



## ASSOCIATION PROJET

### Appel d'offres de prestation de services

### Objet : Développement d'un logiciel

Contacts : Mathias BOREL / Florent BENAMEUR

65 rue Saint Bernard – BP 43 59006 Lille Cédex  
m.borel@csconnectes.eu / f.benameur@csconnectes.eu

Dans le cadre de l'Ordonnance n°2015-899 du 23 juillet 2015 et du décret n°2016-360 du 25 mars 2016, il est procédé au lancement d'une procédure adaptée de marché public dans le respect des obligations de mise en concurrence et des principes constitutionnels de liberté d'accès à la commande publique, d'égalité de traitement des candidats et de transparence des procédures.

L'opération #Centres Sociaux Connectés est cofinancée par l'Union Européenne dans le cadre du programme opérationnel FEDER 2014-2020 pour la Région Hauts-de-France.



# SOMMAIRE

- A. Présentation de la structure et du projet
  - A.1. L'association Projet
  - A.2. Le projet Centres Sociaux Connectés
  - A.3. Aide aux démarches en ligne
- B. Objectifs et cibles
  - B.1. Les objectifs
  - B.2. Les cibles
- C. Les solutions expérimentées
  - C.1. Openkiosk
  - C.2. Navigateur + modules
- D. Développement du logiciel
  - D.1. Caractéristiques et fonctionnalités
  - D.2. Contraintes
- E. Charte graphique du logiciel
- F. Les spécificités et les livrables
  - F.1. Les contraintes techniques
  - F.2. Les livrables
  - F.3. Le planning
- G. Les modalités
  - G.1. Critères d'attribution et de pondération
  - G.2. Modalités pratiques

# A. PRÉSENTATION DE LA STRUCTURE ET DU PROJET

## A.1. L'Association Projet

Au cœur d'un quartier lillois caractérisé par la diversité de ses habitants, l'association Projet - Centre Social du Faubourg de Béthune, avec ses 1600 familles adhérentes, constitue depuis 2002 une structure-référence assurant un véritable rôle de « facilitateur » des projets proposés par les habitants. Dans un esprit de respect et de tolérance, elle mène une action de terrain visant à favoriser la prise de parole, d'initiatives, et le lien social.

L'association Projet œuvre à la mise en place de projets et d'actions répondant aux axes d'intervention prioritaires suivants :

- accueillir et accompagner les habitants et les familles dans leur vie quotidienne ;
- informer, orienter et proposer des services de proximité à la population ;
- développer les échanges afin de favoriser le lien social et le mieux vivre ensemble ;
- participer au développement local du quartier en s'appuyant sur le partenariat ;
- lutter contre toutes formes d'exclusion et de discrimination, et renforcer la cohésion ;
- encourager les initiatives et la participation des habitants ;
- constituer un support d'interventions sociales concertées et novatrices.

Cet équipement constitue un atout majeur dans la vie locale. Reconnu, fréquenté et porté par les habitants, il vise dans son évolution future à continuer de contribuer au meilleur épanouissement de chacun, de répondre aux besoins de la population et d'œuvrer pour la création de valeurs collectives et solidaires en synergie avec les autres acteurs locaux.

## A.2. Le projet « Centres Sociaux Connectés »

L'opération #Centres Sociaux Connectés est cofinancée par l'Union Européenne dans le cadre du programme opérationnel FEDER 2014-2020 pour la région Hauts-de-France.

### Démarrage en 2017 : 8 centres sociaux de la métropole de Lille

Les Centres Sociaux Connectés ce sont 8 centres sociaux de la métropole de Lille qui ont décidé de travailler ensemble pour élaborer et développer des solutions numériques dans le but d'améliorer la vie quotidienne et la citoyenneté des habitants, adhérents, bénévoles et salariés de leurs territoires.

L'un des enjeux du projet est de donner la parole aux différents acteurs des centres sociaux (habitants, salariés, bénévoles, administrateurs, partenaires, ...) : les acteurs sont associés à chaque étape de la conception et de la mise en œuvre du projet, pour qu'ils co-construisent les solutions qui répondent le mieux à leurs besoins.

Les participants ont soulevé des problématiques et émis des idées, qui sont développées en scénario de changement puis en prototype, lors de différents ateliers.

Les actions mises en œuvre touchent différents domaines des centres sociaux : le pouvoir d'agir des habitants et la démocratie participative, l'emploi et l'insertion, l'accueil et l'administration, l'animation globale et les outils collaboratifs, la parentalité et l'éducation, le développement durable et l'économie collaborative.

2018-2019 : développement et essaimage

Après une première année riche en expérimentation et en actions, le projet Centres Sociaux Connectés continue pour 2 ans. L'objectif est de continuer le développement des actions et des prototypes réalisés dans les 8 centres sociaux qui ont démarré le projet, et aussi d'essaimer l'expérimentation aux quatre coins du Nord Pas-De-Calais, et de la France.

