



Cahier des Clauses Techniques Particulières

ASSISTANCE A MAITRISE D'OUVRAGE PORTAIL INTRANET

| | |
|--|-----------|
| I - PRÉSENTATION GÉNÉRALE | 3 |
| II - OBJET DE LA CONSULTATION | 4 |
| III - PRÉSENTATION DU PROJET | 4 |
| IV - EXPRESSION DES BESOINS | 5 |
| 4.1. Définition des besoins | 5 |
| 4.2. Méthodologie | 5 |
| 4.3. Cycle de vie des documents | 6 |
| V - PRÉCONISATIONS | 6 |
| 5.1. Organisation humaine | 6 |
| 5.2. Architecture technique | 6 |
| 5.3. Ergonomie et charte graphique | 6 |
| VI - ASSISTANCES | 7 |
| 6.1. Assistance pour l'élaboration du DCE | 7 |
| 6.2. Assistance à l'analyse des offres | 7 |
| VII - PILOTAGE DU PROJET | 8 |
| 7.1. Structures de pilotage | 8 |
| 7.2. Préconisation d'une méthodologie | 8 |
| VIII - PLANNING | 8 |
| IX - PLAN D'ASSURANCE QUALITÉ | 8 |
| X - LIVRABLES | 9 |
| 10.1. Documents à fournir par le prestataire dans le cadre de l'étude | 9 |
| 10.2. Documents à fournir par le prestataire en vue du lancement du marché | 10 |
| XI – CRITÈRES DE JUGEMENT DES OFFRES | 11 |

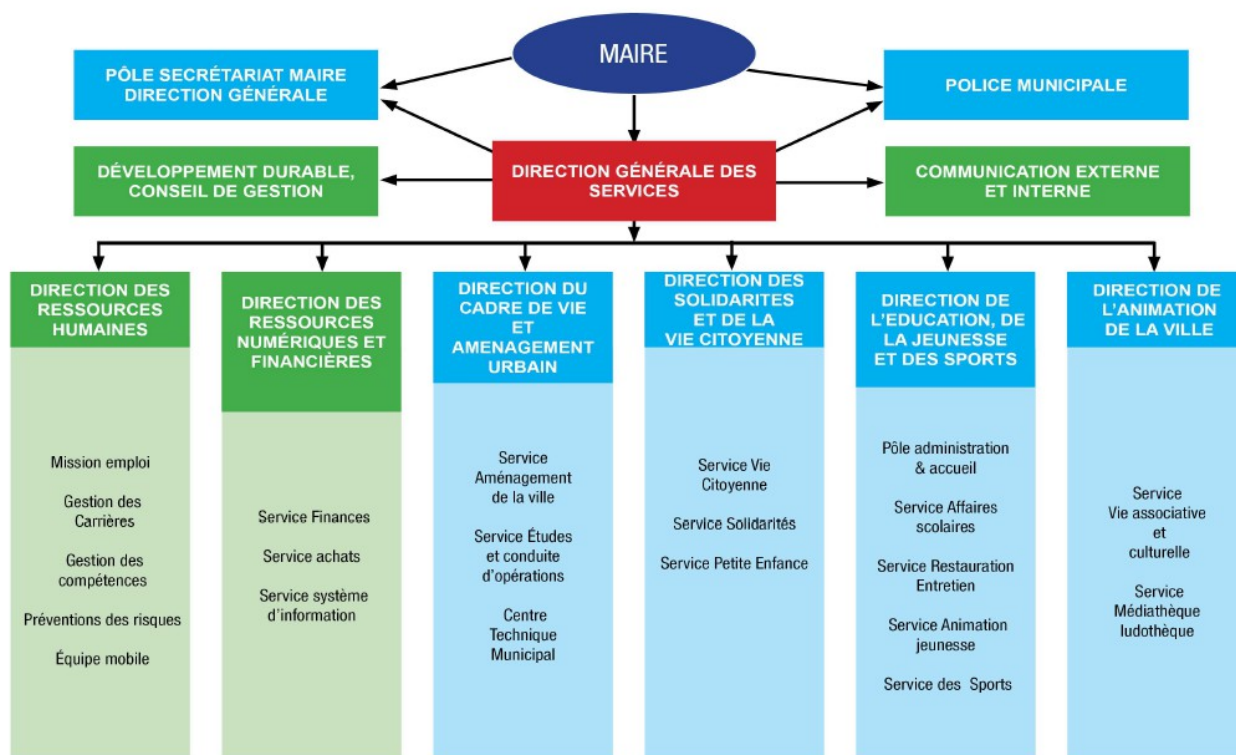
I - PRÉSENTATION GÉNÉRALE

La ville de Sainte-Luce-sur-Loire est située au nord-est de Nantes. Elle appartient à la Région des Pays de la Loire, au Département de Loire-Atlantique, à la Communauté Urbaine de Nantes et au Canton de Carquefou. La ville compte aujourd'hui plus de 15 500 habitants.

