

## Cahier des Charges

Projet de site web conçu comme plateforme d'informations et de formation en E-learning à l'attention des patients atteints de pathologies neuromusculaires, neurodégénératives et neurodéveloppementales, de leurs aidants et des professionnels de santé des Territoires des Alpes-Maritimes et transfrontaliers.

### CHU de Nice

#### Table des matières

1. Présentation d'ensemble du projet .....	2
1.1. Présentation des Centres impliqués et rôle du projet web dans le projet d'e-learning.....	2
1.2. Objectifs pédagogiques et objectifs opérationnels du projet de site web .....	3
1.3. Identification des acteurs du projet et du public cible .....	4
1.4. Objectifs quantitatifs .....	5
1.5. Périmètre du projet .....	5
1.6. Description de l'existant .....	5
2. Description graphique et ergonomique .....	6
2.1. Charte graphique .....	6
2.2. Design .....	6
2.3. Maquette .....	6
3. Description fonctionnelle et technique .....	6
3.1. Arborescence du site .....	6
3.2. Description fonctionnelle .....	8
3.3. Informations relatives aux contenus .....	8
3.4. Contraintes techniques .....	9
4. Prestations attendues sur le terrain et modalités de sélection des prestataires .....	9
4.1. Prestations attendues .....	9
4.2. Planning .....	10
4.3. Méthodologie de suivi .....	11
4.4. Modalités de sélection du prestataire .....	11

## 1. Présentation d'ensemble du projet

### 1.1. Présentation des centres impliqués et rôle du site web dans le projet d'e-learning « ProSol »

Dans le cadre du Plan National Maladies Rares, le Ministère de la Santé a labellisé des Centres de Référence spécialisés dans les maladies rares. Ces centres répondent à un cahier des charges précis ainsi qu'à un niveau de compétence, d'expertise et de recours dans les pathologies concernées et sont régulièrement évalués.

Au CHU de Nice, le **Centre de Référence Maladies Rares Neuromusculaires (CRMN-NM)** et le **Centre de Compétence Maladies Rares Neurogénétiques (CCMR-NG)** font partie du Service Système Nerveux Périphérique et Muscle, dirigé par le Pr Sabrina Sacconi et, qui est inclus dans le pôle Neurosciences-Rhumatologie.

- **Les principales maladies** prises en charge sont les myopathies et neuropathies, acquises et héréditaires, chez l'adulte et l'enfant ainsi que les myasthénies, les ataxies spinocérébelleuses et l'amyotrophie spinale.
- **Les missions** des CRMN-NM et CCMR-NG incluent le recours et l'expertise diagnostique, le suivi par une équipe pluridisciplinaire, l'organisation et la coordination du parcours de soins personnalisés, l'accompagnement sanitaire et médico-social, l'éducation thérapeutique, la formation des professionnels et des aidants, la recherche clinique et fondamentale.
- **Le suivi des patients** est assuré **en partenariat avec l'entourage, les soignants de proximité, les associations et les réseaux de santé.**
- Avec une file active de plus de 2 000 patients, ce centre est spécialisé dans le diagnostic, la prise en charge thérapeutique et le suivi de patients atteints de maladies neuromusculaires venant principalement des départements 06, 84 et 04, mais aussi de Corse et d'Italie.
- Le CRMN-NM et CCMR-NG du CHU de Nice sont respectivement affiliés à la Filière Nationale de Santé Maladies Rares FILNEMUS et BRAIN-TEAM.
- Depuis 2017, le CRMN-NM du CHU de Nice est également inclus au sein du Réseau Européen de Référence Maladies Rares dédié aux maladies neuromusculaires : ERN EURO-NMD, labélisé par la Commission Européenne. L'appartenance à ce réseau permet de garantir le partage des outils diagnostiques, des recommandations de bonnes pratiques, des informations et des données entre 61 Centres hautement spécialisés, sélectionnés dans 29 pays de l'UE.



