

Refonte du site internet unccas.org

Cahier des charges

Direction de la communication, du marketing et de
l'innovation de l'UNCCAS
09/07/2018

Table des matières

I Résumé	4
II Contexte	5
a) Les CCAS et CIAS	5
b) L'UNCCAS et ses missions	6
c) La délégation générale	7
d) Les Unions départementales.....	8
e) Le site de l'UNCCAS	9
f) Les autres outils de communication et productions de l'UNCCAS	11
III Périmètre de la mission	13
a) Audit et cadrage stratégique.....	13
b) Conception graphique et éditoriale	13
c) Réalisation	14
d) Recette	14
e) Lancement.....	15
f) Documentation	15
g) Maintenance et accompagnement	15
h) Plan qualité.....	16
IV Attentes éditoriales, techniques et fonctionnelles.....	17
a) Positionnement éditorial.....	17
b) CMS	17
c) CRM	17
d) Rubriques et types de contenu	18
e) Formulaire.....	19
f) Commande en ligne	19
g) Espace membres/adhérents	20
h) Moteur de recherche interne.....	20
i) Référencement naturel	20
j) Analytics	21

k) Réseaux sociaux.....	21
l) Impressions, exportations, compatibilité traitements de texte.....	22
m) Accessibilité.....	22
n) Médias.....	22
o) Performance.....	23
p) Production et préproduction	23
q) Sécurité	23
V Aspects administratifs.....	24
a) Planning prévisionnel	24
b) Phase de présélection	24
c) Phase de sélection	25
d) Relations avec l'UNCCAS	26
e) Budget	26
e) Règlements.....	26
f) Contact.....	27

I Résumé

L'UNCCAS, association fédérant les centres communaux et intercommunaux d'action sociale (CCAS et CIAS), recherche une structure pour l'accompagner dans la refonte de son **site internet**, dans une perspective plus générale d'amélioration de sa **stratégie digitale**.

Doté d'importantes capacités de conseil et d'adaptation aux **spécificités de ses clients** (cibles, moyens financiers et humains, enjeux et contraintes politiques), le prestataire retenu formulera avec l'UNCCAS les **objectifs** de l'outil, la **stratégie** pour les atteindre et les **outils** pour mesurer les progrès réalisés au quotidien. Il saura « *bousculer* » nos pratiques actuelles tout en tenant compte de nos impératifs.

Il saura concevoir et réaliser **un outil agréable à consulter et à animer**, impactant visuellement, donnant envie d'adhérer à l'UNCCAS et d'utiliser ses produits (formations, publications et production technique, événements).

Ayant une vision à moyen terme, il saura donner les clefs à l'UNCCAS pour **faire vivre le site** une fois celui-ci mis en ligne, en cohérence avec les autres supports de communication (publications imprimées, réseaux sociaux...), les relations publiques, les évolutions de la structure.

Partenaire de confiance, il sera régulièrement consulté par l'UNCCAS pour répondre à des questions ponctuelles ou plus fondamentales concernant le digital et la communication, et pourra se voir confier d'autres missions parallèlement ou postérieurement à la réalisation du site.

II Contexte

a) Les CCAS et CIAS

Obligatoires dans toutes les villes de 1500 habitants et plus, les **Centres Communaux d'Action Sociale (CCAS)** sont des établissements publics présidés par le maire de la commune, dont le conseil d'administration, paritaire, est constitué d'élus municipaux et de partenaires locaux : membres d'associations, acteurs privés, citoyens...

D'une taille très variable, les CCAS jouent un rôle de prévention et de développement social. Ils ont des **obligations légales** telles que celle de procéder à des Analyses des Besoins Sociaux (ABS) de leur territoire, et d'assurer la domiciliation des personnes sans adresse qui en font la demande.

Ils assurent généralement un rôle de **premier accueil social** auprès des publics en difficulté et selon les cas, d'**accompagnement** et/ou d'**orientation** vers d'autres acteurs du territoire. A ce titre, nombre d'entre eux assument un rôle majeur de coordination de l'action sociale sur leur territoire.

Un volet important de l'activité des CCAS est constitué par leur action dite « facultative », différente dans chaque commune. Celle-ci passe par l'**octroi d'aides et secours** de nature très diverse (aide alimentaire, énergétique, microcrédits...) et par l'**animation de dispositifs** visant des publics donnés ou l'ensemble de la population, autour de thématiques très variées : insertion professionnelle, prévention santé, liens intergénérationnels et convivialité, accès à la culture et aux loisirs...

Cette action facultative implique également la **gestion de nombreux équipements et services de proximité** en direction des familles, des personnes en difficulté, des personnes âgées ou handicapées : services à domicile, EHPAD et résidences autonomie, crèches et haltes garderies, centre d'hébergement d'urgence, logements sociaux...

Les **Centres intercommunaux d'action sociale (CIAS)** jouent le même rôle à l'échelle intercommunale. Ils permettent en général la mutualisation d'une partie de l'action sociale tandis que d'autres prestations demeurent assurées par les CCAS du territoire. Les CIAS ne sont pas une obligation légale et ne sont pas présents dans toutes les intercommunalités françaises.

