

**Cahier des charges de l'appel d'offres portant sur
le projet numérique du Cerdd**

REFONTE SITES WEB – PLATEFORME DE CONTENUS



GIP Cerdd
Site du 11-19 / Rue de Bourgogne
62750 Loos-en-Gohelle

Sommaire

I. PRÉSENTATION GÉNÉRALE DU CERDD.....	4
1 Le contexte du projet.....	5
Périmètre.....	5
Situation du projet par rapport aux autres projets du Cerdd.....	5
Antériorité et études menées pour ce projet.....	5
2 Le projet : plus qu'une simple refonte de sites	7
Le point de départ.....	7
L'Économie de la fonctionnalité et de la coopération comme cadre de référence.....	7
Les finalités du projet.....	8
Les spécificités de la gestion de la connaissance.....	8
Un projet en cohérence avec l'action du Cerdd.....	9
3 Espérance de retour sur investissement.....	10
Les gains de productivité et la limitation des externalités liées au numérique.....	10
Les effets induits sur le modèle économique du Cerdd.....	10
II. CADRE DU PROJET.....	14
1 Attentes.....	14
Le résultat du projet.....	14
Nature des prestations demandées.....	14
Mise en œuvre de la solution :.....	14
Production de la solution :.....	15
Pilotage du projet :.....	15
Adaptation de la solution :.....	15
Pilotage financier et contractuel :.....	16
Accompagnement à la prise en main et valorisation du projet :.....	16
Note sur la maintenance :.....	16
Attentes relatives à la conduite du projet.....	17
III. DESCRIPTION DES FONCTIONS PRINCIPALES.....	20
1 Fonctions dans l'environnement WEB.....	21
Fonctions de navigation.....	21
Fonctions de centralisation.....	21
Fonctions de collecte.....	21
Fonctions de traitement.....	21
2 Fonctions dans la plateforme de contenus.....	23
Fonctions de stockage.....	23
Fonctions de création de contenu.....	23

Fonctions de gestion des contenus.....	23
Fonctions de gestion des utilisateurs.....	23
Fonctions de consultation des contenus.....	23
Fonctions de téléchargement.....	23
Fonctions statistiques.....	24
Fonctions optionnelles.....	24
3 Contraintes.....	26
Planning et modalités de mise en œuvre.....	26
Contraintes techniques.....	26
Contraintes réglementaires.....	26
4 Pièces constitutives de l'offre.....	27
5 Critères d'attribution.....	28

I. PRÉSENTATION GÉNÉRALE DU CERDD

Le Centre Ressource du Développement Durable (Cerdd) outille et accompagne les acteurs de la région vers de nouveaux modèles de société, et les incite à prendre part aux transitions économique, sociale et écologique dans les territoires. Le Cerdd est un Groupement d'Intérêt Public.

La vocation du Cerdd est d'accompagner la généralisation du développement durable et de la prise en compte du changement climatique, tout en contribuant à l'exploration renforcée des innovations territoriales. Il encourage la mobilisation des acteurs publics et privés et leur pouvoir d'agir à travers plusieurs missions : veille, analyse et valorisation des projets et initiatives régionales, animation de réseaux, production et diffusion de ressources, accompagnement collectif des porteurs de projet...

Son action, tournée en priorité vers les décideurs locaux et acteurs relais, se décline dans différents domaines en privilégiant une approche transversale : Développement durable et management des transitions, Nouveaux modèles économiques et Rev3, Changement climatique et énergie, Alimentation durable, santé et environnement...

Pour répondre aux besoins des néophytes comme à ceux des explorateurs des transitions, le Cerdd organise régulièrement des temps d'échanges et d'information, produit des publications et des vidéos, diffuse des lettres d'infos... et pilote plusieurs dispositifs particuliers : Visites DDTour, Ambassadeurs du développement durable, Observatoire Climat Hauts-de-France, Observatoire déchets-matières.

Liens importants :

- Le site du Cerdd : [site web](#)
- Le site de l'Observatoire Climat : [site web](#)
- Le site des transitions économiques : [site web](#)
- Le site du changement climatique en Hauts-de-France : [site web](#)

À noter : Le site de l'Observatoire déchets/matières (Odema), lancé en mars 2022, n'est pas encore conçu.

1 Le contexte du projet

Périmètre

Le périmètre du projet porte principalement sur la refonte des 2 sites web - celui du Cerdd et celui de l'Observatoire Climat - et sur la création du site web de l'Odema.

Il s'élargit au développement d'une solution de gestion et de diffusion des contenus du Cerdd, y compris dans ses liens avec les canaux grand public (réseaux sociaux notamment).

La solution sera construite en respect des principes énoncés ci-dessous et des visées souhaitées. Elle n'est pas définie à l'avance car l'implication de tous les bénéficiaires (internes et externes au Cerdd) est nécessaire et prévue.

Situation du projet par rapport aux autres projets du Cerdd

Le Cerdd porte un nouveau projet d'envergure : l'Observatoire Déchets/Matières (Odema). Il doit faire l'objet de la création d'une plateforme dédiée, à l'image de celle de l'Observatoire Climat.

Une action phare du Cerdd est la [mise en récit](#). Le présent projet numérique intègre ce travail car, au delà des outils numériques, nous souhaitons montrer concrètement comment s'opère la coopération et les nouvelles manière d'agir dans un projet du numérique.

Antériorité et études menées pour ce projet

Le site actuel du Cerdd a été créé en 2015 à la suite d'un travail collaboratif mené avec un ensemble de partenaires.

Mi-2022, le Cerdd a procédé à un état des lieux de ses sites web, qui s'est appuyé sur la mise en place d'un focus group utilisateurs.

Ce qui ressort principalement des ateliers utilisateurs au sujet des sites du Cerdd :

- Complexité de la navigation et densité des contenus ;
- Sentiment que le site nécessite un temps long d'appropriation ;
- Classement des programmes du Cerdd en dissonance avec les besoins des utilisateurs. Le constat conduit à questionner l'organisation en silo des contenus par entrées « programmes » du Cerdd, pour privilégier d'autres approches plus en lien avec les codes culturels et besoins des publics.

En termes de suggestions, il ressort l'enjeu d'améliorer la lisibilité des sites et de gagner en sobriété.

Côté équipe du Cerdd, les enjeux liés à la refonte des sites web sont aussi motivés par :

- La volonté d'une plus grande sobriété numérique ;
- L'intégration de la nouvelle identité visuelle (charte graphique jointe en annexe) ;
- Une stratégie de communication renouvelée (jointe en annexe) ;
- Le souhait d'une plus grande souplesse pour modifier les sites (back-office) et travailler à leur évolutivité. En effet le CMS utilisé – EZ Publish – offre peu de souplesse et constitue un outil vieillissant, qui n'offre plus de possibilité d'évolution.
- Et l'enjeu d'une meilleure articulation des différents sites entre eux. Le constat est notamment celui d'un manque de lien visuel entre le site du Cerdd et le site de l'Observatoire. La création prochaine du site de l'Odema engage la même

préoccupation. Dans le même principe, la visibilité des autres sites « outils » (plusdeuxdegres.org et transitions-economiques.org) est également importante.

