

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 2 : Accompagnement technique et fonctionnel à la mise en place d'un système d'informations (ERP et entrepôt de données)
- Lot 3 : La maintenance

### *Sommaire*

<b>1. Contexte et objectifs de la mission</b>	<b>2</b>
<b>2. Planning prévisionnel</b>	<b>3</b>
<b>3. Critères d'évaluations</b>	<b>3</b>
<b>4. État des lieux</b>	<b>4</b>
<b>5. Cadre du projet</b>	<b>5</b>
<b>6. Périmètre</b>	<b>5</b>
<b>7. Conditions de paiement</b>	<b>7</b>
<b>8. Règlement lié au marché</b>	<b>8</b>
<b>Annexes</b>	<b>9</b>

## 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 ;
- L'activité de "Formation" au sein de la Coopérative Tiers-Lieux est composée de deux écoles :
  - L'école dite "Filière" qui propose une seule formation longue & certifiante "Piloter un tiers-lieu" sur 7 régions aujourd'hui (à venir plus de régions). Plus d'infos ici : <https://coop.tierslieux.net/formation-2/piloter-tiers-lieu/>
  - L'école dite "Trans//formations". Il s'agit d'une école mutualisée à l'ensemble des tiers-lieux de Nouvelle-Aquitaine dont seulement une vingtaine sont partenaires. Le catalogue de formations est en évolution permanente et à aujourd'hui, il contient 35 formations. Les thématiques de ces dernières sont variées. Plus d'infos ici : <https://transformations.tierslieux.net/se-former-nos-thematiques-de-formation/>
- 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/ERP<sup>1</sup> 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".

L'installation d'outils open sources est envisagée. Cependant la Coopérative est ouverte à toute proposition qui correspond à ses besoins.

L'équipe est constituée de 13 salariées qui sont majoritairement basées en région Nouvelle-Aquitaine. Toutes les salariées auront accès à l'ERP avec des niveaux d'accès différents. Chacune dispose d'un ordinateur portable et d'un écran de confort.

---

<sup>1</sup> Progiciel de Gestion Intégré / Enterprise Resource Planning

## 2. Planning prévisionnel

- 17 mars 2023 : date limite de réponses à l'appel d'offre auprès de [transfonum@tierslieux.net](mailto:transfonum@tierslieux.net)
- 27 mars 2023, l'après midi : première audition des prestataires retenus
- 28 mars 2023 matin : audition finale des prestataires retenus et choix du prestataire
- 30 mars 2023 matin : démarrage du projet : COPIL de lancement (Kick-off)
- 13 avril 2023 : présentation de la solution retenue et du déroulé du projet à l'équipe réunie en séminaire mensuel 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 (lot 2.1)
- Septembre 2023 : tests réalisés sur l'environnement de recette avec des données de production (tests grandeur nature, "parallel run") (lot 2.1)
- Décembre 2023 : fin du déploiement de l'environnement de production (lot 2.1)
- Octobre 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 **17 mars 2023** auprès de [transfonum@tierslieux.net](mailto:transfonum@tierslieux.net) avec [le cahier des charges complété](#)

## 3. Critères d'évaluations

La liste n'est pas exhaustive :

- des références de projets réussis (si ces projets sont dans le secteur de l'ESS<sup>2</sup>, c'est un plus),
- une écoute et une bonne compréhension des besoins,
- être force de proposition et de conseil,
- la fluidité et simplicité des échanges (communication et suivi de projet),
- adaptabilité,
- l'accessibilité et la proximité sont un plus,
- un rapport qualité/prix.

Le prestataire a 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.

---

<sup>2</sup> 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. Ainsi, la Coopérative Tiers-Lieux a une contrainte forte de calendrier (cf. date finale de livraison totale à **octobre 2024**).

## 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 tableurs 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 (la Coopérative tend vers un usage responsable du numérique),
- 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 et à plusieurs).

Pour nos besoins métiers, nous avons besoin de produire des statistiques et des reportings. Pour ce faire, il est nécessaire de manipuler beaucoup de données pour connaître les indicateurs car il n'existe pas d'outil automatisé de reporting ou de pilotage.

Ce qui a déjà été réalisé sur ce projet :

- un diagnostic numérique qui sera mis à disposition,

- un POC<sup>3</sup> sur une base CRM<sup>4</sup> ce qui a permis d'établir une base de données Tiers, d'identifier les macros processus et d'établir un premiers MCD<sup>5</sup>,
- le recensement des fonctionnalités par application (figure en annexe dans le cahier des charges),
- quelques schémas fonctionnels complémentaires.

