CAHIER DES CHARGES

Refonte du site internet institutionnel de la CRESS Centre-Val de Loire

Commanditaire : Chambre Régionale de l'Économie Sociale et Solidaire Centre-Val de Loire (CRESS CVL)

Objet : Conception, développement et mise en ligne du nouveau site internet institutionnel.

1. Présentation et contexte du projet

La CRESS Centre-Val de Loire est l'organisation représentative de l'économie sociale et solidaire (ESS) à l'échelle régionale.

Elle assure des missions de représentation, de promotion et de développement de l'ESS, d'accompagnement des structures, d'observation et de production de connaissances sur le secteur.

Son site internet constitue un outil central de communication, d'information, de valorisation et d'accès aux services proposés par la CRESS.

Il s'adresse à des publics variés : entreprises et associations de l'ESS, porteurs de projets, collectivités territoriales, partenaires institutionnels, acteurs économiques, professionnels, chercheurs, médias et grand public.

Le projet consiste à refondre intégralement le site actuel afin de disposer d'un outil numérique adapté aux usages de ses publics, à ses missions et à l'évolution de ses activités. La CRESS CVL renouvelle aussi son plan stratégique et ses ambitions, le site devra refléter cette évolution.

2. Objectifs du projet

La refonte poursuit les objectifs suivants :

- Faire de l'expérience utilisateur (UX) le principe central de conception du site.
- Faciliter l'accès à l'information et aux services de la CRESS.
- Permettre aux visiteurs d'identifier rapidement les contenus correspondant à leurs besoins.
- Rendre l'offre de services, les dispositifs et les missions de la CRESS plus lisibles.
- Valoriser l'expertise régionale de la CRESS
- Améliorer la visibilité et l'accessibilité des ressources, études et données produites.

- Renforcer la visibilité institutionnelle et la reconnaissance de la CRESS.
- Disposer d'un site administrable, évolutif et adapté aux besoins de l'équipe.

Principe directeur : le site doit être conçu à partir des besoins des utilisateurs et de leurs parcours, et non à partir de l'organisation interne de la CRESS.

3. Publics cibles

Le site devra répondre aux besoins de plusieurs catégories de publics :

- **Structures de l'ESS :** associations, coopératives, mutuelles, fondations, entreprises sociales.
- **Porteurs de projets :** personnes souhaitant créer ou développer une activité dans l'ESS.
- **Collectivités territoriales :** élus, agents et techniciens des collectivités.
- **Partenaires institutionnels :** réseaux, financeurs, institutions et organismes d'accompagnement.
- **Acteurs de l'écosystème ESS :** réseaux, fédérations, professionnels et structures partenaires.
- **Grand public :** personnes souhaitant découvrir ou mieux comprendre l'ESS.
- **Professionnels et experts :** chercheurs, étudiants, consultants, journalistes et acteurs de l'observation.

Ces catégories ne sont pas exclusives : un même utilisateur peut relever de plusieurs publics selon sa situation et son besoin.

4. Principes de conception UX/UI attendus

La proposition de l'agence devra reposer sur une démarche de conception centrée utilisateur.

Les principes suivants constituent des exigences du projet :

- Identification des principaux besoins et intentions de visite.
- Construction des parcours utilisateurs prioritaires.
- Architecture de l'information compréhensible et cohérente.
- Navigation intuitive, avec un vocabulaire accessible et non exclusivement institutionnel.
- Hiérarchisation claire de l'information.
- Identification rapide des services, ressources et informations recherchés.

- Cohérence des interfaces et des modèles de pages.
- Lisibilité des contenus et des actions proposées.
- Adaptation de l'expérience aux différents supports et tailles d'écran.
- Prise en compte des exigences d'accessibilité dès la conception.

L'agence devra présenter sa méthodologie UX, les modalités de validation des parcours et de l'architecture, ainsi que les modalités de tests utilisateurs.

La conception graphique devra traduire l'identité institutionnelle de la CRESS et celle de la marque ESS tout en proposant une expérience numérique contemporaine, professionnelle et accessible.

5. Périmètre fonctionnel du futur site

Le futur site devra permettre de gérer et de présenter les principales familles de contenus et fonctionnalités suivantes (ce plan pourra être challengé et amélioré).

5.1. Présentation institutionnelle

- Présentation de la CRESS, de ses missions et de son positionnement.
- Présentation de la gouvernance, de l'équipe et des membres.
- Présentation des partenaires.
- Informations institutionnelles et documents de référence.
- Données clés sur l'ESS régionale.

5.2. Services et accompagnement

- Présentation des offres de services de la CRESS.
- Présentation des dispositifs d'accompagnement.
- Information sur la création et le développement d'activités dans l'ESS.
- Présentation des formations et actions proposées.
- Identification des interlocuteurs et contacts associés aux différents services.
- Accès aux dispositifs et plateformes partenaires.

