
CONSULTATION DE PRESTATION DE SERVICE

Cahier des Charges Prestation de développement web

—

Evolution d'un portail web dédié aux démarches administratives en ligne

Référence

REACTEU-2023-PA6

1 PRÉSENTATION GÉNÉRALE DU PROJET

1.1 – Contexte

L'opération "Centres Sociaux Connectés du Nord-Pas-de-Calais" s'inscrit au titre des fonds d'urgence REACT-EU intégrés dans le programme opérationnel régional FEDER 2014-2020 de la Région Hauts-de-France « Pour une croissance intelligente, durable et inclusive » sur l'Axe 2 « Usages et services numériques d'intérêt public ».

Les Centres Sociaux Connectés en Nord Pas-de-Calais, c'est un réseau de plus de 150 centres sociaux. Nous facilitons le quotidien numérique des habitants, même ceux qui en sont les plus éloignés, à tous les âges de la vie. L'objectif : faire de la transition numérique une ressource au service des habitants et des territoires.

Dans ce cadre, en 2018, nous avons œuvré au développement d'un dispositif global permettant aux habitants les plus éloignés du numérique d'accéder plus facilement à leurs démarches en ligne, en outillant notamment les centres sociaux d'une borne type "kiosque" facilement administrable et à moindre coût. Ce modèle de borne a été développé au moyen d'une première prestation extérieure, et est composé des éléments suivants :

- **Le navigateur Openkiosk, basé sur Mozilla Firefox**, qui permet de brider l'ordinateur en limitant l'accès à l'environnement du système d'exploitation (seule la navigation dans Openkiosk est autorisée pour l'utilisateur). *Cette composante de la solution n'est pas concernée par les modifications qui font l'objet de la présente consultation.*
- **Le portail web** : c'est l'interface utilisateur qui centralise les URLs des différents sites administratifs, lesquels sont matérialisés par des vignettes. Chaque centre social peut disposer de son portail personnalisé en fonction de ses besoins. En voici un exemple : <https://borne.csconnectes.eu/?centre=5>
- **Le CMS Directus** : il permet à l'administrateur désigné d'un centre social utilisateur de gérer les contenus qui doivent apparaître sur le portail web (liens, titres des vignettes, couleurs des vignettes, ordre des vignettes).
- **Le logiciel de mesure de statistiques Matomo** : il permet à un centre social d'analyser les données d'utilisation de son portail web.

A ce jour, 107 structures sont ou ont été utilisatrices de ce modèle de borne et nous permettent un retour d'expérience collectif. Plusieurs axes d'amélioration sont ainsi posés et font l'objet du présent appel d'offres.

La première phase de développement a abouti à la production d'une solution open source, dont le code est disponible sur la plateforme GitLab. Un accès à ce code pourra être donné en amont de la réponse au présent appel d'offres, sur simple demande et en fournissant le nom d'utilisateur GitLab concerné.

Les sections suivantes détaillent les attentes ainsi que les objectifs, les critères d'évaluation et la planification de cette prestation.

1.2 - Objet de la consultation

La Fédération des Centres Sociaux du Nord-Pas-de-Calais recherche un prestataire doté de compétences techniques en matière de développement web, avec une connaissance avancée des logiciels open source Directus et Matomo.

Le prestataire aura pour mission de réaliser l'ensemble des modifications techniques telles que précisées à l'article 2.

1.3 - Le cadre d'intervention de la mission

La période d'intervention de la mission est fixée du 27 mars 2023 jusqu'au 31 mai 2023, soit pour une durée de plus de deux mois.

1.4 - Les productions attendues

L'exécution de l'ensemble des modifications techniques précisées à l'article 2.

La solution livrée doit être open-source, afin d'en faciliter la diffusion dans d'autres structures du territoire couvert par la Fédération des Centres Sociaux du Nord-Pas-de-Calais et de garantir son évolutivité, ceci conformément au cadre de l'opération "Centres Sociaux Connectés".

Le prestataire s'engage à fournir au client l'ensemble des fichiers composant la solution en fin de prestation. Le code source devra être téléversé sur la plateforme GitLab.

La solution doit être conforme au règlement général sur la protection des données (RGPD).

