carif oref
OCCITANIE

Appel à prestations de maintenance

ME FORMER EN OCCITANIE

Janvier 2021

05 62 24 05 99
Site de Toulouse (siège social)
19 rue Carmin
31670 Labège

Site de Montpellier
185 bis allée du Nouveau Monde
34000 Montpellier

Association loi 1901 | APE 8559A | SIRET 831 213 566 00019

RÉPUBLIQUE FRANÇAISE
Liberté
Égalité
Fraternité
La Région Occitanie Pyrénées · Méditerranée
L'EUROPE S'ENGAGE L'OCCITANIE AGIT
UNION EUROPÉENNE
Projet cofinancé par le Fonds Social Européen

Table des matières

1. PRESENTATION DU CARIF-OREF OCCITANIE 2
2. CONTEXTE DU PROJET 3
3. OBJECTIFS DU PROJET 3
4. ARCHITECTURE DE LA PLATEFORME 4
5. PHASE DE PRISE EN MAIN 6
6. EVOLUTIONS DEJA ATTENDUES 7
   A. Fonctionnalités à corriger 7
   B. Evolution du moteur de recherche formation 7
   C. Evolution des pages Info+ Métiers 8
   D. Evolution du BackOffice 8
7. ORGANISATION DU DEVIS ET DE LA PROPOSITION 8
8. CONTRAT DE MAINTENANCE : SERVICE LEVEL AGREEMENT (SLA) 8
9. BUDGET 10
10. CRITERES DE SELECTION DES CANDIDATURES 10
11. PLANNING 11

1. PRESENTATION DU CARIF-OREF OCCITANIE

Le Carif-Oref Occitanie (Centre d'Animation, de Ressources et d'Information sur la Formation et Observatoire Régional de l'Emploi et de la Formation) intervient en appui des politiques emploi-formation de l'État, de la Région, des partenaires sociaux.

Association loi 1901, le Carif-Oref Occitanie est financé par l'État et la Région avec le soutien du FSE. Sa gouvernance quadripartite est composée de l'État, la Région et les partenaires sociaux (employeurs et salariés).

Le Carif-Oref Occitanie assure des missions d'observation, d'information et de professionnalisation dans le champ de la formation professionnelle et de l'emploi en région :

- **Observation** : éclairer les choix des pouvoirs publics régionaux en matière de formation professionnelle et d'emploi.
- **Information** : informer les professionnels et les publics sur les métiers et l'offre de formation en région, afin de permettre aux jeunes, aux demandeurs d'emploi et aux salariés de mieux choisir ou être accompagnés dans leur orientation.
- **Professionnalisation** : proposer une offre de professionnalisation aux réseaux des acteurs de l'orientation, de la formation et de l'emploi.

Son offre de service vise à répondre aux besoins des différents acteurs de l'emploi formation orientation et de l'insertion en région, acteurs politiques d'une part (État, Région, partenaires sociaux) et acteurs socioéconomiques (professionnels de l'AIO (Accueil, Information, Orientation), d'autre part :

- en collectant et en diffusant une information de qualité, sur la formation, l'orientation, l'emploi (métiers, économie régionale, dispositifs etc…);
- en accompagnant les acteurs avec une offre d'animations et d'information;
- en assurant une activité de veille et de prospective sur l'emploi et la formation, pour apporter une aide à la décision au service des politiques publiques, des acteurs économiques, des particuliers.

Le Carif-Oref Occitanie a deux établissements :

- le site de Labège, son siège, sur l'agglomération toulousaine
- le site de Montpellier

2. CONTEXTE DU PROJET

L'actuel Portail www.meformerenregion.fr (MFR), mis en ligne en septembre 2019, est la propriété de la Région Occitanie. Ce Portail est mis à disposition du Carif-Oref Occitanie, qui en assure l'administration, l'alimentation et l'animation.