Une première phase de travail a permis de mieux comprendre l'usage et les effets des outils numériques actuels.

La suite n'a pas été de s'appuyer sur ces usages mais de repartir des besoins premiers (dans les missions du Cerdd) pour proposer une nouvelle manière de questionner/enrichir les usages. Cette étape a été menée avec l'ensemble des collaborateurs du Cerdd et a associé quelques utilisateurs des sites web.

Si le numérique relevant de la communication existe toujours, le numérique au service du travail est l'aboutissement des réflexions menées dans le cadre de la rédaction de ce cahier des charges.

2 Le projet : plus qu'une simple refonte de sites

Le présent cahier des charges est le résultat d'un travail autour des besoins réels du Cerdd et d'une volonté de mener le projet numérique à venir dans une logique de coopération et d'efficacité.

Ce cahier des charges ne définit pas une solution à réaliser mais les intentions et les conditions pour que ce projet contribue aux missions du Cerdd.

Le point de départ

L'objectif initial du projet vise, au travers d'une refonte des sites web, la création d'une constellation de sites accessibles et sobres, au service des transitions, qui intègre la nouvelle identité graphique du Cerdd. À cet objectif, deux autres sont associés : **améliorer la navigation et l'accès aux ressources (et à celles des partenaires) et faciliter la visibilité des activités et missions du Cerdd.**

L'enjeu majeur est de toujours mieux outiller et accompagner les él·es et leurs technicien·es, et de façon plus large les acteurs des Hauts-de-France, pour une accélération des transitions en région.

Les besoins imaginés sont d'avoir un support pour les ressources et de présenter toutes les activités du Cerdd (besoin d'une interface moderne et facile à utiliser pour un usage quotidien).

L'Économie de la fonctionnalité et de la coopération comme cadre de référence

Ce que révèle la vaste enquête « The Digital Transformation PACT », menée par Fujitsu dans treize pays du globe, dont la France et l'Italie, auprès de 1625 dirigeants de moyennes et grandes entreprises des secteurs public et privé, reste un constat tenace et amer.

« Les entreprises parviennent difficilement à réunir les quatre éléments stratégiques nécessaires à la transformation digitale : les personnes, les actions, la collaboration et la technologie », analysent les auteurs de l'étude.

« Mettre en œuvre la transformation digitale ne se résume pas aux seules avancées technologiques ».

Afin d'éviter l'écueil d'un projet difficile, et avec une très grande humilité, nous avons travaillé sur ces 3 premières dimensions : les personnes, les actions et la collaboration. Nous considérons que si vous lisez ce cahier des charges, et que vous répondez à la consultation, vous apporterez tout vos savoirs et savoir-faire sur la dimension technologie.

Dans cette logique, nous avons conçu un cadre pour ce projet, où le travail en coopération sera fortement privilégié. Nous parlons ici de coopération car l'enjeu est bien une intégration réciproque des contraintes de chacun – commanditaire comme prestataire – dans le travail de l'autre. Ce qui constitue le gage d'une réelle capacité à co-produire la solution la plus pertinente et efficace possible.

Cela a consisté à comprendre ce qui se joue dans le travail réel du Cerdd et dans ses « zones de contact » avec les outils numériques. Nous nous sommes appuyés sur les travaux des nouveaux modèles économiques et principalement l'Économie de la Fonctionnalité et de la Coopération (cf. [Laboratoire Atemis](#) et [Club Noé](#)). L'approche adoptée a consisté – pour le dire de manière très synthétique – à mobiliser le prisme du modèle économique pour analyser les enjeux sous-jacents aux besoins numériques.

Les finalités du projet

Si la nécessité d'une refonte des sites web n'est pas remise en question, il s'avère que le cœur du projet est ailleurs. En effet, derrière l'enjeu de communication, le projet traduit en réalité un enjeu de gestion spécifique de la connaissance et une manière de faire cohérente avec l'action du Cerdd.

Les spécificités de la gestion de la connaissance

En premier lieu, on parlera de gestion spécifique de la connaissance parce que les bénéficiaires auxquels s'adresse le Cerdd ont des niveaux de maturité très différents :

- **Des acteurs en compréhension des enjeux et des pressions environnementales (« Starter ») ;**
- **Des acteurs convaincus**, qui cherchent à passer à l'action dans une ou plusieurs thématiques portées par le Cerdd ;
- **Des acteurs déjà engagés** dans leur propre écosystème mais souhaitant aller plus loin, qui viennent chercher des outils, des inspirations ou des soutiens dans l'écosystème du Cerdd ;
- **Des pionniers et des ambassadeurs** qui apportent leurs connaissances/expériences et soutiennent la dynamique de coopération territoriale ;
- Enfin, **des partenaires (opérationnels ou financiers)** qui viennent chercher des informations précises, et complètent les contenus du Cerdd.

Globalement le site du Cerdd s'adresse à des professionnels issus de collectivités territoriales (élus et techniciens), d'associations, de structures privées, et d'institutions (services de l'État, recherche, enseignement, formation...). Ces publics sont situés majoritairement en Hauts-de-France.

Cela posé, l'équipe du Cerdd constate l'arrivée de nouveaux publics vers le site, notamment des « citoyens ».

Compte tenu de la multiplicité des cibles du Cerdd, et de l'enjeu transverse d'outiller et d'accompagner tous les acteurs (eu égard à sa mission de service public), la gestion de la connaissance ne peut se résumer à une vitrine bien remplie : la connaissance est au service de trajectoires différenciées (parcours par profil) et doit soutenir l'évolution des acteurs en relation avec le Cerdd (parcours dynamiques).

Les thématiques spécifiques au développement durable abordées à travers les programmes du Cerdd (énergie/climat, alimentation durable, territoire durable ou encore participation citoyenne...) permettent de répondre à la dimension systémique des transitions. Mais la **capacité à délivrer réellement les connaissances et l'outillage** en fonction des profils et de leur situation est cruciale.

En second lieu, si la gestion de la connaissance est spécifique, c'est aussi parce qu'elle renvoie à plusieurs activités au sein du Cerdd, et ne se résume pas à une activité de diffusion de contenus.