Si la prise en main nécessite une montée en compétences significative, un temps de formation (à distance ou en présentiel) devra être prévu et intégré au devis.

Si les modifications apportées génèrent pour le client des changements de procédure dans l'administration de la solution (par rapport à la procédure actuelle), la nouvelle procédure à suivre devra faire l'objet d'une documentation synthétique.

2 LA PRESTATION ATTENDUE

Des modifications doivent être apportées à la solution existante et concernent :

2.1 L'interface utilisateur (portail web)

- Suppression complète du pop-up d'identification

Le pop-up d'identification actuel (cf. capture d'écran ci-dessous) est un frein largement identifié et remonté par la majorité des utilisateurs. Il s'avère souvent rédhibitoire pour les utilisateurs peu à l'aise avec l'outil informatique.

Cette suppression aura pour conséquence assumée l'impossibilité de collecter dorénavant les statistiques suivantes : visiteurs uniques, âge, genre, code postal. Cette répercussion est à prévoir sur Matomo (voir 2.3).

Le pop-up d'identification actuel :

The screenshot shows a modal window titled "Identification" with a close button (X) in the top right corner. It contains four input fields: "Prénom" (First name) with the value "John", "Nom" (Last name) with the value "Doe", "Année de naissance" (Year of birth) with the value "1984", and "Code postal" (Postal code) with the value "59000". Below the fields is a paragraph of text: "Les informations recueillies ci-dessus ne sont pas conservées et ne sont utilisées qu'à seule fin de créer un identifiant unique. Seul l'identifiant e3b0c44298fc1c149afb4c8996fb92427ae41e4649b934ca495991b7852b855 fera l'objet d'un traitement destiné à des fins statistiques de navigation et d'optimisation de cette plateforme." At the bottom of the form is a blue button labeled "Suivant" (Next) and a link: "En savoir plus sur mes droits relatifs à mes données personnelles" (Learn more about my rights regarding my personal data).

- Modifications en vue d'une meilleure accessibilité :
 - Design des vignettes en mode haut contraste (fond blanc et police noire)
 - Bandeau de couleur personnalisable sous chaque vignette (depuis Directus)
 - Utilisation d'une police d'écriture adaptée aux troubles dyslexiques, fournie par le client

Un aperçu de ces différentes modifications est proposé sur la maquette en 2.3

- Modification des éléments de publicité :
 - Suppression du logo "Le numérique à mon service" actuellement affiché par défaut

- Ajout d'une fonction de personnalisation du logo pour chaque centre utilisateur (via Directus), lequel sera affiché dans le coin supérieur gauche du portail.
- Ajout du bandeau de logos des financeurs de la solution, sans modification possible, dans le coin supérieur droit du portail.

Un aperçu de ces différentes modifications est proposé sur la maquette en 2.3

2.2 L'interface de gestion (Directus) :

- Permettre une arborescence à deux niveaux : rendre possible pour l'administrateur la création de rubriques, pour éviter le scrolling et faciliter la recherche de la démarche souhaitée pour l'utilisateur final

Sur la solution actuelle, Directus permet la création d'items apparaissant pour l'utilisateur final sous la forme d'une vignette pointant vers un lien externe. Au vu du nombre de démarches administratives toujours croissant, il nous paraît pertinent de pouvoir les organiser selon des catégories.

Exemple : une rubrique "Caf" apparaît sur la page d'accueil. Un clic sur la vignette fait apparaître de nouvelles vignettes pointant vers les différentes démarches administratives possibles (liens externes).

Sur ce point, le prestataire sera libre de proposer la façon dont cette arborescence prendra forme en termes de design et de navigation. La maquette ci-dessous ne constitue qu'une proposition qui pourra servir de base de travail.

2.3 - Maquette des modifications prévues

Les maquettes ci-dessous illustrent les modifications concernant l'interface utilisateur et Directus, telles que mentionnées en 2.1 et 2.2.