Dans le cadre du programme européen de coopération transfrontalière ALCOTRA (Alpes Latines COopération TRAnsfrontalière), dont l'objectif général est d'améliorer la qualité de vie des populations, un plan intégré thématique (PITEM), appelé « PROSOL » pour PROximité et SOLidarité, a été mis en œuvre par la Région Piémont (Italie) et la Métropole Nice Côte d'Azur (MNCA).

Le CHU de Nice a reçu la délégation de la MNCA, partenaire du projet, de l'action « Développement et expérimentation d'une plateforme de télémédecine transfrontalière », financé par ce programme.

Le CRMR-NM du CHU de Nice qui s'est spécialisé, depuis plusieurs années, dans le déploiement des NTIC pour aider au diagnostic et à la prise en charge de ces maladies rares, est en charge du projet « PROSOL », en cours de déploiement.

L'équipe du CRMR-NM s'est associée à deux autres centres, le CMRR du CHU de Nice et le CRA de Lenval afin d'expérimenter l'outil sur une population plus large, résidant dans les zones rurales/montagneuses de l'arrière-pays Niçois.

- Le projet « ProSol » prévoit un volet e-learning visant à l'intégration d'outils de formation et d'information afin que **les patients, leurs aidants**, ainsi que **les professionnels de santé** des territoires mentionnés, puissent accéder à des contenus de qualité et validés par des experts reconnus.
- Le projet de création de site web, objet du présent cahier des charges, s'inscrit dans ce projet de création d'une plateforme support de la formation en ligne.

## 1.2. Objectifs pédagogiques et objectifs opérationnels du projet de site internet « ProSol » dédié à la formation E-learning

### Objectifs pédagogiques

L'objectif est que le site constitue **un support ergonomique** adapté aux modules de formation et outils d'information dédiés aux publics spécifiques (cf. infra 1.3.)

La formation et l'évaluation seront réalisées en autonomie complète par les apprenants.

Ainsi, l'interactivité et le feed-back, devront être pris en compte dans la structuration du site.

L'e-learning devra se décomposer en 3 grands parcours thématiques:

- 1- Repérage précoce des troubles du neurodéveloppement;
- 2- Maladies neurodégénératives (maladie d'Alzheimer);
- 3- Maladies neuromusculaires et neurogénétiques.



## **Objectifs opérationnels**

Afin de répondre à ce cahier des charges, le site devra intégrer :

- chacun des **trois parcours de formation** qui se décomposeront en différents modules, eux-mêmes subdivisés en séquences intégrant des quizzes,
- ainsi que des **pages d'informations** : accueil, ressources complémentaires, actualités, ...

La plateforme extranet web, devra être réalisée sous forme de CMS **open source**, par exemple de type WordPress, Prestashop ou encore Magento, ...

Le site devra être compatible avec les modules incluant des vidéos, des supports audios, des enregistrements sonores, des PPT, des images, d'autres documents textuels (PDF) téléchargeables, des quizzes éducationnels interactifs, des formulaires et attestations de formation.

NB : la formation en ligne est proposée à titre gratuit ou contre participation modique des apprenants (visant à couvrir les frais de fonctionnement en vue de pérennisation).

### **1.3. Identification des acteurs du projet et du public cible**

#### **Acteurs du Projet CHUN**

- **Equipe de Coordination :**
  - Chef de Projet CRMR-NM & E-learning : Mme B. Monini (interlocuteur privilégié)
  - Responsable Scientifique et Pédagogique : Pr. S. Sacconi
  - Responsable administratif et financier : M. N. Alexandre
  - Chef de Projet Europe et Innovation : P. Lahaut
  - Référents E-learning du CHU : M. P. Fontana et M. R. Femenia
  
- **Référents « Métier »**
  - Référent médical parcours « Maladies neuromusculaires et neurogénétiques » : Pr. S. Sacconi
  - Référents médical parcours « Maladies neurodégénératives (maladie d'Alzheimer) » : Dr. G. Sacco
  - Référent médical parcours « Autisme & Neurodéveloppement » : Dr. S. Vesperini
  - Référents paramédicaux : 1 kinésithérapeute, 1 diététicien, 1 psychologue, 1 ergothérapeute.