Le conseil municipal est composé de 33 élus, dont le maire Jean-Guy ALIX.

La mairie dénombre 220 agents répartis dans 7 directions.

L'organigramme de la mairie est présenté ci-dessous.



II - OBJET DE LA CONSULTATION

La Ville de Sainte-Luce s/Loire n'a pas de portail Intranet et souhaiterait en faire l'acquisition. Pour cela, elle souhaite faire appel à un cabinet qui l'aidera dans la définition de ses besoins, l'assistera dans l'acquisition de la solution, analysera les offres des futurs candidats et suivra sa mise en place.

Le prestataire devra réaliser l'étude détaillée du futur portail Intranet. L'objectif étant de décrire de façon exhaustive la solution attendue par la Mairie.

Les spécifications ainsi obtenues serviront à la consultation visant à acquérir la solution pour laquelle le prestataire devra assurer une assistance à maîtrise d'ouvrage.

III - PRÉSENTATION DU PROJET

Les objectifs du futur portail Intranet seront de :

- **Renforcer les échanges entre agents** autour d'un projet en propageant une culture projet et en facilitant le partage de l'information,
- **Favoriser la communication** afin notamment d'afficher le projet politique de la collectivité,
- **Simplifier et rationaliser l'accès à l'environnement de travail** des agents en fédérant les outils et échanges inter-applications,
- **Organiser les contenus dans le cadre d'une gestion documentaire.**

Le portail s'appuiera sur les outils de Technologies de l'Information et de la Communication. Outre leur qualité intrinsèque, ces nouvelles technologies apportent des services nouveaux permettant d'optimiser le rôle de chacun:

- Un véritable **point d'entrée unique** sur une activité et sur l'ensemble des « outils » informatiques,
- Une **structuration et une fédération des informations**,
- Une **facilité d'accès aux données** permettant aux non initiés d'obtenir des informations fiables, concrètes et synthétiques,
- Une **communication pertinente** et ciblée,
- Une **dématérialisation des procédures**,
- La **mise à disposition de données** par chacun des acteurs sur le principe de travail collaboratif.

Le portail devra permettre à chacun des agents de la mairie de personnaliser son environnement de travail pour avoir, par exemple, dès la connexion initiale, les actions du jour, les mails à traiter, le flash-info du jour, des liens vers des sites internes ou institutionnels souvent employés, un tableau de bord permanent propre à sa fonction....

Ce projet consiste à mettre en place un portail Intranet que les agents de la mairie s'approprient et qui les aide à améliorer leur efficacité.

IV - EXPRESSION DES BESOINS

4.1. Définition des besoins

Cette étape doit permettre de recenser de façon exhaustive les besoins exprimés en vue de la mise en œuvre du futur portail Intranet. Cette analyse devra être réalisée auprès de chaque Direction de la Mairie.

La définition des besoins portera sur :

- les contenus,
- les fonctionnalités,
- les outils de travail collaboratif,
- le mode de navigation, l'ergonomie,
- les procédures de publications (qui, quand, comment, cycle de vie...),
- les procédures dématérialisées,
- ...

En fonction de sa connaissance du sujet, le prestataire pourra adapter voire proposer de nouveaux domaines.

4.2. Méthodologie

Le prestataire devra proposer une méthode pour recueillir les besoins exprimés. Cette méthode pourrait prendre la forme de questionnaires élaborés en fonction des cibles, des objectifs et des orientations fixés par la mairie.

Sur la base du questionnaire, le prestataire conduira une série d'entretiens auprès des agents de chacune des Directions et procédera à des entretiens individuels avec chacun des Responsables de service et Directeurs des services de la commune ainsi que toutes les personnes qui auront été identifiées.

