



Wudo

Modèle de cahier des charges pour un dispositif communautaire professionnel global

Conseil Stratégique

Formation

Plateforme communautaire numérique

Accompagnement à l'animation et au pilotage

Mentorat

Comment utiliser ce document ?

Ce document doit vous aider à rédiger votre cahier des charges pour acquérir un dispositif communautaire global. Nous recommandons fortement de l'utiliser tel quel mais il peut être découpé par type d'offre à votre convenance.

Toutes les parties surlignées en jaune sont à compéter ou à modifier

Vous pouvez bien évidemment modifier / supprimer les autres parties du document

Sommaire

Sommaire	1
Présentation du Client	2
Objet du marché	2
Contexte – Description de l’existant	2
Présentation du contexte	2
Les membres de la communauté et leur nombre :	3
Description des besoins - Conseil en stratégie communautaire	3
Description des besoins - Formation en animation communautaire	3
Objectif de la formation	3
Contenu de la formation	3
Modalités de la formation	3
Méthodes pédagogiques	4
Évaluation des acquis	4
Description des besoins - Plateforme communautaire numérique	4
Présentation globale du besoin	4
Charte graphique et langues	4
Utilisation multi devices	4
Principales fonctionnalités attendues de la plateforme communautaire	4
Hiérarchisation et gestion des droits d’accès	6
Formation et accompagnement au déploiement de la plateforme communautaire	7
Hébergement, disponibilité du service, support, assistance et maintenance	7
Service d’assistance pour les administrateurs	8
Mises à jour, sauvegardes et continuité de service	8
Description des besoins - Accompagnement à l’animation et au pilotage	9
Description des besoins - Mentorat	9
Gestion de projet du dispositif communautaire	10
Interlocuteurs chez le client	10
Interlocuteurs chez le prestataire	10
Réunion de lancement	10
Calendrier d’exécution prévisionnel	10
Durée d’engagement	11
Profil & critères de choix du prestataire	11
Modalités de réponse	12
Date limite de réponse	12

Présentation du Client

A COMPLETER

Présentation du client (pistes de présentation, liste non exhaustive) :

nature de la structure

histoire

contexte global

feuille de route de l'année

Objet du marché

Le **CLIENT** souhaite mettre en place un dispositif communautaire complet pour renforcer les mises en relation et les interactions au sein de ses réseaux. **A COMPLETER EN INDIQUANT LA FINALITE RECHERCHEE DE CE DISPOSITIF**

Ce dispositif devra comprendre obligatoirement les éléments suivants :

- Une prestation de conseil en stratégie communautaire
- Une prestation de formation à l'animation communautaire
- Une plateforme communautaire numérique à destination des membres de sa communauté (préciser si besoin la nature des membres) afin de faciliter les mises en relation, les échanges pour renforcer la coopération au sein des réseaux de la communauté.
- Une prestation d'accompagnement à l'animation et au pilotage du dispositif communautaire
- Une prestation de mentorat pour soutenir le ou les animateurs de communauté

En travaillant une approche globale, le **CLIENT** souhaite maximiser les chances de réussite de son projet communautaire.

Contexte – Description de l'existant

Présentation du contexte

En quoi il s'inscrit dans la feuille de route du CLIENT

Ses objectifs / finalité

Afin de fédérer l'ensemble de ses acteurs, il apparaît nécessaire de :

- Solidifier les relations, fluidifier les échanges et devenir un véritable réseau professionnel entre les acteurs de la communauté à travers une stratégie et une méthodologie d'animation innovante
- Créer une plateforme dédiée à l'animation communautaire, pour outiller les communautés, véritable moyen supplémentaire pour aider le/la/les animateur(s) de communauté dans leur mission.

Ce dispositif communautaire permettra de :

- Recruter et de fidéliser des membres de la communauté
- Mettre en relation les membres
- Valoriser les actions de la communauté

Les membres de la communauté et leur nombre :

Présentation générique de la ou des communautés concerné(es) par le projet (raison d'être, volume de membres, nature des membres, périmètre géographique, etc...)

L'objectif est donc de disposer d'un accompagnement global pour développer et animer les réseaux communautaires de **CLIENT**.