Lien utile : [www.csconnectes.eu](http://www.csconnectes.eu)

### **A.3. Le prototype « Aide aux démarches en ligne »**

L'association Projet porte, dans le cadre du projet Centres Sociaux Connectés, le développement d'une solution répondant aux enjeux de la dématérialisation des démarches administratives, notamment pour les habitants les plus éloignés du numérique. Ce prototype doit remplir les objectifs suivants :

- Avoir une solution de proximité pour réaliser ses démarches administratives en ligne. Il s'agit de l'objet du présent appel d'offres.
- Acquérir les compétences informatiques nécessaires à la réalisation de démarches administratives en ligne.
- Permettre l'acquisition d'une autonomie totale dans la réalisation de l'ensemble des démarches administratives accessibles en ligne.

L'ensemble de la démarche du projet permettra de mieux contextualiser et appréhender le besoin de développement :

[http://wiki.csconnectes.eu/index.php?title=Aide\\_aux\\_d%C3%A9marches\\_en\\_ligne](http://wiki.csconnectes.eu/index.php?title=Aide_aux_d%C3%A9marches_en_ligne)

<http://csconnectes.eu/acces-aux-droits/>

## B. LES OBJECTIFS ET CIBLES

### B.1. Les objectifs

Le logiciel à développer constituera une solution bridée (kiosque) exclusivement dédiée à la réalisation des démarches en ligne par les usagers. Il sera installé sur des postes informatiques en libre accès prévus à cet effet.

Le logiciel donnera accès à une page web intégrant un ensemble de liens directs vers les sites web des différents opérateurs publics relatifs aux démarches administratives.

Il permettra la remontée de statistiques liées aux utilisateurs et à l'utilisation.

Il devra répondre à des besoins précis (détaillés ci-après) en termes de sécurité et de fonctionnalités.

### B.2. Les cibles

On identifie plusieurs profils d'utilisateurs cibles, qui peuvent répondre à l'un ou plusieurs des critères suivants :

- Les personnes n'ayant pas d'accès à un équipement informatique dans leur foyer
- Les personnes ayant peu ou pas de compétences informatiques
- Les personnes ayant peu ou pas de connaissances en termes de démarches administratives
- Les personnes maîtrisant peu la langue française
- Les personnes géographiquement éloignées des antennes d'accueil de l'administration publique

## C. LES SOLUTIONS EXPÉRIMENTÉES

### C.1. Openkiosk

Cette solution libre développée à partir du code de Mozilla Firefox propose un navigateur web en mode kiosque facilement configurable. Elle répond partiellement aux besoins identifiés, notamment en terme d'ergonomie.

Plusieurs écueils sont toutefois constatés :

- Openkiosk ne permet pas la remontée de statistiques
- sa fonctionnalité intégrée de liste noire/liste blanche semble instable
- il existe des failles permettant de passer outre le mode kiosque de l'application

A défaut d'une solution plus adéquate, il s'agit de la solution utilisée actuellement à titre provisoire.

### C.2. Navigateur + modules

Il est possible d'associer des modules aux navigateurs Chrome et Mozilla et qui permettent d'obtenir un navigateur bridé à un usage spécifique et défini par l'administrateur.

Ici, les écueils sont les suivants :

- cette solution ne permet pas la remontée de statistiques
- il existe des failles permettant de passer outre le mode kiosque

- il faut configurer un grand nombre de modules qui ne sont pas tous interopérables ou qui ne sont plus mis à jour
- la mise en place est fastidieuse

Pour les raisons mentionnés ci-dessus, ces solutions n'ont pas été adoptées.

## **D. DÉVELOPPEMENT DU LOGICIEL**

### **D.1. Caractéristiques et fonctionnalités**

La solution à développer est un logiciel d'application de type navigateur, permettant l'accès à Internet en mode kiosque.

Il devra être compatible avec l'OS Windows 7 et ses versions ultérieures.

Il sera susceptible d'être proposé gratuitement sous licence Creative Commons.

Le code-source du logiciel devra être ouvert et accessible au client.

Un travail préalable a été mené et a permis le développement d'un portail HTML répondant partiellement à la solution souhaitée. Il servira de base pour le développement de la production demandée : <http://www.association-projet.org/usager/>

#### Fonctionnalités du logiciel :

- Permettre la navigation sur le web
- Permettre l'impression pour l'utilisateur

### **D.2. Contraintes**

#### Outil statistique

Le logiciel devra permettre la remontée de statistiques utilisateurs et d'utilisation. Il conviendra de maximiser l'association des statistiques d'utilisation à un utilisateur.