La connaissance travaillée au sein du Cerdd est aussi bien un résultat qu'une

ressource au travail, notamment dans la dimension accompagnement des acteurs. À titre d'exemple, les chargés de mission du Cerdd produisent des articles qui relatent une action ou une mise en récit d'un projet d'acteurs. Ces mêmes articles seront réutilisés plus tard par l'auteur ou d'autres chargés de mission pour nourrir la réflexion ou la mise en action d'autres acteurs. Ce lien permanent entre la réalité et les outils numériques impose une **intermédiation efficace et une simplicité à tous les niveaux de la relation.**

Un projet en cohérence avec l'action du Cerdd

Si le Cerdd met en avant et accompagne les acteurs sur toutes les dimensions des transitions, il n'est pas envisageable que le projet numérique du Cerdd ne soit pas de même exemplaire sur les dimensions environnementales, économiques et sociales. Nous situons l'exemplarité à plusieurs niveaux. Ce projet doit ainsi être :

- un modèle en termes d'éco-conception et d'accessibilité des solutions numériques ;
- une démarche exemplaire en matière de prise en charge des enjeux de modèle économique et de mobilisation du référentiel de l'Économie de la Fonctionnalité et de la Coopération. Nous rappelons à ce titre que le Cerdd fait partie des membres fondateurs du Club Noé ;
- une démarche exigeante sur le plan de la gestion des achats, en adéquation avec notre programme « EFC et achats durables » ;
- enfin, un cadre dans lequel tenir les enjeux de réflexivité et de mise en récits au service de la pertinence du projet et de la coopération avec toutes les parties prenantes associées. Nous soulignons ici l'enjeu que représente la « mise en récits » dans les travaux les plus récents du Cerdd.

Il est attendu que ces enjeux soient pleinement intégrés à tous les niveaux de la conduite du projet.

3 Espérance de retour sur investissement

Le retour sur investissement du projet porte principalement sur 2 grandes dimensions.

Les gains de productivité et la limitation des externalités liées au numérique

Principe 1 : moins, c'est mieux

Les outils numériques seront pensés et agencés pour réduire l'empreinte numérique des contenus et de leur consultation. Ainsi l'impact environnemental du service doit être pensé de la création des contenus jusqu'à la mise à disposition.

Principe 2 : simplicité dans le fond et la forme

Les outils numériques seront pensés et organisés comme des portes donnant accès au fur et à mesure à des contenus plus ciblés et précis. Ce principe doit permettre de limiter la complexité des outils (dans toutes leurs dimensions) à un niveau cohérent.

Principe 3 : réduire pour mieux piloter

Les choix de conception et de mise en œuvre des outils numériques seront guidés par les besoins/usages réels, la technologie et la technique se mettant au service d'utilités réelles. Ce principe doit contribuer à rendre la solution, dans sa mise en œuvre et en production, plus simple à piloter.

Les effets induits sur le modèle économique du Cerdd

Visée 1 : Personnaliser les accompagnements, et les inscrire dans la durée

Un enjeu crucial pour le Cerdd est d'augmenter la pertinence de son rôle de Centre Ressource au regard des besoins réels et spécifiques des utilisateurs en termes de connaissances et d'outils. Comme évoqué, l'organisation actuelle des contenus du site sur la base des programmes portés par le Cerdd n'est pas satisfaisante.

La solution numérique à développer constitue l'opportunité de travailler autrement les enjeux d'adaptation et d'appropriation des contenus du Cerdd (et de ses partenaires) pour maximiser leurs utilités pour les bénéficiaires. Ce travail sera indispensable pour imaginer une arborescence pertinente du point de vue des usages réels.

Le travail porterait sur une double dimension :

- Ménager des parcours par « profils », pour distribuer les contenus en fonction des préoccupations spécifiques de chaque typologie d'acteurs ;
- Ménager des parcours par « thématiques », cette fois pour distribuer les contenus de manière dynamique, par « couches » successives (des contenus dits d'interpellation vers des contenus de mise en perspective écosystémique, jusqu'à des contenus experts et orientés vers l'action). Cela pour permettre d'interpeller (et faire cheminer) les acteurs au regard de leur niveau de maturité et de leur rapport au passage à l'action.

Cette notion de parcours doit permettre de présenter les contenus du Cerdd selon les attentes (thématique) ou les fonctions (profil) des visiteurs. La construction de la solution, notamment sur la question de l'accessibilité (au sens très large du terme), doit sur cette dimension apporter une vraie plus value pour le visiteur et également le Cerdd.

En effet, du point de vue du travail pour le Cerdd, les informations de consultation des parcours et des contenus par les visiteurs permettra de nourrir la réflexion sur la pertinence et l'utilité des éléments présentés.

Visée 2 : Engager un mode relationnel axé sur les enjeux de professionnalisation des acteurs

L'apport de connaissances se fera à plusieurs niveaux et selon différentes stratégies, grâce à la hiérarchisation des contenus :

- Des contenus globaux et généraux (éléments/données de compréhension, situations)
- Des contenus thématiques et spécifiques (pistes d'actions, de sujets à travailler)
- Des contenus spécifiques (récits d'initiatives, manières d'agir)
- Des contenus écosystémiques (des thématiques connexes pour aller plus loin)

Ce qui est visé est bien de travailler la distribution – diffusion des contenus en corrélation directe avec les enjeux de montée en connaissances et compétences des acteurs, et en particulier des cibles prioritaires du Cerdd.

Mais il s'agit aussi pour le Cerdd de mieux intégrer les dimensions « mise à disposition de contenus » et « services » (appui, évènements, DDTour, Ambassadeurs du DD...) proposés par le Centre Ressource. Toujours dans l'optique d'augmenter la proposition de valeur du Cerdd pour ses bénéficiaires.

En termes de gains de productivité dans le travail, ce qui est visé ici est de générer des économies dites d'intégration, en travaillant à une solution qui facilitera l'accès aux services du Cerdd compte tenu des attentes des bénéficiaires.

Visée 3 : Adapter les modalités d'échange avec les acteurs

Le site et les ressources permettront d'adapter et d'enrichir les modalités d'échanges avec les utilisateurs, par :

- la prise de connaissance simple et globale (vue d'ensemble)
- la recherche d'informations ciblées
- la sélection de contacts prescrits (dans le Cerdd ou chez ses partenaires)
- la possibilité à chaque instant de pouvoir prendre contact avec un interlocuteur via des formulaires spécifiques

Il s'agit ici, comme pour le point précédent, de valoriser la relation de service et de mieux intégrer les « produits » (ressources) et services dans la solution.

Visée 4 : Canaliser les sollicitations

Portant une mission de service public, il n'est pas question pour le Cerdd de discriminer parmi les personnes qui sollicitent ses services, notamment via le site web (formulaire contact). Cependant, le Cerdd ne saurait non plus répondre à toutes les sollicitations et tous les profils. Un certain nombre de sollicitations directes – et en augmentation – sont hors scope de ses domaines d'intervention ou publics cibles.

