

Objet de l'appel d'offres :

Prestation d'accompagnement pour la mise en place d'un système d'informations numérique au sein de La Coopérative Tiers-Lieux

Réponse par lot

Projet "Transformation numérique"

- Lot 1 : Accompagnement MOA¹ durant la phase de transition d'implémentation d'un logiciel CRM²
- Lot 2 : Accompagnement technique et fonctionnel à la mise en place du système d'informations (ERP et entrepôt de données)
- Lot 3 : La maintenance

Sommaire

1. Contexte et objectifs de la mission	2
2. Planning prévisionnel	3
3. Critères d'évaluations	3
4. État des lieux	4
5. Périmètre	5
6. Règlement lié au marché	7
Annexes	8
a. Architecture existante	8
b. Architecture cible	8

¹ Maîtrise d'Ouvrage

² Customer Relationship Management ou Gestion de la Relation Client

1. Contexte et objectifs de la mission

La [SCIC Coopérative Tiers-Lieux](#) exerce 3 activités :

- L'animation du réseau des tiers-lieux en Nouvelle-Aquitaine ;
- La formation des acteurs des tiers-lieux et du grand public en Nouvelle-Aquitaine et au national (La Coopérative Tiers-Lieux est un organisme de formation agréé qui co-anime et gère des formations mutualisées avec des tiers) ;
- La recherche en innovations sociales.

La structure connaît ces dernières années une forte croissance.

Souhaitant pérenniser et continuer à développer son activité, la Coopérative doit se structurer et se doter d'outils. Cela passe par un système d'informations (PGI/ERP³ et d'un entrepôt de données) afin de gérer tout le système d'informations, de disposer d'outils d'aides à la décision, le tout dans un cadre confidentiel et sécuritaire.

De plus, soucieuse de l'environnement et des questions éthiques, ce changement se déroulera dans un cadre de "sobriété numérique", encore appelé "numérique responsable".

Les outils open sources seront privilégiés.

L'équipe est constituée de 13 salariées qui sont majoritairement basées en région Nouvelle-Aquitaine.

L'équipe projet de La Coopérative Tiers-Lieux se compose :

- d'une sponsor : Madame Mélissa Gentile
- d'une cheffe de projet : Madame Béatrice Aspe
- d'une facilitatrice : Madame Tiphaine Verrier

³ Progiciel de Gestion Intégré / Enterprise Resource Planning

2. Planning prévisionnel

- 21 novembre 2022 : date limite de réponses à l'appel d'offre auprès de transfonum@tierslieux.net
- 24 novembre 2022 : première audition des prestataires retenus
- 6 décembre 2022 (matin) : audition finale des prestataires retenus et choix du prestataire
- 12 décembre 2022 (après-midi) : démarrage du projet : COFIL de lancement (Kick-off)
- 30 janvier 2023 : livraison des premiers documents fonctionnels (processus et règles métiers ; validation de l'expression des besoins)
- 9 février 2023 : présentation de la solution retenue et du déroulé du projet à l'équipe par le prestataire
- Mi-mai 2023 : installation des différents environnements, premiers tests fonctionnels et techniques, préparation des jeux de données et des cahiers de recettes, validation du périmètre de reprise de l'existant
- Septembre 2023 : tests réalisés sur l'environnement de recette avec des données de production (tests grandeur nature)
- Décembre 2023 : fin du déploiement de l'environnement de production (lot 2.1)
- Septembre 2024 : fin du déploiement de l'environnement de production (lot 2.2)

Date limite de réponse à l'appel d'offres : Réponse attendue pour le **21 novembre 2022** auprès de transfonum@tierslieux.net

3. Critères d'évaluations

La liste n'est pas exhaustive :

- une bonne compréhension des besoins,
- être force de proposition (la méthodologie sera considérée),
- un rapport qualité/prix (le coût de la maintenance sera considéré),
- être reconnu par la Région Nouvelle-Aquitaine comme prestataire⁴,
- des références d'implantations de solution PGI dans le secteur de l'ESS⁵ est un plus.

Les prestataires ont un objectif de résultat.

Les prestataires peuvent candidater à différents lots. Chaque lot a ses propres critères mais la sélection des prestataires va recourir à un arbitrage financier global. La Coopérative Tiers-Lieux n'exclut pas une phase de négociation si elle le juge utile.

Les prestataires peuvent être renouvelés en 2024 en fonction des besoins des tiers-lieux et de La Coopérative Tiers-Lieux sur la même base tarifaire déposée.

⁴ <https://www.matransfonum.fr/>

⁵ Économie Sociale et Solidaire

Les prestations sont prises en charge par La Coopérative Tiers-Lieux grâce au concours de la Région Nouvelle-Aquitaine qui soutient cette action de transformation numérique.

4. État des lieux

Il existe beaucoup de tâches et de traitements manuels de la donnée (client, prospects, fournisseurs, états financiers, ...). Ce qui entraîne une multiplication des tableaux excel et des risques inhérents à la saisie manuelle ainsi qu'un manque d'optimisation dans l'exploitation des données transverses entre les domaines d'activités.