Ces entretiens devront faire l'objet de comptes-rendus détaillés qui serviront à la rédaction d'un rapport visant à faire la synthèse des entretiens. Le prestataire s'engage à rédiger ce rapport.

4.3. Cycle de vie des documents

En fonction des différents besoins retenus, le prestataire décrira :

- le cycle de vie des documents de leur création à leur publication sur le futur portail Intranet
- les chaînes de validation/workflow impactant :
 - la publication des documents
 - les procédures dématérialisées

V - PRÉCONISATIONS

En fonction des besoins qui auront été formulés et des objectifs fixés par la mairie, le prestataire devra proposer des préconisations pour le choix de la solution technologique permettant de mettre en œuvre le portail Intranet.

Cette phase devra être accompagnée d'une exploration et d'une analyse des solutions disponibles sur le marché.

5.1. Organisation humaine

En terme d'organisation humaine, le prestataire devra établir les différents niveaux d'utilisateurs du futur portail de l'Administrateur au simple lecteur.

En d'autres termes, le prestataire définira les différents rôles (ensemble de permissions) possibles ou recommandés pour un bon fonctionnement du portail.

Cette prestation devra donc faire l'objet d'une étude détaillée des différentes autorisations attribuées à chaque rôle (Fonctions, habilitations...) au regard des arborescences qui auront été définies.

5.2. Architecture technique

Après analyse du SI, le prestataire devra établir les préconisations en termes d'architecture technique et proposer les différentes solutions possibles en dégagant les points forts et les points faibles de chaque architecture.

5.3. Ergonomie et charte graphique

En fonction des différents besoins, le prestataire établira de manière détaillée le futur portail Intranet en décrivant les différentes briques fonctionnelles qui constitueront le futur « bureau virtuel » de l'agent et en détaillant l'arborescence.

VI - ASSISTANCES

6.1. Assistance à l'élaboration du Cahier des charges

Le prestataire, après analyse des besoins, rédigera le cahier des charges du portail Intranet de la mairie.

6.2. Assistance à l'analyse des offres

Cette phase doit permettre de sélectionner le couple solution informatique / offre de service la plus adaptée aux exigences de la mairie.

Une audition de 3 candidats présélectionnés pour présenter leur offre sera réalisée.

Pour chaque offre, le prestataire :

- fera une analyse technique et une notation des offres selon la grille de dépouillement préétablie,
- produira un rapport d'analyse technique des offres destiné à être incorporé dans le rapport d'analyse du maître d'œuvre. Ce rapport d'analyse intégrera à la fois l'analyse des documents papiers et l'audition des candidats. Il devra mettre en évidence le niveau d'adéquation de l'offre avec les exigences du cahier des charges.

Le prestataire aidera la mairie à formaliser son opinion à l'issue du déroulement de la démonstration des candidats dans le cadre des auditions mise en œuvre.

Pour cela, il pourra s'appuyer sur des critères tels que :

- la correspondance entre le niveau de couverture annoncé dans l'offre et le niveau perçu lors de la présentation,
- la présentation de la solution,
- la maîtrise de la solution par le démonstrateur,
- la compréhension des exigences,
- ...

Il appartiendra au prestataire de compléter l'étendue de ces critères.

Au regard des évaluations, le prestataire rédigera un rapport précis et détaillé du déroulement et du contenu des discussions, proposera un classement des offres et assistera à la commission d'appel d'offres.

Une fois l'attribution prononcée, le prestataire synthétisera l'ensemble de la démarche dans un rapport qui sera validé par la mairie.

VII - PILOTAGE DU PROJET

7.1. Structures de pilotage

La mairie est le maître d'ouvrage de cette étude.

L'étude sera suivie par un Comité technique qui sera l'interlocuteur privilégié et régulier du prestataire retenu. Il suivra et préparera les réunions.

Le Comité technique gèrera et assurera l'ensemble des actions opérationnelles sous la direction du Responsable du service SI, il aura pour mission de suivre et mettre en œuvre les tâches de l'ensemble des chantiers liés au projet du futur portail Intranet.

La fréquence des réunions devra être établie par le prestataire. Chacune des réunions devra faire l'objet d'un ordre du jour, d'un compte-rendu détaillé et d'un relevé des actions établi par le prestataire.

Le prestataire assurera l'animation des réunions de travail en lien avec la Responsable du service SI de la Mairie.