## 5. Cadre du projet

- L'équipe projet

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

L'équipe projet sera l'interlocutrice principale du prestataire.

- Communication sur le projet :

Des points d'avancements auront lieu tous les 15 jours et un reporting hebdomadaire (modèle fourni) sera demandé avec à minima les informations suivantes : le réalisé et le reste à faire, le planning, le budget et la gestion des risques. Le modèle vous sera fourni.

- Méthodologie projet :

La méthodologie projet privilégiée est de type "cascade" ou "cycle en V". Cela répond à la charge et la disponibilité des salariées.

En effet, avant d'entrer dans l'étape de conception, il sera demandé au prestataire un travail d'analyse et de spécifications qui fera l'objet d'une validation.

Cependant, durant la phase de conception, des itérations d'une période à déterminer peuvent être envisagées. Cela sous-entend qu'un travail de planification des différentes fonctionnalités. Les validations se feront au fil de l'eau.

## 6. 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

---

<sup>3</sup> POC : Proof Of Concept = preuve de faisabilité

<sup>4</sup> CRM : Customer Relationship Management = gestion de la relation client

<sup>5</sup> MCD : Modèle Conceptuel des Données

Le périmètre se compose de :

## 1. Lot 2. L'installation d'un ERP - Contrat de prestation ou au forfait

La suite ERP est constituée des applications suivantes : CRM, gestion commerciale, comptabilité/finance, RH et d'outils d'aide à la décision. Cette suite sera complétée d'un logiciel métier spécifique à l'activité de formation.

L'implémentation de cet outil aura lieu en deux temps et se découpe en deux sous-lots :

- **le lot 2.1** : une livraison fin 2023 des applications CRM, gestion commerciale et de l'outil spécifique métier formation,
- **le lot 2.2** : une livraison fin 2024 des applications de comptabilité/finance, RH et d'outils d'aide à la décision.

Cela comprend d'un point de vue technique :

- l'installation technique : machine<sup>6</sup>/cloud<sup>7</sup>,
  - la livraison des différents environnements : tests / recettes / production
  - l'architecture technique
- le déploiement des solutions retenues contenant les modules classés par ordre de priorité :
  - **Lot 2.1** a un objectif de mise en production **avant le 31 décembre 2023** :
    - La CRM, qui centralise les informations administratives des tiers et leurs qualifications. L'application sert d'outil de suivi de la relation, crée et met à jour la donnée en interne et aussi par des tiers extérieurs. Une fonction de gestion des stocks sera appréciée (cf. : Publications de la Coopérative Tiers-Lieux : revues, livre HomeMade, etc.).
    - La gestion commerciale : établit les documents contractuels (devis, factures, acomptes, ...), permet de suivre les politiques de prix et de générer des prévisionnels. L'application gère les règlements et produit le cas échéant des relances. Enfin, l'application permet la gestion des achats.
    - Le logiciel/progiciel métier pour l'activité de formation : suit la qualité (sondages), les formations, génère des conventions et des attestations, gère les programmes, les données des stagiaires, des formateurs ainsi que les accès et les plannings. Enfin, l'application permettra d'exporter les programmes sur les plateformes de publication de formation et de gérer des formations en e-learning.
  - **Lot 2.2** a un objectif de mise en production **avant le 30 octobre 2024** :
    - La comptabilité / finances qui comprend les fonctions de comptabilité générale, analytique, le lettrage, la gestion du plan comptable et la gestion de la trésorerie. Elle permet la dématérialisation des factures, la connexion au compte bancaire, la saisie des écritures de bilan, la production de bilans et de comptes de résultat prévisionnels. Elle gèrera les immobilisations.

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

<sup>7</sup> Un hébergement des données dans l'Union Européenne est privilégié

- La gestion des ressources humaines se découpe en deux parties. La première est la reprise de l'existant avec : la gestion administrative, les notes de frais et le suivi des absences. La deuxième, consiste à mettre en place la GPEC<sup>8</sup>, le suivi de carrière et la gestion des formations.
- Les outils d'aides à la décision se matérialisent par la gestion budgétaire, les prévisionnels de trésorerie, le contrôle de gestion, le suivi des impayés, ...
- la réalisation des interfaces afin de brancher certaines applications sur l'ERP (ex. : GoGoCarto, le logiciel métier avec l'ERP)

Pour la partie fonctionnelle, pour chaque livraison (d'application et itération), le prestataire s'assurera que :

- le paramétrage est valide,
- les tests de premiers niveaux ont été réalisés et sont conformes à l'analyse,
- l'accompagnement au changement des utilisateurs (cela comprend la mise à disposition de cahiers de recettes et de tests et d'un support/accompagnement aux tests de format tutorat/formation),
- les données ont bien été reprises.