L'un des objectifs de la solution à développer sera donc de permettre une meilleure maîtrise des flux de sollicitations entrantes, afin que l'équipe du Cerdd puisse concentrer le temps dédié à la relation et l'accompagnement (hors site) aux acteurs pour lesquels elle sera la plus utile et pertinente, et au « bon moment ». Des pistes sont déjà en réflexion (et à approfondir) sur les enjeux d'orientation / redirection de certains publics vers des premiers contenus et partenaires pertinents (des contenus dédiés aux citoyens et scolaires, par exemple).

En termes de productivité, ce qui est visé ici est de générer des économies dites de réactivité. La solution numérique développée devra permettre d'opérer différemment les services du Cerdd, avec la même organisation du travail, mais en permettant plus de flexibilité et de réactivité pour l'équipe face aux besoins et demandes utilisateurs. En terme de relation de service, l'enjeu est de gagner en capacité à accueillir des demandes « décalées » par rapport à l'objet initial de la relation de service, et plus globalement de prendre en charge les demandes réelles des utilisateurs au moment où elles émergent, sans que cela ne génère des impacts négatifs sur la charge de travail de l'équipe.

Visée 5 : Renforcer et valoriser les activités de production de contenus

Comme nous le détaillons dans la partie dédiée aux spécifications de la solution attendue, nous sommes partis d'un projet initial de refonte de site web pour aboutir à un projet plus large intégrant le développement d'une solution de gestion avancée de contenus.

Dans les points précédents, nous avons déjà largement appuyé les enjeux de travail relatifs à la distribution et appropriation des contenus, qu'une solution de gestion externalisée des contenus va faciliter. Nous introduisons ici les enjeux relatifs à la production de certains contenus numériques qui recouvrent des spécificités en termes de travail et d'utilités.

Nous citerons l'exemple des récits d'expérience d'acteurs (fiches Initiatives accessibles sur le panorama des initiatives) qui sont le fruit d'un travail d'analyse et de mise en récit d'actions concrètes portées par des acteurs du territoire, et qui nécessitent pour les chargés de mission du Cerdd un travail de suivi, d'enrichissement et de mise à jour inscrit dans la durée.

L'un des enjeux révélés est de faciliter ce travail de production et mise à jour de contenus vivants, qui gagnerait de surcroît à être conduit de manière collaborative (au sein de l'équipe du Cerdd, et en associant les acteurs en qualité de co-auteurs de ces contenus). La solution attendue doit permettre de prendre en charge cet enjeu spécifique de travail. Sachant que ce que l'on cherche à produire aussi est de pouvoir reporter une partie du temps dédié à la gestion « technique » du site vers du temps dédié à la production de contenus.

En termes de productivité dans le travail, ce qui est visé ici est de générer des économies dites de complémentation. La solution numérique développée devra permettre de connecter solution de production collaborative de contenus et solution de distribution de ces contenus ; cela afin de produire plus de valeur que par une série d'interventions successives (produire, éditer, mettre à jour, ré-éditer...) et réalisées par des métiers « silotés » (chargé de mission et chargés de communication notamment).

Visée 6 : Mutualiser la connaissance

Si la création d'un contenu trouve son origine dans le travail, nous ne connaissons pas à l'avance toutes les utilisations qui en seront faites. Et pour permettre de le porter à la connaissance du « bon utilisateur » (son profil, sa thématique, son avancement dans le parcours) ou de celui qui en a besoin, le contenu doit être pensé (et associé) à une connaissance aux usages multiples et non déterminés.

L'enjeu de travail est celui de l'efficacité dans la gestion et l'administration des contenus pour faciliter l'accès à la connaissance. La solution attendue doit sécuriser les personnes dans ces étapes pour garantir et simplifier la diffusion des connaissances les plus adaptées possible.

Visée 7 : Soutenir le système d'évaluation

Un des enjeux de travail important est de renforcer la capacité du Cerdd à évaluer la pertinence et l'utilité de ses services, et notamment de ses services en ligne.

Par l'externalisation des contenus (solution découplée du site web) et le système de suivi, nous attendons la possibilité d'accéder à de nouvelles mesures, qui permettront de renforcer le système d'évaluation.

Ces mêmes contenus, en appui des évaluations déjà réalisées lors des évènements, permettront de créer des points de contacts avec les acteurs : comment utilisent-ils les contenus ? Quels bénéfices en tirent-ils ? Comment améliorer les contenus ou leur mode de distribution / appropriation ?

II. CADRE DU PROJET

1 Attentes

Le résultat du projet

L'aboutissement du projet se matérialisera par une solution numérique dont la propriété sera communautaire (licence [AGPL](#) / [GPL](#) ou équivalent).

Cette solution répondra à 2 fonctions principales détaillées ci-après :

- L'administration complète de sites web dans une visée d'éco-conception et d'accessibilité (p. 21) ;
- L'administration complète d'une plateforme de contenus multimédias (p. 23), indépendamment des sites web, disposant de son propre moteur de recherche et de son système de référencement.

Dans l'esprit, la solution à produire se rapproche des plateformes de contenus (au delà des CMS Headless) avec l'enjeu de faciliter la réutilisation des contenus sur différents sites et canaux.

Nature des prestations demandées

Ce projet nécessitera un travail se situant à différents niveaux. Ils constitueront le cœur de la prestation demandée.

Mise en œuvre de la solution :

Description	Prestataire	Cerdd
Le déploiement des instances et serveurs de développement, test et production	Responsable	/
L'environnement et documentation de gestion des codes sources	Responsable	/
L'établissement d'un plan d'actions pour la reprise de données (de l'ancien CMS eZ Publish vers la plateforme de contenus)	Responsable	Participe
La reprise de données	Responsable	/

Production de la solution :

Description	Prestataire	Cerdd
La conception technique	Responsable	/
La réalisation technique (développement)	Responsable	/
La coordination de projet	Responsable	Participe
La rédaction des documentations	Responsable	Participe
L'analyse du travail (réflexivité)	Participe	Responsable

Pilotage du projet :

Description	Prestataire	Cerdd
La définition des besoins (validation d'un périmètre à travailler)	Responsable	Responsable
La recette des développements	Participe	Responsable

Adaptation de la solution :

Description	Prestataire	Cerdd
L'animation des ateliers utilisateurs (fonctionnels et maquettage)	Responsable	Participe
Les réunions de régulation et d'évaluation	Responsable	Responsable
Les points de célébration/valorisation (mise en ligne et communication sur les livraisons)	Responsable	Responsable
L'animation des ateliers partenaires / co-investisseurs (fonctionnels et maquettage)	Participe	Responsable

Pilotage financier et contractuel :

Description	Prestataire	Cerdd
Comité technique & valorisation financière (préparation et présentation des scenarii sur prochaine phase de travail)	Responsable	Participe
Comité de pilotage (validation du scenario, des bons de commande et suivi budgétaire)	Participe	Responsable

Accompagnement à la prise en main et valorisation du projet :

Description	Prestataire	Cerdd
Formation (distancielle ou présentielle) des utilisateurs à la solution	Responsable	Participe
Production d'une note de synthèse sur la démarche d'éco-conception / accessibilité des outils (à des fins notamment de communication externe)	Responsable	Responsable

Note sur la maintenance :

Le travail réalisé dans le cadre de ce projet doit permettre de définir les besoins et les compétences nécessaires à la maintenance de la solution. La prestation de maintenance fera l'objet d'un autre marché (voir p. 26).

