



DIRECTION DES ARCHIVES DEPARTEMENTALES DE LA GIRONDE

PRESTATION D'ASSISTANCE A PERSONNE PUBLIQUE : PROJET DE REFONTE GLOBALE DU SITE
INTERNET ET DES OUTILS DE DIFFUSION DES ARCHIVES DEPARTEMENTALES DE LA GIRONDE



MEMOIRE TECHNIQUE

Table des matières

Présentation.....	3
Phase 1. Analyse des besoins.....	8
Phase 2. CCTP.....	12
Phase 3. Accompagnement durant la consultation.....	12
Phase 4. Accompagnement à l'analyse des offres.....	12
Phase 5. Accompagnement projet.....	13
Les moyens pour la mission.....	13
Notre engagement.....	13
Budgets.....	14

Présentation

Agence Internet & Communication basée à Paris puis à Agon-Coutainville dans la Manche (50) depuis 2002, KACAO accompagne les artisans, commerçants, TPE, PME et collectivités pour la mise en place et l'animation de leur stratégie de communication. Dirigée par Nathalie Campain, ancienne Directrice Artistique chez Publicis Paris, l'agence compte aujourd'hui de nombreux clients fidèles, et participe à la création de nombreux projets novateurs dans le domaine des Nouvelles technologies.

2015 : l'agence a un nouveau directeur produit

Ayant fait le choix stratégique de renforcer sa présence sur le marché des applications Internet, KACAO a confié cette mission à un directeur produit, Franck, possédant 20 ans d'expérience dans la conception et le développement de solutions stratégiques.

Historiquement orientée Graphisme, l'agence est désormais organisée autour de 3 activités :

- Communication graphique
- Conception et développement de solutions web
- Conseils, audit et AMO


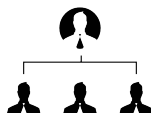


Cette nouvelle orientation nous a déjà permis de réaliser de nouvelles prestations et nous prévoyons d'engager une trentaine de nouveaux projets web au cours de l'année 2015.



Une agence indépendante

Nos missions de conseils et d'AMO sont réalisées en toute **indépendance** et sans conflit avec les autres activités de l'Agence. Nous ne proposons nos services d'AMO que pour des projets auxquels nous ne participerons pas directement ou indirectement pour les phases de développement.

Des objectifs de croissance

			
2014 2 collaborateurs	5 recrutements en 2015 12 nouveaux projets au 1 ^{er} trimestre	Un réseau d'experts et consultants	Un objectif de + 300 % de nouveaux projets en 2015 Objectif 2015 : 500 K€ de CA

Votre interlocuteur



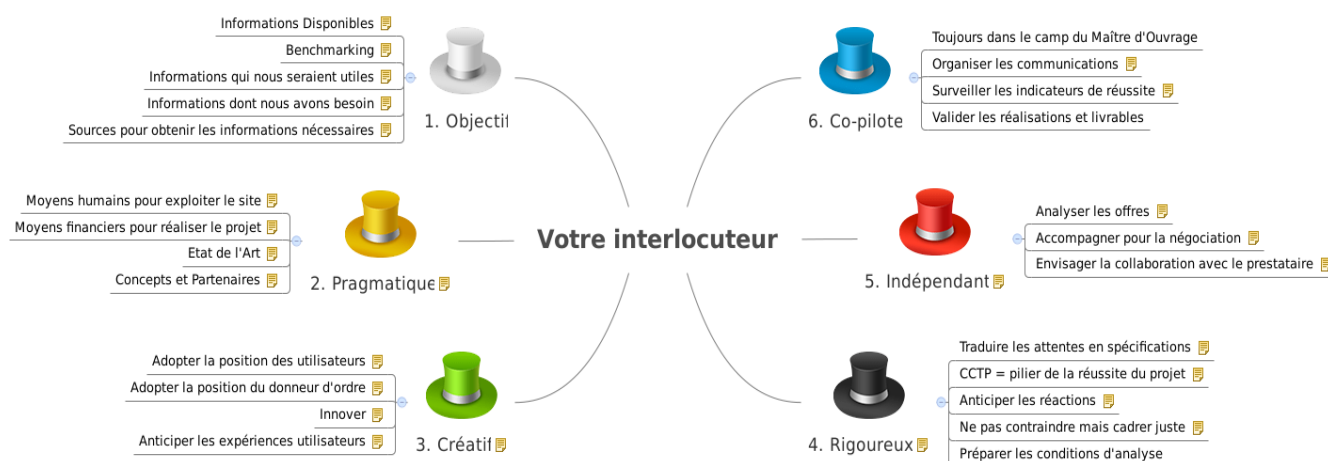
Franck DECHAUME,
notre directeur produit, sera votre interlocuteur unique pour la mission.