Enjeux

- Un outil important mais pas toujours identifié du grand public,
- Des thématiques d'intervention très variées,
- Des publics de prédilection (personnes âgées, publics en précarité...) mais une action concernant potentiellement tout le monde,
- Un paysage institutionnel et un avenir incertains, fortement impactés par les réformes territoriales,
- Un rôle de pilote/coordonateur de l'action sociale locale/intercommunale à affirmer.

b) L'UNCCAS et ses missions

A travers ses CCAS et CIAS adhérents, l'UNCCAS représente environ **8000 communes** sur les 35 885 communes françaises, dont la quasi-totalité des villes de plus de 10 000 habitants, 80 % des villes de 5000 à 10 000 habitants, et plus de 2000 villes de moins de 5000 habitants. Au total, 70 % de la population, en métropole et en outre-mer, habite une ville ou une intercommunalité adhérent à l'UNCCAS.

Association d'élus, elle a pour instance de gouvernance politique un conseil d'administration composé de **vice-présidents de CCAS et CIAS**, adjoints au maire de leur commune chargés des affaires sociales. Elle reconnaît néanmoins un rôle essentiel aux **professionnels des CCAS/CIAS**, représentés dans ses instances par un « *collège des directeurs* ».

L'UNCCAS représente leurs intérêts et revendications au niveau national, en tenant compte du pluralisme politique qui la caractérise (villes dirigées par des élus de gauche, de droite et du centre), dans une logique de **consensus**, qui n'exclut pas des **prises de parole fermes**, lorsque l'ensemble des CCAS et CIAS est impacté par des décisions de l'Etat (réforme territoriale, financement des EHPAD...).

Elle propose également un certain nombre de **services** à ses adhérents, visant tout aussi bien les élus que les professionnels des CCAS/CIAS, notamment :

- un **service juridique** répondant, par mail, aux questions des adhérents,
- une **offre de formations**, à tarif préférentiel,
- des **publications** à tarifs préférentiels, notamment un abonnement à son magazine mensuel Actes,
- des **événements** réservés aux membres ou à tarifs préférentiels,
- une **visibilité** sur les supports de l'UNCCAS (site, magazine),

- la diffusion gratuite d'**offres d'emploi**,
- un **accompagnement gratuit** dans le cadre de certains dispositifs (reclassement des personnels, mise en œuvre d'une ABS, essaimage de certaines expériences...).

Les cotisations des adhérents représentent la principale source de **financement de l'UNCCAS**, qui se finance également par la vente de ses produits (formations, publications, événements), par la vente d'espace publicitaire aux annonceurs (dans les publications et lors des événements) et par le soutien de partenaires financiers conventionnés (CNSA, Caisse des Dépôts, Banque de France...) en contrepartie de la réalisation d'actions données.

Institution ancienne dont les origines remontent à 1926, l'UNCCAS a changé de nom plusieurs fois au cours de son histoire au gré des réformes de l'action sociale communale. Reconnue par l'Etat et les acteurs de terrain, elle est relativement peu identifiée par le grand public.

Enjeux

- Une notoriété qui peut être encore améliorée,
- Des marges de développement très contraintes (les petites communes rurales ayant peu de moyens), avec des opportunités autour de la question intercommunale et des CIAS,
- La difficulté de « *parler fort* » tout en demeurant consensuel.

c) La délégation générale

La direction de l'UNCCAS est assurée par un **délégué général** élu par le conseil d'administration, à la tête d'une équipe d'environ 25 personnes, dont les locaux sont basés à Paris, au 11 rue Louise Thuliez (Place des Fêtes, 75019).

La délégation générale est à ce jour composée des entités suivantes :

- un **délégué général**,
- une **déléguée générale adjointe**, prenant notamment en charge l'élaboration des positionnements politiques de l'association et le lobbying,
- une **direction financière**, composée de 2 personnes (1 directeur financier, 1 comptable)
- une **direction de la communication, du marketing et de l'innovation**, composée de 6 personnes (voir infra),

- une **responsable réseau**, chargée du développement des adhérents de l'UNCCAS, en particulier dans le domaine de l'intercommunalité sociale, offrant des perspectives intéressantes,
- une **responsable Europe/international**, basée la plupart du temps à Bruxelles et défendant les intérêts des CCAS/CIAS à l'échelle européenne
- un **pôle politiques sociales**, composé de 5 personnes, assurant aussi bien les réponses aux questions juridiques des adhérents que l'élaboration des outils techniques mis à disposition sur le site
- un **service formation**, composé de 2 personnes et recourant à de nombreux formateurs en freelance et sociétés spécialisées pour alimenter l'offre de l'UNCCAS,
- un **service enquêtes**, composé de 2 personnes, réalisant des travaux d'analyse de l'action des CCAS/CIAS et assistant ces derniers dans le pilotage de leurs ABS,
- une **attachée de direction** et une **chargée d'accueil**.