Attentes relatives à la conduite du projet

La direction de projet sera assurée par le Cerdd.

Un des enjeux-clés de la réflexion menée avec l'équipe du Cerdd pour aboutir au présent cahier des charges a été de placer au cœur de la réflexion sur la solution numérique les enjeux de modèle économique de l'organisation, tout particulièrement les enjeux de travail réel des collaborateurs.

Pour tenir (et enrichir) la capacité à instruire ces enjeux jusqu'au bout, il nous paraît indispensable d'intégrer également cette dimension dans la phase de mise en œuvre du projet.

Aussi est-il attendu du prestataire qu'il adopte une logique de coopération poussée, qui permette au Cerdd de prendre les meilleures décisions en termes de solutions et de priorisation de mise en œuvre. Également de pouvoir valider chemin faisant la bonne prise en charge des impacts de la solution sur le travail des personnes, l'appropriation par les utilisateurs et les partenaires qui pourraient éventuellement co-investir dans une solution mutualisée.

A ce stade de la réflexion sur le modèle économique du projet, le Cerdd se fixe les objectifs suivants :

En termes de modalités de co-production de la solution numérique :

- Mise en place d'une équipe Conception Solution / Produit, à laquelle le Cerdd sera intégrée de suite (dès l'étape de définition des besoins et du premier périmètre projet).
- Mise en place d'une coordination de projet en binôme Cerdd / prestataire
- Tenue de temps réguliers de réflexivité, qui pourront mobiliser l'utilisation des outils dédiés du Cerdd (notamment l'outil Journal de bord, qui pourra être déployé pour toutes les instances de travail afin de conserver la mémoire du travail engagé dans la mise en œuvre du projet)

En termes de dynamique d'adaptation du projet aux besoins et attentes des utilisateurs :

- Mise en place d'un « **Comité des usages** » composé de parties prenantes externes utilisatrices et/ou potentielles co-productrices de contenus, dont le rôle sera de déterminer la pertinence des besoins identifiés du point de vue de l'accessibilité, des usages, de l'appropriation. Le prestataire participera à l'animation de ce comité tout au long du projet.
- Séances de travail avec les collaborateurs du Cerdd pour garantir l'intégration de leurs enjeux de travail / métier. Il est attendu du prestataire qu'il facilite ces temps de travail.
- Lorsque l'avancement du projet sera suffisant et si cela se révèle pertinent, constitution d'un **Comité « Territoire des transitions »**, composé de partenaires intéressés par la solution de gestion avancée de la connaissance, dont le rôle sera de travailler aux modalités d'une solution collective.

En termes de modalités de financement du projet :

- Mise en place d'un Copil Contractualisation, interne au Cerdd, chargé d'élaborer le cadre contractuel et financier
- Mise en place d'un **Comité technique et financier**, dont le rôle sera – en

