



# « Portail des services de la vie quotidienne »

## Développement d'un outil numérique de diffusion de l'information sur les services aux citoyens

– Cahier des charges –

<b>Contexte de la prestation</b> .....	<b>2</b>
<b>Objectifs de la prestation</b> .....	<b>2</b>
<b>Phase n°1 : Socle moteur de recherche – Détail des travaux demandés</b> .....	<b>2</b>
Fonctionnalités attendues .....	3
Suivi de la fréquentation .....	5
Evolutivité .....	5
<b>Phase n°2 : « Portail des services de la vie quotidienne » – Détail des travaux demandés</b> .....	<b>6</b>
Public ciblé .....	6
Evolutivité / Interopérabilité.....	6
Charte graphique .....	6
Référencement .....	7
<b>Maintenance des développements</b> .....	<b>7</b>
<b>Autres informations relatives aux développements</b> .....	<b>7</b>
Hébergement des développements.....	7
Collecte et actualisation des données .....	7
Propriété des développements.....	8
Comité de suivi technique.....	8
Références.....	8
<b>Phasage / Planning prévisionnel</b> .....	<b>8</b>
<b>Critères de sélection du prestataire</b> .....	<b>9</b>
<b>Contacts</b> .....	<b>9</b>
<b>ANNEXES</b> .....	<b>10</b>
Annexe 1 : Base de données actuelle (à titre indicatif) .....	10
Annexe 2 : Exemple indicatif de fiche simple (à définir lors du projet) .....	11
Annexe 3 : Exemple indicatif de fiche détaillée (à définir lors du projet).....	12



## Contexte de la prestation

Au fil des années, au gré de ses travaux et des besoins exprimés par ses partenaires, [l'Observatoire de l'Économie et des Territoires](#) a engrangé de très **nombreuses données et informations permettant notamment de qualifier l'offre des services proposés à la population locale**.

Ces informations, qui alimentent les bases de données de l'Observatoire, sont parfois valorisées a minima dans certaines applications développées en interne. Elles sont cependant très partielles, ne couvrant souvent qu'une partie du territoire départemental, pour certaines thématiques seulement ; les interfaces ne répondent pas aux attentes et besoins actuels de ceux qui orientent et informent les publics.

Les applications ou sites web identifiés par ailleurs n'offrent également qu'une information partielle.

Or le besoin reste important, très prégnant, exprimé par de nombreux services ou interlocuteurs des citoyens qui peinent à retrouver la bonne et juste information dans la jungle des dispositifs et des acteurs locaux.

## Objectifs de la prestation

Développer le « **socle moteur de recherche** » du Portail (phase n°1) permettant d'interroger selon plusieurs critères une base de données en ligne d'établissements mise à jour à intervalles réguliers par l'Observatoire de l'Économie et des Territoires.

Développer l'outil « **Portail des services de la vie quotidienne** » (phase n°2) sur la base de ce socle, avec une interface et un design prédéfinis, **permettant de rechercher, consulter et localiser les principaux services publics de la vie quotidienne**, en complément d'éventuels outils ou initiatives déjà mis en place.

## Phase n°1 : Socle moteur de recherche – Détail des travaux demandés

Le développement réalisé sera conçu comme un **module web autonome ayant vocation à être intégré, pour tout ou partie, dans les sites web institutionnels** des partenaires qui le souhaiteront. En particulier, il sera accessible à tout public depuis la plate-forme [www.pilote41.fr](http://www.pilote41.fr) administrée par l'Observatoire.

La consultation de l'outil devra pouvoir se faire depuis un smartphone, une tablette ou un ordinateur avec des fonctionnalités spécifiques en fonction des supports. Il ne s'agit pas de développer une application spécifique Android ou iOS mais de rester sur une version de base site web responsive design avec un développement sous la forme d'une progressive WebApp.

Le développement devra être **adapté aux attentes d'aujourd'hui** : simple, rapide, très visuel, ergonomique, intuitif et attractif. Il sera donc facile d'accès et d'utilisation.