## **Public Cible**

Deux profils d'utilisateurs seront à identifier.

D'une part, **les patients et leurs aidants naturels (conjoint, parent, ami)** du territoire des Alpes-Maritimes et de Corse suivis aux CRMR-NM, CCMR-NG, CMRR et CRA.

D'autre part, **les professionnels de santé (médicaux, paramédicaux)** du territoire des Alpes-Maritimes et transfrontaliers (éventuellement de Corse) amenés à prendre en charge des patients atteints des pathologies d'intérêt évoquées dans ce cahier des charges.

Un intérêt particulier est porté aux publics localisés dans l'arrière-pays des Alpes-Maritimes et de la Corse, où l'accès aux soins est parfois limité. Un accès en mode dégradé doit pouvoir être possible.

⇒ Les patients pouvant présenter divers troubles moteurs ou cognitifs, **l'accès à la formation doit être simplifié au maximum, fluide et ergonomique.**

### **1.4. Objectifs quantitatifs**

Le public potentiellement intéressé est estimé à 5000 personnes par an, incluant patients, aidants et personnels de santé.

### **1.5. Périmètre du projet**

- **le site doit être multilingue :**

le site devra être proposé en 3 langues : **français, italien et anglais** car la formation est dispensées dans les trois langues (Modules triplés).

- Le site devra également être adapté au fait que certains modules feront, **en outre**, l'objet d'une déclinaison par type d'apprenants (patients et aidants d'une part, personnels de santé d'autre part).
- Le site devra être également adapté pour les **supports mobiles (téléphone portables, tablettes)**.
- Il veillera à l'ergonomie du site visant à passage aisé entre les différentes rubriques informationnelles, les modules, les séquence des modules et les quizzes, en prenant en compte les différents publics visés.

### **1.6. Description de l'existant**

- **S'agissant d'une création de site**, le prestataire devra :
  - Vérifier la disponibilité du nom de domaine, du type : [www.alcotra.prosol.fr/it/com/edu](http://www.alcotra.prosol.fr/it/com/edu) ou [www.prosol.fr/it/com/edu](http://www.prosol.fr/it/com/edu) (nom de domaine à confirmer).



- Acheter le nom de domaine
- Acheter l'hébergement du site, renouvelable sur 5 ans
  
- Les logos, éléments graphiques et vidéos, les textes des pages d'informations seront fournis au prestataire ainsi que leur traduction dans les trois langues.
- Les modules de formations à intégrer dans le site seront fournis.
- Un chef de projet est alloué au suivi du projet.
  
- D'autre part, les équipes du CRMR-NM, du CMRR du CHU de Nice et du CRA de Lenval disposant également de **leurs propres sites internet respectifs**, le prestataire devra prévoir une option pour la mise en ligne des formations chacun des trois sites.

## 2. Description graphique et ergonomique

### 2.1. Charte graphique

Le prestataire proposera une charte graphique personnalisée de qualité qui **respecte l'identité visuelle du CHUN** et qui pourra être déclinée en accord avec celle définie dans les modules de formation avec un effet collection.

### 2.2. Design

Le prestataire devra faire une proposition en matière de design du site internet : flat design, effet parallaxe, ...

### 2.3. Maquette

Le prestataire fera une proposition de maquette graphique pour décrire l'organisation des principales pages du site web en lien avec le design et la structuration des contenus.

## 3. Description fonctionnelle et technique

### 3.1. Arborescence du site :

#### Grandes sections du site

- Accueil
- Formation / Parcours
- Informations : courte présentation CRMR + liens vers le parcours 1 + lien vers le site web et contacts
- Informations : courte présentation CMRR + liens vers le parcours 1 + lien vers le site web et contacts



- Informations : courte présentation CRA + liens vers le parcours 1 + lien vers le site web et contacts
- Ressources complémentaires + webinaires
- Contacts

### **Pages principales**

1/ Page d'accueil : avec informations sur le projet et les parcours de formation et la rubrique actualité.

