 à 18h00**



Ce projet est cofinancé  
par le Fonds social  
européen dans le cadre  
du programme  
opérationnel national  
«Emploi et Inclusion»  
UNION EUROPÉENNE 2014-2020

## SOMMAIRE

1. Périmètre de l'appel d'offre .....	2
2. Présentation de l'Uniopss et du CRDLA.....	2
3. Contexte .....	3
4. Enjeux du projet .....	4
5. Demandes fonctionnelles .....	4
6. Demandes techniques .....	10
7. Demandes contractuelles .....	12
8. Réponses attendues .....	12
9. Annexe 1 – Type de données à prévoir dans formulaire de saisie.....	13

### Contacts

Julie Pineau Chargée de mission CRDLA <a href="mailto:jpineau@uniopss.asso.fr">jpineau@uniopss.asso.fr</a> 01 53 36 35 01	Karim Moussaoui Responsable informatique <a href="mailto:kmoussaoui@uniopss.asso.fr">kmoussaoui@uniopss.asso.fr</a> 01 53 36 35 73
--	---

## 1. PÉRIMÈTRE DE L'APPEL D'OFFRES

L'objet de cet appel d'offres est de doter le Centre de ressources DLA (CRDLA) social, médico-social et santé - porté par l'Uniopss - d'un nouveau site internet à la fois vitrine de communication et solution de gestion documentaire.

### OBJET DU PRÉSENT DOCUMENT

- Cahier des charges
- Dossier de consultation joint par ailleurs et constitué d'un échantillon de ressources documentaires existantes du CRDLA.

## 2. PRÉSENTATION DE L'UNIOPSS ET DU CRDLA

Créée en 1947, l'Uniopss est une association Loi 1901 reconnue d'utilité publique. Elle a pour vocation d'unir, de défendre et de valoriser les acteurs privés non lucratifs de solidarité. Elle porte auprès des pouvoirs publics la voix collective des associations des secteurs sanitaire, social et médico-social, engagées aux côtés des personnes vulnérables et fragiles. Ses missions sont principalement :

- Organiser une analyse, une concertation et une représentation transversales aux secteurs de l'action sanitaire et sociale (personnes âgées, personnes en situation de handicap, enfances, jeunesses, familles, lutte contre la pauvreté et l'exclusion, santé...).
- Valoriser le secteur non lucratif de solidarité, en France et en Europe.
- Veiller aux intérêts des personnes vulnérables et fragiles dans l'élaboration, la mise en œuvre et l'évaluation des politiques sociales, et faire le lien entre l'Etat, les pouvoirs publics et les associations de solidarité.

L'Uniopss est la structure porteuse du Centre de ressources DLA social, médico-social et santé, ci-après nommé « CRDLA ». Elle est conventionnée en ce sens par l'État, la Caisse des Dépôts et l'Avise, organisme intermédiaire gérant les contributions du Fonds social européen, ci-après « FSE ».

Le CRDLA a pour double objectif d'appuyer les Dispositifs locaux d'accompagnement dans la réalisation de leur mission d'accompagnement pour les structures du secteur social, médico-social et santé, et de favoriser l'articulation entre les accompagnements réalisés et les autres actions d'accompagnement existantes dans le secteur.

Le Dispositif local d'accompagnement, ci-après nommé « DLA », a été créé en 2002 par l'Etat et la Caisse des Dépôts. Par la loi du 31 juillet 2014 relative à l'économie sociale et solidaire, le DLA est reconnu comme une « mission d'intérêt économique général » pour accompagner les structures de l'ESS « qui sont créatrices d'emploi et engagées dans une démarche de

consolidation ou de développement de leur activité ». Les structures accompagnées sont à 96 % sous statut associatif.

Le DLA est porté par diverses structures d'utilité sociale ayant développé des compétences d'accompagnement. Le réseau est composé de 103 DLA départementaux, 17 DLA régionaux, 6 centres de ressources nationaux et un animateur national, l'Avise.