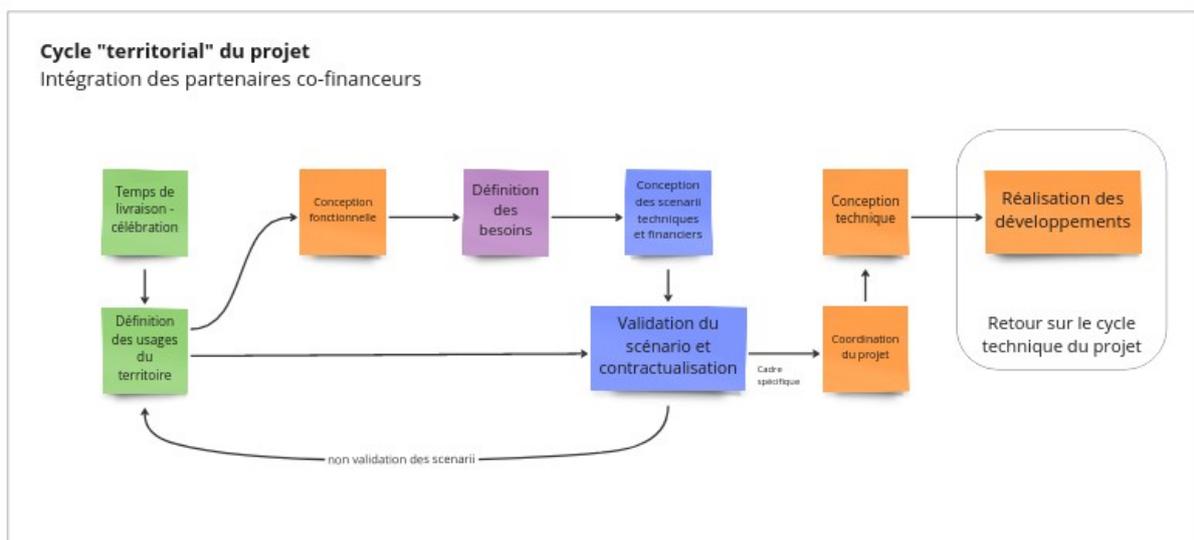
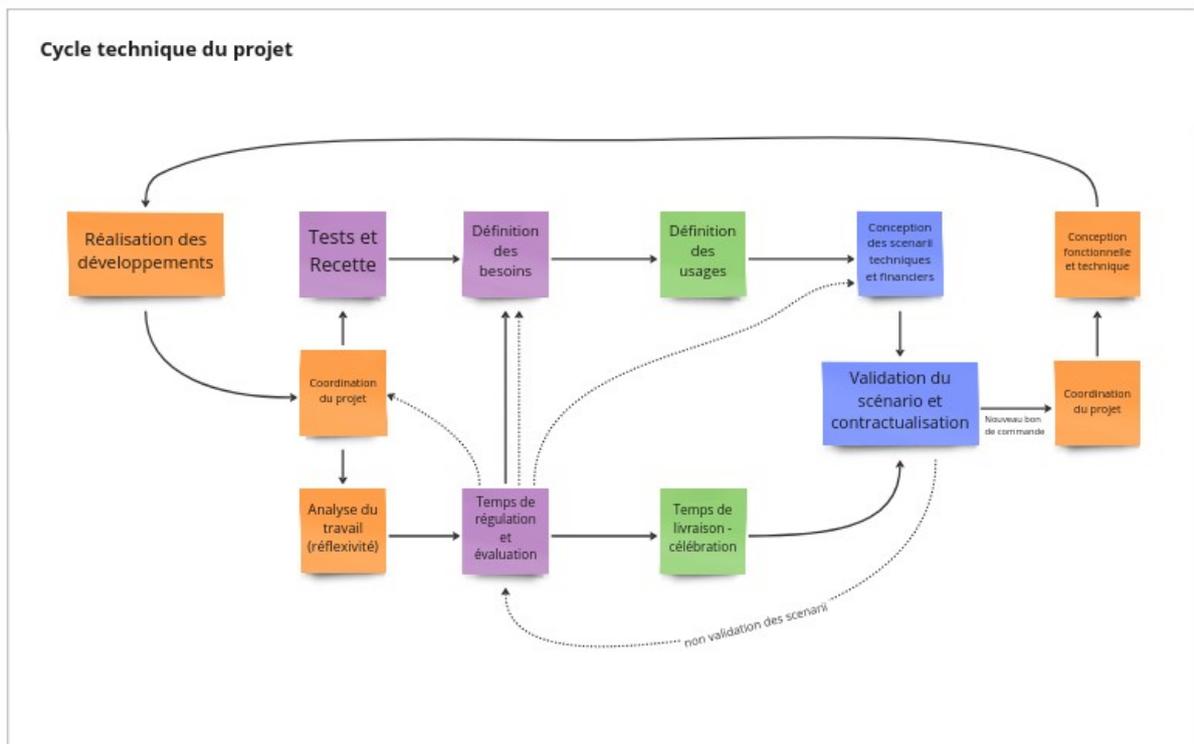
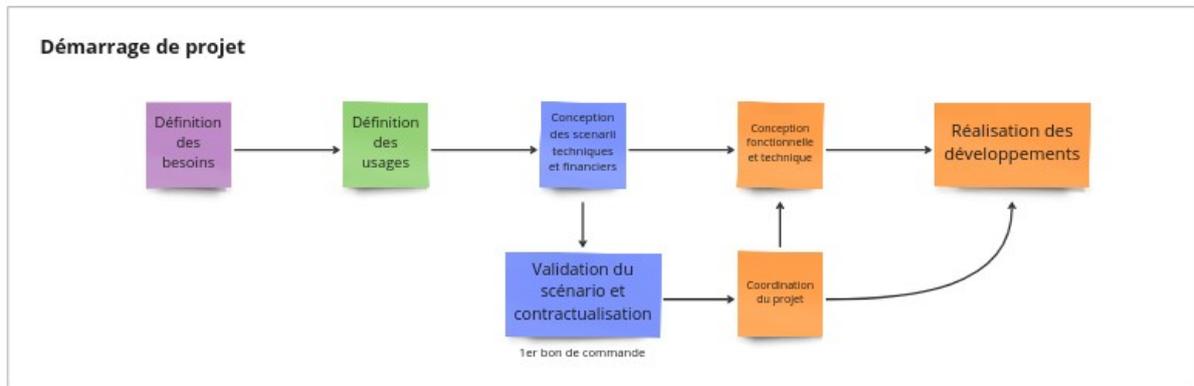
fonction des propositions du Comité des usages - d'arbitrer les impacts techniques et financiers et d'émettre des préconisations sur les scénarii techniques et financiers pertinents. Il est attendu que le prestataire soit partie prenante de ce comité.

- Le cas échéant, mise en place d'un **Comité de Co-investissement**, composé de partenaires-clés intéressés pour mutualiser la solution et chargé d'identifier des leviers de co-financement.

En termes de modalités d'évaluation et de gouvernance du projet :

- Il est attendu du prestataire qu'il conduise des séances de simulation, destinées à alimenter la prise de décision sur les cahiers des charges fonctionnels, et le séquençement / ordonnancement des activités de travail.
- Il est également attendu du prestataire qu'il endosse une fonction d'évaluation / régulation s'agissant des inévitables arbitrages et compromis qui seront à instruire entre enjeux d'éco-conception et enjeux fonctionnels.

Simulations de conduite de projet :



III. DESCRIPTION DES FONCTIONS PRINCIPALES

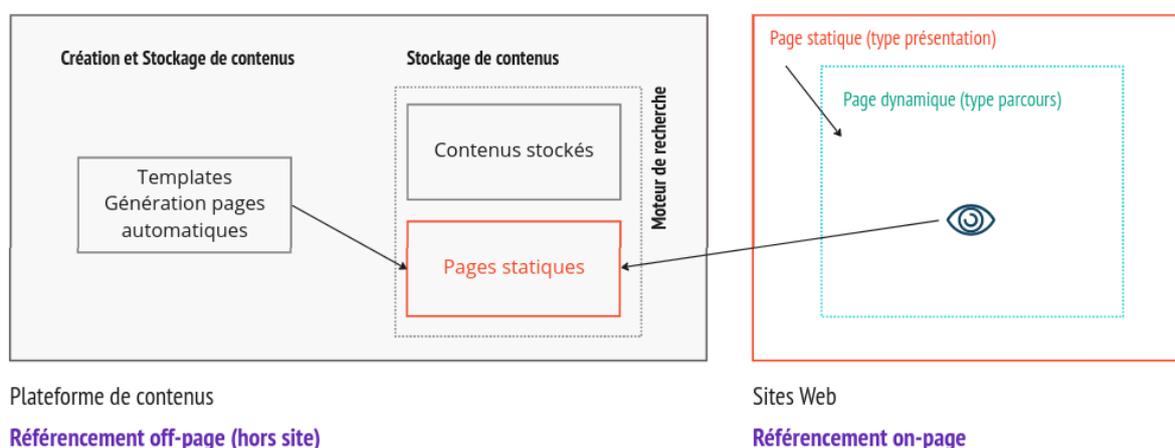
Nous reprenons ici l'ensemble des fonctionnalités attendues.

Les 2 grandes fonctions traduisent un principe majeur : la séparation (réelle) des contenus « ressources » des canaux de diffusion comme les sites web. Ce principe est important pour 2 raisons :

- Construire une solution numérique plus pérenne ;
- Proposer un environnement de travail totalement adapté pour les collaborateurs et les partenaires.

Ce principe n'interdit pas la mise en œuvre d'une unique solution technique. Mais le prestataire devra justifier dès la candidature comment la solution proposée soutient les 2 raisons évoquées.

Le schéma ci-dessous vient illustrer ce principe :



1 Fonctions dans l'environnement WEB

Nous vous présentons ici une base de travail concernant la refonte/création des sites web. L'objectif est ici de privilégier les pages statiques aux pages dynamiques. Et dans le second cas, de poser un principe fonctionnel pour accompagner les travaux d'éco-conception et d'accessibilité.

