

Cahier des charges
technique et fonctionnel

CREDIS

Réseau régional des acteurs de
l'économie solidaire en Auvergne

Réalisation d'une plate-forme web d'échange dédiée à l'économie solidaire en Auvergne

Maître d'ouvrage:

CREDIS
(Collectif Régional pour le
Développement des Initiatives Solidaires)
3, rue Gaultier de Biauzat
63000 Clermont-Ferrand
Tel : 04.73.19.95.74
contact@credis.org

Soumission de l'offre à adresser à :

Malika Robert - CREDIS
3, rue Gaultier de Biauzat
63000 Clermont-Ferrand

I. Présentation de la structure	3
II. Objectifs du projet	3
III. Contexte du projet	3
<i>III.1 Besoin de mutualisation</i>	3
<i>III.2 Usage d'Internet</i>	4
<i>III.3 Les publics</i>	4
IV. Fonctionnalités de la plate-forme	5
<i>IV.1 Répertorier (sans uniformiser)</i>	5
<i>IV.2 Organiser l'information de manière intelligente</i>	5
<i>IV.3 Créer des relations entre les acteurs</i>	6
<i>IV.4 Gestion de mini-sites et de widgets</i>	6
<i>IV.5 Pages d'administration</i>	7
V. Contraintes techniques	7
<i>V.1 Interface utilisateur, graphisme</i>	7
<i>V.2 Cartographie</i>	7
<i>V.3 Formats de données</i>	8
<i>V.4 Architecture et licence</i>	8
<i>V.5 Hébergement</i>	8
Animation de la plate-forme	8
VII. Cadre de la réponse	9

I. Présentation de la structure

Composée d'acteurs de terrain, de têtes de réseau régionales et de citoyens engagés dans le développement local et social, l'association CREDIS, constituée en décembre 2000 s'appuie dès l'origine sur l'expérience capitalisée par les réseaux auxquels appartiennent ses membres.

Son objet est l'animation et le développement des activités d'économie solidaire sur le territoire auvergnat et l'émergence de projets qui n'attirent pas forcément les financements et les soutiens classiques.

Le soutien de la Région Auvergne et les financements européens en direction des petits projets d'initiative locale lui ont permis de mettre au service de l'économie solidaire sa capacité d'ingénierie et son réseau de partenaires régionaux.

II. Objectifs du projet

La plate-forme web d'échange solidaire que nous voulons créer est un outil prioritairement orienté vers le développement économique des structures, par différents moyens :

- La mise en relation des acteurs, permettant la collaboration économique (mutualisation, sous-traitance...)
- L'identification des secteurs, des filières dans la perspective de la création d'un guide d'achat responsable pour les collectivités auvergnates.
- La promotion de l'économie solidaire auprès des consommateurs finaux en insistant sur la qualité et l'efficacité de la recherche en ligne de produits et de services.

III. Contexte du projet

III.1 Besoin de mutualisation

Le présent projet s'inscrit dans une démarche collective que le CREDIS a voulu faire émerger depuis quelques mois, notamment grâce au séminaire Internet collaboratif, outils de développement durable «Construire ensemble la mutualisation des compétences, et la capitalisation des expériences des porteurs de projet d'initiatives locales.»

En tant que collectif régional, nous nous sommes souvent retrouvés au carrefour des demandes entre structures de l'économie solidaire de différents réseaux, sollicités pour établir des mises en relation informelles.

Ces demandes de mutualisation (qui a un comptable en temps partagé, qui connaît un imprimeur «durable»...), nous nous en sommes progressivement rendu compte, démontraient l'absence d'un outil global de communication pour les associations et les organismes d'économie solidaire, qui leur permettent de se connaître, au-delà de leurs réseaux sectoriels ou statutaires. Plus précisément, les constats suivants ont pu émerger :

Le besoin d'un outil informationnel efficace est présent, tant pour le développement des structures (activité, vente de produits ou services), que pour les avantages induits par la mutualisation de services et de compétences.

L'information existe, mais est éparpillée dans les multiples réseaux et fédérations

le public (et donc le consommateur) ne peut aujourd'hui se faire une idée globale sur le secteur de l'économie solidaire en Auvergne du fait de cet éparpillement de l'information. Comment rassembler cette information sans créer un énième système parcellaire ?

III.2 Usage d'Internet

L'utilisation d'Internet n'était pas un pré-supposé lors de la collecte des besoins dans les ateliers collectifs mené lors du séminaire du 12 mars, mais a été rapidement identifiée comme une donnée incontournable.