Enjeux

- Des services de nature variable mais qui ne peuvent pas être mis sur le plan,
- De fortes expertises techniques qui nécessitent une traduction pour « parler » à certaines cibles de l'UNCCAS : élus, partenaires, journalistes grand public...
- Des moyens limités au vu du nombre de sujets abordés (polyvalence des équipes, rapidité du temps de production des outils de communication, impossibilité de « tout » voir, « tout » suivre, réagir à « tout »).

d) Les Unions départementales

Le paysage des CCAS/CIAS est marqué par l'existence d'**une soixantaine d'unions départementales des CCAS (UDCCAS)**, dont l'UNCCAS soutient le développement même si elles sont totalement indépendantes juridiquement.

Bénéficiant de moyens financiers et humains très variables et suivant leurs objectifs politiques spécifiques, ces organisations ont leur propre réseau d'adhérents, ne recoupant pas systématiquement celui de l'UNCCAS dans le département. Un CCAS peut adhérer à l'UNCCAS sans adhérer à l'UDCCAS de son département, et inversement.

Néanmoins, lorsqu'une union départementale existe, l'UNCCAS la considère comme l'interlocuteur privilégié à l'échelle départementale et la présente comme telle sur ses supports de communication.

Enjeux

- Hétérogénéité des territoires, des expertises, des moyens,
- Des interlocuteurs stratégiques, « clients » clefs de plusieurs productions de l'UNCCAS : formations, actions de terrain...
- Une volonté de structurer et développer les UDCCAS là où elles n'existent pas.

e) Le site de l'UNCCAS

En cohérence avec les éléments décrits ci-dessus, le site de l'UNCCAS a pour **objectifs identifiés** :

- **d'outiller les CCAS / CIAS** en leur fournissant des contenus utiles dans leur travail quotidien
- **de leur apporter la visibilité évoquée précédemment**, en valorisant leurs actions,
- **de porter l'action de l'UNCCAS** et de veiller à son image d'association dynamique et engagée
- **de contribuer au financement de l'UNCCAS** en proposant ses produits payants,
- **de porter les revendications du réseau** en matière de lobbying.

Réalisé en 2015 par la société Apsulis, la version actuelle s'appuie sur le CMS **SPIP**, auquel le prestataire a adjoint un certain nombre de développements spécifiques.

Un certain nombre de ses services s'appuient sur un interfaçage avec le CRM **Eudonet**, utilisé par l'UNCCAS pour la gestion d'un grand nombre de ses données :

- interfaçage à l'espace adhérents (**logins** et **mots de passe** stockés sur Eudonet),
- alimentation du **calendrier des formations** (création des sessions et gestion des inscriptions gérées sur Eudonet),
- inscription au **Congrès de l'UNCCAS** et à ses séances,
- association des **fiches d'expériences** de la banque d'expériences aux coordonnées des organismes correspondants dans Eudonet.

Il est hébergé par la **société OVH**.

Responsive, doté d'une console d'administration facilitant la création de nouveaux contenus et d'un code rédigé en PHP/MySQL, ce site représente un progrès conséquent par rapport à la **version précédente**, qui avait été réalisée à la main par le webmaster de l'époque, en technologie ASP/Access server.

Néanmoins, après quelques années d'usage, plusieurs écueils apparaissent :

- **sur le plan éditorial et fonctionnel**, l'UNCCAS identifie par exemple :
 - une trop grande **complexité des parcours clients** (commandes de publications, de formations, adhésion, inscriptions aux événements) qui nécessiteraient une réflexion en profondeur.
 - de probables problèmes de **clarté** et de **hiérarchie** de l'information, avec une utilisation d'un « *vocabulaire maison* » (fiches d'expériences, fiches pratiques...) pas toujours compris des adhérents.
 - une prépondérance de l'**approche par politiques sociales** (« *Accès aux Droits, Domiciliation* », « *Aides facultatives, aide alimentaire* ») dans la conception éditoriale, qui engendre de la lourdeur, cloisonne l'information et nuit à la valorisation de l'actualité institutionnelle.
 - une **faible valorisation de certains contenus** appréciés et/ou stratégiques (banque d'expériences, fiches pratiques, offres d'emploi, formations).

- **l'outil SPIP**, vieillot et à la communauté limitée, pose un certain nombre de problèmes : faibles performances, dégradation des médias diffusés, moteur de recherche inefficace, médiocre optimisation pour le référencement et l'analyse de l'audience, rigidité générale posant problème lors de toute évolution...

- **l'outil Eudonet**, complexe, à la technologie fermée, et paramétré engendre lui aussi son lot de contraintes, pénalisant les parcours mentionnés plus haut et posant problème sur des sujets normalement aisément pris en charge par les outils digitaux d'aujourd'hui : régénération de mots de passe, création de formulaires d'inscription à un événement...

f) Les autres outils de communication et productions de l'UNCCAS

Outre le site de l'UNCCAS, la **direction du marketing, de la communication et de l'innovation** pilote la production :

- de **guides** et de **publications thématiques**. Faisant le point sur l'état juridique d'un sujet (petite enfance, inclusion financière, gestion des inondations...) et relatant les expériences de CCAS/CIAS pour y répondre, ils sont gratuits ou payants, souvent en raison d'accords avec les partenaires de l'UNCCAS.
- d'un **magazine mensuel**, **Actes** (*Actions & Territoires du Social*), organisé autour d'un dossier thématique,
- de **fiches d'expériences et modélisations**, élaborées par son *think tank* La Fabrique, en collaboration avec les CCAS/CIAS. Décrivant l'élaboration et le fonctionnement d'un dispositif précis (par exemple le parcours prévention santé du CCAS de Privas, ou le logiciel de domiciliation de Saint-Denis-sur-Seine), ces outils donnent des clefs aux organisations souhaitant reproduire l'action sur leur territoire,
- d'une **newsletter hebdomadaire**, où sont relayées la totalité des productions susmentionnées, des actualités du site et une sélection d'articles concernant les CCAS/CIAS repérés dans la presse.

