



APPEL D'OFFRES

Modernisation de l'identité visuelle

Réalisation de la refonte du site web

Développement d'une application mobile

Appel d'offres public

Soumission à forfait

Du 15 Mars au 4 Avril 2018

Table des matières

1. Introduction.....	3
2. Mission de l'organisme	4
3. Le projet	5
4. Contenus	6
5. Fonctionnalités	8
6. Déroulement du projet	11

1. Introduction

Par le présent appel d'offres, nous souhaitons recevoir des propositions d'agences dotées d'une expérience reconnue en conception graphique, web et mobile, pour moderniser notre identité visuelle, réaliser une refonte de notre site web, et développer une application mobile pour notre organisme.

NB : Ce document vise à fournir une explication du projet autant au niveau du besoin qu'au niveau technique. Il exprime les besoins de manière fonctionnelle en précisant les différentes contraintes inhérentes au projet. Cependant, le demandeur tient à rappeler que l'agence retenue demeure libre dans sa conception pourvu qu'elle respecte les principes, normes et contraintes exposés.

Participation

Pour participer à cet appel d'offres

Merci de nous faire parvenir votre proposition **au plus tard le mercredi 4 avril, à 17h.**

Contact :

Samuel Bonnefont

Coordonnateur Web et Réseaux sociaux

web@rezosante.org

514-521-7778, #227

RÉZO – 2075, rue Plessis, Local 207

Montréal, QC H2L 2Y4

2. Mission de l'organisme

RÉZO est un organisme communautaire sans but lucratif montréalais actif depuis 1991 auprès des hommes gais ou bisexuels, cis ou trans*, et hommes ayant des relations sexuelles avec d'autres hommes (HARSAH). RÉZO développe et coordonne des activités d'éducation et de prévention du VIH/sida et des autres ITSS dans un contexte de promotion de la santé sexuelle et offre des activités d'éducation et de promotion de la santé mentale, physique et sociale à sa clientèle.

* *Cis (identité de genre = sexe assigné) / Trans (identité de genre ≠ sexe assigné).*

Nos services :

- Informations
- Éducation et sensibilisation
- Dépistages et vaccinations
- Soutien individuel ou de couple
- Ateliers de groupes
- Distribution de matériel de prévention
- Programme Travail du sexe
- Recherche communautaire

3. Le projet

Cet appel d'offres s'inscrit dans le cadre d'un projet dont le but est de développer des outils numériques d'informations sur la santé et santé sexuelle pour notre clientèle et les populations prioritaires* ciblées. Des outils modernes et pratiques, adaptés culturellement aux différents profils populationnels.

**Hommes ayant des relations sexuelles avec des hommes (HARSAH), HARSAH consommateurs de drogues et HARSAH provenant de communautés ethnoculturelles.*

Le premier aspect du projet vise à **actualiser l'identité visuelle** de l'organisme. Nous ne souhaitons pas changer notre identité entièrement (notamment notre logo), mais nous souhaitons profiter de la refonte de nos outils numériques pour la moderniser.

Le second aspect du projet vise à **réaliser une refonte du site web** de notre organisme (consultés par plus 85 000 personnes par année au Québec, et plus de 250 000 en tout dans le monde).

Lancé dans sa forme actuelle en 2010, notre site nécessite aujourd'hui d'être repensé, dans sa forme, ses contenus et ses fonctionnalités. Forts de notre expertise développée ces 27 dernières années auprès de notre clientèle, nous souhaitons profiter de cette modernisation pour faire de REZOSante.org un site incontournable pour les hommes gais et bisexuels du Québec, cis et trans, qui se préoccupent de leur santé, mentale, physique, sexuelle et sociale.

Les objectifs de cette refonte sont donc multiples : avoir un espace web dynamique et moderne pour présenter notre organisme, offrir à notre clientèle des informations et des contenus de qualité, permettre une utilisation optimale sur mobile, et offrir de nouveaux services d'intervention en ligne.

Enfin, le dernier aspect du projet vise à **concevoir une application mobile**, liée à notre site web, pour développer notre offre de service d'intervention en ligne (actualités personnalisées, contenus multimédias, calendrier d'activités, prise de rendez-vous, clavardage en direct avec un intervenant, espaces de discussions en ligne, etc.).

Publics cibles

La clientèle visée par notre site web et notre future application mobile est celle au cœur de notre mandat : les hommes, cis ou trans, ayant des relations sexuelles avec d'autres hommes.