La mise en œuvre largement participative de cet outil internet collaboratif, l'ouverture souhaitée de la démarche à des entreprises engagées dans une économie socialement responsable au côté des associations et des coopératives, ainsi que son ancrage territorial permettront une mise en œuvre concrète des valeurs de l'économie solidaire. Nous voulons tirer parti des plus-values technologiques d'Internet pour ce faire :

Le fait de pouvoir agréger sur la même page de résultats des actualités régionales, des rencontres et des offres d'emploi dans ce secteur provenant de plusieurs sources serait une réelle évolution par rapport aux nombreux annuaires papiers existants.

Chaque fédération, tête de réseau, union régionale a souvent ses propres nomenclatures d'activité, rarement compatibles entre elles , et souvent obscures pour le grand public. Décrire sa propre structure avec un certain nombre de mots-clés simples, sans devoir utiliser un vocabulaire technique permettra de franchir le fossé qui sépare le public de l'ESS.

La révolution technologique proposée par internet va nous permettre en effet de développer la coopération entre les acteurs pour rendre les activités de chacun plus efficaces du point de vue économique, social et environnemental en favorisant un travail autour des critères de progrès et une valorisation des performances de développement durable plutôt qu'un travail de sélection et d'exclusion des acteurs.

Cet outil permettra enfin de rendre visible l'étendue de cette économie de progrès en devenir.

III.3 Les publics

La plate-forme web que nous souhaitons réaliser est donc destinée directement aux structures d'économie solidaire de la région, productrices de biens ou de services, tout en composant avec les différents réseaux qui structurent déjà ces mêmes organisation, ce qui pourra accélérer l'adoption de l'outil dans certains cas.

Enfin, dans une seconde phase, lorsque l'utilisation de la plate-forme aura permis d'atteindre un certain niveau de mutualisation et de connaissance mutuelle des acteurs, elle doit également devenir un outil de promotion commerciale pour toutes les structures qui y seront référencées.

En résumé, et par ordre chronologique, cette plate-forme web va s'adresser:

- a) Une douzaine de fédérations, réseaux, collectifs (URSCOP, Plate-forme 21, UREI, FR CIVAM...)
- b) Les centaines de structures de l'ESS en Auvergne

c) Le grand public

IV. Fonctionnalités de la plate-forme

IV.1 Répertoireier (sans uniformiser)

CREDIS dispose, comme de nombreuses autres associations, d'un répertoire de structures géo-localisé sur son propre site :

http://www.credis.org/reseau_acteurs/repertoire.html

Nos partenaires, les réseaux et fédérations, disposent également de base de données gérées de manière toutes différentes (cartes, fichiers excel, annuaires publiés en PDF...)

Il s'agit dans un premier temps de prendre le temps de la concertation pour évaluer la bonne manière de fonctionner avec chaque réseau afin d'atteindre l'un des objectifs suivants :

- soit une importation des données suivie de la mise à disposition d'une interface d'administration de ces données (modèle de la base centralisée)
- soit la mise en place d'un protocole automatisé de synchronisation des données entre la base du partenaire et la plate-forme web du CREDIS.

Quelle que soit la solution trouvée avec chaque partenaire, une autre contrainte est à prendre en compte : chaque réseau a constitué sa propre grille d'évaluation et donc ses propres champs de référencement.

Au-delà d'un tronc commun constitué par les coordonnées de la structure (nom, adresse, téléphone, site web ...) il faudra donc prévoir la possibilité de stocker dans la base centrale plusieurs «jeux» de critères, de champs, selon l'affiliation de chaque structure à un ou plusieurs réseaux.

Exemple : un chantier d'insertion listé sur la base de l'UREI possédera sur sa «fiche» des champs spécifiques à la base UREI, mais pourra également posséder d'autres champs relatifs au fait qu'il a été financé par le FSE (Fonds Social Européen), et ces deux «jeux» de données devront pouvoir cohabiter.

Une charte commune d'utilisation du site ainsi qu'une grille commune d'acceptation des structures doit être définie à l'automne 2010 avec l'ensemble des partenaires.

Des outils collaboratifs simples (commentaires, mini-sondages...) devront être mise en place en priorité afin de mener à bien cette étape qui permettra ensuite de pouvoir ajouter des structures sur le site.