Directeur conseil et produits depuis 20 ans, Franck a notamment conçu et dirigé les programmes CRM de Total Europe, Haagen Dazs, CR Basse Normandie, Louvre Hôtels, Logis Hôtels, Lissac, ville de Deauville.

Franck est également le créateur de la solution *PROXiGEN* qui s'ajoute à notre offre commerciale, et co-fondateur d'Otenty, plateforme digitale de dématérialisation sécurisée des cartes et titres papier.

Domaines d'expertise de votre interlocuteur

Franck possède toutes les compétences pour vous accompagner dans l'analyse, la conception, le chiffrage et le pilotage de votre projet, avec notamment une expérience importante dans la mise en place de solutions nécessitant de larges bases de données, interconnexion de systèmes tiers et contraintes de recherches textuelles et référentielles.



Quelques références

CCI Normandie, Bretagne, Pays de la Loire et Picardie

AMO pour la mise en place d'une solution de géolocalisation des entreprises françaises impliquées dans les filières de l'éolien.

Cartographies web.

Durée : 2 mois

Contact Frédéric Saffroy, Responsable Service Économie Numérique CCI Normandie, Tél : 02 35 88 38 03.

Ville de Deauville

AMO Internet et application mobile de l'offre culturelle.
Durée 3 mois.

AMO Internet et application mobile de l'offre touristique
Durée 4 mois.

AMO Internet et Intranet Solution de Gestion de la Relation Citoyenne
En cours.

AMO. Méthodologie projet et chiffrage du projet de refonte des portails Internet de la ville. Recettes utilisateurs et validations techniques.

contact Delphine Barré-Lerouxel, directrice communication Deauville, Tél :02 31 14 69 42

LOGIS HOTELS

Conception et AMO stratégie digitale Web et mobile Logis Hôtels.
Animation des entretiens réseau (3 600 hôtels)
Benchmarking financier.
Direction du projet et pilotage des partenaires techniques.

Durée : 24 mois

contact. Marie Xavière Hocquemiller, directrice communication, Tél : 01.45.84.70.00

TOTAL

AMO, conception, spécifications et pilotage des projets de fidélisation du groupe
(France, Espagne, Italie, Belgique, Allemagne)

Pilotage des évolutions marketing et technique. 15 sous-projets spécifiés.

Durée : 7 ans

contact. François Landouer, Direction Relation client & marketing.

GROUPE ACCOR

AMO stratégie digitale relation client, spécifications fonctionnelles et techniques des environnements de dématérialisation.

En partenariat avec l'agence Beez.

Durée : 14 mois

contact. Emmanuel Miclos, direction générale.

OTENTY

Benchmarking stratégique et technologique des solutions de paiements mobiles.
Conception stratégique, spécifications fonctionnelles et techniques.
Encadrement des équipes de développement.
Pilotage des partenaires technologiques (France, Belgique, Luxembourg)

Spécifications fonctionnelles et techniques d'une plateforme de dématérialisation des supports traditionnels (papiers, cartes) au profit des environnements Internet et mobiles.

Durée : 2 ans

PROXiiGEN

Spécifications fonctionnelles, techniques et encadrement des développements (5 personnes, projet 18 mois) de la plateforme collaborative PROXiiGEN

- réseau social d'annonces entre particuliers
- plateforme de covoiturage
- Mise en relation géolocalisée autour d'événements et de groupes d'intérêts
- Services de partage et d'entraide entre particuliers
- Promotion des associations et des acteurs économiques locaux
- Déclinaison de l'offre en marque blanche auprès des Collectivités

Cotentin Tourisme

AMO. Conception, spécifications fonctionnelles de la solution de dynamisation de l'offre touristique du Cotentin.