Par ailleurs, et plus globalement, nos communications numériques touchent aussi un public plus large composé de personnes s'interrogeant sur leur santé sexuelle ; et servent de référence à nos partenaires du communautaire, du domaine de la santé, et des différentes institutions gouvernementales et organisations, à Montréal comme à travers le Canada.

4. Contenus

4.1 Site web

4.1.1 Refonte

Par cette refonte, nous souhaitons moderniser notre site, réorganiser nos informations et contenus, offrir plus de services, et globalement bonifier l'expérience utilisateur. Pour atteindre ces objectifs, les aspects suivants nous semblent primordiaux :

- Repenser entièrement notre page d'accueil
- Proposer une approche visuelle positive et inclusive
- Avoir différents modèles de pages et plus de fonctionnalités (cf. section 5.2)
- Simplifier les menus et supprimer les nombreux sous-menus
- Repenser l'organisation des informations
- Proposer des contenus plus visuels, interactifs et personnalisés

4.1.2 Arborescence

À l'heure actuelle, voici l'arborescence envisagée pour le menu principal (construite pour privilégier les sections de premier niveau) :

- Accueil
- Actualités
- À propos (de RÉZO)
- Programmes et services
- Informations (« Renseigne-toi »)
- Échanges (clavardage et forums)
- Calendrier des événements
- Implication (« Implique-toi »)
- Ressources (outils et bottin de références)
- Profil (utilisateur)
- Contacts

Nous pensons aussi y ajouter un menu en pied de page, ainsi qu'un espace avec les logos de nos différents réseaux sociaux.

4.2 Application mobile

Voici nos besoins concernant l'application mobile (pour les fonctionnalités, voir la section 5.3).

- Tutoriel (initial et/ou fléché)
- Deux menus
- Six modèles différents de pages :
 - Profil (utilisateur)
 - Actualités (billets et contenus multimédias)
 - Pages d'informations
 - Événements / Calendrier
 - Clavardage en direct
 - Espaces de discussion / Forums
- Contenus : à partir du serveur du site web (synchronisation)

4.3 Administration des contenus

4.3.1 Site web

Depuis l'espace d'administration du site, nous souhaitons pouvoir :

- Éditer les textes d'actualités (articles).
- Éditer les textes des pages (classiques).
- Ajouter et remplacer les images et autres contenus (vidéo, audio).
- Éditer les blocs de contenus qui composent les pages du site, substituer un bloc de contenu par un autre.
- Ajouter et supprimer de nouvelles pages sur le site (à partir des différents gabarits / modèles).
- Ajouter des événements et catégories d'événements (module distinct des pages classiques).
- Ajouter des offres d'emploi et catégories d'offres d'emplois (module distinct des pages classiques).
- Ajouter des outils et catégories d'outils (module distinct des pages classiques).
- Ajouter des ressources et catégories de ressources (module distinct des pages classiques).
- Construire de nouveaux gabarits de pages en réorganisant les blocs de contenus d'une page.
- Modifier le ou les menus de navigation.

4.3.2 Application mobile

Les contenus sur les pages fixes évolueront peu, et les informations seront fournies via le site web lui-même.

5. Fonctionnalités

5.1 Cadre technique

Pour ce nouveau site, nous souhaitons utiliser un CMS et nous avons une préférence pour Wordpress, pour sa souplesse, sa simplicité et nos connaissances de cet outil à l'interne ; mais nous sommes ouverts aux suggestions alternatives argumentées.

D'une façon générale, nous souhaitons que cette refonte permette à notre site web de devenir une plateforme plus complète, d'information, d'échange et d'intervention, qui mêlera différents supports et contenus (écrit, audio et vidéo).

En termes de référencement, nos attentes sont assez classiques : apparaitre dans les moteurs de recherche lors que les internautes recherchent le nom de notre organisme, ou des mots-clés relatifs à notre mission. Nous profiterons également de la refonte pour améliorer le SEO, et nous souhaitons un cadre propre pour le nouveau site. Nous souhaitons également que l'agence choisie soit en mesure de nous conseiller concernant le référencement, pour maximiser la rétention du référencement acquis ces dernières années.

En termes d'outils, nous utilisons actuellement Google Analytics, et nous souhaitons continuer de l'utiliser, mais nous ne sommes pas fermés à des suggestions complémentaires, potentiellement mieux intégrées au site web lui-même.