L'UNCCAS dispose également de comptes sur **Twitter** et **Facebook**, où sont mis en avant les contenus mentionnés plus haut et où l'UNCCAS tente, avec ses moyens humains limités, de réagir également aux publications de ses adhérents et partenaires.

La direction de la communication organise régulièrement des **journées thématiques** avec ses adhérents, partenaires et interlocuteurs, et un **congrès national annuel**, moment très stratégique marqué par de nombreux échanges.

L'UNCCAS publie enfin chaque année une ou deux **enquêtes nationales**, abordant en détails un sujet (*les CCAS/CIAS face à la précarité énergétique, la politique logement des CCAS/CIAS...*)

Le **cycle de production éditoriale** obéit schématiquement à la logique suivante :

- 1) **Production des publications** print et outils, planification des événements, etc.
- 2) Elaboration, chaque lundi, du **sommaire de la newsletter** en tenant compte de ces éléments et de l'actualité de l'UNCCAS, des CCAS/CIAS, des nouveautés législatives et parutions des partenaires...
- 3) **Rédaction et publication sur le site** des articles élaborés en conséquence,

- 4) **Envoi de la newsletter** le jeudi ou le vendredi.
- 5) Relais de tout ou partie des infos envoyées dans la newsletter sur **Facebook et Twitter** jusqu'à l'envoi suivant.

Enjeux

- Conserver une cohérence globale de la communication de l'UNCCAS (vocabulaire « métier », rubriquage),
- Rechercher l'efficacité dans l'élaboration de l'information,
- Laisser à chaque acteur du système la souplesse et l'autonomie auxquelles chacun est attaché au sein de la structure.

III Périmètre de la mission

a) Audit et cadrage stratégique

Il est attendu que le prestataire s'imprègne de l'ensemble des éléments de contexte précédemment évoqués avant de proposer une stratégie éditoriale adaptée :

- compréhension de l'action nationale de l'UNCCAS et de son rôle auprès des adhérents,
- lecture et analyse de ses outils,
- analyse de sa façon de travailler et de ses contraintes.

L'UNCCAS se tiendra à la disposition du prestataire retenu pour tout entretien durant cette phase préalable et pour fournir toute donnée utile à ce travail :

- **publications,**
- **données d'audience** du site,
- **accès au site et au CRM,**
- **notes stratégiques** et préconisations fournies par d'autres sociétés partenaires.

A l'issue de cette phase, le prestataire formulera avec l'UNCCAS, sous une forme convenue de concert, un **document stratégique** résumant ses propositions pour la refonte du site projet, qui fera l'objet d'une validation interne et servira de référence durant les travaux.

Enjeux

- Avoir un regard sur les choix de l'organisation et sur la communication qui doit en découler,
- Penser le site en fonction du contexte réel et projeté,
- Se montrer réaliste face aux réalités humaines, financières, politiques...
- Savoir penser par étapes.

b) Conception graphique et éditoriale

L'UNCCAS n'a pas *d'a priori* sur la bonne façon de concevoir un site web. Le prestataire devra cependant **décrire en détails sa méthodologie** dans sa réponse au présent cahier des charges, et y **lister les différents livrables** (arborescence,

storyboards/mappings/mockups, maquettes graphiques...) et les **différentes phases** nécessaires avant l'engagement des travaux de réalisation. Une implication de **bêta-testeurs** issus du monde des CCAS/CIAS à un moment ou à un autre du processus sera apprécié.

A ce titre, l'UNCCAS est ouverte à une validation de l'ensemble des éléments de conception avant le début des travaux comme à des méthodes plus agiles, comprenant des validations intermédiaires. L'UNCCAS sera en revanche attentive au **respect des procédures décrites dans la candidature** du prestataire.

Enjeux

- Oser bousculer l'UNCCAS,
- Savoir entendre quand les propositions ne sont pas adaptées.

c) Réalisation

Comme pour la conception éditoriale et fonctionnelle, l'UNCCAS laisse au prestataire le soin de décrire sa méthodologie favorite pour l'intégration et le développement du site. Une même attention sera portée au **respect des engagements** décrits.

L'UNCCAS attend notamment une procédure précise pour la **reprise des contenus** du site (sélection, importation, saisie et qualification) et pour le plan de **redirection des URL** correspondant à la structure actuelle. Les équipes de l'UNCCAS pourront dégager du temps pour effectuer les actions décrites comme nécessaires par le prestataire, toutefois, la prise en charge de ces tâches chronophages sera appréciée et prise en compte lors de la sélection du prestataire.

