

Cahier des charges Site internet Greta Création Design et Métiers d'Art

Décembre 2011

Personne responsable du marché :	Christophe HESPEL, Proviseur de l'école Boulle, Ordonnateur du GRETA CDMA
Agent Comptable :	Patrick DEGUINES patrick.deguines@ecole-boulle.org 01 44 67 69 70
Pilotage :	Leïla BEN SALEM, Conseillère en Formation Continue l.bensalem@cdma.greta.fr 06 22 01 07 66
	Catherine GATINEAU, Conseillère en Formation Continue c.gatineau@cdma.greta.fr 06 13 56 09 67
Equipe projet :	Christophe HESPEL, Ordonnateur Yannick LAMBOLEZ, Directrice technique Armelle NOUIS, Présidente

Sommaire

1. Contexte global	2
2. Cadrage de la communication	3
a. Les attentes	3
b. Les cibles	3
c. Le message	3
3. Prestations demandées	4
A. Développement	4
B. Animation	6
C. Graphisme	6
D. Référencement	7
E. Maintenance	7
4. Planning	8
5. Prestations et services attendus	8
a) Conseils et recommandations	8
b) Réalisation graphique, navigation	8
c) Animation	8
d) Référencement	9
6. Réponse des candidats	9
7. Règlement de la consultation	10
8. Annexes	12

1. Contexte global

Le 1^{er} janvier 2011, le GRETA de la Création, du Design et des Métiers d'art est né du regroupement des GRETA des Arts Appliqués, de la Mode et Réseau Graphique, qui avaient près de 40 ans d'existence.

Cette fusion se fait pour des raisons de lisibilité à l'externe et pour plus de rationalisation économique. L'effectif est d'environ 40 personnes sans compter les formateurs.

Service public de la formation continue, les GRETA fonctionnent sur fonds propres, donc à partir des recettes générées par la vente de prestations en formation continue.

Les formations sont payantes et assez chères. Toutefois il existe de nombreux dispositifs permettant aux candidats d'obtenir une prise en charge de leur formation.

L'image que nous devons donner doit donc être double :

- institutionnelle puisque nous représentons un service public dont nous portons les valeurs
- dynamique et commerciale car nos prestations sont vendues sur le marché de la création, de l'artisanat et du luxe.

Les prestations sont les suivantes :

- 220 formations, en centre et en ligne, dont 10 formations certifiantes
- Accompagnement au montage des dossiers de prise en charge des formations
- Conseil aux entreprises et développement de prestations spécifiques
- Accompagnement à la Validation des Acquis de l'Expérience (VAE).

Domaines de formation :

Accessoires de mode
Administration de spectacle
Animation modélisation
Arts du livre : reliure, dorure, gravure
Arts du métal
Architecture intérieure
Bijouterie
Broderie
Coiffure
Conduite de machine d'impression
Costume de spectacle
Cuir et fourrure
Décoration intérieure
Ebénisterie
Esthétique
Expression plastique
Fabrication imprimerie
Façonnage finition
Graphisme PAO
Habillement
Histoire de l'art et des styles
Métiers de la collection
Multimédia
Préresse
Photographie
Projet professionnel
Tapisserie d'ameublement

Sur certains secteurs, une forte concurrence existe, par exemple la PAO et le multimédia. Sur d'autres, les formations représentent une niche, par exemple les arts du métal et les arts du livre.

Ce qui démarque le Greta de nos concurrents : le prestige des écoles telles que Boule, Estienne et Poiret et la qualité pédagogique.

2. Cadrage de la communication

En matière de communication, une carte contacts et une chemise ont été réalisées.
Dans le courant de l'année, une brochure présentant les différentes prestations du GRETA sera éditée.

L'essentiel de la communication commerciale s'appuie sur le site Internet. Le nom de domaine est réservé : www.cdma.greta.fr. Début janvier, le site Internet a été créé par la DAFPIC à partir des 3 anciens sites existants. Il est hébergé sur les serveurs du Rectorat de Paris.

Les 220 fiches produits présentant les formations du GRETA sont générées par une base de données académique. Le site devra intégrer cette base de données.

Aujourd'hui, les visiteurs connaissant l'ancienne adresse des sites sont redirigés automatiquement vers le nouveau site. Ce dernier connaît un flux de plus de 155 000 visiteurs depuis janvier 2011. Le référencement n'a pas été préparé.

a. Les attentes

Objectif commercial : atteindre le même chiffre d'affaires que celui des 3 Greta réunis.

