



Appel d'offres

Pour la refonte d'un site web

Pour les Services communautaires de Prescott-Russell

Le 9 novembre 2023

Table des matières

1	Renseignements généraux sur l'organisation	1
2	Les Services communautaires et sa Fondation.....	1
2.1	Survol des services	1
2.2	Au sujet de la Fondation des SCPR	2
2.3	Sites web actuels.....	2
2.4	Clientèles cibles.....	2
2.5	Deux entités distinctes et un service hors norme	2
3	Demande de soumissions	2
3.1	Caractéristiques souhaitées du nouveau site web	3
4	Le mandat	4
4.1	Précisions	4
4.2	Le mandat comprend :.....	4
5	Échéancier	4
6	Budget	5
7	Critères d'évaluation des soumissions	5
8	Questions des soumissionnaires	5
9	Attribution du mandat	5
10	Processus de soumission.....	6
11	ANNEXE.....	7
11.1	Plan de site SCPR.....	7
11.2	Plan de site Fondation.....	8
11.3	Site Bénévoles Prescott-Russell.....	9

Appel d'offres pour la refonte d'un site web

1 Renseignements généraux sur l'organisation

Services communautaires de Prescott-Russell, ci-après nommée « l'organisation » ou les SCPR
Adresse postale : 295, rue Main Ouest, Unité B Hawkesbury, ON K6A 0B3
Téléphone : 613-632-0939
Directrice générale : Sylvie Lefebvre

2 Les Services communautaires et sa Fondation

Fondé en 1986, les Services communautaires de Prescott-Russell (SCPR) est un organisme à but non lucratif. Sa mission première est d'offrir des services de maintien à domicile aux personnes âgées de 55 ans et plus ainsi qu'aux adultes à besoins spéciaux habitant le territoire de Prescott-Russell.

L'équipe des SCPR compte 24 employés ainsi que près de 200 bénévoles qui sont principalement affectés aux services de transport. Le bureau chef est à Hawkesbury alors que les activités et les services sont offerts à la grandeur du territoire et au-delà pour le transport.

Tous les services sont offerts dans les deux langues officielles. En 2021-2022, les SCPR ont livré près de 60 000 services à ses 3 000 clients.

2.1 Survol des services

- Transport adapté pour personnes handicapées ou avec des problèmes de mobilité
- Transport pour rendez-vous médicaux et emplettes
- Popote roulante – livraison de repas chauds et de repas congelés
- Dîners communautaires
- Répit pour proches aidants
- Programmes de jour pour adultes en perte d'autonomie physique ou cognitive
- Programme d'aide à la vie autonome
- Soins de pieds
- Entretien ménager
- Aide aux personnes endeuillées
- Appels de vérification de sécurité
- Prêt de boutons d'alertes – système d'assistance personnelle
- Bénévoles Prescott-Russell – recrutement et jumelage de bénévoles avec des organismes à but non lucratif de Prescott-Russell

2.2 Au sujet de la Fondation des SCPR

En opération depuis 1999, la Fondation a comme but d’amasser des fonds afin de soutenir les activités de maintien à domicile de la clientèle des SCPR. Jusqu’à présent, elle a principalement levé des fonds par le biais de tirages mensuels et d’activités comme des bingos. Elle doit moderniser son approche afin d’être en mesure d’atteindre ses objectifs.

2.3 Sites web actuels

Services communautaires de Prescott-Russell <https://www.servcompr.com/fr/>
Fondation – une page intégrée au site des SCPR <https://www.servcompr.com/fr/fondation>
Bénévoles Prescott-Russell - un site indépendant <https://www.benevolespr.ca/fr/>

2.4 Clientèles cibles

Les clientèles cibles des SCPR et de la Fondation sont des :

- Clients actuels et leurs proches aidants
- Clients potentiels – personnes âgées de 55 ans et plus et adultes à besoins spéciaux (en perte d’autonomie, en convalescence, en arrêt de travail pour blessures, etc.)
- Bénévoles actuels et potentiels
- Partenaires du milieu de la santé et des services sociaux
- Donateurs actuels et potentiels

2.5 Deux entités distinctes et un service hors norme

Les SCPR et la Fondation des SCPR sont deux entités légalement distinctes. Toutefois, elles doivent être liées dans l’esprit du public et présenter des images de marque harmonieuses, tout en demeurant indépendantes dans leurs opérations quotidiennes et leurs responsabilités.

Le service de jumelage et le site web Bénévoles Prescott-Russell sont gérés par les SCPR. Ce service est le seul qui ne s’adresse pas spécifiquement aux personnes âgées de 55 ans et plus. L’image de marque est aussi différente parce qu’on cherche à attirer un vaste bassin de bénévoles, autant des étudiants des niveaux secondaire et postsecondaire que des adultes sur le marché du travail ou à la retraite.