Enjeux

- Trouver le bon équilibre entre la limitation des coûts et celle du temps humain nécessaire,
- Avoir en tête les contraintes inhérentes à la reprise d'un projet sous SPIP (méta-langage, etc.).

d) Recette

Le prestataire aura soin de prévoir une phase de recette à l'issue du développement de l'outil et présentera en détails sa **méthodologie** pour l'organiser, dans un objectif

de limitation des bugs au moment du lancement.

e) Lancement

La procédure adoptée lors de la mise en ligne devra être décrite, dans sa dimension technique. La préconisation de **tout dispositif complémentaire de communication interne et/ou externe**, tenant compte des contraintes humaines de l'UNCCAS, sera également appréciée.

Enjeux

- Susciter l'adhésion au sein de l'équipe / du conseil d'administration / des adhérents,
- En profiter pour faire parler de l'UNCCAS.

f) Documentation

Une **documentation technique et fonctionnelle** devra être livrée en même temps que le site. La réponse du prestataire devra décrire sa forme. L'UNCCAS appréciera les **modèles intégrés** (champs légendés dans la console d'administration, commentaire détaillé du code, etc.) et les solutions permettant d'**alléger le processus de mise à jour** de la documentation lors des évolutions futures, en minimisant les risques d'oublis.

Enjeux

- Permettre une mise à jour la plus simple et intuitive possible du site,
- Intégrer tous les outils nécessaires dans le cadre d'une reprise / migration / refonte,
- Garantir la qualité tout en réduisant les coûts de mise à jour.

g) Maintenance et accompagnement

Une période de **garantie**, avec correction gratuite de tout dysfonctionnement constaté est attendue.

Durant cette période et au-delà, l'UNCCAS attend également de l'agence retenue qu'elle suive avec attention les résultats du site et se montre force de proposition en termes d'**évolutions techniques et fonctionnelles** mais aussi de **contenu éditorial**.

et se montre à l'écoute des demandes d'évolutions de l'UNCCAS, sachant jouer son rôle de conseil lorsque celles-ci ne lui paraissent pas pertinentes, sans pour autant « bloquer » les situations.

La capacité du prestataire à laisser augurer une **relation de qualité à long terme**, pour un coût supportable par l'UNCCAS, sera très fortement prise en compte dans l'analyse du coût et de la méthodologie, lors de la sélection du prestataire.

Enjeux

- Être capable, petit à petit, d'aller au-devant de nos demandes,
- Nous donner envie de vous confier de futures missions,
- Anticiper des moyens humains et financiers contraints.

h) Plan qualité

Les candidatures devront préciser les dispositions envisagées par le candidat pour garantir la qualité du projet et de ses livrables associés :

- qualité des **relations** avec l'UNCCAS,
- prévention des **anomalies**,
- respect des **plannings**,
- **organigramme projet...**

IV Attentes éditoriales, techniques et fonctionnelles

a) Positionnement éditorial

Avant toute chose, le prestataire devra se prononcer sur le **niveau d'information** du site (quantité et nature des contenus) et sur le **positionnement** que doit adopter l'UNCCAS : ton, objectifs... Un regard sur les process d'élaboration de l'information, impliquant la délégation générale et, le cas échéant, les élus, sera attendu.

Le **traitement, retraitement des contenus** existants devra être préconisé et planifié à l'aune de ces décisions.

b) CMS

L'UNCCAS souhaite disposer d'un site bâti et administré à l'aide d'un *Content Management System (CMS)* s'appuyant sur une technologie Open Source (environnement *LAMP*) ou sur un *framework* facile à prendre en main par des utilisateurs de niveau technique faible à moyen (profil *webmaster*).

Une préférence sera accordée aux **solutions solides techniquement**, ayant fait leur preuve et s'appuyant sur une communauté importante de développeurs.

Le prestataire pourra enrichir cette solution de développements sur mesure mais aura soin autant que possible de s'appuyer sur des **modules ou plugins maintenus par une communauté**, afin de faciliter les mises à jour, augmenter la sécurité du système, etc.

c) CRM

Aujourd'hui, la connexion à l'espace adhérents du site de l'UNCCAS, et un certain nombre d'aspects fonctionnels (mise à jour du calendrier de formations, de la base de communes de la banque d'expériences, inscription au Congrès) s'appuient sur le logiciel **Eudonet**, qui héberge le CRM pour l'UNCCAS.

L'étude de cet interfaçage et la proposition d'une solution satisfaisante fera partie des difficultés et des enjeux importants du projet. Un travail d'amélioration des parcours clients est attendu dès le lancement de la première version du site, mais les contraintes d'Eudonet sont nombreuses.

Le prestataire devra proposer des solutions pour s'y adapter ou s'appuyer sur une autre solution technique, quitte à orienter l'UNCCAS vers un organisme tiers.

d) Rubriques et types de contenu

L'UNCCAS laisse au prestataire une latitude totale pour proposer le rubriquage, la qualification, les taxonomies/mots-clefs de son choix, après analyse du contenu du site actuel. Ces propositions seront discutées et affinées lors de la phase de conception éditoriale et fonctionnelle du site.