## Fonctionnalités attendues

Le moteur de recherche interrogera la base de données des établissements de l'Observatoire selon plusieurs critères. Ces recherches multicritères pourront se faire sur la table principale des établissements, sur les filières thématiques ou sur des tables jointes contenant des informations spécifiques à certaines filières ou thématiques. (Cf. Annexe 1).

La base principale des établissements est une base MySQL. Certaines thématiques interrogeront une base PostgreSQL avec des filtres simples (principalement géographiques). Cette dernière base est également interrogeable via une API REST.

L'Observatoire effectue une actualisation régulière des données par le biais d'une importation directement dans les bases via phpMyAdmin pour la base MySQL ou par le biais de notre portail ArcGIS Entreprise pour les bases PostgreSQL. Le développement d'un Back-office pour l'actualisation des données n'est pas demandé.

La structure actuelle de la base de données pourra évoluer selon les préconisations du prestataire afin d'améliorer la fluidité et la rapidité de navigation.

## Recherche multicritères

L'utilisateur pourra rechercher les établissements selon **plusieurs entrées qui pourront être combinées entre elles** :

- **Recherche par filières, thématiques, domaines.** Chaque établissement peut être rattaché à une ou plusieurs rubriques.
- **Recherche par type de public** (enfants, jeunes, personnes âgées, ...) **et/ou par situation** (demandeurs d'emploi, jeunes en recherche de solutions d'insertion, etc.)
- **Recherche géographique**
  - o par **entité administrative** (communes, communautés de communes ou d'agglomération, arrondissements, ...)
  - o en fonction de **l'emprise géographique** (zoom) de la carte et/ou de la **localisation** de l'utilisateur
  - o par **territoire de compétence** pour certaines filières ou thématiques.
- **Recherche libre**
  - o La recherche libre ne se contentera pas de rechercher des mots exacts ou des mots-clés dans les descriptifs des enregistrements stockés dans la base de données. Le prestataire proposera une solution technique (basée idéalement sur une technologie d'Intelligence Artificielle) permettant d'enrichir la base lexicale du moteur de recherche **et d'automatiser le rubriquage des établissements et des services.**

### Cas particuliers

- Pour certaines filières ou thématiques, les résultats sont liés à un territoire de compétence (exemple : les agences Pôle emploi dépendent de la commune de résidence du demandeur).
- Pour certaines filières, les structures « tête de réseau » doivent apparaître systématiquement, quel que soit le territoire de recherche (exemple : la Maison départementale des personnes handicapées – MDPH, localisée à Blois, ou encore l'ADIL).



La sélection de la thématique s'effectuera via des **pictogrammes** proposés par le prestataire.

### Affichage des résultats

Il se fera **sous forme de liste et de cartographie dynamique**.

A partir du résultat de la recherche, l'outil permettra pour chaque établissement l'affichage d'une **fiche d'information** sous un format **simple** (info-bulle – Cf. exemples en Annexe 2) et sous un format **détaillé** (Cf. exemples en Annexe 3) contenant notamment :

- Plusieurs rubriques ou modules (variables selon le type d'établissement) permettant de décrire la structure et ses services
- Numéro de téléphone (lisible et cliquable pour lancer l'appel en mode smartphone et tablette)
- Site web (cliquable)
- Adresse mail (cliquable permettant d'ouvrir la messagerie par défaut)
- Logo de la structure (renseigné dans la base)
- Intégration du calculateur d'itinéraires en transport en commun « jvmalin » (<http://www.jvmalin.fr>)
- Intégration d'un lien « y aller » de recherche d'itinéraire (basé sur Google Maps)

**Cas particulier** : dans le cas des établissements qui regroupent des permanences ou services proposés par d'autres structures, un lien dynamique sera fait vers les fiches de ces structures.

L'outil affichera les « **Numéros utiles** » en lien avec la thématique concernée par la recherche. Chaque fois que nécessaire, l'application orientera les utilisateurs vers les plateformes existantes, les guichets uniques ou non, les sites et numéros utiles.