Description des besoins - Conseil en stratégie communautaire

Le prestataire aura pour mission de :

- **Réaliser un audit de l'existant.** Livrable attendu : cartographie des communautés & rapport d'audit
- **Définir la stratégie communautaire** en lien avec les objectifs business de l'entreprise. Livrable attendu : rapport écrit présentant le plan stratégique.
- **Élaborer un plan d'actions communautaires** précis incluant les éléments ci-dessous. Livrable attendu : rapport écrit présentant le plan d'actions communautaires.

Le prestataire est libre dans la méthodologie à mettre en œuvre pour répondre à ce besoin. La qualité de la présentation, de la méthodologie, de l'expérience et des consultants sera déterminante dans le choix de celui-ci.

Description des besoins - Formation en animation communautaire

Objectif de la formation

Le **CLIENT** souhaite développer les compétences de ses équipes en matière d'animation communautaire. Il recherche un prestataire capable de proposer une formation adaptée aux besoins de ses collaborateurs (**PRECISER LE NOMBRE DE PERSONNE ET LEURS FONCTIONS**)

Contenu de la formation

La formation devra aborder les thématiques suivantes :

- Les fondamentaux de l'animation communautaire ;
- Les techniques de création et d'animation de communautés
- L'utilisation des outils numériques pour l'animation communautaire ;
- L'évaluation des actions d'animation communautaire.

Modalités de la formation

La formation pourra se dérouler à distance ou en présentiel.

Méthodes pédagogiques

La formation sera dispensée par des formateurs expérimentés et s'appuiera sur des méthodes pédagogiques variées :

- Apports théoriques ;
- Exercices pratiques ;
- Simulations ;
- Etudes de cas.

Évaluation des acquis

Les acquis des participants seront évalués à l'aide d'un questionnaire et d'une mise en situation. La qualité de la présentation, de la méthodologie, de l'expérience et des consultants sera déterminante dans le choix de celui-ci.

Description des besoins - Plateforme communautaire numérique

Présentation globale du besoin

Le **CLIENT** souhaite s'équiper d'une plateforme communautaire numérique pour l'aider dans l'animation de son réseau :

- Structuration des communautés
- Amélioration de la communication et de la collaboration
- Renforcement de la visibilité et de l'attractivité du réseau
- Développement de l'intelligence collective
- Accroissement de l'efficacité et de l'impact des animateurs ET des membres du réseau
- Mesure de l'impact du réseau

Charte graphique et langues

La charte graphique du **CLIENT** devra s'appliquer à la plateforme communautaire dans son ensemble. Chaque communauté devra pouvoir retranscrire des informations et les personnaliser sur son espace. La plateforme devra être utilisée en langue française. (**A COMPLETER SI BESOIN**)

Utilisation multi devices

La plateforme doit être accessible sur l'ensemble des écrans disponibles : PC, Tablette, smartphone, avec la même identification et la capacité d'utiliser les fonctionnalités. Des ajustements fonctionnels selon la taille des écrans / devices peuvent être envisagés si et seulement si ces derniers contribuent à améliorer l'expérience utilisateur.

Principales fonctionnalités attendues de la plateforme communautaire

Un espace d'échanges pour les animateurs et pour les membres

Afin d'échanger plus facilement, la plateforme doit être équipée :

- D'un canal pour informer sa propre communauté ;
- Des échanges/fils de discussions organisés par thème ;

- Créer des publications, il sera possible d'insérer des liens, des textes, des émoticônes, des images et mentionner les autres membres pour les notifier ;
- La plateforme doit mettre en avant les interactions entre membres.

Structuration et organisation des communautés

La plateforme permettra de structurer la communauté et l'ensemble de ces réseaux. Elle devra ainsi présenter plusieurs espaces et outils utiles à différents publics pour réussir le développement de la communauté :

- Groupements communautaires : générés automatiquement à la création de la communauté. Un membre de la communauté est automatiquement rattaché.
- Groupements additionnels : créateur = administrateur communautaire. Gestion des membres manuelle avec l'ajout/la suppression des membres et leur statut.
- Groupements par projet : porteur du projet = administrateur. Synchronisation automatique des membres avec les participants du projet.