2/ Formation Parcours 1\* : Repérage précoce des troubles du neurodéveloppement;

3/ Formation Parcours 2\*: Maladies neurodégénératives (maladie d'Alzheimer);

4/ Formation Parcours 3\*: Maladies neuromusculaires et neurogénétiques.

5/ Informations : courte présentation CRMRR + liens vers le parcours 1 + lien vers le site web du CRMRR et contacts

6/ Informations : courte présentation CMRR + liens vers le parcours 1 + lien vers le site web du CMRR et contacts

7/ Informations : courte présentation CRA + liens vers le parcours 1 + lien vers le site web du CRA et contacts

8/ Page « d'informations sur des webinaires ou cours en live et autres formations »

19/ Contacts

**NB** : Les contenus de la formation sont fournis au prestataire sous la forme de modules intégrés (ou découpés en séquences et quizzes)

Chaque page correspondant à un parcours de formation intégrera :

- Un questionnaire patient / personnels de santé (le prestataire devra préciser la modalité de réception des réponses au questionnaire)
- Le test initial (quizz diagnostic)
- Les modules incluant les séquences de cours et les mini tests formatifs.
- Le ou les tests finaux (quizzes sommatifs) qui ne devront être accessibles qu'une fois achevée, la formation sur l'ensemble des modules d'un parcours.
- L'apprenant pourra revenir une fois sur le test afin sa soumission.



- La délivrance d'une attestation de formation téléchargeable et imprimable, uniquement si 90% du test est réussi.
- Un questionnaire final
- Un « lien vers le site web de chacun des services impliqués » avec les contacts.

### 3.2. Description fonctionnelle

- Le site ne comprend pas de paiement en ligne.
- Le site doit contenir un module d'inscription : les apprenants doivent accéder aux parcours en créant leur compte et leur mot de passe un mail doit nous avvertir de chaque inscription.
  - ⇒ Une adresse mail pour chacun des trois centres
- Une attestation de formation doit pouvoir être téléchargeable et imprimable
- Back office avec suivi d'activité.  
3 personnes auront des droits d'administration sur le site.
- Le site doit intégrer un moteur de recherche interne
- Le site doit contenir une newsletter ou blog d'actualité.

### 3.3. Informations relatives aux contenus

- Le site inclut des articles, images, vidéos, ressources téléchargeables (pdf, images, ...), des questionnaires et des quizzes interactifs.
- Concernant plus précisément les modules; ceux-ci devront être intégrés par le prestataire dans la forme dans laquelle ils seront fournis, à savoir, soit sous la forme de modules intégrant l'ensemble des vidéos et des quizzes, soit sous forme de supports distincts. Dans les deux cas la fluidité de passage entre les ressources devra être assurée.
- Il proposera une **navigation aisée** entre les contenus.
- Le code HTML devra respecter les standards SEO notamment en matière de balises titres et de meta-informations, pour les trois langues.



### 3.4. Contraintes techniques

- Le site devra être compatible avec les navigateurs les plus usuels : Edge, Chrome, Mozilla, Ecosia,
- Le prestataire prendra en charge l'hébergement et la maintenance
- L'intégration à des systèmes tiers devra être réalisée : aux sites web des trois centres.

## 4. Prestations attendues sur le terrain et modalités de sélection des prestataires

Il sera opté pour un investissement qui permettra :

- **La réalisation d'un site internet** (extranet) sur lequel seront déposés les contenus de la formation (modules) et autres informations.
- **L'hébergement et la maintenance du site (sur 5 ans)**

Le site sera **hébergé sur un serveur extérieur** proposé par le prestataire.