A tout moment il sera possible d'**affiner les résultats** : en sélectionnant un ou plusieurs publics, en sélectionnant une ou plusieurs situations, en filtrant selon le territoire (recherche géographique) ou par entité administrative... .

### Autres fonctions

- Option **d'impression** et de **partage** via les réseaux sociaux ou par mail
  - du résultat de la recherche
  - de la fiche détaillée de l'établissement sélectionné
- **Export des résultats** de la recherche
  - Uniquement les informations principales : nom, type, adresse, téléphone, mail, site web
  - Format csv et/ou xls
- **Cartographie dynamique** :
  - Affichage des établissements filtrés sur le résultat de la recherche en cours
  - Ajout de couches « informatives » (par exemple : transports en commun, territoires de communautés de communes ou d'agglomération, etc.) autant que possible à partir de flux provenant de la plate-forme WebSIG (ArcGIS) de l'Observatoire via les protocoles WFS/WMS ou REST. L'utilisateur peut activer/masquer les couches lors de la navigation.
- **Formulaire** pour signaler une **modification** sur la fiche
- **Formulaire de demande d'informations complémentaires**



- Page statique « Aide / En savoir plus » de présentation de l'outil et des partenariats (logos)

Par ailleurs, le prestataire proposera une solution technique afin de détecter, selon un rythme régulier ou au fil de l'eau, les **liens morts** éventuels dans les URLs présentes dans les fiches descriptives des services de l'application.

### Suivi de la fréquentation

Le prestataire proposera un outil d'analyse de la fréquentation du site et de ses différentes pages qui pourra s'appuyer sur une solution du marché (Google Analytics, Matomo Analytics, ...). Il assurera l'intégration de cet outil ainsi qu'un accompagnement pour le paramétrage et l'installation de cet outil et des rapports de suivi.

### Accessibilité / Ergonomie

L'outil sera adapté à la consultation des personnes en situation de handicap.

Le chargement des résultats sera rapide, y compris pour le volet cartographique. Un **chatbot** sera intégré à la plateforme en vue de faciliter l'utilisation de l'outil.

Si cela s'avère souhaitable, des accès professionnels pourront être réservés pour certaines informations nécessitant une diffusion restreinte.

### Evolutivité

Le **moteur de recherche socle devra être duplicable** pour d'éventuelles initiatives futures de valorisation complémentaire permettant d'interroger selon plusieurs critères la base de données afférente développée par l'Observatoire.

**Le développement réalisé devra donc être conçu dès le départ pour être modulable, évolutif, adaptable et paramétrable pour de nouvelles thématiques ou problématiques, des usages futurs.**



## Phase n°2 : « Portail des services de la vie quotidienne » – Détail des travaux demandés

**Le produit final répond aux impératifs de faciliter l'accès des citoyens aux services publics et l'orientation de ceux-ci par les socio-professionnels susceptibles de les informer ou de les conseiller.**

L'outil développé s'appuiera intégralement sur le socle technique développé en phase 1 afin de présenter les organismes et institutions offrant des services publics, leur activité et les publics concernés sous forme de **fiches pratiques synthétiques**.

Il devrait compter **plus de 600 établissements**, répartis sur une **vingtaine de thématiques** (droits, emploi, logement, santé, handicap, etc.), elles-mêmes déclinées en plus de **150 rubriques**. La liste des thématiques doit pouvoir évoluer de façon dynamique (ajout ou suppression de thématiques et rubriques en fonction des informations de la Base).

### Public ciblé

1. **Services et professionnels** interlocuteurs des citoyens : secrétaires de mairie, professionnels de santé et paramédicaux, services des collectivités, travailleurs sociaux et scolaires, acteurs de la formation, bailleurs sociaux, bénévoles des associations, etc.
2. Les **citoyens** eux-mêmes

### Evolutivité / Interopérabilité

Cet outil numérique est développé dans le cadre d'une démarche multi-partenaire (Conseil départemental de Loir-et-Cher, région Centre-Val de Loire, acteurs locaux).