1. informer sur l'offre de formation pour vendre
2. convaincre par le réseau des anciens, les actus...

Les visiteurs doivent comprendre qu'ils sont sur le site du nouveau Greta et retenir le nom du nouveau Greta (Création, Design et Métiers d'Art).

Le site est donc principalement utilisé pour :

- trouver le descriptif d'une formation
- trouver une liste de formations dans un secteur, une branche
- trouver des informations pratiques sur les modalités de financement de la formation
- connaître l'organisation du Greta
- savoir à qui s'adresser...

b. Les cibles

- Prospects. Les interlocuteurs sont les candidats, les responsables de formation, les financeurs, les prescripteurs, tels que le Pôle Emploi, les centres de bilan de compétences et les cabinets de placement.

- Clients : stagiaires, professionnels de la formation continue.

Nos clients sont surtout des particuliers, dont les profils sociaux sont assez variés, avec une forte proportion de CSP+ et une moyenne d'âge d'environ 40 ans. Ils viennent de toute la France.

La clientèle est aussi composée de salariés, demandeurs d'emploi, artisans, indépendants, chefs d'entreprise, établissements culturels (Château Versailles, la Comédie Française, la BNF, la Cité des Sciences, l'Opéra de Paris...).

Elle est attirée par l'excellence et le prestige des écoles regroupées au sein du GRETA. Voir annexe

c. Le message

Chaque client est unique, le Greta apporte une réponse personnalisée.

3. Prestations demandées

Ce cahier des charges a pour objet de préparer la deuxième version du site Internet :

- Développement de pages Internet : pages existantes reprises dans le nouveau site, nouvelles pages et fiches produits au format html
- Intégration des outils académiques
- création d'un moteur de recherche permettant d'accéder aux prestations selon les mots clés utilisés par les candidats

Un moteur de recherche existe déjà. Il est pour l'instant ciblé sur les mots utilisés sur les pages de l'offre. Il faut donc réaliser une extension des fonctionnalités et surtout intégrer un langage de développement qui permette d'insérer des tags, d'intégrer les numéros de Formacode dans le processus de recherche pour générer une recherche par métier.

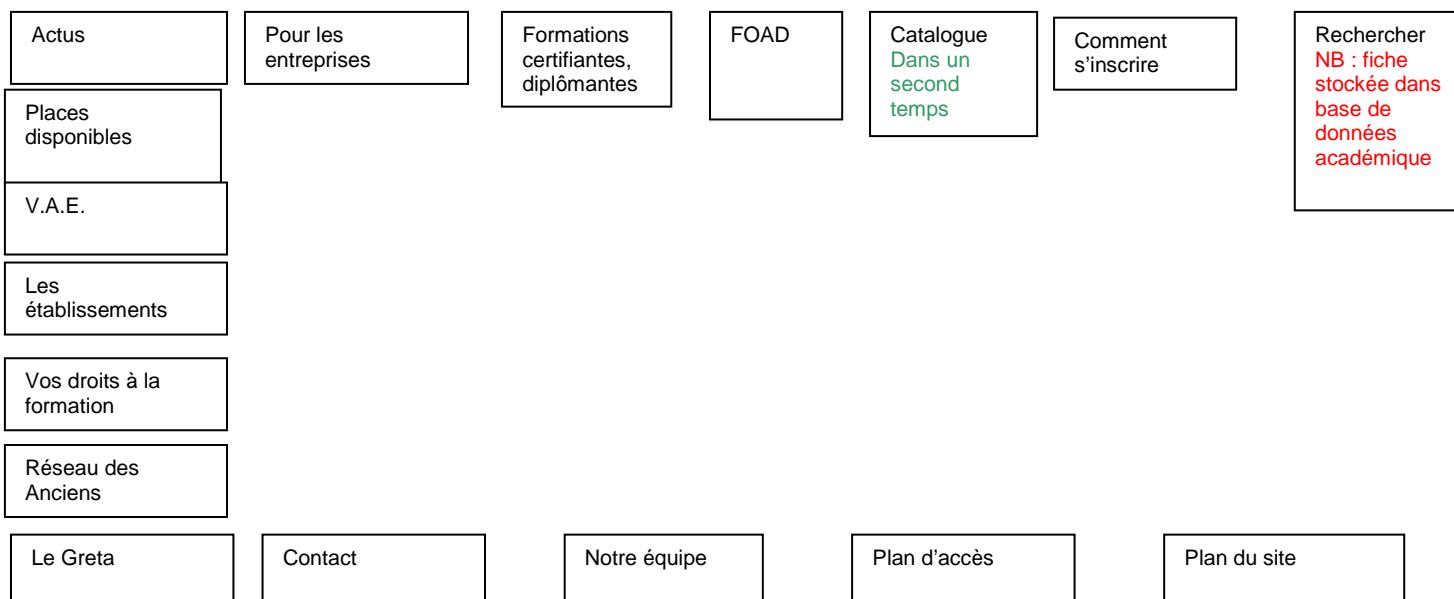
- création de rubriques et reprise de la majorité des rubriques (voir ci-dessous)
- développement d'une interface graphique
- intégration des pages sur le serveur du rectorat
- programmation pour intégrer la nouvelle identité graphique du Greta sur les fiches produits
- animation
- référencement
- maintenance.