### 4.1. Prestations attendues

- Développement
  - Design
  - Intégration
  - Ergonomie
- Elle sera efficace et simple d'utilisation pour l'apprenant (les personnes seront guidées ou pourront naviguer aisément entre les séquences, quizzes, ressources complémentaire sur le parcours proposé) ou entre les modules si une solution déjà intégrée est fournie par nos soins.
- Achat du nom de domaine et gestion de l'hébergement
  - Support, Maintenance et mises à jour - Support en mode 8(h) \* 5(j)
- Le Prestataire devra assurer le fonctionnement de la solution, par la correction des incidents qui lui sont notifiées via la hotline.
- Le Prestataire devra fournir les modalités de signalement d'anomalie, d'intervention et de réparation
- Formation à la gestion du site :
- Le e-learning sera proposé gratuitement aux publics, l'autonomie des administrateurs sur le site devra être assurée via une :
- ✓ Formation administrateurs du site
  - ✓ Et formation créateurs de cours (dépôts des supports, ...)

Cette formation devra :

- ✓ permettre la prise en main du site internet et de ses différents modules
- ✓ fournir des préconisations pour optimiser le référencement naturel et pour ne pas dénaturer la charte graphique.
- ✓ permettre de vérifier la bonne santé du site.

- **En option : accompagnement SEO**

- En option : autre accompagnement marketing : plan marketing, SEA, webanalyse, ...

## 4.2. Planning

- Date limite soumission de candidature pour les prestataires : 15.4
- Dates prévues pour une présentation orale de la proposition des prestataires présélectionnés sur la base du devis : 20
- Date de sélection du prestataire : 25
- Principales étapes, étapes intermédiaires et deadlines du projet :
  - 1/ Validation du cahier des charges avec le prestataire.
  - 2/ Présentation des avancées et notre validation à chaque étape
    - Présentation de la charte graphique : au plus tard le 1<sup>er</sup> juin 2021
    - Structuration des grandes sections du site: au plus tard le 1<sup>er</sup> juin 2021
    - Structuration des pages et des rubriques: au plus tard le 1<sup>er</sup> juin 2021
    - Intégration des contenus informatifs: date à définir – 15 jours maximum après l'envoi des contenus.
    - Intégration des modules y compris les modules dupliqués en fonctions de la catégorie d'apprenants + questionnaires+ tests+ attestations de formation en français des 3 parcours: date à définir – 15 jours maximum après l'envoi des contenus.
    - Intégration des modules y compris les modules dupliqués en fonctions de la catégorie d'apprenants + questionnaires+ tests+ attestations de formation en italien des 3 parcours: date à définir – 15 jours maximum après l'envoi des contenus.
    - Intégration des modules y compris les modules dupliqués en fonctions de la catégorie d'apprenants + questionnaires+ tests+ attestations de formation en anglais des trois parcours: date à définir – 15 jours maximum après l'envoi des contenus.
- Date de la livraison finale du projet : 4 octobre 2021
- Dates de la formation : à convenir et à réaliser avant le : 15 octobre 2021



### 4.3. Méthodologie de suivi

#### **Organisation du suivi du projet**

**Process organisé en plusieurs étapes avec notre validation à chaque étape.**

Echanges par Teams à programmer selon les étapes d'avancement du projet : proposition de la structure et de la charte graphique du site, mise en ligne des informations, mise en ligne d'un prototype de parcours de formation, intégration des parcours de formation, ...

#### **livraison finale**

Avant la mise en ligne du site internet, une démonstration dans nos locaux ou par Teams devra être réalisée.

Une fois validé, le site devra être mis en ligne.

**N.B. :** Le prestataire devra fournir **un accès à un environnement de pré-production.**

### 4.4. Modalités de sélection du prestataire

**La décision finale sera prise suivant deux critères principaux spécifiques :**

- ⇒ l'ergonomie de la solution
- ⇒ et le coût global du produit.

#### **Éléments que le prestataire devra intégrer à sa réponse**

- présentation de la société avec références,
- en introduction de la proposition qui sera faite, le prestataire faisant acte de candidature devra **reformuler le contexte** de manière à valider sa compréhension du projet,
- préconisations techniques,
- difficultés identifiées,
- méthodologie proposée,
- présentation de l'équipe projet,
- devis détaillé avec options

### Grille critériée d'évaluation des réponses

Le tableau ci-dessous définit la pondération de chaque critère de notation ainsi que ce qui est attendu de la part du prestataire.