Les actions du CRDLA se structurent autour de 4 axes :

- Mobiliser les têtes de réseau et acteurs du mouvement associatif au profit du DLA
- Réaliser de la veille, de la capitalisation et repérer les innovations
- Apporter un appui-conseil et des ressources aux DLA départementaux et DLA régionaux
- Contribuer à la coordination, l'évaluation et la valorisation du dispositif

### 3. CONTEXTE

Le site internet actuel du CRDLA [crdla-social-uniopss.fr](http://crdla-social-uniopss.fr) a été mis en place en 2015, après avoir été une rubrique spécifique sur le site internet de l'Uniopss.

Il est rattaché à l'outil « Enée », qui est le système d'information du DLA, géré actuellement par l'Avise. Le site actuel avec Enée ne permet pas d'intégrer un moteur de recherche, ce qui constitue un réel manque. De plus le système est vieillissant, ce qui conduit à rencontrer de plus en plus de difficultés techniques lors de la mise en ligne de documents et qui amène l'Avise à s'interroger sur une refonte du système.

D'autre part, au fil du temps des ressources nombreuses et diverses se sont accumulées sur le site, sans procédure d'archivage et avec une démultiplication des niveaux et des types de ressources. Aujourd'hui, une majorité des documents sont périmés, en doublon ou nécessitent une mise à jour. De plus, un changement de logique dans la diffusion des documents est en cours. Actuellement, les ressources créées par le CRDLA et celles produites par d'autres et relayées sur notre site sont traitées de la même manière. Il s'agit désormais de mettre en avant les ressources produites par le CRDLA, et de plutôt utiliser des liens hypertextes vers les sites d'origine pour ce qui concerne les ressources extérieures. Le nouveau site doit permettre cette nouvelle logique.

**Le chantier de refonte du site internet est lancé en parallèle d'une réflexion globale sur les ressources produites par le CRDLA** et sur le développement d'une « gamme de documents » avec une logique de hiérarchisation de l'information et de mise en valeur des documents du CRDLA social, médico-social et santé.

Parmi les différentes options visant à répondre aux nouvelles attentes du CRDLA, l'option de développement d'un nouveau site internet a été retenue.

## 4. ENJEUX DU PROJET

### Pour le DLA et pour l'Uniopss :

- Améliorer la visibilité du CRDLA et la lisibilité des ressources
- Rendre le site accessible au "grand public", au-delà des acteurs du DLA : associations, Uriopss, étudiant.e.s, enseignant.e.s, etc.

### Pour les utilisateurs, administrateurs ou utilisateurs finaux :

- Améliorer l'usage du site du CRDLA.

## OBJECTIFS

À partir de ces enjeux les principaux objectifs sont :

- Améliorer la navigation et l'accès aux ressources sur le site internet du CRDLA :
  - Moderniser l'expérience utilisateur (site responsive, etc.)
  - Être en cohérence avec la logique de gamme des documents à venir, tant au niveau de la forme que du niveau d'information transmis
  - Mettre en avant les ressources produites par le CRDLA
  - **Avoir un moteur de recherche efficient**
  - Renforcer la lisibilité de la gamme de ressources
- Améliorer le cycle de gestion documentaire :
  - Mettre en place une politique d'archivage
  - Maitriser le suivi des documents en ligne, à mettre à jour, à retirer
- Renforcer l'identité et la notoriété du CRDLA
- Permettre une administration facile et maîtrisée du site par le CRDLA.

## 5. DEMANDES FONCTIONNELLES

### PRINCIPES GÉNÉRAUX

Le CRDLA souhaite se doter d'un nouveau site internet, sur lequel il faudra retrouver :

- Une présentation du CRDLA – porté par l'Uniopss - et du DLA
- Des informations « à la une »
- Une gestion documentaire
- Un moteur de recherche intégré à la gestion documentaire (système de catégorisation sectoriel, système de mots-clés, hiérarchisation multicritères des résultats).

## LA PAGE D'ACCUEIL ET LA PRÉSENTATION DU CRDLA

### INFORMATIONS PRÉSENTES EN PAGE D'ACCUEIL

Les informations qui devront être présentes sur la page d'accueil seront à organiser selon les priorités listées ci-dessous :

#### INFORMATIONS VISIBLES : IMPORTANCE NIVEAU 1

Ces informations doivent être visibles sur la première partie d'écran, sans avoir besoin de scroller.