5.2 Fonctionnalités souhaitées pour le site web

- Fil de nouvelles (articles) et communiqués (presse) (différentes catégories)
- Pages d'informations (différentes catégories)
- Bilinguisme français / anglais (et possibilité d'ajouter d'autres langues dans le futur)
- Intégration des différents formats (audio, vidéo, etc.)
- Optimisation des contenus pour un usage / une lecture sur mobile et tablette (et indication qu'une application mobile existe s'il est détecté que l'internaute visite le site sur son mobile)
- Recherche avancée sur les contenus du site (filtres de recherche, mots-clés, etc.)
- Formulaire de contact vers notre courriel général @info (avec la possibilité de choisir un sujet préétabli sur le formulaire)
- Différents gabarits de pages (présentation de l'équipe, des services, pages d'informations, etc.)
- Options et souplesse dans la mise en forme et la création de contenu : différents styles typographiques, boutons, icônes, shortcodes etc.
- Compte utilisateur (identification / connexion via Facebook) avec champs personnalisés.
- Possibilité de personnalisation du contenu en fonction du profil de l'utilisateur (via les champs personnalisés remplis dans le compte utilisateur).
- Click to call back : le visiteur peut laisser son numéro de téléphone ainsi que l'heure à laquelle il souhaite être rappelé / contacté par courriel
- Clavardage en direct avec nos intervenants (et option d'envoi de message si intervenant hors-ligne)

- Espace de discussion thématique, type forum, entre usagers
- Calendrier d'activités avec intégration bouton de réponse (participation) Facebook
- Prise de rendez-vous (intégrée au calendrier personnel de l'utilisateur)
- Bottin de ressource (espace dédié sur le back-end) sous deux formes : cartographie + fiches des services.
- Bibliothèque d'outils (espace dédié sur le back-end)
- Espace recrutement (affichage des offres d'emploi avec possibilité de postuler en ligne)
- Espace d'affichage publicitaire (recrutements, campagne, publicités)
- Rappel de prise de rendez-vous / dépistage
- Possibilité d'intégrer les contenus de nos réseaux sociaux (Facebook, Instagram, Twitter, YouTube)
- Partage des pages / articles sur les réseaux sociaux
- Page « Mon Mix » : comparateur interactif à partir duquel l'utilisateur peut indiquer les drogues / médicaments consommés pour en voir les effets et interactions possibles (en lien avec son profil).

NB : Si vous pensez intégrer une de ces fonctionnalités site via une extension ajoutée au CMS ou une solution externe existante, merci de le préciser / détailler.

5.3 Fonctionnalités souhaitées pour l'application mobile

- Deux types de menus (hamburger et footer)
- Pages d'information (intégration des informations et contenus via les pages du site web (synchronisation) pour permettre les mises à jour régulières)
- Géolocalisation
- Compte utilisateur (inscription / connexion, via formulaire ou Facebook)
- Calendrier d'activités (intégrable au calendrier personnel de l'utilisateur)
- Prise de rendez-vous (intégrable au calendrier personnel de l'utilisateur)
- Click to call back (intégrable au calendrier personnel de l'utilisateur)
- Notifications push et rappels (si autorisé par l'utilisateur)
- Intégration d'une fonctionnalité d'intervention par messages textes, avec possibilité de réponses automatisées
- Espace multimédia (texte, audio, vidéo)
- Partage des contenus des pages / articles (sur les réseaux sociaux et autres applications)
- Favoris / Marque-pages
- Paramètres (taille du texte, notifications, etc.)

NB : Si vous pensez intégrer une de ces fonctionnalités site via une extension ajoutée au CMS ou une solution externe existante, merci de le préciser / détailler.

5.4 Liaison vers des plateformes existantes

En plus de REZOSante.org, notre organisme dispose d'autres sites web développés pour des projets spécifiques, notamment MonFilsGai.org et MonBuzz.ca. Nous aimerions connaître vos propositions pour mieux les intégrer à notre nouveau site (autant côté front-end que de la gestion back-end).

5.5 Hébergement

Nous souhaitons que l'agence soumissionnaire nous face une proposition tarifaire (interne ou via un prestataire externe) pour héberger le site web (incluant les courriels) et l'application mobile, sur un plan de trois ans.

5.6 Maintenance, suivi et évolutions

Nous souhaitons que les agences soumissionnaires incluent dans leur proposition un contrat d'accompagnement (banque d'heures) dans leur proposition.

Ce contrat d'accompagnement nous servirait pour les aspects suivants :

- Maintenance de suivi en cas de bogues révélés après la livraison du projet
- Mises à jour logicielles et de sécurité (application, CMS et extensions)
- Maintenance d'évolution (ajustements et changements mineurs)

5.6.1 Site web

Nous souhaitons pouvoir nous en charger de la mise à jour du CMS et des extensions, en utilisant, au besoin, notre banque d'heure pour nous assurer de l'absence d'incompatibilités.