Il s'agit de développer un site Internet attractif et commercial. En général, les candidats recherchent un métier auquel se former ou une formation pour se perfectionner. Souvent, ils ont des difficultés d'orientation, ils sont hésitants. Le site du Greta CDMA se doit donc d'être clair, efficace, concis, simple, **intuitif**.

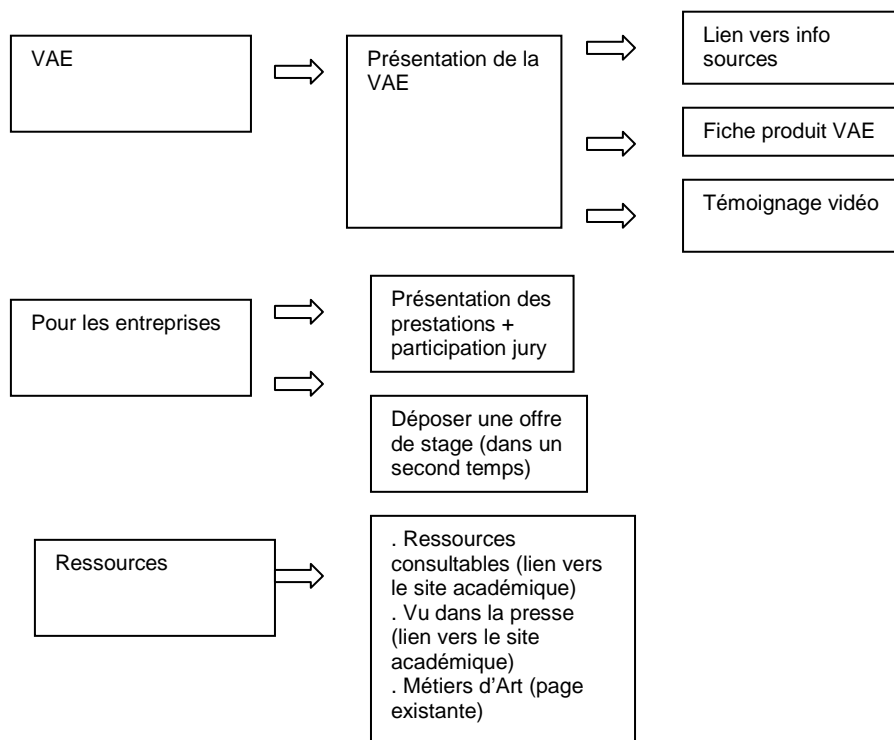
Actuellement, le site Internet présente les 220 fiches produit par domaine de formation ; chaque fiche n'étant accessible que par une seule voie. Nous voulons que le moteur de recherche puisse permettre aux candidats de trouver les fiches d'après les termes qu'ils emploient qui ne sont pas nécessairement les termes professionnels. A cet effet, le GRETA proposera une liste de termes au prestataire.

Le résultat doit associer efficacité commerciale et attentes esthétiques.

A. Développement



Les rubriques représentent chacune une page, à l'exception de celles sur la VAE, les entreprises et les ressources.



Remarques :

Préciser la date de création et de mise à jour sur les pages.