Il est développé dans un premier temps à l'échelle du département du Loir-et-Cher mais il a vocation par la suite à être étendu à un périmètre plus large, en fonction de la volonté des acteurs sur les territoires concernés.

**Le développement réalisé devra donc être conçu dès le départ pour permettre et faciliter cette extension future potentielle.**

Le développement permettra également une **insertion partielle** (vers une ou plusieurs rubrique(s), une ou plusieurs thématique(s), un établissement) du Portail **dans les sites de nos partenaires**. Cela pourra se faire en ayant recours à des URL paramétrées par exemple (pour les cas simples) ou en permettant l'intégration d'une partie filtrée de l'outil (filtrage du contenu, filtrage des fonctionnalités, personnalisation du rendu).

### Charte graphique

L'outil devra être intuitif, ergonomique, moderne. Le prestataire proposera pour validation une charte graphique à l'Observatoire et à ses partenaires puis la mettra en place.



## Référencement

Le prestataire fera une proposition pour optimiser le référencement naturel du portail. Il faudra que le site apparaisse dans les premiers résultats des principaux moteurs au moment de son lancement officiel.

## Maintenance des développements

- Maintenance corrective : correction de dysfonctionnements et bugs techniques.
- Maintenance évolutive : ajustements, améliorations à apporter, par exemple en termes d'expérience utilisateur (UX).

Le prestataire précisera la durée et les modalités (conditions, solutions apportées, etc.) de la **maintenance corrective** à compter de la recette définitive de l'outil livré, ainsi que les détails de son offre d'**assistance et de maintenance évolutive** (préciser le volume horaire) au-delà de la période de maintenance corrective.

## Autres informations relatives aux développements

### Hébergement des développements

Ils seront hébergés sur le **serveur de l'Observatoire** dont les spécifications techniques (version de PHP, type et version de la base de données, etc.) pourront être adaptées au démarrage du projet.

### Collecte et actualisation des données

Une partie importante des informations contenues dans cet outil numérique sont déjà collectées, à la faveur des travaux effectués par l'Observatoire, voire en cours de mise à jour pour une partie d'entre elles. Certaines données seront homogénéisées (notamment afin de garantir la pertinence des rubriques associées à chaque structure) voire adaptées par l'Observatoire en fonction des nécessités liées aux développements.

En parallèle du développement de l'outil, des protocoles méthodologiques seront mis en place par l'Observatoire avec les partenaires impliqués et/ou les fournisseurs de données afin d'assurer l'actualisation de ces données voire afin d'ajuster les contenus (évolution des informations, retrait et/ou ajout de structures, dispositifs, plates-formes...).

**La construction de l'outil devra lui permettre de s'adapter facilement à la mise à jour et à l'évolution des contenus.**



## Propriété des développements

Le règlement du solde du prix, après recettage définitif du développement du Portail par l'Observatoire de l'Économie et des Territoires, **emportera cession à son profit de l'intégralité des droits de Propriété Intellectuelle** sur les développements (codes source) et les éléments de créations graphiques réalisés par le prestataire dans le but de permettre une reprise et une évolution des outils développés par un tiers et pour le compte de l'Observatoire, pour la France et pour toute la durée de protection au titre du droit d'auteur.

## Comité de suivi technique

Un comité technique sera mis en place pour définir les grands axes du projet et suivre les principales étapes de sa réalisation. Il associera a minima un représentant du Conseil régional Centre-Val de Loire, du Conseil départemental de Loir-et-Cher et de l'Observatoire.

## Références

La liste ci-dessous présente quelques exemples de sites dont les principes sont à l'origine du projet actuel ou ayant des fonctionnalités proches de nos besoins :

- **Guide des solidarités** Agglopolys : <https://www.pilote41.fr/social-et-sante/guide-des-solidarites>
- **Adele41** : <https://adele41.fr>
- **Solidarités Lille** : <https://solidarites.lille.fr/>

## Phasage / Planning prévisionnel

Le prestataire proposera le phasage qui lui semblera répondre au mieux aux besoins exprimés par l'Observatoire. Plusieurs revues de projet devront être programmées.