Niveau 1



Niveau 2

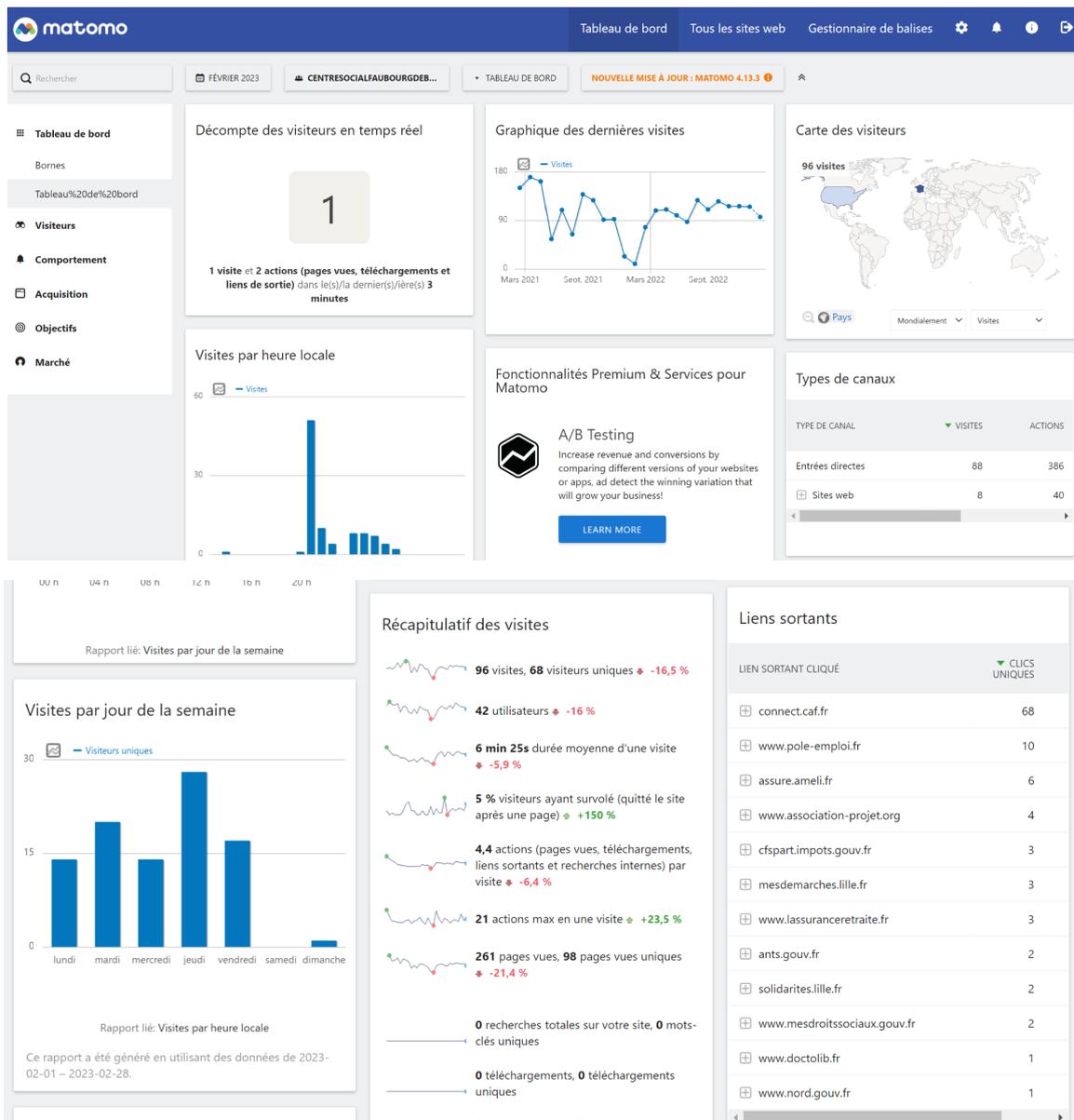


2.4 L'interface statistiques (Matomo) :

- Paramétrer les widgets affichés par défaut au regard des modifications mentionnées au point 2.1. L'outil devra permettre de remonter les statistiques suivantes, lesquelles sont actuellement collectées :
 - Nombre de visites
 - Visites par jour de la semaine
 - Visites par heure
 - Liens sortants
- Documenter, si modification par rapport à la procédure actuelle, la nouvelle procédure à suivre pour créer un segment.

Une fois l'ensemble des modifications effectuées, il appartiendra au prestataire de s'assurer de la fiabilité des statistiques collectées. Une phase de test pourra être réalisée en lien avec le client.