5.6.2 Application mobile

Nous souhaitons que l'agence choisie garantisse (via le contrat d'accompagnement) une mise à jour dans la première année (septembre 2019), puis une mise à jour par an les trois années suivantes (mars) pour apporter les corrections demandées (mise à jour logicielle, corrections et ajustements, mais pas le développement de nouvelles fonctionnalités).

6. Déroulement du projet

6.1 Responsabilités

- Analyse des besoins / conseils : Fournisseur
- Rédaction et contenu web : RÉZO
- Décision Arborescence et fonctionnalités (sur la base de proposition) du site web : RÉZO
- Décision CMS (sur la base de proposition) : RÉZO
- Maquette en fil de fer : Fournisseur
- Configuration des plateformes : Fournisseur
- Design web & graphique : Fournisseur
- Développement et intégration web/application : Fournisseur
- Intégration des contenus : RÉZO (site, et application via site web) et Fournisseur (application, pour ce qui ne vient pas du site web)
- Hébergement du site : Fournisseur (en interne ou sous-traitance via un prestataire)
- Mise à jour de l'application (sur la base du contrat d'accompagnement) : Fournisseur
- Mise à jour du site : RÉZO (avec soutien possible)
- Site web / App : Mise à jour du contenu : RÉZO

6.2 Stratégie de diffusion

En complément du développement du site et de l'application, nous souhaitons que les agences soumissionnaires nous fassent des propositions concernant la stratégie de communication pour le lancement de ces nouveaux outils (nouvelle image, nouveau site, nouvelle application).

6.3 Échéancier

Le projet doit être complété et opérationnel pour la fin mars 2019. La livraison finale devra être réalisée au plus tard le 15 mars 2019. Vous trouverez ci-dessous un échéancier global du projet.

Dans votre soumission, nous souhaitons que vous partiez de ce cadre pour nous fournir votre proposition d'échéancier détaillé, en sachant que nous aurons besoin d'organiser des tests et groupes de discussions avec nos usagers à certaines phases-clefs du projet avant de valider les directions dans lesquelles avancer.

- 4 avril 2018 : Date de tombée de l'appel d'offres.
- Semaine du 16 au 20 avril 2018 : Rencontres avec les agences présélectionnées.
- Semaine du 30 avril 2018 : Signature du contrat.
- Mai 2018 : Rencontre de démarrage, début de la réalisation du projet.
- Avril 2019 : Lancement.

6.4 Budget

Notre budget, pour le projet complet, est substantiel, contactez-nous pour plus de détails : web@rezosante.org.

Dans votre soumission, nous souhaitons que vous nous fournissiez un budget détaillé, avec une division des coûts et une ventilation des heures relatives à chaque aspect du projet, ainsi que les taux horaires associés.

6.5 Entente de collaboration

L'agence retenue travaillera en collaboration avec le Coordonnateur web et réseaux sociaux et les co-Directeurs de l'organisme.

À la fin du projet, l'agence devra fournir un site web et une application mobile conformes aux exigences fonctionnelles mentionnées dans cet appel d'offres. L'agence sélectionnée devra également offrir un contrat d'accompagnement composé d'une banque d'heures. L'agence s'engage également à former, au besoin, les personnes responsables au sein de notre organisme à la maintenance technique du site Internet, et à nous fournir tous les codes d'accès nécessaires.

6.6 Critères de sélection

L'agence sera choisie en fonction de son approche du mandat, de son expertise, de ses références et réalisations précédentes, de sa capacité à répondre à l'ensemble de nos besoins, de sa disponibilité à réaliser le contrat dans les délais prévus ainsi qu'en fonction du budget et de l'échéancier présentés.

Nous souhaitons également la présence d'au moins une personne concernée, un homme gai ou bisexuel, cis ou trans, au sein de l'équipe qui travaillera sur le projet. Cette personne sera invitée à des rencontres internes de brainstorming et d'équipe pour lui permettre de s'approprier nos besoins et ceux de nos clientèles.

Les agences présélectionnées seront contactées mi-avril pour des entrevues, et notre réponse finale sera transmise au plus tard le 1^{er} mai 2018.

6.7 Pièces à joindre à votre soumission

- ✓ Proposition détaillée
- ✓ Présentation de votre agence et de l'équipe qui travaillera sur le projet
- ✓ Références et réalisations précédentes
- ✓ Solutions technologiques proposées
- ✓ Échéancier détaillé
- ✓ Budget détaillé