Quelques points d'attention :

- dès le mois de septembre 2018 l'activité d'innovation/ingénierie de projet/essaimage, sera prise en charge par **La Fabrique des CCAS**, *think tank* intégré à l'UNCCAS et piloté par la direction du marketing, de la communication et de l'innovation,
- l'intitulé et le contenu de la **Banque d'Expériences**, outil apprécié du réseau, devront être repris, même si des adaptations éditoriales et fonctionnelles pourront être proposées,
- un travail d'analyse des catégories de **publications** est attendu. Le prestataire devra proposer une solution pour bien les valoriser en tenant compte des différents cas de figure possible : publications gratuites et téléchargeables, réservées aux adhérents et consultables en lignes, payantes et dématérialisées, payantes et imprimées, sur abonnement dans le cas d'Actes... Comme mentionné plus haut, l'environnement des publications *print*, et en particulier d'Actes, devra être pris en compte dans les préconisations éditoriales et les propositions du prestataire pourront porter sur les rubriques du site comme sur celles du print.
- une solution satisfaisante devra être proposée pour une cohabitation claire et simple à gérer au quotidien entre les **actualités/billets de blog** (présentés du plus récent au plus ancien) et les **éléments de nature calendaire** (formations, événements), appelant au contraire une vision chronologique,

- l'UNCCAS sera attentive à la **valorisation des formations**, à la solution retenue pour tenir compte de la **richesse des thématiques** dont elle se saisit, à la valorisation de l'**historique de ses actualités**, à la **localisation des contenus** (ville, département...).
- le prestataire aura soin de tenir compte des **différentes cibles** du site et de leur bonne articulation : cible « technique » du site (à qui sont proposés des fiches pratiques, des groupes de travail, etc. énoncés peu attractifs qui pourront être questionnés mais contenus pertinents) et cibles moins techniques permettant de faire rayonner l'association,
- les remarques et propositions sur la **structuration des articles**, leur titraille, la valorisation des citations, données chiffrées, exemples, etc. seront appréciées.

e) Formulaire

Le site actuel ne propose que de façon très insatisfaisante la création de **formulaire d'inscriptions à des événements, newsletters**, etc.

Il est attendu de bénéficier d'une solution souple et efficace, avec un système de contrôle des champs, de notification sortante et entrante, de monitoring des ouvertures et des réponses, etc.

f) Commande en ligne

Le système actuel ne permet pas de paiement en ligne et, pour toutes les prestations payantes, s'appuie sur un système complexe de connexion, de déclaration d'adresses d'organisme et d'adresses de facturation, de génération de bons de commande que l'utilisateur est censé renvoyer à l'UNCCAS... Sans disposer de chiffres, nous anticipons une déperdition qui pourrait sûrement être limitée.

Le prestataire devra se saisir à bras-le-corps de la question et proposer une solution optimisée tenant compte des **contraintes de l'interfaçage au CRM** et des **contraintes administratives des CCAS/CIAS** (validation en mairie nécessaire dans la plupart des cas), tout en proposant des raccourcis lorsque c'est possible.

De même un **regard sur la tarification** des abonnements et du Congrès, dépendant du statut d'adhésion de l'utilisateur et de la taille de sa commune, sera bienvenu.

La question du **paiement en ligne**, à l'aide d'une solution standard, se posera.

g) Espace membres/adhérents

L'UNCCAS souhaite a priori conserver une **offre « premium »** à destination de ses adhérents permettant d'accéder à des informations dédiées (**fiches pratiques, publications dématérialisées...**). La **proposition éditoriale** du prestataire devra en tenir compte, ainsi que le périmètre fonctionnel et technique du projet.

En particulier, l'UNCCAS attend une proposition satisfaisante pour la **gestion des mots de passe**, aujourd'hui passablement dysfonctionnelle. La difficulté : une cohabitation d'emails professionnels et privés dans la base des adhérents, des emails utilisés par plusieurs contacts différents (ccas@nomdelaville.com), des contacts sans emails...

La solution la plus réaliste et la moins chronophage à gérer, intégrant un plan de communication auprès des adhérents, sera privilégiée (possibilité d'un compte unique par CCAS/CIAS envisageable...).

h) Moteur de recherche interne

Le moteur de recherche du site actuel de l'UNCCAS (natif de SPIP) est très clairement insuffisant pour nos besoins internes et externes. Une solution plus satisfaisante devra être présentée et argumentée, présentant des résultats de recherche satisfaisants en « **recherche simple** » (pertinence et date) et des fonctionnalités conformes aux usages en **mode avancé**.

i) Référencement naturel

La visibilité sur Google et dans les autres moteurs de recherche grand public n'est pas un enjeu critique du projet, l'UNCCAS s'adressant à une cible très identifiée. Cependant, les **bonnes pratiques de base** (gestion des balises, des propriétés, etc.) devront être respectées et la solution devra laisser une marge de manœuvre de

l'UNCCAS pour effectuer un **paramétrage contenu par contenu** lors des mises à jour du site.

j) Analytics

Le système actuel est interfacé à Google Analytics, mais d'une façon peu optimisée qui ne permet pas une vision satisfaisante de l'audience du site. Un regard attentif du prestataire est attendu sur ce point, tant dans la **définition des indicateurs clefs** à suivre que dans le **choix de la solution** et la **paramétrage** afférents.