Durée : 5 mois

Autres clients AMO

- Dispositif d'aides aux lycéens pour les régions Basse et Haute Normandie
- Dispositifs digitaux grands comptes (DALBE, LISSAC, ELEPHANT BLEU, ROCHE BOBOIS, GITEM, BRICOMARCHE)
- ELVIA, composants électroniques (aviation)
- Nouveaux golfs de France : paiements électroniques par carte à puce.
- LOUVRE HOTELS (750 établissements) : stratégie digitale et paiement internet.

Phase 1. Analyse des besoins et des outils disponibles

Prise en compte des objectifs qualitatifs et enjeux stratégiques du projet

Il est indispensable de faire connaissance. Un projet Internet n'est pas une recette qui s'applique hors contexte. Cette première phase de contact est la base de notre réussite commune :

- L'équipe projet, présentation des acteurs. Nous allons travailler ensemble à un objectif commun, nous devons former une équipe : faisons connaissance.
- Vous nous présentez les contextes de votre projet (enjeux, ambitions, contraintes, procédés de communication complémentaires envisagés)
- Nous analysons avec vous les conditions d'exécution de votre site actuel,
- Nous vous présentons les étapes de progression de la mise en place de votre projet pour échanger avec vous sur les modifications et optimisations à valider ensemble.

Durée : 1 journée, présence dans vos locaux.

Livrables : à l'issue de cette première rencontre, nous vous proposons de vous remettre une première note de synthèse des éléments clés de réussite de votre projet. Cette note a pour objectif de mieux préparer les interviews à venir et vous fournir les grilles d'interviews.

Nous recommandons que l'étape suivante se déroule au moins 1 semaine après la livraison des guides d'interview afin de laisser le temps aux équipes de préparer les entretiens.

Analyse des besoins fonctionnels

En plus des éléments fonctionnels à notre disposition, nous procédons à un recueil des contraintes, besoins et moyens des futurs contributeurs du site. Les profils identifiés sont :

- vos services et leurs collaborateurs détenteurs des savoirs métiers : il s'agit de recenser ensemble et de manière exhaustive, la liste, la typologie et les degrés de priorité des contenus qui doivent alimenter votre futur site.
- vos services et leurs collaborateurs sources de contraintes par rapport aux besoins exprimés. Lorsque l'on parle de contrainte, il ne s'agit pas d'un élément négatif, au contraire. Il est normal et rassurant de comprendre par exemple que votre service informatique peut imposer certaines contraintes (sécurité des accès par exemple), ou encore qu'une direction de service souhaite valider les contenus avant publication. Votre stratégie de communication ainsi que les éléments de budget envisagés pour l'exploitation du site sont également des informations structurantes.
- les futurs contributeurs. En dehors des éléments strictement fonctionnels, il est important de considérer dès le départ le point de vue et les dispositions des

collaborateurs qui seront demain en charge de la publication des contenus. Une grande partie de la réussite de votre projet passe par l'adéquation entre le futur outil mis à votre disposition et vos utilisateurs.

Durée : 2 jours, présence dans vos locaux. Nous souhaitons organiser des interviews et échanges d'une durée de 2 heures chaque. Pour vous aider à préparer ces séances, nous fournirons pour chaque une grille des points clés à aborder. Il est important que vous puissiez enrichir cette grille avant les séances.

- Benchmarking. Nous étudierons les portails existants (France et étranger) afin de relever les bonnes pratiques, éléments fonctionnels, partenariats et d'une manière générale les niveaux d'usage apportés par ces portails. Un panel d'une dizaine de portails nous paraît suffisant pour obtenir une bonne représentativité.

Durée : 3 jours

- Éditeurs logiciels. Nous rencontrerons les éditeurs logiciels / progiciels afin de recueillir et analyser les périmètres fonctionnels, techniques et financiers de leurs offres. Nous avons identifié 5 acteurs majeurs du domaine. Nous validerons avec vous les éditeurs cibles afin de s'assurer qu'il n'existe pas de contre-indication à rencontrer certains des éditeurs.

Durée : 3 jours

- Les études disponibles. Nous étudierons et croiserons les objectifs, panels, méthodologies et résultats des études notamment publiées sur le site des archives publiques en France.