IV.2 Organiser l'information de manière intelligente

Outre les fiches correspondant aux structures, la plate-forme devra pouvoir gérer un certain nombre de données liées à ces structures. Liste non exhaustive (de nouveaux outils peuvent émerger au cours de la réalisation du site) :

- Publication d'articles ou de fiches d'expériences (ou récupération RSS)
- Publication d'événements dans l'agenda collectif (ou récupération vCal)
- Lieux de distribution des produits

- Dates de distribution (dans le cas des ventes sur les marchés) liés aux lieux
- Annonces dédiées à l'emploi
- Annonces liées au don, à l'échange ou à la mutualisation de moyens
- Des formulaires qu'il doit être possible de créer de manière dynamique
- Des commentaires sur tous ces types de données

Toutes ces données (à part les commentaires), outre leur éventuelle relation avec les structures doivent pouvoir être tagguées (mots-clés)

Toutes ces données doivent pouvoir être indexée par un moteur de recherche intégrant des fonctionnalités avancées :

- Analyse des requêtes (synonymes, racinisation...)
- Présentation des résultats par facettes
- Filtres spatiaux (à 30 km autour de ...)

Ces résultats de recherche doivent pouvoir être accessible via un API défini puisque des widgets doivent être déployées sur les sites de certains partenaires (voir III.4)

Référencement naturel : Il est évident que chaque contenu devra pouvoir être indexé de manière complète par les moteurs de recherche, et donc disposer de sa propre entrée dans la hiérarchie du site, avec une URL intelligible, référencée sur le sitemap global.

IV.3 Créer des relations entre les acteurs

Les utilisateurs de base sont des individus qui peuvent être simples consommateurs ou responsables de structures. L'inscription sur le site est obligatoire pour toute contribution , qu'elle qu'elle soit.

Une fiche structure est indépendante de l'utilisateur, mais une gestion de droits précises doit permettre de lier la structure à différents utilisateurs (administrateur, contributeur d'infos, simple adhérent...).

Seules les relations entre les structures sont importantes.

Un système de relation avec 3 niveaux d'importance pourra être proposé, permettant de distinguer les structures ayant eu une relation commerciale ponctuelle positive de celles qui travaillent régulièrement ensemble (filière).

Afin de favoriser les rencontres, tous les moyens doivent être exploités :

- Alerte e-mail sur l'activité des structures similaires (grâce aux mots-clés)
- Suggestions à la facebook (connaissez-vous untel ...)
- Permettre aux structures de pouvoir effectuer des petits mailings en aveugle (sans avoir les emails), sur la base de quelques critères (mots-clés, rayon kilométrique) afin d'informer les autres.
- autres...

IV.4 Gestion de mini-sites et de widgets

La plate-forme possédera son propre nom de domaine et sa charte graphique (voir partie V). Toutefois, l'application doit être prévue pour une exploitation multi-sites.

Exemple : Une fédération n'a pas encore de site. Nous devons pouvoir lui proposer l'outil complet (avec carte, moteur de recherche, annonces, etc...) sur son propre nom de

domaine, avec une charte graphique personnalisée. Les données seront toujours issues de la base centrale, mais filtrées à priori sur les structures affiliées à cette fédération.

Dans 50% des cas environ, cet outil «clé en main» ne sera pas la bonne solution car les partenaires peuvent avoir des sites utilisant un certain CMS qu'ils désirent conserver. La plupart des fonctionnalités (carte, recherche, annonces, agenda....) doivent donc pouvoir être déployables sous forme de widgets sur le site du partenaire, sans oublier l'intégration (sous forme de widget aussi) d'un formulaire d'édition correspondant à la ressource proposée.

Un budget est prévu pour l'adaptation des différents sites partenaires dans ce sens.

IV.5 Pages d'administration

L'administration centrale du site doit permettre les actions suivantes :

- L'édition globale de toutes les données, fiches, infos, utilisateurs etc
- La modération des commentaires
- La gestion des mots-clés (hiérarchie, synonymes ...)
- L'analyse des statistiques d'accès, la création de rapports implémentant des critères propres au site (pas de Google Analytics)

Les pages d'administration doivent pouvoir être restreintes à un type de structure, ou à des structures affiliées, de manière à permettre un accès administrateur à un responsable de fédération qui pourra ainsi :

- Modifier globalement les fiches structures (avec leur accord)
- Modérer les commentaires sur les fiches des structures affiliées à son organisation

V. Contraintes techniques

V.1 Interface utilisateur, graphisme

La prestation devra inclure un travail de recherche à mener en collaboration avec le chargé du projet au CREDIS sur l'univers graphique de la plate-forme.