Lors de la phase de recettage, le prestataire devra livrer une **documentation de projet** contenant a minima :

- Une documentation des principaux éléments et du fonctionnement,
- Une méthodologie des principes de déploiement de nouvelles thématiques et rubriques.

A l'issue de la recette définitive des développements par l'Observatoire, le prestataire livrera :

- La totalité des **fichiers sources** du socle moteur et du Portail, **dûment commentés** afin de permettre leur reprise par un tiers.

Le prestataire est autorisé à confier certains travaux à des sous-traitants ou à des partenaires. Dans ce cas, les noms et coordonnées de ces partenaires devront être mentionnés dans la proposition du prestataire.





<b>Date limite de remise des offres</b>	<b>mercredi 12 avril 2023 (minuit)</b>
Date limite de sélection <b>et de notification</b> du prestataire	<b>19 avril 2023</b>
Livraison de la phase 1	Fin <b>septembre 2023</b>
Livraison de la phase 2	Fin <b>décembre 2023</b>
<b>Recette des développements et début de la maintenance corrective</b>	Fin <b>janvier 2024</b>

## Critères de sélection du prestataire

- **Délais (20 %) :** Les échéances ci-dessus sont indicatives. Le prestataire proposera le calendrier qui lui semble optimal selon les difficultés techniques prévisibles et selon son propre plan de charge. Sur ce critère des délais, la note du prestataire bénéficiera d'un bonus ou d'un malus en fonction de l'écart par rapport aux échéances indicatives du cahier des charges ;

- **Prix (30 %) ;**

- **Compétences et références** du prestataire dans les domaines d'intervention (20 %) ;

- **Qualité technique** de la proposition (30 %) dont :

- capacité du développement livré à permettre le déploiement aisé de futurs nouveaux outils sur le même socle,
- évolutivité des outils développés, ajout de nouvelles fonctions
- nature et qualité de l'API cartographique utilisée

*Le choix sera porté sur l'offre la mieux-disante.*

## Contacts

Des renseignements techniques peuvent être obtenus auprès de :

- Christophe LEFERT, directeur-adjoint ([c.lefert@observatoire41.com](mailto:c.lefert@observatoire41.com) – 02.54.42.94.42),
- Fabrice ROBILLARD, responsable développement et systèmes informatiques ([f.robillard@observatoire41.com](mailto:f.robillard@observatoire41.com) – 02.54.45.65.26),
- Nathalie CARL, directrice-adjointe en charge des études ([n.carl@observatoire41.com](mailto:n.carl@observatoire41.com) – 02.54.42.63.64).

L'offre est à transmettre à ces mêmes adresses de messagerie.