Durée : 2 jours

Livrables.

Chaque séance / étude fait l'objet d'un compte-rendu détaillé permettant votre validation des différentes contraintes et fonctions.

Les comptes-rendus validés, nous vous remettons une synthèse complète et détaillée, document que nous vous présenterons dans vos locaux.

Durée : 2 jours pour la synthèse et 1 journée de présentation.

Nota. Analyse de vos mesures d'audiences

Si cela est possible, nous souhaiterions avoir accès aux statistiques détaillées de votre site actuel. L'analyse du comportement de vos visiteurs et des performances de vos pages actuelles nous permettra d'affiner notre recommandation pour la structure de votre futur site. Si certains éléments se révèlent performants, il serait dommage de ne pas les « reproduire ». A contrario, d'autres éléments peuvent être des facteurs clés de confirmation des contre-mesures à appliquer.

Pour plus d'efficacité, nous souhaiterions disposer de ces éléments préalablement aux interviews utilisateurs.

Phase 2. Faisabilité technique et financière, schéma d'organisation

Analyse de faisabilité technique en regard des fonctionnalités générales et de chaque fonctionnalité particulière

A partir des éléments recueillis lors de la phase 1, et en lien avec votre DSI, nous vous proposerons plusieurs modèles de constitution de votre futur site.

Les modèles seront présentés selon 2 angles :

- vision utilisateurs (vos utilisateurs, vos visiteurs)
- vision organisationnelle (cadres techniques, architectures, impacts financiers et organisationnels)

Les présentations des outils de diffusion et d'administration seront accompagnées de propositions ergonomiques et arborescences.

- Story board, cas utilisateurs
- zonings par type d'interfaces et par mode de navigation (desktop, mobile)
- impacts SEO et propositions d'animations

Afin de vous conseiller au mieux dans les outils à mettre en place, nous rédigeons une analyse de faisabilité technique devant déterminer les éléments de contraintes à imposer aux soumissionnaires, comme par exemple :

- Annuaire LDAP
- API tierces
- Type de gestionnaire de contenu recommandé vs imposé, open source vs dédié
- Architectures matérielles
- etc.

Propositions de zoning pour les modèles principaux du site (accueil, recherche, cartographies, pages internes)

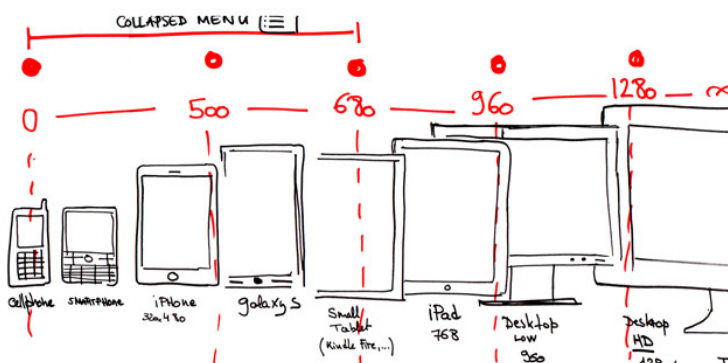
Les contraintes fonctionnelles et techniques validées, nous pouvons vous fournir des éléments de zoning et squelette de votre futur site. Cette étape se déroule par des livraisons régulières de plusieurs « versions » et fait l'objet de concertations régulières entre nous. Cette phase, si elle n'est pas « coûteuse » en ressources, nécessite parfois un peu de temps du fait du recul nécessaire que les équipes doivent prendre pour valider les différents modèles.

Ceci étant dit, notre recommandation, est de laisser la possibilité aux soumissionnaires de proposer des ajustements voire des propositions différentes.

Réalisation d'une recommandation pour une compatibilité mobile (Responsive Design Versus version mobile du site)

La présence de votre site sur les terminaux mobiles est un enjeu important. Plus de 50 % du trafic de consultation passe aujourd'hui par les smartphones et tablettes. L'expérience utilisateur est différente sur ces terminaux, nous devons prendre en compte ces usages.