Aujourd'hui, l'équipe travaille principalement avec les outils de Google Workspace. Ce qui génère des effets négatifs :

- beaucoup de fichiers parfois redondants ou obsolètes,
- un risque de non exhaustivité de la donnée,
- une donnée non transversale,
- une difficulté à maintenir un classement,
- une consommation de stockage,
- un risque sur la pérennité de l'information (la Coopérative n'est pas propriétaire du fichier que crée la salariée),
- une solution non éthique.

Et des effets positifs :

- une sécurité de la donnée (Google n'a pas été hacké),
- pas de coût de maintenance,
- faible coût de stockage,
- un travail à distance de toute l'équipe (mobilité, collaboration en temps réel, en même temps à plusieurs)

Il n'existe pas d'outil automatisé de reporting ou de pilotage. Pour ce faire, il est nécessaire de manipuler beaucoup de données pour connaître les indicateurs.

Ce qui a déjà été réalisé sur ce projet :

- un diagnostic numérique qui sera mis à disposition,
- une expression des besoins (recensement des besoins fonctionnels pour les applications métiers qui figurent en annexe),
- quelques schémas fonctionnels.

5. Périmètre

Est hors périmètre :

- la migration et le reprise des données des outils : "Mailchimp", "Metabusiness", "Wordpress", "Signal", "Moodle", "Monkey", "Evernote"
- la reprise des archives existantes

Est à réaliser :

1. **Lot 1.** La préparation de la base CRM avant déploiement (besoin urgent, **à réaliser avant la fin février 2023**) - Contrat de prestation
 - la construction de la base CRM à partir des différents fichiers existants (concaténation, nettoyage des doublons et caractérisation de la donnée (ex. : rôle, propriétaire, statut, ...)),
 - la mise en place d'interfaces afin d'alimenter, corriger cette base avec les "Google Forms" (à terme ces formulaires seront intégrés dans le CRM ou le module de gestion commerciale),
 - la mise en place d'interfaces avec différents outils (Gogocarto, ...).

Les livrables attendus sont les suivants :

- les processus métiers modélisés afin de valider l'exhaustivité des besoins,
- le modèle conceptuel de données,
- l'architecture applicative et des données,
- le dictionnaire des règles de gestion (métier),
- un *template* de cahiers de tests,
- les PV des tests fonctionnels et techniques,
- les guides utilisateurs,
- les supports de formation,
- les supports de suivi de projets : planning, reporting sur l'état d'avancement et le reste à faire, un reporting des risques identifiés et les mesures pour les gérer.

2. **Lot 2.** L'installation d'un ERP - Contrat de prestation ou au forfait (établir 2 devis)

- Technique :
 - l'installation technique : machine⁶/cloud⁷,
 - livraison de l'architecture technique
 - le déploiement de la ou des solution.s retenue.s contenant les modules classés par ordre de priorité :
 - Lot 2.1, avec un objectif de mise en production avant le 31 décembre 2023 :
 - CRM,

⁶ Si la Coopérative Tiers Lieux venait à acheter du matériel, elle privilégiera le matériel reconditionné ou de seconde main

⁷ Un hébergement des données dans l'Union Européenne est privilégié

- gestion commerciale,
- gestion de projet : planning et to do list,
- logiciel/progiciel métier pour l'activité de formation,
- Lot 2.2, avec un objectif de mise en production avant le 30 septembre 2024 :
 - comptabilité / finances,
 - gestion des ressources humaines,
- la réalisation des interfaces
- Fonctionnel :
 - Pour chaque lot, sont attendus les tâches suivants :
 - le paramétrage,
 - les tests de premiers niveaux,
 - l'accompagnement au changement qui convient : support aux utilisateurs (aide à la rédaction des cahiers de recettes et de tests, accompagnement aux tests),
 - les formations,
 - la reprise de l'existant.
 - Ainsi que la livraison des documents demandés :
 - les processus métiers modélisés afin de valider l'exhaustivité des besoins,
 - le modèle conceptuel de données,
 - l'architecture applicative et des données,
 - le dictionnaire des règles de gestion (métier),
 - un template de cahiers de tests,
 - les PV des tests fonctionnels et techniques,
 - les guides utilisateurs,
 - les supports de formation,
 - les supports de suivi de projets : planning, reporting sur l'état d'avancement et le reste à faire, un reporting des risques identifiés et les mesures pour les gérer.

3. Lot 3. Maintenance

Proposer différentes solutions de maintenances technique (réseaux, machine) et fonctionnel (support utilisateur)

6. Règlement lié au marché

Livrables libres de droit

La structure attributaire, titulaire initial des droits de propriété intellectuelle sur les livrables commandés dans le cadre des présentes, cède l'intégralité de ses droits patrimoniaux (droit de représentation, de reproduction et d'adaptation) à La Coopérative Tiers-Lieux sur lesdites créations.