La liste des documents à transmettre n'est pas exhaustive. Ces documents correspondent aux informations minimum que le CHUN souhaite avoir pour statuer sur le choix d'un prestataire. Tout document supplémentaire est accepté.

Critères	Pondérations	Commentaires	Documents à transmettre
<p><b>Proposition budgétaire</b> Prix global sur la durée du marché (Investissement/support /prestations), <b>note sur 20</b></p> <p>Investissements Matériels, (nom de domaine, maintenance, plateforme)/<b>10</b> Prestations (Installation, paramétrage, formations, missions) /<b>10</b></p>	30%	La proposition finale devra tenir compte du prix du marché.	Catalogue et tarification détaillée pour le projet.
<p><b>Solution technique</b> Valeur technique et fonctionnelle de l'offre, d'une note <b>sur 20</b> obtenue selon le détail ci-dessous :</p> <p>Rapidité, fluidité de la solution /<b>3</b></p> <p>Design /<b>5</b></p> <p>Ergonomie de l'interface /<b>5</b></p> <p>Facilité d'accès à la plateforme /<b>2</b></p> <p>Facilité de paramétrage et d'administration de la solution /<b>3</b></p> <p>Propriété, sécurité, confidentialité des données /<b>2</b></p>	30%	Le support technique devra répondre aux contraintes exposées et présenter une assurance en termes de fiabilité, facilité de maintenance et mise à jour.	
<p><b>Profil du prestataire</b></p>	10%	La présentation de l'entreprise permettra de répondre aux exigences de la cellule client et de prouver la solidité du prestataire..	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Extrait de Kbis / Récépissé de la déclaration d'activité</li> <li>- Organigramme</li> <li>- Bilan et Financier des deux dernières années</li> <li>- Règlement intérieur</li> <li>- Détail des actions significatives de recherche et développement pédagogiques déjà réalisées (contenus de formation, systèmes d'évaluation, tests, ingénierie de formation, référentiels, etc.)</li> <li>- Plaquettes</li> <li>- Justificatifs de qualifications, certifications, labels ...</li> </ul>

<b>Connaissance du secteur de la santé, des CH</b>	5%	Une connaissance du secteur et des métiers de la santé permettant une meilleure compréhension des modules et	Ce critère devra apparaître dans les références.
<b>Planning de réalisation et charge de travail à engager pour le CHU, note sur 20</b> Délai de livraison de la plate-forme et de mise en fonction /5 Ressources Humaines pour couvrir les besoins de développement (Chef de projet, concepteur, graphiste etc.) /5 Qualité et Délais de la prestation de Support /5 Ressources informatiques mise à disposition pour couvrir les besoins de déploiement et de maintenance .../3 Solution de sauvegarde /2	20%		
<b>Prise en compte de l'environnement</b>	5%	Les actions engagées par le prestataire en matière d'environnement	Charte environnement, Politique QSE, Bilan carbone et/ou toutes actions existantes...

### **Date et adresse de remontée**

Toutes les remontées des propositions répondant aux critères détaillés ci-dessous devront se faire au plus tard le **15 avril 2021 à 23h59** (inclus).

La réponse au présent cahier des charges doit être **remise par courrier électronique, à l'adresse suivante :**

**monini.b@chu-nice.fr**

Dès réception des offres, un comité de sélection analysera les offres et proposera une note sur les critères qualifiants définis au paragraphe 4.4..



Les 2 prestataires ayant proposé les meilleures propositions pourront être appelés à faire une courte présentation en direct de leur solution au comité de sélection.

A l'issue des démonstrations, une réunion de délibération sera organisée avec vote à main levée. En cas d'égalité, le Pr. Sacconi, responsable du projet tranchera.

**La décision finale sera prise le 27 avril 2021**

A compter de cette date, chaque prestataire recevra une réponse écrite validant ou non sa candidature.