Pouvoir revenir sur la page d'accueil à partir de n'importe quelle page

Prévoir la compatibilité du site sur les principaux navigateurs, Smartphones, etc.

Mise en conformité avec le Référentiel Général d'Accessibilité pour les Administrations.

Pour l'outil « moteur de recherche », une liste de mots clés sera fournie par le Greta pour une recherche efficace.

Une plateforme de stockage des documents internes « Greta CDMA » pour le téléchargement à distance pourra être créée.

L'autonomie est demandée pour la mise à jour des données. Le Greta sera propriétaire des codes pour l'ensemble du site.

Liens vers les partenaires à prévoir.

Liens vers le portail académique Info Sources (droits et démarches, VAE), Pôle-Mél et vers la liste des ressources du GRETA à prévoir.

De nouvelles pages ou rubriques pourront être ajoutées.

B. Animation

Objectif : donner la possibilité d'actualiser facilement, à l'interne, les pages ci-dessous :

- Réseaux des anciens
- Ressources
- Notre équipe
- Etablissements (utilisation de l'annuaire académique)
- Mise à jour des liens
- Métiers d'art
- Actualités de l'art

Différents outils développés par la DAFPIC (Délégation Académique à la Formation Professionnelle Initiale et Continue) et hébergés sur le serveur du Rectorat, interagissent avec le site Internet. Ils sont mis à la disposition du site du Greta :

- . Demande d'information en ligne / Fiche de candidature à homogénéiser
- . Espace administrateur
- . Actualités
- . Places disponibles
- . Base de données académique de l'offre
- . Classement des fiches
- . Récapitulatif de l'offre
- . Base de données bibliographique
- . Revue de presse Pêlé Mêle « Vu dans la presse »
- . Mise à jour des liens VAE, droits à la formation (académique), Métiers d'art (Greta)

C. Graphisme

Les supports du Greta respectent la charte académique. Des éléments de celle-ci sont à reprendre :

- Logo jaune et bleu
- Arcs de cercle, le É de Education Nationale

La charte graphique web académique est également à respecter.

Le principe du bandeau académique – présent sur les sites des Greta de Paris - ou tout du moins son esprit doit être repris afin d'assurer une cohérence au niveau académique.

Valeurs du GRETA :

- Service public
- Éthique
- Engagement
- **Confiance**
- Non-discrimination

S'adressant à des publics (entreprises et particuliers) qui sont sensibles aux métiers de la création, le site devra être graphiquement à la hauteur de leurs attentes.

Ton créatif :

Traditionnel et innovant
Institutionnel et original
Dynamique et rassurant
Pérenne et contemporain
Serein.

La page d'accueil ne doit pas être trop chargée malgré l'abondance des contenus.

Un diaporama – à créer – présentant les formations sera visible au téléchargement du site.

Utiliser le principe du fondu enchaîné ? Mettre en valeur le contraste design et métiers d'art ? Faire un puzzle ? Un jeu tapis de sol où l'on appuie sur la case pour faire apparaître le domaine de formation ?

Page d'accueil avec animation [avec possibilité « sans animation »].

Le design doit exprimer une atmosphère reflétant l'élégance, la finesse, la sobriété. Il doit aussi aiguïser la curiosité et donner envie.

Une programmation est à réaliser afin d'intégrer la nouvelle identité graphique du Greta sur les fiches produits.

La fiche de demande d'informations et la fiche de candidature seront habillées graphiquement.

Les vidéos seront hébergées sur Dailymotion.

D. Référencement

Priorité du projet : être présent en première page des principaux moteurs de recherche français et spécialisés.

Envisager toute solution de référencement payante.

Contrainte : Lien avec les outils académiques, dont la base de données regroupant les fiches produits

E. Maintenance

Les délais s'entendent à partir du moment où le titulaire du marché est informé par le GRETA d'un dysfonctionnement.

Maintenance corrective du site	Comprise dans le marché Garantie un an après la réception définitive.	En cas de panne bloquante, rendant inopérante une fonctionnalité du site :	délai de correction : 1 jour ouvré.
		En cas d'anomalie ne permettant pas le fonctionnement normal d'une fonctionnalité du site, mais n'affectant pas la transmission des données ni du client ni vers le client :	3 jours ouvrés.
		Anomalies mineures (ergonomie, confort...) :	15 jours ouvrés.
Maintenance évolutive du site	Non comprise dans le marché	Evolution graphique ou technique du site	-

En cas de retard directement imputable au titulaire du marché, et après mise en demeure par le GRETA de la Création, du Design et des Métiers d'Art, celui-ci subira des pénalités fixées à 0,5% du marché par jour de retard.