La loi n°2018-771 du 5 septembre 2018 pour la liberté de choisir son avenir professionnel a renforcé la compétence de la Région en matière d'orientation et de formation à destination des scolaires, étudiants et familles.

Les publics cibles sont les Collégiens, lycéens, étudiants, apprentis, en recherche d'emploi, en activité professionnelle et les dirigeants d'entreprise, ainsi que les professionnels du Service Public Régional de l'Orientation de la région Occitanie.

Le portail propose aux utilisateurs (liste non exhaustive) :

- Plusieurs moteurs de recherche :
  - Un moteur central en homepage
  - 6 moteurs de recherche spécifiques : Structures d'accompagnement, Métiers, Formations, Organismes/Etablissements, Dispositifs de financement et Ressources
- Des parcours cibles personnalisés accessibles en homepage donnant sur des pages spécifiques.
- Un Quiz métier
- Des pages infos + avec filtre par profil
- Un agenda des manifestations avec filtres
- Des actualités avec filtres
- La possibilité de créer un espace personnel, pour enregistrer des informations de navigation (fiche formation, métiers, …)

Dans l'optique d'assurer une continuité de service du site meformerenregion.fr et de rendre autonome le Carif-Oref Occitanie sur la gestion du site, la Région Occitanie s'est engagée, via son prestataire, à assurer la maintenance corrective du site meformerenregion.fr pour une durée de 3 mois, comprenant une phase de réversibilité sortante vers le Carif-Oref Occitanie.

3. OBJECTIFS DU PROJET

Le Carif-Oref Occitanie, gestionnaire du Portail Me former en Occitanie, recherche un prestataire externe pouvant assurer les évolutions du Portail et sa maintenance, ainsi que son hébergement.

- Assurer la maintenance du portail en état fonctionnel
- Finaliser la résolution des bugs encore existants et résoudre les nouveaux bugs
- Assurer les montées de versions Drupal
- Prendre en charge les évolutions futures spécifiées par l'équipe projet
- Outil Dialogflow (Chatbot) : maintenance + évolution
- 2 webservices permettant de fournir des données vers une application non gérée par le Carif-Oref Occitanie
- Hébergement et infogérance - deux cas de figure sont possibles :

    - Assurer le transfert de l'hébergement actuel vers le nouvel hébergement du Carif-Oref Occitanie au Datacenter de la Région. Un environnement de base (OS) sera fourni et installé suivant les spécificités définies. L'installation et le paramétrage des modules tiers seront à la charge du prestataire.
    - Hébergement chez le nouveau prestataire, qui devra également assurer le transfert de l'hébergement actuel, ainsi que l'installation et le paramétrage des modules tiers. Dans ce cas, l'infogérance sera assurée par le nouveau prestataire.