Fonctions de navigation

La navigation sur les sites reposera sur des principes combinés ou non de profils et de thématiques.

À titre d'exemple, pour la navigation par profil : [Site Adaptation Climat](#).

Pour les thématiques, elles correspondraient à une approche renouvelée pour le Cerdd. Le travail existant est déjà visible sur [ce lien](#). Elles seront travaillées durant le projet, notamment en lien avec les propositions du prestataire relatives au principe de navigation. Nous n'avons pas d'exemple : la solution est donc à construire.

Sur la navigation, il y aura aussi une mise en avant des sites importants pour le Cerdd : les 2 observatoires. Dans le principe, un exemple intéressant existe : [Site AREC NA](#).

Fonctions de centralisation

Des pages, a priori dynamiques, permettront la centralisation d'autres contenus qui eux seront prioritairement en pages statiques (du moins avec les meilleures notations [ecoindex.fr](#)). La centralisation permettra de présenter un ensemble d'éléments tels que des évènements, des articles, des liens, des contacts.

À noter que le [Panorama des Initiatives](#) fait partie de ces fonctions. Très utilisée et très importante pour le travail du Cerdd, cette fonction devra bénéficier d'un soin particulier en terme d'ergonomie et d'accessibilité.

Fonctions de collecte

D'autres pages doivent permettre la collecte d'informations à des fins de traitement.

Ce sera notamment le cas pour les inscriptions aux newsletter et mailing lists (ces mailing lists sont administrées dans un autre outil, mais pas l'inscription), ainsi qu'aux événements.

Une attention particulière est portée sur la [commande de publication imprimée](#) : il est important pour le Cerdd de proposer à l'envoi les ressources disponibles en version imprimée. Le flux sera travaillé avec le prestataire notamment pour répondre aux enjeux de navigation (les ressources seront visibles dans les thématiques ou les profils) et à un objectif de simplicité (côté demandeurs et surtout côté gestionnaire).

Fonctions de traitement

Un certain nombre d'automatisations et de traitements manuels seront à réaliser.

Un premier travail d'identification et qualification de ces automatisations a été fait. Le document de synthèse sera communiqué après attribution du marché.

Site Web du Cerdd

Principe pour les autres sites



Pages statiques

Pages de présentation
Pages d'orientation (profils, thématiques)

Pages dynamiques

Page **Panorama des initiatives**

Pages d'accès aux **ressources externes** (partenaire, actualités, rendez-vous, financements, appels à projet, offres d'emplois, formations)

Pages d'accès aux articles des **ressources internes** (production du Cerdd)

Page **Commande ressources print**

> Mail automatique Bon de commande
> Formulaire collecte infos
> Ressources associées

Base de données

Formulaires

Formulaires de contact
Formulaires de création des ressources externes
Formulaire inscription NL et listes d'info

Gestion dans le site

L'affichage des contenus du **Panorama des initiatives**

Les contenus des **ressources externes** (partenaire, actualités, rendez-vous, financements, appels à projet, offres d'emplois, formations)

L'affichage des contenus des **ressources internes**

La gestion du flux de **Commande ressources print**

La gestion des listes de contact (RGPD)

La gestion des flux d'inscription aux listes (NL, infos)

Visiteurs non enregistrés (Internaute)

2 Fonctions dans la plateforme de contenus

Fonctions de stockage

Ces fonctions seront le socle de la plateforme. Il est attendu de pouvoir stocker le maximum de format (standard web) : pdf, extension bureautique, mp3, mp4, avi, lien url.

Fonctions de création de contenu

Ces fonctions seront déployées selon les possibilités techniques et financières.

A minima, une fonction de création de pages statiques selon des templates à construire et sur la base de texte saisie (« no code ») est nécessaire. Nous pourrions ensuite imaginer un outil plus collaboratif pour créer des contenus spéciaux (livrets, guides) à plusieurs auteurs.

Des contenus spéciaux ont également été identifiés pour les newsletters. Là, l'intérêt serait notamment de pouvoir constituer un contenu en sélectionnant d'autres contenus existants.

La mise en œuvre se fera en concertation et en intelligence avec le prestataire.

Fonctions de gestion des contenus

La plateforme doit également permettre un système de classement et d'indexation des contenus (similaire à des tags), qui permettra, d'une part, de structurer la recherche de ces derniers (par catégorie, mot-clé, type...) ; d'autre part, de faciliter l'assignation des contenus aux profils / thématiques / étapes d'un parcours.

Le système d'indexation des contenus permettra l'attribution de droits aux utilisateurs et aux visiteurs non enregistrés. Le système de classement sert de base de données centrale pour le stockage et la recherche.

Fonctions de gestion des utilisateurs

Même si une partie de la plateforme sera accessible sans identification, les collaborateurs, des partenaires et d'autres personnes identifiées devront avoir accès à un espace « personnel » et des fonctions spécifiques.

Pour cela, la plateforme doit permettre une gestion des utilisateurs permettant la création de compte et l'attribution de droits.

Fonctions de consultation des contenus

Tous les contenus doivent être consultables par des interfaces dédiés de type moteur de recherche :

- En interne, pour les utilisateurs enregistrés avec des fonctions spécifiques qui seront définis par le comité des usages
- En externe, pour les visiteurs non enregistrés avec des fonctions réduites qui seront définis par le comité des usages

Pour exemple, les fonctions de consultation correspondent à une logique de bibliothèque.

Fonctions de téléchargement

La plupart des contenus téléchargeables (des outils, des kits) seront identifiés sur la plateforme. Les visiteurs non enregistrés pourront les télécharger en laissant des données minimales (et facultatives) pour un suivi sur les utilisations.

Une autre fonction de téléchargement est attendue : la création de liens de téléchargement (principe des systèmes de transfert des envois volumineux). L'intention est ici de faire parvenir à des contacts (notamment par mail) des liens de téléchargements pour

limiter les envois de documents notamment.

Fonctions statistiques

Les fonctions statistiques permettront de suivre l'utilisation / la consultation des contenus par les visiteurs. Des indicateurs plus ou moins évolués seront mis en place selon les possibilités techniques et réglementaires évidemment (cf. Cadre du RGPD).

Fonctions optionnelles

Nous avons imaginé des fonctions avancées pour des utilisateurs connectés (ou non si possible) tels que des favoris ou des paniers.

Ces options permettraient aux utilisateurs de garder en mémoire des contenus à consulter ou à télécharger.

Elles seront mises en œuvre si possible.

D'autres fonctions pourraient être déployées, notamment sur la base des propositions que vous réaliserez, si utiles et pertinentes.