- Logos (première partie d'écran sans scroller) : FSE, CRDLA /Uniopss, financeurs (avec un lien vers leur site, constituant une obligation de publicité par les financeurs)
  - À noter que le logo CRDLA/ Uniopss doit être plus visible que celui du FSE et des autres financeurs, et être visible sans scroller en responsive.
- Barre de recherche : en lien avec le moteur de recherche (voir partie moteur de recherche)
- Phrase d'accroche à propos du CRDLA

#### INFORMATIONS VISIBLES : IMPORTANCE NIVEAU 2

Devront être visibles également sur la page d'accueil :

- Une rubrique « À la une » : voir paragraphe « Information sur la rubrique À la Une »
- Une entrée vers des rubriques de contenu :
  - « Qui sommes-nous ? »
    - Présentation du CRDLA : quel accompagnement des structures ? que contient la base documentaire ? etc.
    - Une rubrique lien avec l'Uniopss
  - « Partenaires » : lien vers les partenaires du CRDLA
  - « Grandes catégories » (voir aussi paragraphe Rubrique « Grandes catégories »)
    - Il s'agit des 8 catégories principales du thésaurus.
    - Ce filtre sera créé automatiquement via le moteur de recherche.
    - Il permettra de rendre disponible dans chacune des catégories les documents indexés à ce secteur.

#### INFORMATIONS VISIBLES : IMPORTANCE NIVEAU 3

Enfin, devront être présentes en page d'accueil, les rubriques suivantes :

- Réseaux sociaux à prévoir : possibilité depuis le site CRDLA de partager de l'information sur les principaux réseaux sociaux. Les informations partageables devront être : les informations « À la une », et les notices de la GED (voir processus diffusion).
- Pied des pages : Contact, lien vers mentions légales.
- Formulaire de contact
- Plan du site.

---

#### RUBRICAGE DE LA PAGE D'ACCUEIL

- Le prestataire est libre de proposer la distribution qu'il souhaite (boutons, icônes ou menu déroulant)
- Le prestataire pourra faire des propositions alternatives concernant les titres des rubriques et libellés
- Navigation : présence du fil d'Ariane – pour des questions de lisibilité et d'accessibilité de l'information

#### INFORMATIONS SUR LA RUBRIQUE « A LA UNE »

Les informations « à la une » pourront être :

- Des informations créées manuellement avec un outil de blog
- Des informations sur l'actualité des documents mis en ligne (en lien avec la GED) : une ressource indexée dans la GED pourra donc également apparaître en tant qu'actualité.

Pour faciliter cette gestion, il faudra dans le back-office une partie administration « à la une » qui contiendra :

- Les informations rédigées manuellement
- Les informations issues de la GED qui ont été sélectionnées en tant que « à la une » dans la base de GED
- Ces informations seront au maximum au nombre de 3

À noter que les « à la une » :

- Devront avoir des visuels d'illustration
- Devront être lisibles et attractives en page d'accueil

#### UNE GESTION DOCUMENTAIRE

---

##### TYPE D'INFORMATIONS

Les notices descriptives disponibles dans la GED du CRDLA, renverront vers différents types d'informations :

- Des informations avec des documents en pièce jointe de tout type : pdf, word, excel, ppt, des médias de type gif ou jpeg
- Des images
- Des médias audio
- Des liens vers des ressources : vidéos, sites internet, documents hébergés sur d'autres sites.

Volumétrie : le système doit pouvoir gérer environ 500 à 1000 notices descriptives

---

## GESTION DES DROITS

Dans un premier temps trois catégories d'utilisateurs sont à prévoir :

- Administrateur du système
- Rédacteur : mise en ligne de notices, ajout, modification des métadonnées, suppression
- Lecteur : pas besoin d'authentification. Les fiches seront toutes dans un premier temps accessibles à tout public

Dans un second temps, certaines fiches seront restreintes à certains types de lecteur (2021). Il faudra prévoir :

- Une quatrième catégorie d'utilisateurs
- Une connexion avec notre CRM, Eudonet (en cours de mise en place) : pour en savoir plus voir paragraphe « Demandes techniques »).