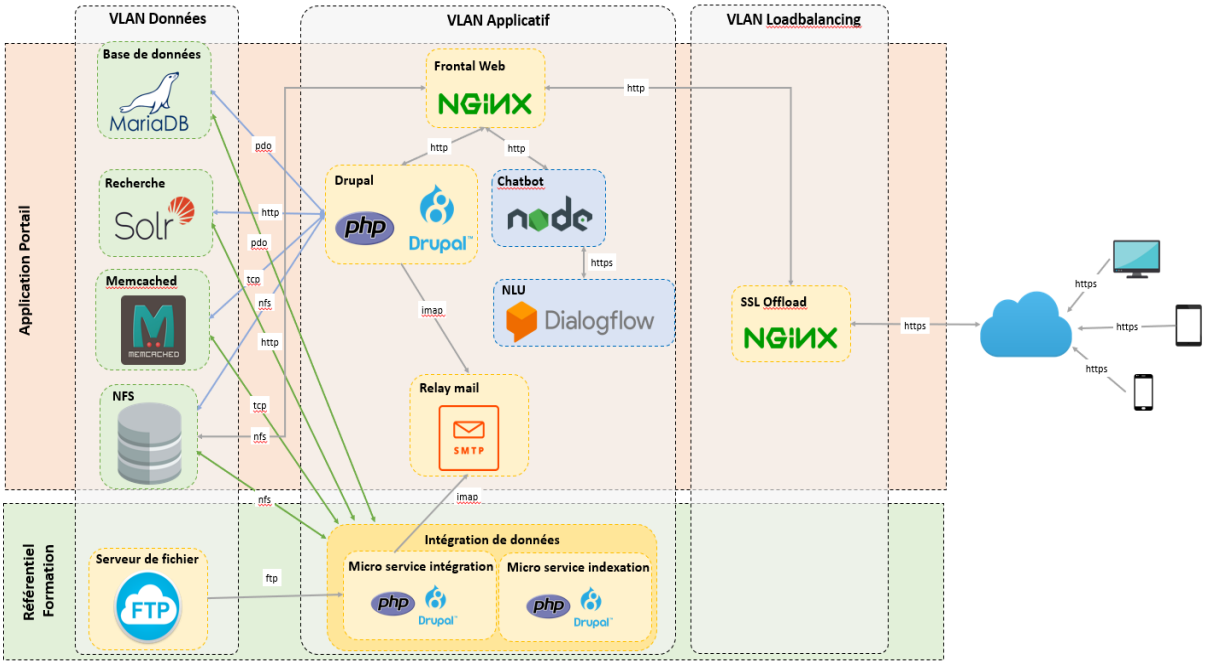
4. ARCHITECTURE DE LA PLATEFORME

Le schéma ci-dessous détaille l'architecture technique du site meformerenregion.fr. Il s'agit du périmètre applicatif des prestations dont fait l'objet le présent cahier des charges.

A noter que les prestations sur les briques Node et Dialogflow sont limitées à l'intégration de ces composants.

Il existe actuellement deux environnements de travail : pré-production et production. Ces environnements devront être proposés, à l'identique, par le nouveau prestataire.

Les technologies mentionnées ci-dessous devront être connues par le futur prestataire.



Les documents suivants seront fournis au prestataire retenu :

- Dossier d'architecture technique (DAT)
- Procédure d'installation du poste de développement
- Mode opératoire des anomalies récurrentes
- Sources
- Plan de réversibilité

S'agissant des sources, le Carif-Oref Occitanie souhaite les récupérer de manière récurrente. Un process de récupération de ces sources, ainsi qu'une temporalité, devront être proposés par le nouveau prestataire.

Le site est alimenté par un import journalier de fichiers au format xml fourni par transfert ftp depuis le système d'information du Carif-Oref Occitanie.

Le site interroge deux API Pôle emploi, qui permettent de récupérer des données pour alimenter les fiches métiers disponibles en ligne.

La disponibilité du site est gérée par un hébergeur de la Région : Systonic. Seule cette partie est assurée par ce partenaire et l'ensemble des gestes techniques d'exploitation est effectué par le prestataire d'infogérance (exemple : mise en production de nouvelles versions ...).

Dans le cadre des projets MFR et Parcours Emploi Personnalisé (PEP) et pilotée par La Région Occitanie, une API ayant pour objectif de transmettre des données de MFR concernant les formations et l'état d'un marché pour un ou plusieurs métiers, à l'application PEP, a été développée.

L'API s'appuie sur un format public normalisé. C'est un service web de type REST, qui utilise uniquement des protocoles et standards utilisés sur le web. Elle se consomme en méthode GET.