Les livrables demandés à l'issue des différentes phases sont :

Phases	Livrables
Spécifications et analyse des données	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ les macros processus métiers,</li> <li>○ les spécifications fonctionnelles détaillées,</li> <li>○ le dictionnaire des règles de gestion métier</li> </ul>
À chaque livraison d'itération	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ un template de cahiers de tests,</li> <li>○ les PV des tests fonctionnels et techniques</li> </ul>
À la livraison de chaque application	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ le modèle conceptuel de données,</li> <li>○ l'architecture applicative et des données,</li> <li>○ les guides utilisateurs,</li> <li>○ les supports de formation</li> </ul>

Le prestataire devra dispenser les formations et être certifié Qualiopi.

<sup>8</sup> GPEC : Gestion Prévisionnelle des Emplois et des Compétences

## 2. Lot 3. La maintenance

Proposer différentes solutions de maintenance technique (réseaux, machine) et fonctionnel (support utilisateur), disponibilité de la donnée, délai de relance de la base, ...

## 7. Conditions de paiement

La Coopérative Tiers-Lieux paiera 10% à la commande.

Le reste du règlement se fera au fil des livraisons de chaque application à condition que la livraison soit conforme aux spécifications détaillées et répondent aux fonctionnalités énoncées.

## 8. 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'émargement, 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.

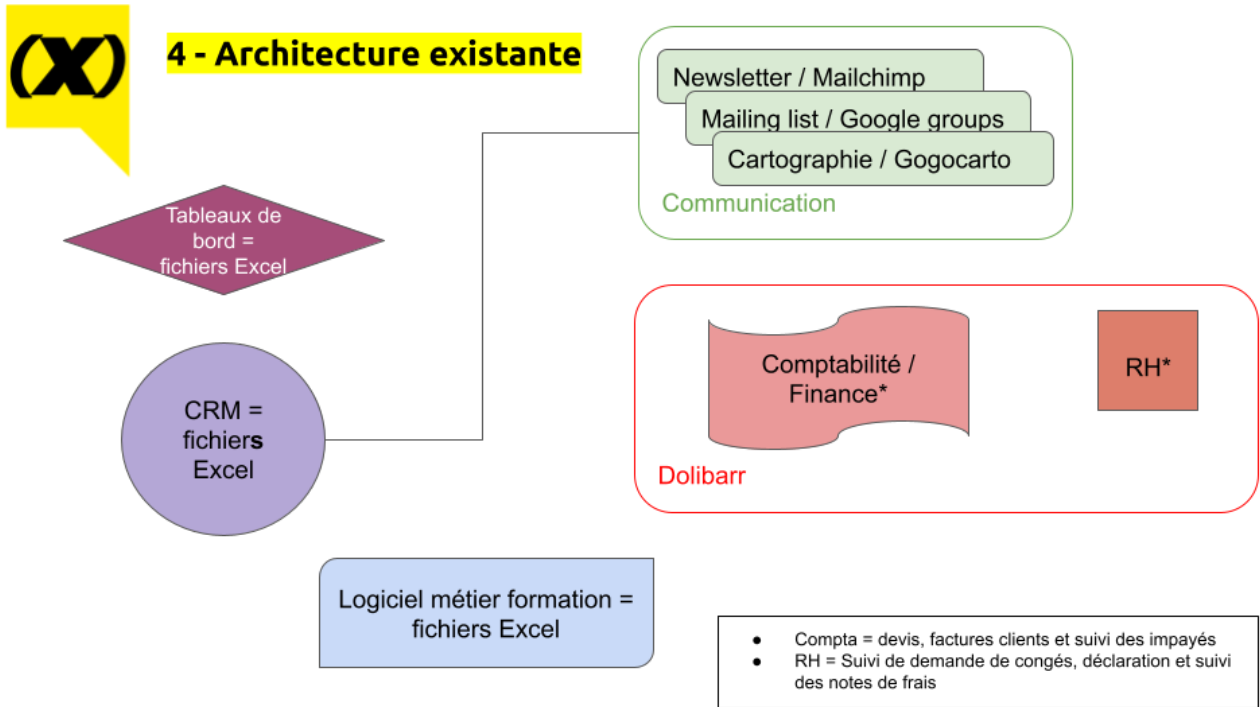
**Résiliation**

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 avant le lot 1



### b. Architecture cible