---

## FORMULAIRE DE SAISIE DES DOCUMENTS

Des formulaires de saisie pour ces notices descriptives pourront être créés et modifiés. Ils devront être :

- Facilement administrables
- Avoir un certain nombre de données modifiables en fonction des processus (voir Annexe 1 et ci-dessous)

---

## CYCLE DU DOCUMENT

La gestion des documents et notices descriptives suivra le processus suivant : processus de création, de diffusion, de modification/suppression, d'archivage.

---

### 1/ PROCESSUS DE CRÉATION :

Lors de la mise en ligne de notice, il sera possible :

- De remplir l'ensemble des différents champs du formulaire (voir Annexe 1)
- De rajouter des ressources (voir paragraphe « type d'information »)



- Certaines données seront obligatoires et d'autres pourront être remplies automatiquement (date, auteur, etc.)

---

## 2/ PROCESSUS DE DIFFUSION

Le processus de diffusion d'une notice, devra prévoir :

- Une gestion des droits d'accès : accès libre [prévoir dans un second temps la possibilité de restreindre l'accès de certaines notices].
- Une modification du statut de la notice : les statuts possibles :
  - En cours de création : lors de la création de la notice, ce premier statut permet au rédacteur d'ajouter les données sans que la notice ne soit encore lisible.
  - Publiée : en passant à ce statut, le rédacteur permet que la notice soit diffusée aux lecteurs.
  - Dépubliée : en passant à ce statut, le rédacteur permet que la notice ne soit plus diffusée mais soit encore dans le système sans être archivée. Ce statut permet notamment la mise à jour de la notice.
  - Supprimée : ce statut supprime définitivement la notice et les ressources jointes.
  - Archivée : en passant à ce statut, la notice n'est plus en ligne mais peut être encore recherchée par les rédacteurs ou administrateurs. Elle est stockée dans la base archives. Cela permet de conserver l'historique.
- Des diffusions particulières seront à prévoir (voir annexe 1) :
  - Sur la page d'accueil dans le « à la une »
  - Le partage de cette notice sur les principaux réseaux sociaux

---

## 3/ PROCESSUS DE MODIFICATION/SUPPRESSION

Le processus de diffusion d'une notice, devra prévoir :

- La possibilité de mettre à jour les différents champs du formulaire exceptés ceux incrémentés automatiquement.
- La possibilité de modifier le statut de la notice.

---

## 4/ PROCESSUS D'ARCHIVAGE

Une fonctionnalité « archivage automatique » devra être disponible. Cet archivage pourra être paramétré en fonction des critères suivants :

- Volume de documents dans une catégorie donnée
- Date de fin de vie préétablie par document et/ou par dossier « catégorie »

---

## FONCTIONNALITÉS COMPLÉMENTAIRES

- Fonctionnalité de duplication de notices
- Fonctionnalité de prévisualisation de notices

- Les menus déroulants doivent être administrables par l'administrateur du système

## UN MOTEUR DE RECHERCHE INTÉGRÉ À LA GESTION DOCUMENTAIRE.

### FONCTIONNALITÉS GÉNÉRALES

Un moteur de recherche interrogeant la gestion documentaire est à prévoir. Ce moteur de recherche devra :

- Rechercher en *full text* :
  - Dans les notices
  - Dans les documents ressources attachés aux notices
- Pondérer la pertinence de la recherche selon l'ordre de hiérarchisation suivant :
  - Mots clés
  - Titres
  - Documents ressources

### AIDE À LA RECHERCHE

Concernant la recherche générale, afin d'être la plus orientée "utilisateur final", les fonctionnalités suivantes sont souhaitées :

- Lors d'une première recherche, par défaut des tags (ou mots clés) pourront être proposés à l'utilisateur final en texte prédictif. Le nuage de mots clés proposé pourra être créé :
  - Si possible de manière manuelle, les administrateurs pouvant personnaliser les tags.
  - À minima, si cette fonctionnalité ne peut être mise en place, les tags les plus fréquents ou les plus récemment utilisés devront être proposés.
- La page d'accueil devra être alimentée automatiquement à l'aide de recherche préétablie. (voir paragraphe « La page d'accueil et la présentation du CRDLA / Informations visibles : importance niveau 2 »).