La plateforme devra également permettre la création d'espaces communautaires privés, notamment :

- Un espace « Projet » : appels à projet, projets/événements ;
- Un espace « Réseau » : pour publier, liker, commenter et partager des publications ;
- Un espace « Club » : il y aura la possibilité de créer une communauté privée dont les membres seront pilotes.

Dans l'idéal, la plateforme permettra de faciliter des échanges avec d'autres communautés professionnelles avec qui les équipes du **CLIENT** et/ou les membres de la communauté du **CLIENT** souhaiteront coopérer.

Un annuaire communautaire

Un espace utile pour les usagers qui souhaitent se renseigner sur les services et les professionnels présents dans leurs communautés.

Cet annuaire devra être autogéré. Chaque nouvelle inscription devra générer une nouvelle entrée dans cet annuaire.

L'actualité des communautés :

La plateforme devra permettre de faire remonter l'actualité des groupes directement sur la page d'accueil de celle-ci. Cette option est facultative.

Gestion des événements & rituels des communautés :

Chaque groupe pourra se créer ses propres événements privés et les faire remonter dans une rubrique «Événements ».

Notification de mise à jour des informations personnelles

Chaque année (première quinzaine d'octobre, date paramétrable) tous les utilisateurs de la plateforme devront recevoir un courrier électronique leur proposant de mettre à jour leurs informations personnelles. Lorsqu'ils se connecteront sur la plateforme, une infobulle de notification leur rappellera cette demande de mise à jour.

Suivi statistique

Un tableau de bord devra permettre au super administrateur de quantifier l'utilisation de la plateforme communautaire : nombre de connexions, nombre de membres, nombre d'interactions, nombres de membres actifs, etc...

Hiérarchisation et gestion des droits d'accès

La plateforme doit disposer d'une architecture organisationnelle. Les administrateurs devront disposer d'un centre de gestion de la plateforme, en dessous des administrateurs le ou les groupes par composantes.

Son organisation pourra être découpée en plusieurs catégories d'utilisateurs : les administrateurs, les administrateurs fonctionnels, les administrateurs de groupes, les membres, etc.

Administrateur :

- Être les premiers utilisateurs : se connecter régulièrement, alimenter en contenu, utiliser la plateforme pour son usage professionnel ;
- Faire connaître la communauté : utiliser chaque occasion pour promouvoir la plateforme comme les événements, les réunions, les rencontres, communiquer sur les réseaux sociaux ;
- Maîtriser la plateforme : identifier les opportunités (création d'un club, dépôt d'un projet) et être à l'aise avec les différentes fonctionnalités ;
- Animer la communauté en la personnalisant : mettre en place des éléments selon l'identité et les besoins de la communauté ;
- Désigner des administrateurs fonctionnels et des administrateurs de groupe en relation avec les composantes et les accompagner dans l'animation de la communauté pour apporter du dynamisme et créer des liens entre les membres ;
- Équilibrer les forces : Ne pas sous-représenter certaines composantes, et ne pas les surreprésenter non plus : met en place des procédures afin d'harmoniser les pratiques entre communauté ;
- Définit des droits d'accès pour l'ensemble des acteurs en collaboration avec les composantes ; accède à l'ensemble des données de la plateforme ;
- Ajoute/modifie/supprime le contenu de la plateforme : rajoute/modifie du texte ou un champ sur un document déjà publié, préparation des contenus en amont de l'ouverture d'une communauté pour accueillir les membres ;
- Innover au sein des communautés, des réseaux et des organisations : pour développer les interactions, mobiliser les compétences et les ressources, il est important d'adresser un maximum de membres ;
- Diversifier les compétences : répondre à un maximum de besoin, étendre ses connaissances ;
- Toujours rechercher à étendre sa communauté : apporter de la nouveauté régulièrement, ne pas être figé sur le nombre de membres ; .
- Exploite les données statistiques

Administrateur fonctionnel :