Quelques points d'attention :

- La **gestion des cookies** devra être plus subtile qu'aujourd'hui. En effet, la collecte des données n'est effectuée qu'après une acceptation du dépôt de cookies, précaution qu'évidemment, la plupart des internautes ne prend pas, ne s'apercevant même pas de l'existence du cadre en bas de page. Une solution plus *opt-in* est attendue, respectant toutefois la réglementation en vigueur.
- Une visibilité sur la **conversion** des utilisateurs (pour les inscriptions aux formations, au congrès, les commandes publications) est attendue.
- L'interfaçage avec la **Search Console** de Google et les autres outils susceptibles de fournir des informations fines sur l'origine des visites est attendu.
- Au-delà de l'audience stricte, un **suivi des comportements** est attendu (téléchargement et utilisation des boutons).
- L'UNCCAS attendra du prestataire un accompagnement dans la création des **rapports** et dans leur lecture.

k) Réseaux sociaux

Active sur **Facebook, Twitter, LinkedIn** (via le compte personnel de la Directrice de la communication), l'UNCCAS appréciera les propositions utiles en termes de **partage** et d'**analyse des interactions** avec ces trois réseaux.

Elle écoutera également les préconisations concernant les **autres réseaux** existants (Instagram, Snapchat...) tout en souhaitant une attention du prestataire aux pratiques de son réseau (collectivités françaises) et au temps disponible au sein de la délégation générale...

l) Impressions, exportations, compatibilité traitements de texte

Un modèle d'**impression/exportation pdf** des pages du site, dans l'esprit de ce qui existe aujourd'hui, est attendu. Une feuille de style adaptée doit être prévue.

Une demande récurrente de membres du réseau ou de la délégation générale est de pouvoir exporter les données de certaines rubriques du site (en particulier la banque d'expériences) au « **format traitement de texte** » (doc, docx, odt...), de façon à faciliter le travail collaboratif avec échange de pièces jointes.

m) Accessibilité

Une lisibilité aisée du site sur **tablettes et smartphones** est attendue, à l'aide du *Responsive Web Design* ou d'approches équivalentes, sachant qu'environ 75 % des visites du site se font encore sur ordinateur. Selon les retours utilisateurs connus de l'UNCCAS, les élus semblent un public plus mobile que les professionnels des CCAS, qui consultent le site dans leurs locaux.

L'UNCCAS ne bénéficie pas des obligations des organismes publics en matière d'**accessibilité handicapés**. Toutefois, elle appréciera les préconisations permettant une lecture la plus agréable possible pour tous les publics, sans faire exploser les coûts du site.

n) Médias

Malgré quelques efforts intéressants de conception (adaptabilité des tailles, intégration « flottante » facilitée...), la **qualité des images** sur le site actuel n'est pas satisfaisante, un redimensionnement à la volée étant effectué par SPIP. L'UNCCAS attend une proposition plus satisfaisante, tenant compte des cas d'affichage sur ordinateur, smartphone et tablette. Les solutions flexibles (possibilité non contraignante d'uploader plusieurs visuels en fonction des terminaux cibles, etc.) seront privilégiées.

La valorisation des **vidéos** devra par ailleurs être meilleure que sur le site actuel, où elles sont cachées dans l'espace presse, ne peuvent pas être lancées sur la page d'accueil, etc.

L'UNCCAS possède un compte sur **Vimeo** et un autre sur **YouTube**. Faute de temps, c'est surtout celui de Vimeo qui est mis à jour. Le prestataire aura soin de prévoir un système interfacé facilement à ces deux systèmes (et Dailymotion).

Plus généralement, pour les images comme pour les vidéos et autres médias (animations, sons, etc.), le prestataire sera force de conseil et de proposition pour une **identité visuelle de qualité**, en phase de conception/réalisation du site comme lors de son animation au quotidien.

o) Performance

En tenant compte de tous les objectifs cités précédemment, importants pour la qualité de l'outil, le prestataire devra garantir des **performances raisonnables** pour le site, supérieures au site actuel en tout cas (vitesse non calculable par *PageSpeed Insights* mais optimisation jugée faible).

p) Production et préproduction

Comme pour le site actuel, le système proposé devra prévoir un environnement de préproduction (aujourd'hui disponible à l'adresse <https://preprod.unccas.org/>) en plus de l'environnement de production. Une garantie contre les phénomènes de duplication parasite (*duplicate content*) devra être envisagée.

Des systèmes de **bascule facilitée** seront appréciés.

q) Sécurité

L'UNCCAS n'est pas une organisation exposée ou sensible... Toutefois, une protection contre les **attaques courantes du web** est attendue, ainsi que des préconisations en matière de **sauvegarde** et de **reprise**.

Les formulaires devront bénéficier d'une **protection contre les robots** tout en évitant, autant que possible les *captcha*.