De plus, devront être prévus lors de l'affichage de la recherche, ou sur la page de recherche avancée :

- Des filtres sur les données suivantes (voir aussi les données du formulaire de saisie, Annexe 1)
  - Domaines d'intervention
  - Mots clés
- Un classement des réponses selon les critères suivants (par ordre de priorité) :
  - Documents dont l'auteur est le CRDLA
  - Les documents dont l'indicateur actualité est égal à oui

- Documents les plus récents

---

## RUBRIQUE « GRANDES CATÉGORIES »

Cette rubrique directement accessible sur la page d'accueil :

- Proposera des filtres pour chaque catégorie existante
- Renverra vers une page de résultats listant l'ensemble des notices indexées à cette rubrique
- Les résultats devront être affichés selon l'ordre suivant :
  - Documents comportant l'indicateur « Essentiel »
  - Documents dont l'auteur est le CRDLA
  - Autres documents
  - Pour chacune de ces trois catégories, les documents seront classés par ordre antéchronologique
- L'affichage des résultats devra être orienté utilisateur : lisibilité, facilité d'accès à l'information, visuels attractifs

## STATISTIQUES

Les statistiques devront permettre de connaître à minima :

- Les visites, la fréquentation, la consultation des rubriques.
- Les notices les plus consultées.
- L'usage du moteur de recherche : par exemple, les mots clés les plus utilisés.

## GRAPHISME

- Lisible, clair, épuré, aéré, moderne.
- Ambiance, couleurs, formes : graphisme en cohérence avec les gammes de productions du CRDLA (échantillon de ressources dans le dossier de consultation joint par ailleurs). Utilisation de couleurs en cohérence avec les couleurs et les autres éléments visuels (picto, autre,) utilisés dans les productions papiers.
- Responsive design : adapté aux différents supports (ordinateur, tablette, smartphone).
- Quelques mots clés associés au CRDLA : pédagogie, accompagnement, innovation, ressources, outils pratiques.

## 6. DEMANDES TECHNIQUES

Cette partie présente les exigences techniques de l'Uniopss dans le cadre de son appel d'offres.

## EXIGENCES GÉNÉRALES

Cette solution devra prévoir :

- Une solution SaaS pour la partie GED.
- Un accès au stockage (ressources) en FTP.
- Compatibilité navigateurs web minimum :
  - Internet Explorer
  - Firefox
  - Chrome
- Une sécurisation des flux (HTTPS)
- Une accessibilité des contenus. Elle devra répondre aux critères d'accessibilité suivant : à minima au référentiel W3C WAI-AA WCAG 1.0 (niveau d'accessibilité argent) ou correspondant au RGAA.
- Une interface d'administration permettra à des non-techniciens de mettre en ligne du contenu simplement.
- Les statistiques de fréquentation devront être disponibles sur la solution elle-même ou via Google analytics dont l'Uniopss possède déjà un compte.
- Concernant le RGPD : un certain nombre de données personnelles seront enregistrées dans la future application, notamment les données liées aux statistiques d'utilisation. Dans ce contexte, le prestataire retenu devra :
  - Garantir un hébergement des données en Union Européenne
  - Garantir une gestion des données en conformité avec le RGPD notamment en fournissant les mentions réglementaires obligatoires
- Nom de domaine : crdla.uniopss.asso.fr sera fourni par l'Uniopss

## INTÉGRATION À LA CARTOGRAPHIE DU SI UNIOUSS

### PROJETS DE GED SUR LE LONG TERME

La refonte de la GED pour les documents CRDLA est prévue pour l'année 2019. Aujourd'hui, le réseau a 3 projets de GED prévus sur le court, moyen, long terme : guides (employeur, budgétaire), CRDLA et sites d'expertises.

Dans ce contexte, le réseau Uniopss-Uriopss souhaite être cohérent dans la mise à jour de son système d'information et essaiera de choisir une même application de GED pour les 3 projets.

Les bases devront être consultables indépendamment les unes des autres mais le système de gestion documentaire pourra être le même.

Pour notre projet 2 « Site d'expertise », plusieurs besoins sont primordiaux. Au-delà de la gestion documentaire nous aurons besoin par exemple d'un espace adhérent via lequel ils peuvent modifier des informations les concernant, inscription/désinscription à des newsletters, choix de centres d'intérêts, nous contacter etc.