- Coordonne/anime la plateforme avec l'accord de l'administrateur ;
- Rajoute/modifie du texte ou un champ sur un document déjà paramétré avec l'accord de l'administrateur ;
- Exploite les données statistiques avec l'accord de l'administrateur.
- Administrateur de groupes (club projet) :
- Organise les missions des gestionnaires au sein des composantes métiers et/ou formation par mention ou parcours et définition de leurs droits ;
- Définit les droits des administrateurs de groupes avec l'accord de l'administrateur ;
- Rajoute/modifie du texte ou un champ sur un document déjà paramétré avec l'accord de l'administrateur ;

Membres :

Les membres peuvent

- Échanger,
- Partager des documents, des informations, auprès des différentes communautés et sous-communautés d'appartenance
- Demander des mises en relation au sein des différentes communautés et sous-communautés d'appartenance
- Proposer ses services (savoir-faire, connaissances, compétences, ...) en répondant aux besoins exprimés par les membres de ces différentes communautés et sous-communautés d'appartenance
- Créer et partager leurs événements au reste des membres des différentes communautés et sous-communautés d'appartenance
- Demander et rejoindre des événements organisés par les différentes communautés et sous-communautés d'appartenance
- Modifier leurs données personnelles.

Formation et accompagnement au déploiement de la plateforme communautaire

Le prestataire prend en charge la formation des administrateurs de la plateforme communautaire (PRECISER LE NOMBRE DE PERSONNES).

Le prestataire prévoit un dispositif d'accompagnement au démarrage permettant de répondre aux questions du CLIENT en prévision du début des activités opérationnelles.

Livrables en sortie attendus de la part du prestataire :

- Supports de formation pour les administrateurs ;
- Guide utilisateur pour les administrateurs.

Hébergement, disponibilité du service, support, assistance et maintenance

Hébergement

Dans le cas du prestataire, celui-ci s'engage à mettre la solution à disposition du CLIENT et des utilisateurs l'outil aux seules fins d'un usage professionnel et sous réserve de toute autre restriction d'utilisation pouvant être mentionnée au présent marché public.

Les dispositions sur la protection de données personnelles (loi Informatique et Libertés et Règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016) sont pleinement applicables pour ce marché : il est donc demandé au prestataire l'hébergement des données sur le territoire français ou, à défaut, en Union européenne (dans les pays partenaires). Le choix de l'hébergeur doit permettre de garantir le CLIENT contre toute violation de données à l'initiative d'une autorité judiciaire étrangère.

Le prestataire s'engage à proposer au cours du présent marché un hébergement conforme aux textes réglementaires cités supra.

Le prestataire renseignera le CLIENT quant au choix d'hébergement, il avertira le CLIENT de tout changement d'hébergeur.

Disponibilité du service et maintenance

Le prestataire, solidairement de l'hébergeur, garantit une disponibilité de 99,75% (Tiers II) du service.

Ce taux s'apprécie sur une durée civile annuelle de mise à disposition.

Le prestataire s'engage à proposer des maintenances préventives de la plateforme et envoi régulièrement des rapports techniques.

Le prestataire pourra ponctuellement perfectionner et/ou améliorer l'outil, ce qui pourra nécessiter l'arrêt ou l'interruption de celui-ci. Le prestataire interviendra en dehors des heures ouvrables du **CLIENT**. En tout état de cause, son intervention fait l'objet d'un préavis et l'interruption sera comptabilisée dans les heures de non-disponibilité du service.

Si le prestataire doit effectuer une maintenance d'urgence, il sera en droit d'intervenir à tout moment. Il préviendra le **CLIENT** le plus tôt possible avant toute intervention. À ces fins, on entend par « maintenance d'urgence » un arrêt, une interruption ou une baisse de la qualité de service nécessaire et inévitable afin de faire face à une défaillance du système, une menace pour la sécurité ou tout événement similaire.

Service d'assistance pour les administrateurs

Les administrateurs fonctionnels et techniques de la solution de l'université peuvent contacter le service d'assistance du prestataire par téléphone et/ou email et/ou extranet du prestataire (système de ticket) pour poser des questions relatives à l'utilisation, la configuration, l'administration et les fonctionnalités du service.