Litige

En cas de difficulté sur l'interprétation ou l'exécution du présent contrat, les parties s'efforceront de résoudre leur différend à l'amiable. En cas de désaccord persistant, les Tribunaux de Bordeaux seront seuls compétents.

Confidentialité

Le présent contrat et l'ensemble des éléments qui ont été ou seront communiqués par l'une des "Parties" à l'autre dans le cadre de son exécution, sont soumis à une obligation de discrétion et de confidentialité.

Chaque "Partie" s'engage à cet égard, en son nom propre ainsi qu'au nom de ses préposés, conseils ou sous-traitants, à respecter cette obligation et traiter ces informations comme elle traite ses propres informations confidentielles. Cette obligation de confidentialité aura une durée de deux (2) années à compter de l'expiration ou de la résiliation du contrat quelle qu'en soit la cause. À cette occasion, chaque "Partie" pourra exiger de l'autre la restitution ou la destruction des informations confidentielles qu'elle aura délivrées.

Obligations de communication

Tous les supports (feuilles d'émergence, livrables et communication autour du projet) doivent comporter les logos des partenaires financiers à savoir le logo de La Coopérative Tiers-Lieux et de la Région Nouvelle-Aquitaine. Les productions devront être livrées à la fin du marché à La Coopérative Tiers-Lieux comme justificatifs de l'action.

Fin de mission

Chaque lot peut faire l'objet d'un arrêt par le commanditaire.

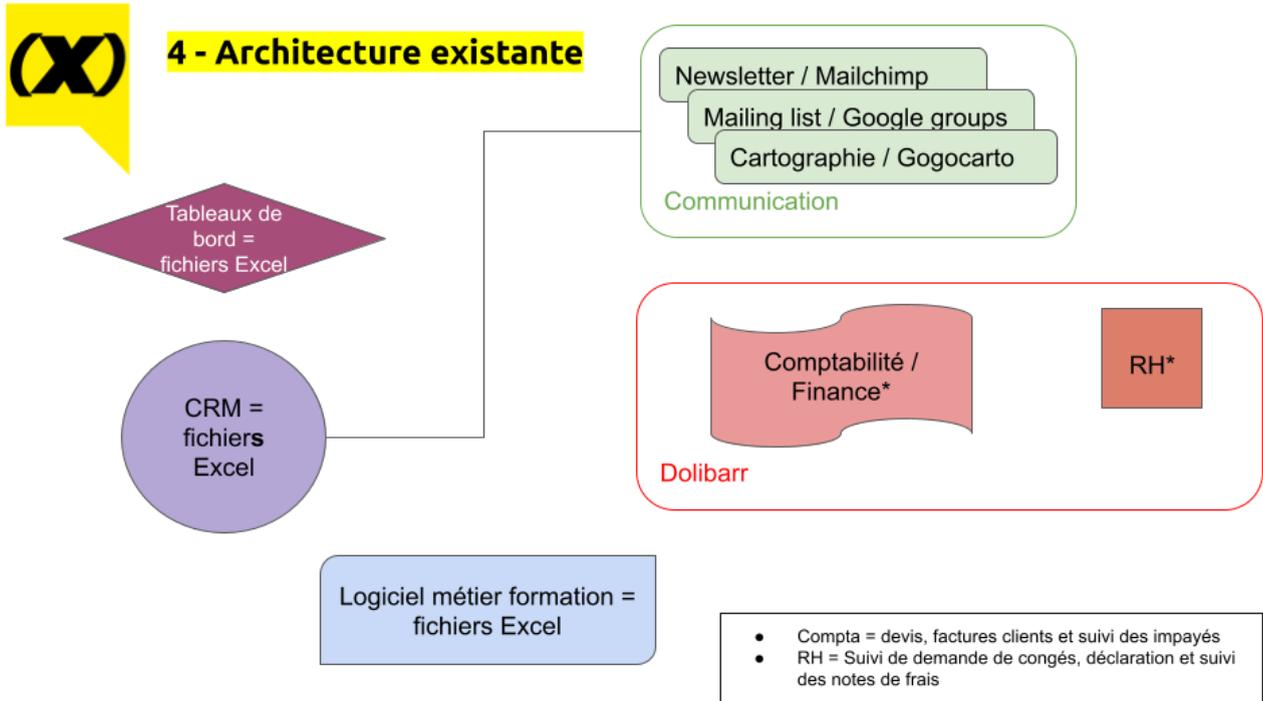
Résiliation

En cas de manquement de l'une ou l'autre des "Parties" à l'une de ses obligations essentielles au terme du présent contrat, l'autre "Partie" aura la faculté de résilier par lettre recommandée avec accusé de réception adressée à la partie défaillante trente (30) jours après l'envoi d'une mise en demeure par lettre recommandée AR demeurée infructueuse.

Cette résiliation ne fera pas obstacle à tous dommages et intérêts que la "Partie" lésée serait en droit de demander en réparation du préjudice subi à ce titre.

Annexes

a. Architecture existante



b. Architecture cible