Nous vous présenterons des exemples de « mobilités » réussies versus d'autres exemples moins optimisés. Il nous apparaît important de laisser les soumissionnaires vous proposer leur vision entre le Responsive Design et les versions mobiles. Nous vous en expliquerons les différences et les enjeux.



Recommandations sur le référencement, l'accessibilité et l'hébergement

Même si ces 3 sujets sont de prime abord des sujets indépendants, ils procèdent tous les 3 d'un objectif unique : votre site doit être accessible.

Le référencement de votre site doit faire l'objet d'un mémoire spécifique de la part des soumissionnaires. Ce point est trop souvent négligé en amont, et nombre de projets n'atteignent pas leurs objectifs à cause de ce déficit de prise en compte. Penser que le référencement pourra être vu par une agence spécialisée en aval de la conception du site Internet est clairement une erreur. Si techniquement et éditorialement les mesures correctives peuvent toujours être appliquées, les conséquences budgétaires sont lourdes. La capacité de prise en compte de ce point par les soumissionnaires et les méthodes proposées sont des facteurs clés de choix. La capacité des soumissionnaires de proposer par exemple la reprise du référencement existant est par exemple un point régulièrement omis et facteur de déréférencement de votre site.

L'accessibilité

Ce point est plus simple à appréhender. Les référentiels publiés par l'Etat permettent la mise en place d'un cahier des charges précis. Nous vous accompagnerons pour valider avec vous le niveau minimum d'accessibilité requis.

L'hébergement

Ce point est critique et globalement négligé. Il est pourtant la garantie première de la disponibilité de vos contenus et de leur sécurité.

De nombreuses dépendances impactent les besoins d'hébergement : votre trafic évidemment, le type de vos contenus, le niveau de disponibilité requis, la sécurité, le type de gestionnaire de contenu proposé, la reprise sur incidents, etc.

Autres points de vigilance

En dehors des aspects purement fonctionnels, de nombreux points de vigilance et / ou de réassurance peuvent (doivent) être demandés aux soumissionnaires. Nous regarderons avec vous les enjeux et les intérêts de chacun , parmi lesquels :

- outils collaboratifs mis à disposition par le soumissionnaire (méthodologie projet, tickets, environnements de tests et pré-production, procédures de validation, etc.)
- calendrier de la prestation
- reprise des contenus existants
- maintenance corrective et durée de garantie
- indicateurs de performances
- délais de prise en compte des tickets d'incidents
- maintenance corrective au-delà de la période de garanties, prise en compte des montées en version du gestionnaire de contenus, rapports de sécurité, etc.
- maintenance évolutive
- Documentations

- Assistance utilisateurs

Chiffrage - Planning

Avant validation des éléments identifiés au cours de cette phase, nous recommandons de procéder à un chiffrage de votre solution. Cette étape n'est pas forcément bloquante pour la consultation à venir mais doit vous permettre d'avoir une vision claire des budgets de votre projet. Découvrir le budget à la lecture des propositions des soumissionnaires ne nous semble pas une bonne pratique. En cas de décalage entre les budgets et les fonctions attendues, il peut par exemple être intéressant de proposer une variante, ou de déplacer une fonction dans un budget optionnel.

Ce point est important car notre objectif commun n'est pas de faire à tout prix entrer des fonctions dans un budget et / ou un planning irréalisable. Cela se traduit toujours par une insatisfaction en fin de projet.

Enfin, connaître votre budget de réalisation est le meilleur moyen d'apprécier les réponses des soumissionnaires et d'en négocier éventuellement certains postes.

Nous réalisons nos chiffrages selon plusieurs méthodes en nous mettant en situation d'organisations différentes (taille structure, régionalisation, méthodologie projet, risques) permettant d'obtenir 3 chiffrages détaillés.

Durée : 4 jours

Phase 3. CCTP

Partant des éléments validés lors de la phase 1, nous rédigeons votre CCTP à destination des soumissionnaires.

Le CCTP est constitué prioritairement des éléments suivants :

- Rappel du contexte et objectifs
- Pré-requis éventuels
- Méthodologie, organisation projet
- Eléments fonctionnels
- Eléments visuels
- Modalités de mise en œuvre
- Garanties, maintenances
- Hébergement et maintenances
- Maintenance évolutive
- Stratégie réseaux sociaux
- Systèmes d'informations tiers (éditeurs, autres)
- Bordereau des prix unitaires
- Cadre de réponse

Nous réalisons également, pour vos besoins internes, la grille de lecture et de notation de votre projet.