3 Demande de soumissions

L’organisation désire recevoir des soumissions pour la refonte du site web des SCPR et de sa Fondation ainsi que l’amélioration du site Bénévoles Prescott-Russell.

Les objectifs généraux du projet sont :

- Créer un nouveau site web dynamique, pleinement accessible, transactionnel et sécurisé
- Moderniser et créer une image de marque forte et cohérente pour chacune des entités
- Accroître la notoriété et la crédibilité des SCPR et de sa Fondation
- Faire connaître et expliquer les services offerts ainsi que permettre la demande et le paiement de services en ligne
- Automatiser les demandes pour certains services et diminuer le nombre d'appels téléphoniques et de courriels. Par exemple, les services de transport représentent 30 000 demandes par année, autrement dit, au moins 60 000 appels téléphoniques.
- Répondre aux besoins de la clientèle et des partenaires et intégrer des outils pour mieux les comprendre
- Obtenir des données de fréquentation des sites et du niveau d'interaction et de satisfaction des visiteurs
- Promouvoir la prévention et le bien-être à domicile
- Montrer le visage humain de l'organisme et son impact dans la vie des gens avec des photos, vidéos et citations de clients, employés, membres du conseil, etc.

3.1 Caractéristiques souhaitées du nouveau site web

- Construit sur un CMS facile à utiliser par des non-programmeurs
- Conforme aux normes d'accessibilité WCGA 2,0 niveau AA
- Bilingue miroir
- Conçu selon une approche de "mobile first" afin d'offrir une expérience optimale à tous les utilisateurs, peu importe leur appareil
- Connexion sécurisée pour les clients leur permettant de réserver, commander et de payer pour des biens et services en ligne en conformité avec la norme PCI
- Possibilité d'accepter des dons et de vendre des billets de loterie et d'évènements en ligne
- Connexion sécurisée pour les partenaires qui souhaitent présenter des demandes de service
- Formulaire simples et intuitifs à remplir pour l'achat ou la réservation de produits et services et la participation à des sondages dans le respect des lois sur la protection des informations PIPEDA et PHIPA.
- Intégration harmonieuse à d'autres systèmes et applications infonuagiques tout en respectant la confidentialité des données
- Bandeau d'alerte pour messages urgents ou importants
- Calendrier d'événement interactif
- Moteur de recherche
- Inscription aux infolettres
- Inscription pour devenir bénévole
- Liens vers nos réseaux sociaux
- Intégration d'un outil de mesure de satisfaction directement sur certaines pages, par exemple : Cette page a-t-elle répondu à vos questions ?

L'annexe 1 présente une ébauche des plans de site souhaités, à titre indicatif. Les soumissionnaires sont invités à proposer des solutions intégrant les meilleures pratiques et susceptibles de répondre aux besoins de l'organisation.

4 Le mandat

4.1 Précisions

- La rédaction et la traduction des textes seront assurées par l'organisation et ne font pas partie du mandat.
- Les logos et les couleurs corporatives restent les mêmes.
- La personne responsable de gérer ce projet pour la firme retenue devra être en mesure de communiquer en français avec l'organisation.

4.2 Le mandat comprend :

- Recommandations pour le choix d'un CMS qui sera intuitif et facile à utiliser pour la gestion quotidienne du site par le personnel
- Recommandations pour un plan d'hébergement
- Le design, les CSS et l'environnement visuel (icônes, images, multimédias, etc.)
- La programmation et configuration des modules, extensions ou plugins du site
- Les protocoles de sécurité du site
- La migration du contenu (texte et images) fourni par l'organisation
- Les redirections
- L'intégration de Google Analytics ou autre outil de cueillette de données et d'analyse de site web
- Formation sur le gestionnaire de contenu pour une petite équipe de trois personnes
- Forfait de soutien technique pour les mises à jour et la maintenance du site

5 Échéancier

Étapes principales	Dates d'échéance
Fermeture de l'appel d'offres	30 novembre 2023 à midi (12 h 00)
Présélection par le comité et présentations au comité	8 décembre 2023
Attribution du mandat	15 décembre 2023
Début de projet	18 décembre 2023
Présentation des maquettes	19 janvier 2024
Commentaires de l'organisation et ajustements	2 février 2024
Révisions, modifications et approbation	23 février 2024
Mise en ligne du nouveau site	15 mars 2024

6 Budget

Le montant maximal du budget dédié à ce mandat est de 32 000 \$, incluant le plan d'hébergement et autres forfaits pour la première année. La TVH est en sus. Veuillez détailler chacune des dépenses prévues au projet dans votre soumission.