5.3. Ressources et publications

Le site devra permettre la consultation d'un fonds documentaire comprenant notamment :

- études et rapports ;

- guides et fiches pratiques ;
- publications et observatoires ;
- données statistiques ;
- infographies ;
- documents institutionnels ;
- ressources externes.

La gestion de ces ressources devra permettre leur classement, leur identification et leur consultation.

5.4. Données territoriales et observation

Le site devra intégrer la dimension d'observation territoriale de la CRESS, notamment :

- données régionales ;
- données départementales ;
- données à l'échelle des EPCI ;
- indicateurs économiques et sociaux de l'ESS ;
- publications et ressources associées aux territoires.

La présentation et la consultation des données devront être intégrées à l'expérience globale du site.

5.5. Actualités et événements

Le site devra permettre la publication et la consultation :

- d'actualités ;
- d'événements ;
- de formations ;
- d'appels à projets ;
- de témoignages et portraits ;
- d'informations sur la vie de l'écosystème ESS régional.

5.6. Relation avec les publics

Le site devra intégrer les fonctionnalités nécessaires à la relation avec les visiteurs :

- formulaires de contact ;
- orientation vers les interlocuteurs de la CRESS ;

- accès aux informations relatives à l'adhésion ;
- inscription à la newsletter ;
- liens vers les réseaux sociaux ;
- accès aux plateformes et services externes.

6. Recherche et accès aux contenus

Compte tenu de la diversité des contenus, le futur site devra intégrer une fonctionnalité de recherche permettant aux visiteurs d'identifier efficacement les informations recherchées.

La recherche devra prendre en compte les besoins documentaires, institutionnels et pratiques des différents publics.

7. Exigences techniques et fonctionnelles

7.1. Administration du site

Le site devra disposer d'un système de gestion de contenu (CMS) permettant à l'équipe de la CRESS d'assurer son administration de manière autonome.

Il devra notamment permettre :

- la création, la modification et la suppression des contenus ;
- la gestion des différents types de pages ;
- la gestion des médias et documents ;
- la gestion des utilisateurs et des droits d'accès ;
- la publication différée ;
- la gestion des actualités et événements ;
- la mise à jour des contenus structurés ;
- la gestion des métadonnées SEO.

Le CMS devra être documenté et son utilisation devra faire l'objet d'une formation auprès de l'équipe Communication.

7.2. Compatibilité et responsive design

Le site devra être entièrement responsive et garantir une expérience cohérente sur ordinateurs, tablettes, smartphones.

Il devra être compatible avec les principaux navigateurs utilisés : Chrome, Firefox, Edge et Safari.

7.3. Accessibilité numérique

Le site devra intégrer les exigences du Référentiel général d'amélioration de l'accessibilité (RGAA) dans sa version applicable au moment de la réalisation.

L'agence devra préciser son approche de l'accessibilité et les modalités de vérification de conformité.

7.4. Référencement naturel

Le site devra préserver et développer le référencement naturel de la CRESS.

Les prestations comprendront notamment :

- gestion des balises et métadonnées ;
- structuration sémantique des contenus ;
- gestion des URLs ;
- plan de redirection des anciennes URLs ;
- génération du sitemap ;
- gestion de l'indexation ;
- préservation du patrimoine SEO existant.

7.5. Performance et sécurité

Le site devra répondre aux exigences actuelles en matière de performance, de disponibilité et de sécurité.

Les prestations devront notamment couvrir :

- optimisation des temps de chargement ;
- optimisation des médias ;
- sécurisation du CMS et de ses composants ;
- gestion des sauvegardes ;
- protection contre les attaques et le trafic automatisé malveillant ;
- mise à jour et maintenance des composants ;
- respect du RGPD.

7.6. Mesure d'audience

Le site devra permettre le suivi de sa fréquentation et des usages à l'aide d'un outil de mesure d'audience.

La mise en place devra notamment prendre en compte :

- fréquentation ;
- provenance du trafic ;
- consultation des contenus ;
- parcours utilisateurs ;
- interactions avec les fonctionnalités ;
- événements et conversions.

La qualité des données collectées et la distinction entre trafic humain et trafic automatisé devront être prises en compte.

8. Migration des contenus (option)

Si cela est pertinent : le projet pourra intégrer la reprise d'une partie des contenus du site actuel.

L'agence devra éventuellement présenter une méthodologie de migration prenant en compte :

- les pages institutionnelles ;
- les actualités ;
- les événements ;
- les ressources documentaires ;
- les études et publications ;
- les données territoriales ;
- les contenus structurés ;
- les médias et documents téléchargeables.

La migration devra préserver autant que possible les URLs, les données et le référencement existant.