V Aspects administratifs

a) Planning prévisionnel

- **Lancement de la consultation** : lundi 9 juillet 2018
- **Date limite d'envoi des candidatures** : vendredi 7 septembre 2018
- **Sélection des trois candidats présélectionnés** : lundi 1^{er} octobre 2018
- **Date limite d'envoi des maquettes pour les candidats présélectionnés** : vendredi 27 octobre 2018
- **Audition des candidats présélectionnés** : semaine du 5 novembre 2018
- **Choix du prestataire** : lundi 19 novembre 2018
- **Sortie du nouveau site** : rentrée/automne 2019

b) Phase de présélection

Les candidatures seront envoyées à l'adresse communication@unccas.org et prendront la forme souhaitée par le candidat.

Des **questions relatives à la consultation** pourront être posées, par écrit uniquement, à cette même adresse, entre le 9 juillet et le 31 août. L'UNCCAS y répondra, sauf problématique de disponibilité, durant les périodes suivantes :

- du 9 au 13 juillet,
- du 2 au 14 août,
- du 27 au 31 août.

L'UNCCAS se réserve la possibilité de publier les **réponses à ces questions** sur la page <https://www.unccas.org/refonte-du-site-internet-de-l-unccas> du site internet, si ces réponses apparaissent susceptibles d'aider les candidats.

Le candidat devra détailler le **coût de sa proposition** durant chaque phase du projet, en indiquant les **coûts à la journée** de chaque profil d'intervenant impliqué (chef de projet, consultants, directeurs artistiques et graphistes, intégrateurs et développeurs...).

La présélection de trois dossiers sera effectuée par l'UNCCAS, en se fondant sur la grille d'évaluation ci-dessous,

- **Coût de la solution** (coefficient 9),
- **Compréhension de la mission et pertinence de la stratégie proposée** (coefficient 9),
- **Planning et méthodologie** de travail (coefficient 6),
- **Pertinence des références** du candidat (coefficient 3),
- **Responsabilité sociale et environnementale** du candidat (coefficient 3).

Aucun dédommagement financier n'est prévu pour le travail fourni par le candidat durant cette phase de présélection. Les candidats pré-sélectionnés et ceux non retenus seront prévenus par courriel, à l'aide des coordonnées fournies dans la candidature.

La note donnée aux dossiers pourra être communiquée aux candidats non retenus mais pas aux candidats présélectionnés.

c) Phase de sélection

A l'issue de la phase de présélection, les trois candidats retenus seront invités à élaborer une maquette commentée et/ou interactive :

- **de la page d'accueil du site** qu'ils proposent, incluant des exemples pertinents de contenu (et non du texte en latin),
- **d'une page interne** jugée représentative dans leur proposition.

Des questions relatives à cette phase pourront être posées, par écrit uniquement, à cette même adresse, entre le 1^{er} octobre et le 12 octobre. L'UNCCAS se réserve la possibilité de publier les **réponses à ces questions** sur la page <https://www.unccas.org/refonte-du-site-internet-de-l-unccas> du site internet, si ces réponses apparaissent susceptibles d'aider les candidats.

Les candidats seront invités à faire parvenir leur proposition à l'UNCCAS avant le 27 octobre puis à venir la présenter au comité de sélection au cours d'un rendez-vous d'une heure au cours de la semaine du 5 novembre.

La sélection s'effectuera en tenant compte de la note obtenue lors de la phase précédente et en ajoutant une **évaluation à coefficient 30** de la qualité de la proposition fournie.

Un **dédommagement de 1000 euros** sera versé, sur présentation de facture, aux deux candidats non retenus au cours du mois de décembre 2018.

d) Relations avec l'UNCCAS

Au sein de l'UNCCAS le principal interlocuteur du prestataire sera le **responsable web éditorial**, au sein de la direction du marketing, de la communication et de l'innovation. Le prestataire sera également en relations régulières avec les autres membres de cette direction, de la direction financière et, au besoin, d'autres entités de la délégation générale.

Des échanges, parfois approfondis, avec d'autres prestataires de l'UNCCAS sont également à anticiper :

- **société Eudonet** (CRM),
- **société PR2I** (maintenance informatique et réseau de l'UNCCAS),
- **un développeur freelance**, actuellement chargé de la maintenance du site SPIP actuel, pourra également être mobilisé pour assurer l'AMOA projet côté UNCCAS si des renforts humains sont nécessaires ou pour fournir des précisions sur le paramétrage actuel.

e) Budget

Le budget prévu par l'UNCCAS pour la conception et la réalisation du site, ainsi que pour la maintenance au cours de la première année d'utilisation, ne devra pas être supérieur à **100.000 euros**.

La proposition du candidat devra distinguer :

- **le coût relatif à la conception et à la réalisation du projet**, dont les règlements seront effectués selon les modalités décrites ci-dessous,
- **les coûts d'accompagnements et de maintenance** postérieurs au lancement du site, pour lesquels l'UNCCAS s'appuiera sur les modalités proposées par le candidat.

e) Règlements

Les échéances pour les règlements relatifs au projet seront les suivantes :

- **Signature du contrat** : 30 % du coût de la solution

- **Validation de la conception graphique et éditoriale** : 30 % du coût de la solution
- **Lancement public du site** : 35 % du coût de la solution
- **Fin de la période de garantie** : 5 % du coût de la solution

Les candidatures proposant un système de **dédommagement en cas de retard ou de non-conformité** seront valorisées.

f) Contact

Pour toute question relative au projet, écrire à communication@unccas.org.