Tout incident doit être signalé en contactant le service d'assistance du prestataire par téléphone pendant les heures d'assistance ou via le système de tickets. Pour les demandes par téléphone, le prestataire confirmera la demande dans le système de ticket.

Le support téléphonique doit être assuré par le prestataire pendant les jours ouvrables, de 8 heures à 18 heures, heure de Paris. Un appel enregistré après 18h est réputé avoir été enregistré à 8 heures le jour suivant.

Information lors d'incidents ou de maintenance programmée

Le prestataire informe le **CLIENT** par courrier électronique de toutes les interruptions du service dues à :

- Des incidents ou des pannes,
- Une maintenance/mise à jour du Service programmée,
- Une maintenance d'urgence qui n'a pas été signalée à l'avance, mais est nécessaire pour assurer la continuité du bon fonctionnement du Service.

En cas de maintenance programmée, le prestataire s'engage à informer par courrier électronique au moins 48 h avant.

Mises à jour, sauvegardes et continuité de service

Mises à jour de la solution

Le prestataire met à disposition du **CLIENT** toute mise à jour de la solution à partir du moment où il n'y a pas de régression fonctionnelle. Le prestataire n'a pas obligation à fournir un support ou une maintenance pour une version de l'outil antérieure de deux versions majeures à la version actuelle.

Sauvegardes et continuité de service

Le prestataire s'engage à effectuer des sauvegardes journalières, hebdomadaires et mensuelles des données de l'établissement. Les sauvegardes journalières sont conservées une semaine, les sauvegardes hebdomadaires sont conservées un mois, les sauvegardes mensuelles sont conservées six mois. La localisation de ces sauvegardes répond aux mêmes contraintes réglementaires que les données elles-mêmes (France, ou à défaut Union européenne).

Le prestataire s'engage à définir un plan de continuité et de reprise d'activité. Il s'assure que l'hébergeur respecte les dispositions normalisées concernant l'envoi et la réception de courrier électronique en tant que plateforme de mailing.

Dans l'hypothèse où les systèmes de courrier mis à disposition par l'hébergeur apparaissent dans les listes noires antipourriel, l'hébergeur prend toutes les dispositions pour remettre ses infrastructures en conditions normales de respect des normes antipourriel sous un jour ouvré à partir du constat de non-acheminement des messages par une des parties, matérialisé par un écrit.

Traçabilité

L'ensemble des actions réalisées au sein de la solution doivent faire l'objet d'une traçabilité permettant une analyse historique. La durée de cette traçabilité doit être supérieure à 3 mois.

Chaque action effectuée par un utilisateur et gestionnaire sur la base de données doit être tracée en indiquant date, auteur, action effectuée.

Description des besoins - Accompagnement à l'animation et au pilotage

Le **CLIENT**, souhaite acquérir un service d'accompagnement à l'animation et au pilotage communautaire pour l'aider dans le déploiement du plan d'animation et de la plateforme communautaire numérique.

Le prestataire en collaboration avec le **CLIENT** devra mettre en place les comités suivants :

- Un comité de pilotage ;
- Un comité d'animation.

Le comité de pilotage évalue les propositions qui lui sont faites et décide des orientations communautaires. Il effectue les arbitrages nécessaires pour assurer un niveau de vitalité suffisant.

Le comité se réunit à fréquence régulière ou sur demande dès lors que des arbitrages sont nécessaires.

Le comité d'animation est composé de l'équipe **CLIENT**, des principaux acteurs et experts métiers concernés par les travaux de mise en œuvre. Il traite les opérations inscrites dans le plan d'animation communautaire.

Le prestataire présentera dans sa réponse l'organisation qu'il compte mettre en place pour convenir à celle du **CLIENT** et garantir la réussite du dispositif communautaire une fois celui-ci lancé.

Description des besoins - Mentorat

La prestation de mentorat vient en complément des besoins en pilotage et soutien à l'animation communautaire décrit précédemment.

La prestation de mentorat consiste en la mise en place de plan d'accompagnement individualisé des X animateurs de communautés pendant une certaine durée.