5. PHASE DE PRISE EN MAIN

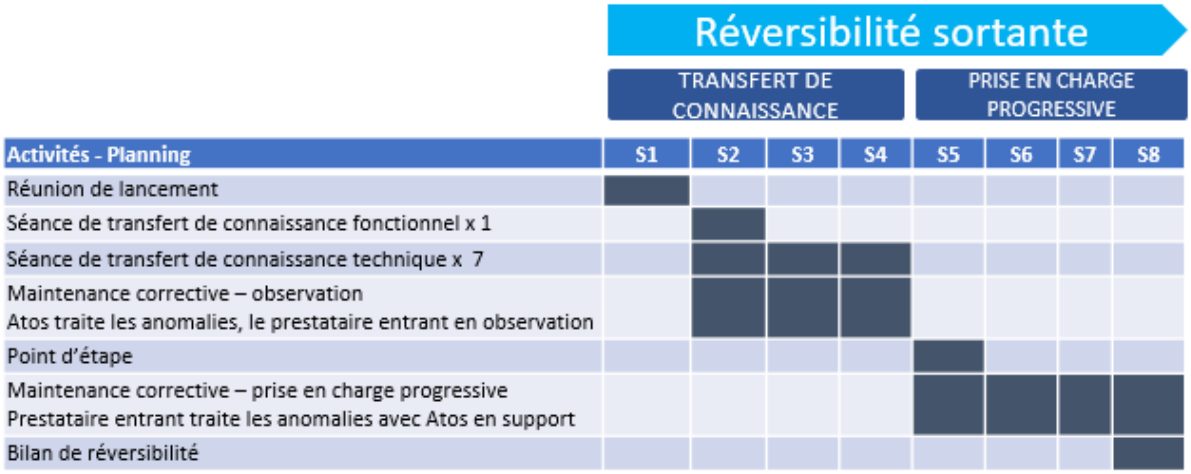
Le contenu des séances de transfert de connaissances est le suivant :

- Présentation des paramétrages et des développements spécifiques sur chaque domaine fonctionnel et technique
- Présentation des corrections des anomalies récurrentes et fourniture des modes opératoires associés

Désignation	Périmètre	Compétences requises du repreneur
Fonctionnelle	Présentation de chaque brique fonctionnelle du site	Connaissance de l'administration d'un CMS
Environnement de développement	Installation d'un environnement de développement	Drupal 8, PHP, Docker, GIT
Flux	Import données du COO Webservices Pole emploi Quiz métiers	Drupal 8, PHP, Base de données
Chatbot	Paramétrage dialogflow Communication entre le site et l'outil conversationnel	Dialogflow, NodeJS, CSS
Editorial	Paramétrage du CMS et développements spécifiques liés à l'édition de contenu, et au formulaires	Drupal 8, PHP, Base de donnée,
Moteur de recherche	Paramétrage du CMS et de l'indexeur lié au moteur de recherche	Drupal 8, PHP, SOLR, Base de donnée, Base de données,
Packaging et livraison	Procédure de packaging, et de déploiement sur un environnement linux	Drupal 8, Linux, Docker, GIT
Exploitation	Exploitation du site sur environnement de préproduction et de production	Linux, Nginx, Base de donnée, Base de données, Docker, GIT

La démarche et le planning détaillé sont les suivants :

- La réversibilité sortante, de 2 mois, doit permettre de transmettre les connaissances spécifiques au projet afin de permettre au repreneur d'être en autonomie sur la correction d'anomalie et les évolutions du site meformerenregion.fr
- Le schéma suivant détaille le plan de réversibilité



La démarche et le planning proposés ci-dessus seront exposés, lors de la première réunion de lancement, afin que le nouveau prestataire puisse être force de proposition sur ces éléments.

Le planning pourra être raccourci, dans ce cas.

Le Carif-Oref Occitanie sera associé à cette réversibilité et souhaite être informé, par le nouveau prestataire, du bon déroulement de cette dernière et de toute remarque nécessaire à partager.