Un travail de qualification des contenus à reprendre, à actualiser ou à ne pas conserver sera réalisé en collaboration avec la CRESS.

9. Prestations attendues

La prestation devra couvrir l'ensemble du projet, depuis la conception jusqu'à la mise en ligne.

Elle comprendra a minima :

1. **Cadrage du projet**
    - réunion de lancement ;
    - appropriation des besoins ;
    - définition du périmètre fonctionnel.
2. **Conception UX**
    - analyse des besoins ;
    - identification des parcours prioritaires ;
    - proposition d'architecture de l'information ;
    - conception des wireframes ;
    - validation avec la CRESS.
3. **Conception graphique UI**
    - proposition de direction artistique ;
    - maquettes des principales interfaces ;
    - déclinaisons responsive ;
    - validation graphique.
4. **Développement**
    - installation et configuration du CMS ;
    - développement des fonctionnalités ;
    - intégration des contenus ;
    - paramétrage des outils.
5. **Migration (option)**
    - reprise des contenus ;
    - gestion des documents ;
    - redirections ;
    - contrôles de cohérence.
6. **Recette et tests**

    - tests fonctionnels ;
    - tests multi-supports ;
    - vérifications d'accessibilité ;
    - tests de performance ;
    - correction des anomalies.
7. **Mise en ligne**
    - déploiement ;
    - vérification du fonctionnement ;
    - accompagnement à la mise en production.
8. **Formation et documentation**
    - formation de l'équipe Communication ;
    - documentation du CMS ;
    - remise des éléments techniques.

10. Livrables attendus

L'agence devra fournir :

- document de cadrage ;
- architecture de l'information et arborescence validées ;
- cartographie des parcours utilisateurs ;
- wireframes ;
- maquettes graphiques ;
- site développé et fonctionnel ;
- contenus migrés (option) ;
- plan de redirection SEO ;
- résultats des tests et de la recette ;
- un guide d'utilisation intégrant de la documentation technique et utilisateur ;
- accès administrateur et éléments de propriété du site.

Les fichiers sources, codes, licences et droits d'utilisation des éléments développés devront être précisés dans l'offre et tenir compte de la demande d'autonomie du site.

11. Budget, organisation et calendrier du projet

Le projet sera piloté par la responsable Communication de la CRESS Centre-Val de Loire, qui assurera la coordination et la validation des différentes étapes.

L'agence devra proposer un calendrier détaillé démarrant en décembre 2026 comprenant les principales phases, les livrables associés et les temps de validation.

Le calendrier prévisionnel sera précisé en fonction de la proposition retenue et des contraintes de disponibilité des équipes.

Des réunions régulières de suivi seront organisées tout au long du projet.

Enveloppe budgétaire : le budget disponible pour ce projet est de 10 000 € TTC. Les propositions devront s'inscrire dans cette enveloppe budgétaire.

12. Maintenance et accompagnement

L'agence précisera les modalités proposées après la mise en ligne :

- maintenance corrective ;
- maintenance évolutive ;
- mises à jour techniques et de sécurité ;
- sauvegardes ;
- assistance ;
- délais d'intervention ;
- modalités de suivi.

Les coûts de maintenance et les éventuels frais récurrents devront être clairement identifiés et distingués du coût initial du projet.

13. Contenu attendu des réponses des agences

Les candidats devront présenter une offre structurée comprenant :

1. Présentation de l'agence et références de projets comparables.

2. Compréhension des enjeux et des objectifs du projet.
3. Méthodologie de conception UX et UI.
4. Proposition d'organisation et d'architecture fonctionnelle.
5. Présentation de la solution technique et du CMS envisagé.
6. Description des fonctionnalités proposées.
7. Prise en compte du référencement, de l'accessibilité, de la performance et de la sécurité.
8. Organisation de l'équipe projet et identification des interlocuteurs.
9. Planning prévisionnel.
10. Proposition financière détaillée.
11. Coûts récurrents et modalités de maintenance.

Les agences pourront également présenter des options ou variantes, à condition de distinguer clairement celles-ci du périmètre de base.

14. Critères d'appréciation des offres

Les propositions seront examinées au regard des critères suivants :

- Compréhension des enjeux et des besoins de la CRESS.
- Qualité de la méthodologie UX et de la démarche de conception centrée utilisateur.
- Pertinence de la réponse fonctionnelle.
- Qualité de l'approche graphique et ergonomique.
- Robustesse et pérennité de la solution technique.
- Prise en compte de l'accessibilité, du référencement et de la performance.
- Qualité des références et de l'équipe projet.
- Respect du calendrier.
- Coût global du projet et coûts de fonctionnement.

Réponses à envoyer **avant le 14 décembre 2026** à Laure Dubuet-Routier, responsable du pôle Plaidoyer et Sensibilisation et de la communication : l.dubuetroutier@cresscentre.org