Aussi, la possibilité de mettre en place une GED avec un module E-commerce (Projet 3 guides employeur, budgétaire) avec des accès restreints abonné/non abonné et la gestion des abonnements directement via le backoffice.

Donc à noter pour la montée en charge et l'évolution, le futur système de GED doit répondre également aux besoins de demain :

- Besoin d'API (connecteurs avec le futur CRM Eudonet) et d'une interface d'authentification utilisateurs finaux (externes) : notre CRM se chargera de l'authentification ou autre LDAP. Et API avec nos sites internet si besoin.
- Gestion de droits publics/privés pour l'information mise en ligne
- Gestion de la mise en ligne de l'information multi-sites
- Capacité à supporter une évolution importante tant en nombre de documents que d'utilisateurs : 250 contributeurs dont 2 administrateurs nationaux et 50 administrateurs régionaux et environ 80 000 documents et 16 000 visiteurs uniques par mois.
- Gestion avancée et automatique de newsletters ou de flux d'actualité.
- Gestion des processus d'archivage automatique.
- Possibilité de générer des liens de partage avec configuration des droits.

## 7. DEMANDES CONTRACTUELLES

- Avoir un contrat d'hébergement avec tacite reconduction
- **Avoir des factures émises au plus tard le 31/12/2019**

## 8. RÉPONSES ATTENDUES

### ÉCHÉANCIER

#### Planning souhaité

- Publication du cahier des charges sur le site internet du CRDLA le mercredi 10 juillet 2019 à 15h00.
- **Date limite de réponse à l'appel d'offres fixée au vendredi 6 septembre 2019 à 18h00**
- Contractualisation : fin septembre
- Étude d'adéquation : octobre/mi-novembre
- Première recette : fin novembre/début décembre
- **Dernière facture émise au plus tard le 31/12/2019**

### FORME DE LA RÉPONSE À L'APPEL D'OFFRE

Le prestataire devra nous fournir :

- Une proposition méthodologique et financière séparant la partie graphique et la partie technique ;
- Des propositions de maquettes ;
- Des liens vers des productions similaires déjà réalisées ;
- Une présentation de la structure, de ses compétences ;
- Exemple des CGU et CGV

Les propositions doivent être adressées par email aux 2 personnes suivantes :

Julie Pineau : [jpineau@uniopss.asso.fr](mailto:jpineau@uniopss.asso.fr)

Karim Moussaoui : [kmoussaoui@uniopss.asso.fr](mailto:kmoussaoui@uniopss.asso.fr)

## CRITÈRES DE CHOIX

Le choix sera fait en fonction :

- Du montant de la prestation
- Du respect des modalités de réponses
- Des maquettes proposées
- De la capacité des prestataires à satisfaire aux contraintes fonctionnelles et techniques
- De la capacité du prestataire à satisfaire aux contraintes de planning

## 9. ANNEXE 1 – TYPE DE DONNÉES À PREVOIR DANS LE FORMULAIRE DE SAISIE

Données caractérisant une notice

- ID : clé d'identification automatique de type numéraire
- Titre
- Date de publication du document : Mois/ année
- Date de mise en ligne de la notice : date d'entrée dans la base, date incrémentée automatiquement. Format JJ/MM/AA
- Date de mise à jour de la notice : date de mise à jour de la fiche, date incrémentée automatiquement Format JJ/MM/AA
- Résumé : description du document / texte libre
- Auteur : auteur du document. Plusieurs auteurs possibles. Index auteur contrôlé (référencement), menu déroulant
- Type de document : menu déroulant en fonction du type de production
- Catégorie / Thématique : elles seront définies et choisies en fonction de la liste des mots-clés
  - Fonctionnalité souhaité : gestion des mots clés par un thésaurus à 2 niveaux avec 8 grandes catégories puis des mots-clés par catégorie.
- Lien vers 1 ou n ressources : url ou n pièces jointes.

- Statut de la notice : voir paragraphe sur la diffusion du document. En cours de création/ Publiée /Dépubliée/ Supprimée/Archivée
- Indicateur page d'accueil : indicateur affichage oui/non (lier à la demande de pouvoir « pousser des documents » en page d'accueil). Utilisé également pour les résultats de recherche.
- Indicateur « essentiel » : indicateur essentiel oui/non Utilisé également pour les résultats de recherche