7.2. Préconisation d'une méthodologie

Pour examen, le prestataire soumettra les résultats de ses travaux au fur et à mesure de leur avancement, sous la forme de rapports.

VIII - PLANNING

Un planning initial devra être établi avant la réunion de lancement et devra être complété lors de la réunion de lancement en tenant compte des impératifs de la mairie.

Un tableau de bord du suivi de projet devra être établi par le prestataire pour assurer un reporting de l'avancement du projet.

IX - PLAN D'ASSURANCE QUALITÉ

La rédaction d'un Plan d'Assurance Qualité est un élément essentiel de la mission d'accompagnement. Dans ce document devront être consignés par le prestataire l'organisation de la mission, le planning, les objectifs, les moyens mis en œuvre. Le PAQ devra être tenu à jour tout au long de la mission.

X - LIVRABLES

10.1. Documents à fournir par le prestataire dans le cadre de l'étude

Préalable :

Le prestataire devra établir un planning détaillé de sa mission et des tableaux de bord visant à suivre l'état d'avancement des travaux qui devront être mis à jour et transmis à la mairie selon un rythme régulier. Ces documents devront préciser les actions à conduire tout au long du déroulement de la prestation.

Généralités :

Des rapports devront être produits à l'issue de chaque étape du projet.

Durant toute la période de la mission, le prestataire pourra être amené sur demande à fournir toutes notes nécessaires à l'information et à la compréhension du sujet. Il réalisera à l'issue de chacune des réunions le compte-rendu et le relevé des décisions et le communiquera à la mairie. Ces documents auront une valeur contractuelle.

Réunions :

Ordres du jour, Comptes-rendus, Relevés des actions, Tableaux de bord, Présentations, Documents de synthèse

Pour chacune des réunions une présentation powerpoint devra être réalisée afin d'illustrer l'ordre du jour.

Étapes clés de l'étude :

- analyse des contenus, des procédures de publication, des téléprocédures
- inventaire et description des données
- analyse du cadre réglementaire et juridique
- questionnaires
- comptes rendus détaillés des entretiens
- synthèse globale des entretiens
- description des chaînes de validation et cycle de vie des documents
- préconisations :
 - analyse des solutions existantes sur le marché
 - organisation humaine
 - architecture technique
 - ergonomie et charte graphique (spécifications pour CCTP)
- planning

10.2. Documents à fournir par le prestataire en vue du lancement du marché

Conformément au présent cahier des charges, le prestataire devra établir le programme fonctionnel détaillé pour la fourniture de la solution.

Le prestataire devra remettre à la mairie l'ensemble des documents à établir durant la procédure (grilles d'analyses des offres, rapports d'analyse...).

- dossier de consultation (CCTP)
- grilles d'analyses
- élaboration des questions pour l'audition des candidats
- questions à poser aux candidats (ajustements)
- rapport d'analyse définitif des offres

XI - CRITÈRES DE JUGEMENT DES OFFRES

Les candidats devront déposer leurs dossiers de candidature avant le :

- **VENDREDI 1er JUIN 2018, à 12h00**

Ils devront le déposer auprès du service informatique, soit par mail à l'adresse suivante (informatique@sainte-luce-loire.com), soit par voie postale à l'adresse suivante :

Mairie de Sainte-Luce-sur-Loire
Service systèmes d'informations – AMO Intranet
Esplanade Pierre Brasselet – BP 88109
44 981 Sainte-Luce-sur-Loire cedex

Le dossier devra comporter les éléments suivants afin d'apprécier l'offre économiquement la plus avantageuse :

| CRITERES DE JUGEMENT | PONDERATION |
|--|-------------|
| Valeur technique de la proposition : - méthodologie proposée en fonction des objectifs attendus (cf phases du projet) - détailler les étapes et préciser le nombre de jours par action | 40 |
| Références dans des projets similaires et dans le secteur des collectivités locales - présentation de cabinet - présentation des références (solutions) | 20 |
| Prix de l'offre (frais de déplacement inclus), détailler les prix par phase | 40 |

Concernant la notation du prix, la note maximale est attribuée à l'offre la moins disante, les notes des autres offres sont obtenues en appliquant la formule suivante :

Note attribuée = (note maximale) X (valeur offre moins disante) / (valeur de l'offre du candidat)

Renseignements :

- Patricia Vernier – 02.40.68.16.77. - p.vernier @sainte-luce-loire.com