Plateforme des contenus



PORTAIL INTERNE

Stockage, référencement contenus

- > Stockage ressources multimédia, internes et externes
- > Indexation et classification des contenus (configuration sur-mesure : personnalisation des attributs de métadonnées en fonction de la typologie du document)

Gestion accès

- > Gestion des droits d'accès
- > Gestion des utilisateurs (RGPD)
- > Définition de profils d'utilisateurs, des fonctionnalités de partage
- > outils d'éditorialisation du portail public de diffusion (nouveau, focus...)

Reporting et suivi

- > Statistiques consultation / téléchargements
- > Génération automatique d'e-mails de suivi

Création contenus

- Templates Contenus (récits, Rex...)
- Rédaction collaborative
- Génération automatique de pages statiques
- Templates Newsletter (avec sélection des contenus à intégrer)



PORTAIL utilisateur PUBLIC

Accueil du portail

- > Portail responsive
- > Mise en avant des nouveautés, de collection, de dossiers...

Moteur de recherche

- > sur critères (thématiques, publics, formats...)
- > par mots-clés
- > en recherche plein texte

Présentation des ressources

- > Affichage métadonnées + prévisualisation
- > Ressources associées
- > Lien de téléchargement

Option - Gestion des favoris pour compte utilisateur

- > sélection ressources à consulter
- > affichage ressources (suppression/validation)
- > proposition de ressources associées
- > Lien de téléchargement

Option - Gestion d'un panier de téléchargement sans compte utilisateur

- > sélection ressources dans un panier
- > affichage ressources du panier (suppression/validation)
- > proposition de ressources associées
- > Lien de téléchargement

Téléchargements

- > Formulaire de collecte d'infos (sur tout ou partie des contenus ?)

Pages statiques

Génération automatique des pages d'articles de **ressources internes**

Utilisateurs enregistrés (équipe Cerdd, ambassadeurs DD, partenaires)

Visiteurs non enregistrés (Internautes)

3 Contraintes

Planning et modalités de mise en œuvre

Le planning sera mis à jour en coordination de projet grâce à la connaissance réelle du projet. Le site du Cerdd sera prioritaire, avec une mise en ligne souhaitée au mieux à la fin du premier trimestre 2024, sinon au terme du premier semestre 2024 en derniers recours.

Cela posé, les périmètres de travail seront définis conjointement avec le prestataire pour favoriser des livraisons rapides.

Le cycle technique du projet doit durer idéalement quelques semaines.

La durée initiale du marché doit permettre une mise en production du site du Cerdd, des sites de l'Observatoire déchets-matières et de l'Observatoire Climat ainsi que de la plateforme de contenus.

Contraintes techniques

1. Le Cerdd veut être décisionnaire du choix de l'hébergeur, en bénéficiant des conseils du prestataire sur ce point. L'un des critères du choix sera la valeur ajoutée de l'hébergeur en termes de sobriété et de pérennité.
2. Il y aura au minimum 20 utilisateurs enregistrés.
3. Le site du Cerdd a fait, en 2021, 70 000 visiteurs uniques ; en 2022, 88 500 visiteurs uniques.
4. Les noms de domaines actuels seront conservés ; le nom de domaine du site ODEMA sera à créer.
5. Dans une logique d'écoconception, tous les environnements numériques seront « mobile first ».
6. La gestion du référencement (SEO) doit se faire dans les 2 environnements numériques.
7. La maintenance n'est pas intégrée au marché (qui porte sur le projet). Toutefois, elle sera abordée et fera l'objet d'une attention particulière (et d'un travail spécifique) pour que le Cerdd soit le plus autonome possible et puisse bénéficier d'un dispositif pertinent et adapté (pas juste un espace de ticket). A noter que la volonté de mettre la solution en open source imposera l'intégration de la gestion de revue de code à la maintenance.
8. Comme pour beaucoup d'autres sites, le piratage prend de l'ampleur. Les dispositions en terme de sécurité seront du ressort du prestataire : de la conception au développement, et surtout dans la formation de l'équipe du Cerdd.

Contraintes réglementaires

Le travail et la solution seront conformes à la réglementation RGPD.

Les espaces numériques seront conformes au référentiel RGAA 4.

4 Pièces constitutives de l'offre

Pour tous les candidats :

- Les formulaires classiques DC1, DC2, DC3 et éventuellement DC4 ;
- Une note de présentation de l'équipe projet (Chef de projet nommé, Identification des compétences pressenties, Organigramme du projet suivant les instances de conduite de projet, les taux de facturation à la journée pour chaque compétence) ;
- Une note de compréhension des enjeux du projet, des menaces et des opportunités (sur la base de l'expérience du candidat, produire une note de 1 à 2 pages sur ce qui fera levier dans la réussite du projet, ce qui pourrait entraîner des risques et au contraire les opportunités qui n'ont pas été identifiées) ;
- Une note de présentation de 1 ou 2 projets équivalents (selon le candidat – avec une description sur le résultat obtenu, la durée, la charge de travail et un ordre de grandeur sur le coût global) ;
- Une note de capacité technique et financière (une présentation de l'organisation du candidat, des compétences non allouées pour le projet mais disponibles si nécessaire, des données financières globales sur l'organisation et d'une estimation basse et haute du projet du Cerdd).

Pour les candidats avec une solution non existante sur le marché :

- Une présentation synthétique des outils et solutions pressenties pour le projet (présentation des environnements de développement habituels, présentation des solutions open-source qui pourraient servir de base à la construction de la solution du Cerdd).
- Une note de positionnement sur les référentiels d'écoconception, d'accessibilité et de conformité RGPD (une note précisant les principes de travail et d'évaluation sur les sujets) ;

Pour les candidats avec une solution existante sur le marché :

- Une présentation de la monétisation de la solution (coûts initiaux, coûts annuels d'utilisation, coûts annuels de maintenance, estimation basse et haute des services pour le projet du Cerdd) ;
- Une note de présentation du référentiel et des critères d'écoconception, ainsi que l'évaluation sur le référentiel RGAA.

5 Critères d'attribution

- [25%] Personnalisation de l'offre (prise en compte des enjeux et des attentes du Cerdd dans la compréhension des enjeux, argumentaires et exemples qui évoquent le projet) – classement du plus fort au plus faible ;
- [25%] Qualité et clarté des apports techniques et référentiels (écoconception, accessibilité, solutions existantes ou pressenties) – classement du plus fort au plus faible ;
- [20%] Pertinence de l'équipe proposée – classement du plus fort au plus faible ;
- [20%] Classement de l'offre sur le prix : $(2 * \text{Estimation haute} + \text{Estimation basse}) / 3$ – classement du plus faible au plus fort.
- [10%] Classement de la candidature sur le prix : $(2 * \text{TJM dev} + 3 * \text{TJM moyen hors dev}) / 5$ – classement du plus faible au plus fort.