6. EVOLUTIONS DEJA ATTENDUES

A. Fonctionnalités à corriger

- Intégration du Captcha Google sur les formulaires de contact
- Affichage uniquement des formations ayant une session en cours
- Mise en place du plan de tracking – Point sur Google TagManager
- Affichage de la mention « non diffusable » sur les fiches métiers lorsque l'indicateur salaire mensuel net médian contient une valeur nulle
- Affichage du niveau d'entrée et de sortie sur les fiches formation
- Incohérence sur l'affichage des résultats des moteurs de recherche spécifique "Métiers", "Formations", "Organismes/Etablissements", "Ressources"

B. Evolution du moteur de recherche formation

- Intégration d'un nouveau critère de recherche pour rechercher les formations en alternance
- Remontée des formations financées Région en tête de liste des résultats à critère de recherche équivalent

C. Evolution des pages Info+ Métiers

- Intégration d'une API Pôle emploi pour affichage des offres d'emploi sous forme cartographique

D. Evolution du BackOffice

- Amélioration des fonctionnalités, enrichir les formats de l'éditeur texte
- Mise en place de la nouvelle version Drupal 9
- Revoir certains gabarits de pages
- Mise en place de rapports d'intégration du flux Carif-Oref Occitanie avec mention des anomalies et information sur la volumétrie importée. Dans un second temps, il sera étudié la possibilité de mettre en place un import manuel accessible au Carif-Oref Occitanie.
- Evolution du Front Office
- Amélioration de la navigation pour qu'elle soit plus intuitive (ajout du fil d'Ariane…)
- Ajout du logo Carif-Oref Occitanie

D'autres évolutions arriveront en cours d'année et seront spécifiées par l'équipe projet.

7. ORGANISATION DU DEVIS ET DE LA PROPOSITION

La proposition devra mettre en avant les profils pressentis (CV) pour intervenir sur le projet, notamment afin d'assurer le bon développement des outils et fonctionnalités développés sur le Portail (Drupal, Dialogflow, …).

La maitrise des technologies utilisées et citées supra est un pré-requis.

Il est attendu un haut niveau de réactivité et de conseil, dans la réalisation des évolutions demandées, en plus de la maintenance corrective et préventive mensuelle.

Le devis devra s'organiser selon la répartition annoncée au point 9 (Budget). Les montants devront être affichés en € TTC.

8. CONTRAT DE MAINTENANCE : SERVICE LEVEL AGREEMENT (SLA)

Le prestataire doit proposer un véritable processus de gestion des demandes de maintenance, aussi bien corrective que préventive et évolutive. Pour exemples : Mantis,

JIRA , autres logiciels (Respect d'ITIL : gestion des incidents).

Le prestataire doit assurer une assistance technique, en cas de problème rencontré dans l'utilisation du site, par téléphone et e-mail.

Le nouveau prestataire devra désigner un référent projet, qui assurera le lien avec l'équipe projet du Carif-Oref Occitanie. Il sera l'interface entre vos collaborateurs et notre équipe projet.

Le processus de gestion des incidents sera défini, lors de la phase de contractualisation, ainsi que l'application de pénalités, si le prestataire échoue dans sa mission de SLA régulièrement (sauf pendant la phase de prise en main/réversibilité).

Il peut y avoir plusieurs types de demandes de maintenance : demande d'évolution ou d'incident.

- Les incidents sont classés selon 3 niveaux de gravité :
    - **Incident bloquant** : Lorsqu'une ou plusieurs fonctionnalités ne peuvent plus du tout être utilisées (aucun moyen de contournement n'a été trouvé pour palier le problème temporairement), ou si leur comportement produit un résultat non conforme à l'attendu ;
    - **Incident majeur** : Lorsqu'une ou plusieurs fonctionnalités ne réagissent plus correctement, entravant le bon fonctionnement des processus métiers, mais pour lesquelles une procédure de contournement permet de continuer à utiliser le logiciel en produisant des résultats conformes à l'attendu ;
    - **Incident mineur** : Lorsqu'une anomalie est constatée, mais n'entrave pas le fonctionnement correct du logiciel.

Cette classification et les définitions attenantes pourront être partagées et revues, lors de la phase de démarrage de la prestation.