Le format ne doit pas être institutionnel, plutôt orienté grand public, avec par exemple l'emploi d'une mascotte et d'items graphiques reconnaissables.

L'interface utilisateur dans son ensemble doit être axée sur la simplicité d'usage, sans sacrifier à la puissance des fonctionnalités. Le plus petit dénominateur commun au niveau de l'habileté informatique des utilisateurs doit être le facteur primordial dans la conception de chaque écran.

Les fonctionnalités doivent être parfaitement intégrées aux éléments d'interface utilisateur qui permettent de les utiliser, par exemple la saisie de mots-clés doit permettre l'auto-complétion par rapport à une liste de mots-clés pré-établis, permettre la saisie de plusieurs mots clés dans la même case, etc...

Librairie UI préférée : jQuery.

V.2 Cartographie

Le CREDIS a toujours été engagé dans l'usage des logiciels libres (tous les postes de l'association utilisent Ubuntu et OpenOffice), et nous souhaitons que le projet et les

données géo-localisées qu'il générera soit intégrées au projet Open Street map. L'usage de l'API de Google Maps est donc à éviter.
Les formats doivent bien entendu être accessible (GeoRSS, KML ...)

V.3 Formats de données

Comme pour la partie géographique, il est important que toutes les données de la plate-forme puissent être interrogées par d'autres serveurs dans un souci d'ouverture et d'interopérabilité.

En conséquence, toutes les informations doivent pouvoir générer des flux RSS, chaque fiche structure leur microformat vCard, chaque événement une invitation vCal, etc...

V.4 Architecture et licence

Nous souhaitons partager le développement de cet outil avec la communauté , notamment les autres centres de ressources régionaux engagés dans une démarche similaire.
L'ensemble du projet devra donc être accessible sur la forge de l'association AI2L (Alvéole), un dépôt SVN dédié aux projets d'économie solidaire.

Le prestataire devra indiquer quelle langage/framework/CMS sera utilisé pour la réalisation de la plate-forme et argumenter son choix, notamment sur les points suivants :

- Dans quelle mesure chaque fonctionnalité pourra être reprise/modifiée par d'éventuels contributeurs, sans impacter sur le moteur principal du site.
- La compatibilité des licences utilisées entre les différents framework / librairies / plugins / modules utilisés pour le développement.

V.5 Hébergement

La plate-forme devra pouvoir être hébergée sur un hébergement indépendant du prestataire choisi, sur une architecture de type «serveur virtuel» (Voir offre de Gandi.net par exemple).

VI. Animation de la plate-forme

La prestation doit inclure une animation de la plate-forme communautaire durant 3 ans à compter du 1er septembre 2010.

Les missions précises :

- veiller, pendant la phase de lancement du projet, à identifier et compléter au fur et à mesure des usages le corpus des mots-clés de départ fournis.
- Former les responsables des différents réseaux à la modération des commentaires.
- Assurer la modération des commentaires jusqu'à ce que le relais soit effectif
- Fournir des outils de repérage des usages pionniers du site, et dans la phase de démarrage, assurer ce repérage et prendre les actions appropriées (gestion de communauté, présence sur le forum, féliciter les contributeurs réguliers, etc ...)
- Prendre la parole en public, entre deux et trois fois par an pour assurer la promotion régionale et nationale de la plate-forme et du développement libre réalisé.

VII. Cadre de la réponse

L'offre doit porter sur la totalité du cahier des charges.

Le prestataire précisera les points suivants :

1. Présentation globale de la solution et de ses avantages
2. Présentation de la société et références
3. Présentation détaillée de la solution et de ses grands principes
4. L'animation de la plate-forme
5. Le socle technique avec description détaillée de l'interface d'administration
6. Les conditions de réception et de parfait achèvement
7. Les maintenances correctives et évolutives
8. L'accompagnement pour l'animation du site
9. Proposition financière détaillée par poste
10. Délai et planning de réalisation

Le prestataire proposera un planning de réalisation en tenant compte des réunions avec le maître d'ouvrage, des phases de test, de correction, de mise en ligne, de fournitures de contenu.

Le maître d'ouvrage accorde une importance particulière à la qualité des échanges avec le prestataire pendant toute la phase d'élaboration du projet. Le prestataire veillera ainsi à prendre contact avec la personne chargée du projet le plus régulièrement possible, en plus des réunions de travail prévues pour la validation des propositions.

La proposition complète devra être envoyée au CREDIS au plus tard le 27 juillet 2010.