Le prestataire devra préciser dans sa réponse l'organisation, la durée et le contenu de son offre de mentorat qu'il juge la plus adaptée au projet de CLIENT.

Gestion de projet du dispositif communautaire

Interlocuteurs chez le client

Le CLIENT mettra à disposition du prestataire une personne référente pour gérer le projet, animer et piloter le dispositif communautaire. Elle fera l'interface entre l'équipe du CLIENT et le prestataire. Ses missions seront les suivantes :

- Répondre aux questions des prestataires ;
- Fournir des éléments complémentaires si besoin.
- Assurer la coordination générale

Le CLIENT devra également être en mesure de missionner et le mettre à disposition du prestataire, toute personne au sein de son organisation dont les compétences et/ou connaissances pourront être utiles à la réussite du projet.

Interlocuteurs chez le prestataire

Afin d'assurer un bon suivi, un(e) chef(fe) de projet sera désigné comme référent permanent chez le prestataire pour assurer la bonne coordination générale du projet décrit précédemment.

Le prestataire se réserve également le droit de missionner d'autres personnes, internes ou externes à son organisation, s'il estime que cela est nécessaire. Il en avisera préalablement le CLIENT.

Réunion de lancement

Cette réunion qui réunit les membres du comité de pilotage a pour but de valider la compréhension de tous vis-à-vis du cahier des charges du CLIENT et de la proposition du prestataire. Cette réunion constitue l'occasion de lever la moindre ambiguïté sur les différents points de vue du projet : organisationnels, méthodologiques, fonctionnels et techniques.

Le prestataire prépare un support, qu'il présentera en séance. Le compte-rendu de réunion est rédigé par le prestataire et amendé par le CLIENT.

Calendrier d'exécution prévisionnel

Ce calendrier est fourni à titre indicatif.

Un calendrier précis devra être joint à la proposition du prestataire. La date de fin de projet indiquée dans la proposition du prestataire devient contractuelle ; elle doit être impérativement respectée.

Jalon	Date de lancement & durée
Notification du marché	A COMPLETER
Début des travaux	A COMPLETER
Conseil stratégie communautaire	A COMPLETER
Formation à l'animation communautaire	A COMPLETER
Lancement de la plateforme communautaire numérique	A COMPLETER
Accompagnement à l'animation et au pilotage	A COMPLETER
Mentorat des animateurs de communauté	A COMPLETER

Durée d'engagement

La durée de l'exploitation de la plateforme est fixée à 3 ans, renouvelable à la date anniversaire du contrat pour une durée d'un an par tacite reconduction. La demande de résiliation du contrat par le **client** et le prestataire devra être adressée par écrit (lettre recommandée avec accusé réception) et respecter un préavis de 6 mois minimum.

Les prestations de services (conseil, formation, accompagnement à l'animation et au pilotage, mentorat) seront révisées chaque année au minimum et autant de fois qu'il sera jugé nécessaire après accord stipulé via un avenant au contrat ou par bon de commande complémentaire signé par le **CLIENT**.

Profil & critères de choix du prestataire

Le **CLIENT** souhaite contractualiser avec un seul prestataire pour l'ensemble de la mission présentée dans ce document. Le prestataire retenu pourra s'appuyer sur des partenaires sous-traitants pour réaliser les missions confiées. Une présentation détaillée et complète de tous les sous-traitants engagés par le prestataire pour la réalisation de ce projet sera demandée. Le **CLIENT** se réserve le droit de refuser un ou plusieurs des sous-traitants proposés par le prestataire sans justification. En tant que

prestataire contractualisant, il engage sa seule et entière responsabilité sur la qualité de la prestation et des livrables attendus.

Les candidats seront sélectionnés sur la base des critères suivants :

- Expérience du prestataire dans le domaine de l'animation communautaire ;
- Qualité du dossier
- Compétences de l'équipe du prestataire (formateur, consultant, chef de projet, IT) ;
- Références du prestataire sur des prestations similaires.

Modalités de réponse

Les candidats intéressés par cette prestation sont invités à faire parvenir leur candidature par email à l'adresse suivante : [adresse mail].

Date limite de réponse

La date limite de réponse est fixée au [date].