- Les incidents/anomalies sont traités selon leur niveau de gravité.

Niveau	Délai de prise en compte du ticket*	Contournement	Résolution
Bloquant	1H	8H **	8H**
Majeur	4H	24H**	A planifier au backlog
Mineur	5J	A planifier au backlog	

(*) : un mail d'accusé de réception sera envoyé dans les 30 minutes à la personne concernée pour confirmer la bonne prise en compte et le déclenchement des actions associées.

(**) : heures ouvrées

Ces délais pourront être partagés et revus, lors de la phase de démarrage de la prestation.

9. BUDGET

Le devis devra distinguer les charges conjoncturelles, correspondant à tous les coûts d'entrée et de mise en place, des charges structurelles, correspondant aux prestations régulières.

- **Dépenses structurelles :** A titre indicatif, le budget alloué correspond à un montant global annuel de 51 300 € TTC

    - Maintenance corrective (TMA)
    - Maintenance évolutive (petites et grosses évolutions, Dialogflow, préventive)

- **Dépenses conjoncturelles :** A titre indicatif, le budget alloué correspond à un montant global de 29 000 € TTC

    - Réversibilité entrante
    - Hébergement et infogérance – les deux options sont à chiffrer :

        1) Assurer le transfert de l'hébergement actuel vers le nouvel hébergement du Carif-Oref Occitanie au Datacenter de la Région. Un environnement de base (OS) sera fourni et installé suivant les spécificités définies. L'installation et le paramétrage des modules tiers seront à la charge du prestataire.
        → <u>Soit un coût transfert + un coût installation et paramétrage</u>
        2) Hébergement chez le nouveau prestataire, qui devra également assurer le transfert de l'hébergement actuel, ainsi que l'installation et le paramétrage des modules tiers. Dans ce cas, l'infogérance sera assurée par le nouveau prestataire.
        → <u>Soit un coût hébergement + infogérance et un coût transfert + un coût installation et paramétrage.</u> Dans ce cas, les coûts de l'hébergement et de l'infogérance constitueront des charges structurelles, à la différence des coûts transfert et installation et paramétrage qui resteront des charges conjoncturelles.

10. CRITERES DE SELECTION DES CANDIDATURES

Ils sont au nombre de 5 :

- La bonne compréhension de la demande

- L'expertise technique
- Le montant de la prestation
- La méthodologie de travail et les outils associés
- Les références

11. PLANNING

Le Carif-Oref Occitanie souhaite une mise en place de cette prestation, dès **le 22 février 2021 au plus tard, date de démarrage de la réversibilité avec le prestataire Région.**

Planning de consultation :

- Date limite de réception des propositions : **vendredi 5 février 2021**
- Sélection interne des prestataires : **semaine 6 (du 8 au 12 février 2021)**
- Choix du prestataire et envoi réponse : **lundi 15 février 2021**
- Finalisation et signature du contrat de prestation de services : **entre le mardi 16 et le vendredi 19 février 2021**

Modalités d'envoi des offres :

Le dossier de candidature devra parvenir au Carif-Oref Occitanie, **le vendredi 5 février 2021, à 17h au plus tard.** Il devra faire mention de l'adresse du siège social, soit 19 rue Carmin – 31670 LABEGE.

Il sera adressé par mail aux adresses suivantes :

- geraldine.rizzi-roncoli@cariforefoccitanie.fr
- nicolas.mielvaque@cariforefoccitanie.fr

Le calendrier est susceptible d'évoluer en fonction des disponibilités de différents représentants indispensables à la sélection du prestataire.

Contacts :

- Géraldine RIZZI-RONCOLI – Responsable du Pôle Information et Communication / 04 67 73 00 39 - 06 61 39 82 72
- Nicolas Mielvaque – Ingénieur logiciel et système / 04 67 15 90 32 - 06 61 44 87 58