## ANNEXES

### Annexe 1 : Base de données actuelle (à titre indicatif)

- Structure actuelle de la base de données (MCD) - Extrait

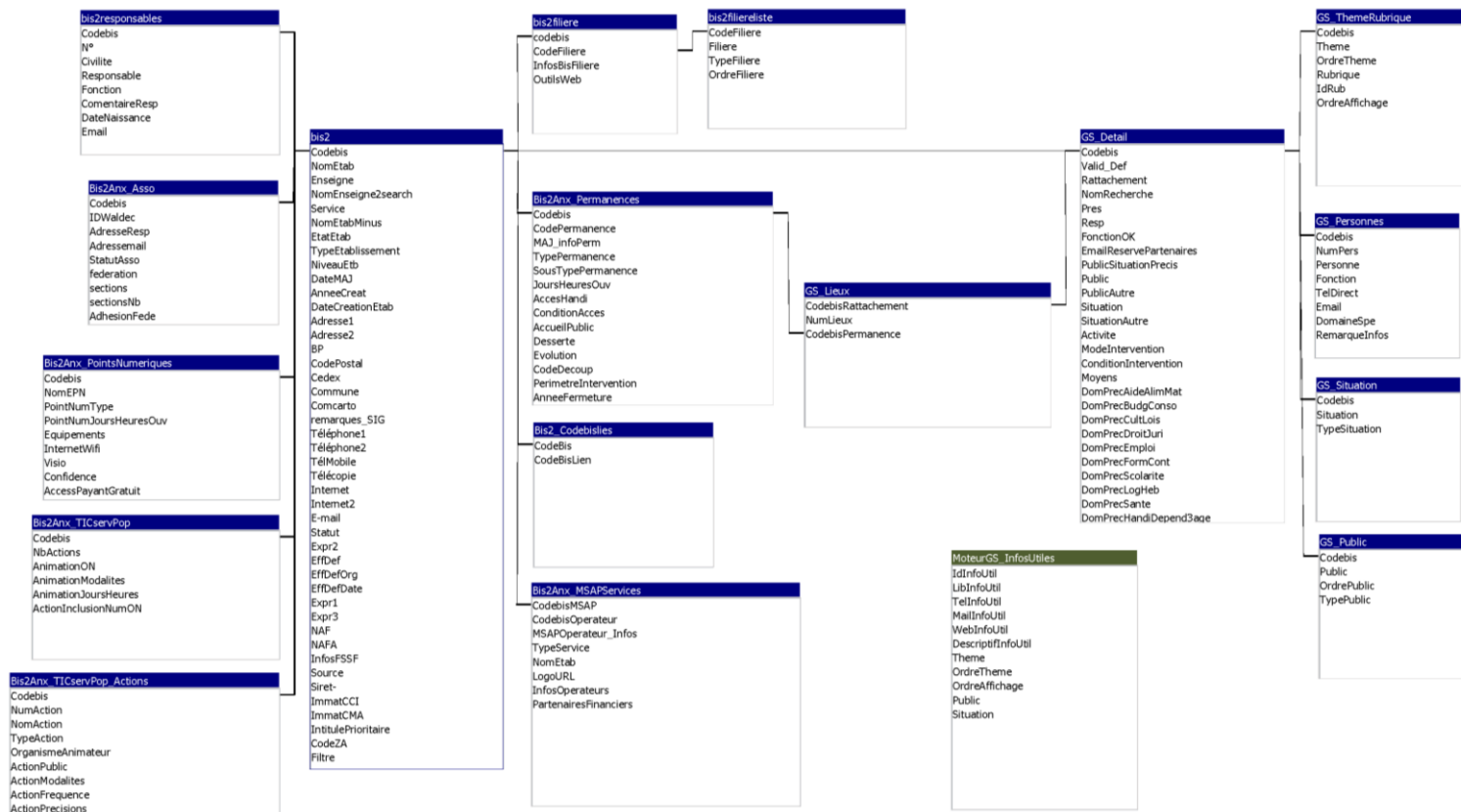


Table	Lignes	Taille
bis2	49 665	34,6 Mio
Bis2Anx_Asso	9 669	724,3 kio
Bis2Anx_MSAPServices	230	160 kio
Bis2Anx_Permanences	1 912	249,9 kio
Bis2Anx_PointsNumeriques	273	96 kio
Bis2Anx_TICservPop	75	16 kio
Bis2Anx_TICservPop_Actions	99	80 kio
bis2filere	147 940	6,8 Mio
bis2filereliste	57	4,8 kio
bis2responsables	41 717	4,2 Mio
Bis2_Codebislies	25 971	1,5 Mio



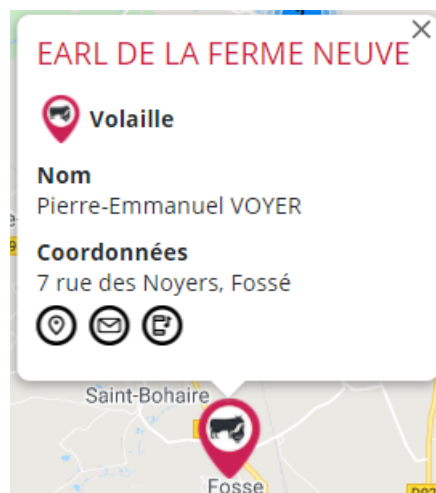
GS_Detail	701	957,8 kio
GS_InfosUtiles	282	261 kio
GS_Lieux	993	13,6 kio
GS_Personnes	591	510 kio
GS_Public	632	71,6 kio
GS_Situation	1 331	241,5 kio
GS_ThemeRubrique	6 185	585,3 kio
VueRqArr	Vue	-
VueRqCan	Vue	-
VueRqCC	Vue	-
VueRqCom	Vue	-
VueRqPays	Vue	-