7 Critères d'évaluation des soumissions

Un comité procédera à l'évaluation des soumissions jugées conformes en fonction des critères suivants :

Expertise technique de la firme dans des mandats similaires	15 %
Expérience des membres de l'équipe qui réaliseront le projet	15 %
Gestionnaire de contenu (CMS) proposé	15 %
Le prix de la soumission	25 %
Forfaits proposés pour l'hébergement et soutien technique	15 %
Capacité avérée de travailler en français	15 %

Les trois firmes qui obtiendront les plus hautes notes seront invitées à faire une présentation au comité de sélection.

8 Questions des soumissionnaires

Pour toutes questions concernant cet appel d'offres, veuillez communiquer par courriel seulement avec Julie Leroux à julieleroux@xplornet.com.

Par souci d'équité, toutes les questions posées par les soumissionnaires ainsi que les réponses seront partagées avec l'ensemble des soumissionnaires.

9 Attribution du mandat

L'organisation ne s'engage pas à accepter obligatoirement une des offres reçues ni à transmettre les résultats des évaluations et transmettra uniquement une réponse négative ou positive aux soumissionnaires. Le prix fait partie des critères d'évaluation, mais la soumission la plus basse ne sera pas forcément retenue.

10 Processus de soumission

Veillez faire parvenir votre soumission en suivant ces directives :

- Document de soumission dans un seul fichier électronique en format PDF d'une taille maximale de 2 MB.
- Envoi par courriel à l'adresse cménard@servcompr.com au plus tard le 30 novembre 2023 à midi.
- Objet du courriel : Soumission pour refonte du site web.

Les soumissions reçues en retard ne seront pas considérées. L'organisation n'accepte aucune responsabilité pour les soumissions reçues en retard à cause de problèmes de serveurs ou autres problèmes techniques.

11 ANNEXE

11.1 Plan de site SCPR

- Le contenu du site des SCPR restera sensiblement le même, mais l'organisation de l'information différera.
- La page d'accueil sera dynamique et imagée avec des liens rapides vers les sections les plus consultées.
- La Fondation devra donner l'impression d'être un site à part (exemple : HGH et Fondation HGH <https://hgh.ca>)

Menu du haut : **Calendrier** **Fondation** **Nous joindre** **English** **f**

Menu principal

Services	À notre sujet	Bénévolat	Ressources	Nouvelles
8 sous-pages	4 sous-pages	Sensiblement le même contenu sur une seule page, avec un formulaire	Liste d'organismes, de fichiers PDF et de liens externes	Façon blog, avec une image, titre et quelques lignes de chaque nouvelle, en ordre chronologique
-Transport -Dîners communautaires -Popote roulante -Programmes de jour -Répit pour proches aidants -Aide à la vie autonome -Soins de pieds -Autres services	-Mission, vision, valeurs -Conseil d'administration -Rapport annuel -Offres d'emploi	-Devenir bénévole		

Page Calendrier

Calendrier interactif présentant les dates et détails des activités comme les diners communautaires, programmes de jour, etc.

Page Nous joindre

Coordonnées de l'organisation et Présentation de l'équipe (photo, courte bio, coordonnées, lien vers services)

Pied de page **Coordonnées, Inscription à l'infolettre**

11.2 Plan de site Fondation

- Presque tout le contenu de la Fondation sera nouveau.
- La page d'accueil sera dynamique et imagée avec affichage des nouvelles courantes, reconnaissance des donateurs, impacts des dons ainsi que des liens rapides vers les sections les plus consultées.

Menu du haut : **Services communautaires** **Nous joindre** **English** **f**

Menu principal

Pourquoi donner	Comment donner	À notre sujet	Événements	Nouvelles
Contenu sur une seule page	Contenu sur une seule page	Contenu sur une seule page	Sous-pages présentant les détails des événements organisés par la Fondation	Façon blog, avec une image, titre et quelques lignes de chaque nouvelle, en ordre chronologique
-Texte, photos, liens	-Texte, photos, liens	-Mission, vision, valeurs -Conseil d'administration -Rapport annuel		

Page Nous joindre

Coordonnées de l'organisation et Présentation de l'équipe (photo, courte bio, coordonnées, lien vers services)

Pied de page **Coordonnées, Inscription à l'infolettre**

11.3 Site Bénévoles Prescott-Russell

- Améliorations souhaitées à l'aspect visuel du site ainsi qu'à la présentation des résultats sur les pages Répertoire des OBNL et Offres de bénévolat

<https://www.benevolespr.ca/fr/accueil>