Cette grille permet de pondérer les indicateurs de coût, qualité et adéquation de chaque fonctionnalité demandée et de déterminer une note globale des réponses.

La livraison du CCTP fait l'objet d'une présentation orale de notre part et d'une « formation » sur la méthode de la grille.

Phase 4. Aide au choix du futur prestataire

Au cours de cette phase, nous vous accompagnons sur les points suivants :

- Préparation des réponses aux questions posées par les candidats pendant la phase de consultations
- Analyse qualitative des offres
- Synthèse et recommandations
- Audition des soumissionnaires / aide aux négociations
- Analyse finale

Préparation aux questions

Les questions que vous nous soumettrez seront analysées et répondues avec un délai d'engagement de 24 heures max.

Les réponses sont rapportées au groupe projet qui seul décide de sa forme de publication.

Cette phase est estimée à 1 journée / homme pour une dizaine de soumissionnaires.

Analyse qualitative des offres

En nous basant sur la grille de notation réalisée en phase 3, nous procédons à l'analyse des offres. Durant cette phase d'analyse, nous consignons nos questions / remarques au sein d'un fichier de synthèse venant en support de la grille d'évaluation.

- Analyse du soumissionnaire (références, contact avec les référents par exemple)
- Pertinence des outils proposés
- Fiabilité de la méthode et du planning
- Prise en compte fonctionnelle
- Intégration des systèmes tiers
- Prise en compte des performances
- Méthodologie SEO
- Respect des clauses particulières

Un document final de synthèse et de recommandations vous est présenté pour discussions.

Durée analyse, sur une base de 10 candidatures : 4 jours + 1 journée sur site pour présentations.

Phase 5. Assistance à la réalisation et à la recette du nouveau site

Nous pouvons vous accompagner sur tout ou partie de la réalisation de votre projet par le titulaire.

Cette prestation vous garantit la disponibilité d'un partenaire :

- qui parle en votre nom et défend vos intérêts
- qui parle le même langage que le titulaire
- qui facilite les négociations et arbitrages éventuels entre vous et le titulaire
- qui vous accompagne dans la déclaration VSR fin de projet.

Cette phase peut se découper en 3 parties distinctes :

- accompagnement lors de la réunion de lancement
- relations avec vous et le titulaire durant les phases de réalisations
- accompagnement sur la recette, VSR et expertise de la documentation fournie

Pour cette phase, nous n'avons pas pour habitude de nous substituer au prestataire dans sa conduite de projet mais de vous accompagner dans le suivi et le cadrage des points de validation et de vigilance du projet.

- Aide à la validation des spécifications ergonomiques
- Aide à la validation des spécifications fonctionnelles et techniques
- Participation aux comités de pilotage
- Suivi des points d'avancement et livrables
- Analyse du cahier de recette
- Contrôle des recettes intermédiaires
- Aide à la négociation en cas de litiges (planning, fonctions, validations) avec le prestataire

En fin de phase nous réalisons la recette de la solution et rédigeons un cahier de mise en exploitation détaillant et annotant tous les points identifiés dans le cahier de recette et les spécifications fonctionnelles.

Nous précisons que notre expertise sur les points de validation ne sont pas que techniques mais également ergonomiques : l'utilisateur est toujours et définitivement au centre des usages.

Sur la base d'un projet classique, nous estimons à 7 jours la charge pour cette mission, incluant 2 déplacements pour les comités de pilotage.

Les moyens pour la mission

Franck Dechaume sera votre interlocuteur direct et en charge de la réalisation des prestations demandées. Pour les parties ergonomiques et les zoning, il sera accompagné par Alexandre Besneville, chargé de projet web au sein de l'Agence.

Notre engagement

Dans le cas où la mission d'AMO nous serait confiée, nous nous engageons à ne pas répondre à la consultation ni à en dévoiler la moindre information quant à son contenu et notre connaissance des objectifs et moyens.

Contact

Franck DECHAUME

franck@kacao.fr

+33 630 20 09 19