Les éléments de statistiques à relever sont les suivants :

- nombre de sessions total
- nombre de sessions uniques
- temps passé par session
- horaire de démarrage de session
- nombre de connexions par site
- temps passé par site
- âge (date de naissance)
- sexe
- lieu de résidence

#### Facilitation d'accès

Afin de minimiser les freins à l'accès aux démarches en ligne, il faudra éviter au maximum la mise en place d'un système d'identification contraignant ou excluant (ex : utilisation de l'adresse mail ou du numéro de téléphone pour les personnes qui n'en possèdent pas). Si le développement de la solution impose toutefois la nécessité d'un tel système, il sera nécessaire de proposer en amont de son développement plusieurs alternatives afin de décider avec le commanditaire de l'option la plus adéquate.

Pour la collecte de données personnelles nécessitant une saisie manuelle (âge, sexe, lieu de résidence), il sera préférable d'éviter de contraindre l'utilisateur ayant déjà utilisé le logiciel au moins une fois à saisir ces informations de nouveau. Sur ce point, une réflexion a déjà été menée et pourra être partagée en amont du développement.

### Sécurité - Prestataire de service

Afin de garantir la sécurité du prestataire de service (ici le centre social) ainsi que l'usage exclusif du poste informatique pour lequel il est prévu, il faudra veiller à :

- Verrouiller l'ordinateur à l'unique utilisation des démarches administratives en ligne proposée par la solution
- Bloquer l'accès aux liens externes présents dans les pages web
- Empêcher l'accès aux fonctionnalités du système d'exploitation

### Sécurité - Utilisateurs

- Le logiciel devra garantir l'anonymat de l'utilisateur.
- Lors de la fin de la session par l'utilisateur, il conviendra de garantir la déconnexion des comptes personnels ouverts sur chacun des sites, ainsi que la suppression, sur le poste client, de toute trace de navigation liée à l'utilisateur.
- Il faudra empêcher le téléchargement de fichiers sur l'ordinateur (forcer l'ouverture des fichiers PDF dans un nouvel onglet du navigateur).

### Administration

- L'accès à l'administration du logiciel devra être protégé (mot de passe administrateur)
- Une interface d'administration permettra l'intégration de nouveaux liens, vers d'autres services administratifs en ligne, à la solution globale (statistiques d'utilisation et utilisateurs).

## **E. CHARTE GRAPHIQUE DU LOGICIEL**

Le portail <http://www.association-projet.org/usager/> pourra servir de base de travail pour la création de la charte graphique. Toutefois, le prestataire pourra faire de nouvelles propositions, lesquelles devront être validées avec le commanditaire.

## **F. LES SPÉCIFICITÉS ET LES LIVRABLES**

### **F.1. Les contraintes techniques**

Un temps de réflexion et de concertation avec le commanditaire est à prévoir en amont du développement du logiciel

Le développement sera réalisé selon une méthode agile, de manière à évaluer la pertinence du projet au cours de son avancement, par le biais d'allers-retours entre le prestataire et le client. En ce sens, des ateliers collaboratifs impliquant le public cible seront prévus par le client afin de tester le produit.

Le prestataire devra prévoir un temps de formation à l'utilisation du logiciel à destination du commanditaire (3 personnes).

### **F.2. Les livrables**

Le produit développé par le prestataire devra être délivré sous la forme d'un fichier .exe

Une version « simplifiée » n'intégrant pas l'outil statistique devra également être délivrée, afin d'en faciliter l'essai.

Le code-source du logiciel sera transmis au commanditaire.

Le prestataire fournira une documentation favorisant les éventuelles modifications du code-source (cf. C.2. Contraintes).

### **F.3. Le planning**

Date de livraison : 30 jours à compter de l'acceptation du devis.

# G. LES MODALITÉS DE L'APPEL D'OFFRES

## G.1. Les critères d'attribution et de pondération de la prestation

1. La qualité de la démarche d'intervention (méthodologie et outils de travail adaptés) : 20 %.
2. Le prix : 50 %.
3. L'expérience et les compétences au regard des objectifs de la mission : 30 %.

## G.1. Modalités pratiques

Le présent appel d'offres est publié le 20 mars 2018 pour une remise au plus tard le 3 avril 2018. Toute offre reçue postérieurement à cette date sera rejetée.

Les offres sont à transmettre à Mathias BOREL, chargé d'animation de territoire, et Florent BENAMEUR, chargé d'innovation numérique pour l'association Projet :

- par voie postale au 65 rue Saint Bernard, BP 43 59006 Lille Cédex
- par voie électronique à [m.borel@csconnectes.eu](mailto:m.borel@csconnectes.eu) et [f.benameur@csconnectes.eu](mailto:f.benameur@csconnectes.eu) .

Pour être admissibles, les offres doivent impérativement contenir les documents suivants :

- Les références et expériences professionnelles en relation directe avec l'objet du marché.
- Un devis détaillé.
- Le présent cahier des charges de l'appel d'offres, dûment daté et signé.

Une commission de sélection se réunira dès le 4 avril 2018 pour l'ouverture des plis et l'analyse des propositions.

Chaque candidat ayant répondu à l'appel d'offres recevra une notification avec avis motivé.

Date :

Signature du candidat,  
précédée de la mention « Lu et approuvé »