Le candidat proposera une solution de maintenance après la garantie d'un an.

NB : prévoir un document contractuel entre la DAFPIC, le GRETA et le prestataire

4. Planning

Lancement du marché : décembre

Sélection des prestataires : janvier

Rédaction des pages répartie entre les conseillers : janvier

Contrainte : le site Internet doit entrer en phase de test en mars pour être opérationnel début avril.

5. Prestations et services attendus

a) Conseils et recommandations

Dès la notification du marché, une réunion de travail sera organisée avec l'équipe projet du Greta, pour définir précisément le calendrier de travail.

- **Livrable** : Le prestataire devra livrer ses conseils sous forme d'un document présentant les réponses qu'il préconise, en précisant les scénarios à adopter en fonction du développement retenu. Il étaiera ses recommandations par tout document visuel nécessaire.

b) Réalisation graphique, navigation

Le prestataire réalisera les éléments de charte graphique pour toutes les pages du site, en respectant l'expression des besoins fonctionnels, graphiques et ergonomiques définis ci-dessus.

Un document final de charte graphique sera livré au Greta.

► Livrables : ETAPE 1

3 propositions de maquettes graphiques pour une page type

Ecrans type respectant la l'identité visuelle et la charte graphique web

Arborescence du site

Matrice de la fiche produit et 3 déclinaisons (formation diplômante, formation courte et VAE)

Diaporama et fichiers des visuels (on et off) destinés au site et à d'autres actions de communication

Fichiers sources de toutes les ressources

ETAPE 2

Mise en ligne du site sur le serveur du rectorat pour BAT

c) Animation

Le prestataire permettra la mise à jour par les personnels du Greta de certaines pages, définies ci-dessus en 3b), et précisées en commun avec l'équipe de pilotage.

- **Livrables** : Le prestataire remettra un document écrit décrivant la procédure de modification de ces pages par des employés administratifs du Greta.

Il assurera une formation à cet outil de mise à jour (un groupe, une séance).

d) Référencement

Le prestataire devra préciser les éléments attendus de la part du Greta de la Création, du Design et des Métiers d'Art pour permettre le bon référencement pour les moteurs de recherche et les annuaires.

► **Livrables** : preuve des déclarations (copies d'écrans des déclarations annuaires et moteurs de recherche).

Livraison de la prestation

L'attestation de service fait établie par le Proviseur de l'Ecole Boulle, ordonnateur du GRETA de la Création, du Design et des Métiers d'Art, permettra de prononcer la réception définitive de la prestation.

La mise en paiement de la prestation interviendra aussitôt après la réception définitive (règlement fin de mois après réception de la facture)

La garantie est de un an après cette réception définitive.

6. Réponse des candidats

Les candidats au marché devront proposer :

- un projet d'organisation des informations sur le site
- une liste des fonctionnalités envisagées
- une pré-maquette graphique
- un descriptif des outils de référencement
- une méthodologie de travail
- une ébauche de page d'accueil
- un budget par poste.

La maintenance sera proposée après la première année.

Tableau des prix. Prestations à prix forfaitaires.

Nature des prestations	Nombre de jours	Prix forfaitaire en € HT	Montant TVA	Prix forfaitaire en € TTC
Organisation du site, définition des rubriques, des pages, des fonctionnalités				
Conception graphique et ergonomique,				
Réalisation graphique, ergonomique, et de navigation, diaporama, visuels				
Référencement				
Formation à l'outil de mise à jour des données				
MONTANT TOTAL				
	Unité	Prix forfaitaire en € HT	Montant TVA	Prix forfaitaire en € TTC
Maintenance au-delà de la première année				

7. Règlement de la consultation

1. Service contractant

Ecole BOULLE
GRETA de la Création, du Design et des Métiers d'Art
9 rue Pierre Bourdan
75571 PARIS CEDEX 12

2. Présentation de l'opération

Le marché a pour objet la réalisation du site Internet du GRETA de la Création, du Design et des Métiers d'Art

3. Lieux d'exécution de la prestation

Les prestations sont exécutées dans les locaux du titulaire.