Aperçu des statistiques relevées et affichées sur Matomo actuellement :



2.5 - Modalités d'exécution

Le prestataire prévoit au minimum trois réunions avec la Fédération des Centres Sociaux du Nord Pas-de-Calais :

- une réunion en début de prestation, afin d'affiner les besoins techniques susmentionnés
- un point d'étape intermédiaire, afin de présenter et valider les modifications en amont de leur réalisation
- une réunion de clôture en fin de prestation, afin de présenter les livrables produits

Entre ces deux instances, le prestataire pourra solliciter les interlocuteurs de la Fédération des Centres Sociaux du Nord Pas-de-Calais en charge du suivi de la prestation, et en fonction du besoin proposer de nouveaux temps d'échanges formels.

De plus, le prestataire s'accordera avec la Fédération des centres sociaux du Nord-Pas-de-Calais sur les modalités de la mise en production afin d'anticiper l'interruption de service de la solution actuellement en place dans les centres sociaux utilisateurs, ainsi que la communication des modifications éventuellement nécessaires sur les portails existants, une fois la mise en production effectuée.

Un accès au serveur destiné à héberger la solution sera fourni au prestataire pour la durée de la prestation convenue.

3 Les obligations en matière de publicité, de principes transversaux et de droit applicables au FEDER

Pour la mise en œuvre des opérations soutenues par le FEDER, le prestataire doit s'engager à respecter les obligations respectives en matière de publicité, de principes horizontaux et de « droit applicable » (législation de l'Union européenne applicable et droit national relatif à son application) :

- Publicité : L'inscription du projet dans la programmation du FEDER impose tout prestataire de services à faire la publicité du FEDER sur tous ses supports (qu'ils soient à destination du public ou des centres sociaux) en utilisant les logos suivants et en indiquant la phrase :



- Principes transversaux : Le prestataire désigné devra veiller au respect des principes horizontaux (égalité entre les hommes et les femmes, non-discrimination et développement durable) dans la mise en œuvre de l'opération.
- Aides d'Etat et mise en concurrence : Le prestataire désigné doit s'engager à respecter le droit applicable en matière d'aides d'Etat et de mise en concurrence dans le cas notamment d'intervenants extérieurs.

4 Les modalités financières

La prestation s'entend pour un montant total maximal de 6 000 euros HT (7200€ TTC)

Cette prestation interviendra pendant la période d'exécution du conventionnement FEDER, soit entre le 1er septembre 2021 et le 31 mai 2023.

Le candidat indiquera dans sa réponse le montant détaillé de la prestation proposée. Le règlement des factures sera conditionné à la réalisation effective des objectifs visés et son montant s'effectuera au prorata du service fait sur production de justificatifs de réalisation.

5 Les critères d'attribution et de pondération de la prestation

- Les compétences au regard des objectifs de la mission : 35%
- L'expérience au regard des objectifs de la mission : 35%
- Le prix : 30 %

6 Les modalités pratiques

Les offres sont à transmettre par email à
mborel.npdc@centres-sociaux.com
à l'attention de **M. Mathias BOREL**
avant le mardi 21 mars 18h00

Pour être admissibles, les offres doivent impérativement contenir les documents suivants :

- Une note méthodologique présentant les dispositions que le candidat prendra pour exécuter la mission en tenant compte des exigences de disponibilité et de réactivité, les moyens mis à disposition et les livrables produits.
- Les références et expériences professionnelles en relation directe avec l'objet du marché.
- Un devis détaillé sur la proposition de prestation précisant le détail du programme proposé pour la période de réalisation
- Le présent cahier des charges de l'appel d'offres, dûment daté et signé.

Un comité de sélection se réunira le 22 mars 2023 pour analyser les propositions reçues conformément aux critères de pondération établis.

Chaque candidat ayant répondu à la consultation recevra une notification avec avis motivé.

Le candidat retenu fera l'objet d'un premier entretien actant les bases d'une convention de prestation et les conditions de réalisation selon un calendrier à définir pour un démarrage de la prestation à compter du 27 mars 2023.

Date :

Signature du candidat,
précédée de la mention « Lu et approuvé »