## Annexe 2 : Exemple indicatif de fiche simple (à définir lors du projet)

### ADIL 41 - Blois

Cité Administrative  
34 avenue Maunoury  
Porte C  
41000 BLOIS  
Téléphone : 02 54 42 10 00

[Fiche détaillée](#)





## Annexe 3 : Exemple indicatif de fiche détaillée (à définir lors du projet)

PILOTE 41 | LA PLATEFORME DE  
L'INFORMATION TERRITORIALE

### Adele41 pour Accompagner vos Démarches En Ligne

En partenariat avec le Conseil départemental de Loir-et-Cher et la Préfecture de Loir-et-Cher



[Nous signaler une modification sur la fiche](#)

(Dernière mise à jour : 05/2023)



### ADIL de Loir-et-Cher



Cité Administrative  
34 avenue Maunoury  
Porte C  
41000 BLOIS  
Téléphone : 02 54 42 10 00  
Télécopie : 02 54 42 13 00  
[adileie41@wanadoo.fr](mailto:adileie41@wanadoo.fr)  
[www.adil41.org](http://www.adil41.org)

#### Horaires :

Sur Rdv : lundi au jeudi 9h - 12h30 / 13h45 - 17h30.

(fermeture au public le mardi matin), vendredi de 9h - 12h30 et / 13h45 - 17h.

Condition d'accès : stationnement extérieur

Desserte : Azalys : arrêt Centre Administratif, lignes B, C, E, F, G, Résago.

### Activité et Public

Public Tout public

#### Activité

Informier gratuitement tout public en matière de logement, notamment les usagers sur leurs droits et obligations, sur les solutions de logement qui leur sont adaptées (conditions d'accès au parc locatif, aspects juridiques et financiers de leur projet d'accession à la propriété), à l'exclusion de tout acte administratif, contentieux ou commercial. Conseil neutre, gratuit et indépendant du public et de ses partenaires en matière d'habitat. Être le relais des politiques nationales et locales mises en place dans le domaine du logement ou d'habitat.

#### Mode d'intervention

Réception du public (particulier ou professionnel) : délivrance d'un conseil personnalisé à l'occasion d'un entretien individuel.

- sur RDV ou visite, à notre agence de Blois ou à l'occasion de l'une de nos 6 permanences décentralisées (Vendôme, Romorantin, Lamotte, Salbris, Selles-sur-Cher)

- par téléphone au 02 54 42 10 00

- par courrier et courriel : [adileie41@wanadoo.fr](mailto:adileie41@wanadoo.fr)

Conditions préalables : Accueil prioritaire sur nos permanences sur RDV pris au 02 54 42 10 00.

### Autres lieux d'accueil du public

#### ADIL Agence Départementale d'Information sur Le Logement

Point d'accès au droit  
2 bis Place du Château  
41200 ROMORANTIN-LANTHENAY  
Téléphone : 02 54 42 10 00  
[adileie41@wanadoo.fr](mailto:adileie41@wanadoo.fr)

Sur Rdv : les 2 premiers jeudis 13h30 - 16h30.



#### ADIL Agence Départementale d'Information sur Le Logement

Maison de l'emploi  
9, place Charles de Gaulle  
41130 SELLES-SUR-CHER  
Téléphone : 02 54 42 10 00  
[adileie41@wanadoo.fr](mailto:adileie41@wanadoo.fr)

Information logement sur Rdv : 1er mercredi 9h30 - 12h15. Conseil en énergie sur Rdv : contacter l'Adil (02 54 42 10 00) ou consulter l'agenda mensuel sur le site.