4. Cadre contractuel général

Marché à procédure adaptée.

Le marché n'est pas alloti : il sera attribué à un seul titulaire qui aura en charge l'exécution de l'ensemble de la prestation.

Toute réponse implique l'acceptation complète de l'ensemble des clauses du cahier des charges.

5. Conditions de mise en concurrence

La présente consultation fait l'objet d'un avis d'appel public à la concurrence publié sur www.aji-france.com

6. Date limite de réception des offres

Les offres devront parvenir au GRETA de la Création, du Design et des Métiers d'Art au plus tard à la date du 4 janvier 2011 à 17h00, terme de rigueur.

7. Conditions d'envoi des offres

Les offres devront être envoyées ou déposées sur support papier à l'attention de Leïla Ben Salem au GRETA de la Création, du Design et des Métiers d'Art 21 rue de Sambre et Meuse, 75010 Paris

8. Dossier envoyé par la personne publique aux candidats

Le dossier de consultation est envoyé par messagerie à chaque entreprise qui en fait la demande. Il se compose :

- Du présent règlement de la consultation (RC).
- Du Cahier des charges (CC)

9. Composition du dossier du candidat

9.1 Les pièces relatives à la candidature

- Déclaration sur l'honneur du candidat justifiant qu'il n'entre dans aucun des cas mentionnés à l'article 43 du code des marchés publics concernant les interdictions de soumissionner
- Présentation d'une liste des travaux exécutés au cours des 5 dernières années
- DC 4 (lettre de candidature et d'habilitation du mandataire par ses co-traitants, disponible à l'adresse suivante : www.minefe.gouv.fr rubrique marchés publics)
- DC 5 (déclaration du candidat) (disponible à l'adresse suivante : www.minefe.gouv.fr rubrique marchés publics)
- DC 8 (acte d'engagement, disponible à la même adresse)
- Attestations et certificats délivrés par les administrations et organismes compétents prouvant que le candidat a satisfait à ses obligations fiscales et sociales

9.2 Les pièces relatives à l'offre :

- L'offre technique du prestataire signée sur la dernière page, décrivant :
 - un projet d'organisation des informations sur le site
 - une liste des fonctionnalités envisagées
 - un descriptif des outils de référencement
 - une méthodologie de travail
 - une ébauche de page d'accueil
 - un budget par poste.
- L'équipe proposée : le soumissionnaire s'engagera sur un niveau minimal de compétence technique et d'expérience des intervenants.
- Le soumissionnaire détaillera son expérience sur des prestations de nature similaire, en fournissant des références vérifiables.

10. Sous-traitance

Dès lors que les candidats envisagent de procéder à la sous-traitance de certaines prestations, ils présenteront à l'appui de l'offre :

- Des indications sur la nature des prestations sous-traitées,
- Des indications sur le volume financier des prestations sous-traitées,
- Des informations relatives à l'identité des sous-traitants, leurs références et savoir-faire.

11. Délai de validité des offres

Le délai de validité des offres est de 90 jours à compter de la date limite fixée pour la réception des offres.

12. Sélection des offres

Le choix des offres sera fait conformément aux articles 53 à 55 du code des marchés publics et selon les critères et pondérations suivants :

- Valeur fonctionnelle et technique de l'offre proposée (60 %) :
 - compréhension du contexte et adaptation de la réponse aux contraintes du GRETA (30 %).
 - références de l'entreprise sur des projets similaires : savoir-faire, expérience et compétences des intervenants pressentis (30%).
- Prix des prestations (40%).

Les candidats non retenus seront avertis par courrier.

13. Renseignements complémentaires

Si une information manque aux candidats pour établir leur offre, il conviendra de le faire savoir au référent technique responsable de la consultation qui apportera une réponse et l'adressera à l'ensemble des candidats.

Les candidats sont invités à poser leurs questions de préférence par messagerie, sinon par fax. La date limite pour la réception des demandes de renseignements complémentaires est fixée au 22 décembre à 17h00.

Messagerie : l.bensalem@cdma.greta.fr et c.gatineau@cdma.greta.fr

Numéro de télécopie : 01 47 07 52 14

8. Annexes

Voir documents joints :

- **liste des établissements**
- **informations académiques**
- **charte graphique nationale 2005**
- **charte web académique**