



CHAMBRE
DE COMMERCE
ET D'INDUSTRIE
DE QUÉBEC

APPEL D'OFFRES

Mise en place d'un système de gestion
de contenu et création d'un nouveau site Web.

Début des travaux : printemps 2021



TABLE DES MATIÈRES

RENSEIGNEMENTS PRÉLIMINAIRES	3
Délai de l'appel d'offres et lieu de réception des soumissions	3
Renseignements additionnels.....	3
CONTEXTE ORGANISATIONNEL.....	4
Clientèle visée	5
Contexte du projet	5
PARTENARIAT ET ENGAGEMENT	7
DESCRIPTION DU PROJET	8
Description des travaux	8
Description du système de gestion de contenu	8
Design graphique.....	9
DESCRIPTION DES FONCTIONNALITÉS	10
Fonctionnalités reliées aux activités de la Chambre	10
Eudonet (CRM)	10
Gestion de projet.....	11
Échéancier de réalisation	12
Migration des contenus.....	12
Formation	12
Garantie.....	12
STRUCTURE DE RÉALISATION.....	13
CRITÈRES DE SÉLECTION.....	14

RENSEIGNEMENTS PRÉLIMINAIRES

Délai de l'appel d'offres et lieu de réception des soumissions

Les soumissions concernant le présent appel d'offres doivent être présentées au plus tard le **vendredi 27 novembre à 12 h.**

À l'attention de :

Monsieur Étienne Racine
Gestionnaire de projets
eracine@cciquebec.ca

Renseignements additionnels

- Le soumissionnaire doit être membre de la Chambre de commerce et d'industrie de Québec.
- Il doit soumettre sa proposition par courriel.
- Le soumissionnaire qui désire obtenir des renseignements additionnels ou qui identifie des ambiguïtés, oublis, contradictions ou doutes quant à la signification du contenu de l'appel d'offres doit soumettre ses questions au représentant de la Chambre de commerce et d'industrie de Québec, M. Étienne Racine
eracine@cciquebec.ca

CONTEXTE ORGANISATIONNEL

La Chambre de commerce et d'industrie de Québec (CCIQ) regroupe plus de 4500 membres de la communauté d'affaires de la grande région de Québec provenant de tous les secteurs de l'économie. Elle constitue le plus important regroupement de gens d'affaires de l'Est du Québec. La CCIQ propose à ses membres une offre de service complète qui s'articule autour de quatre volets : le réseautage, le développement des compétences, la reconnaissance du succès entrepreneurial et le développement économique.

La mission

La Chambre de commerce et d'industrie de Québec est un regroupement de la communauté d'affaires de la Capitale-Nationale qui permet de :

- développer son réseau d'influence
- se former en continu
- se positionner stratégiquement
- faire rayonner son entreprise
- appartenir à un écosystème influent

La vision

Être le leader incontournable de la communauté d'affaires qui rassemble, mobilise et influence l'ensemble de l'écosystème afin de contribuer au développement et à la prospérité économique de la Capitale-Nationale.

Les valeurs

- Être à l'écoute de son milieu dans toute sa diversité
- Agir avec intégrité, objectivité et indépendance
- Être inclusive, collaboratrice, créative, accueillante, ouverte et engagée dans sa communauté

En 2018, la CCIQ renouvelle son image de marque. La réflexion stratégique qui a menée à établir de nouvelles mission et vision ainsi que la bonification de notre programmation a confirmé la nécessité de renouveler notre image de marque. Avec un logo datant de plus de 15 ans, il fallait trouver un emblème qui représente et personnalise l'entité actuelle de la CCIQ.

La force du cercle évoque le souci de s'unir pour faire plus, la proximité, le partenariat et la collaboration. Son mouvement en rondeur suggère l'action, l'attraction, l'évolution. Sa couleur se veut corporative, tout en étant vivante.

RASSEMBLER POUR CRÉER une communauté d'affaires dont vous faites partie, c'est contribuer à démocratiser la Chambre, la rendre plus accessible et plus diversifiée.

Dans un processus de redéfinition de marque, un positionnement actualisé s'est imposé de lui-même pour véhiculer à la fois les valeurs de la marque mais également permettre à la Chambre de se positionner en tant que référence, de personnaliser l'offre et susciter un engagement fort.

Cette signature renouvelée nous donne les moyens d'innover, d'avancer et de maximiser la création. La création d'un réseau, la création de partenariats, d'opportunités d'affaires, d'expertises et de richesse. La Chambre devient ainsi un trait d'union entre gens d'affaires, qui, ensemble et par leur engagement, forment un réseau axé sur les échanges entre pairs et l'accompagnement.

Clientèle visée

La communauté d'affaires de la grande région de Québec.

Contexte du projet

Dans le but de s'arrimer avec notre nouvelle image de marque, le site Web actuel de la CCIQ (www.cciquebec.ca) a vécu une refonte graphique en 2018. Cependant, la technologie derrière le site date de 2014. La CCIQ souhaite donc revoir la totalité du site web tant dans l'image que dans la technologie.

Le système de base de données est alimenté par un système de gestion de relation client (CRM) supporté par la firme Eudonet. Le soumissionnaire devra donc prévoir un moment pour travailler en collaboration avec Eudonet.

La firme choisie devra optimiser la stratégie de référencement.

Plusieurs objectifs sont visés par la refonte.

- La CCIQ souhaite se doter d'un portail ultra-moderne et attrayant de manière à accroître sa visibilité et sa notoriété.
- Le site doit permettre une meilleure expérience client pour nos membres dans le but des inscriptions et de leur espace membre.
- De plus, le site doit être un véhicule de promotion en lien avec les efforts de revitalisation de l'image de la CCIQ.



- la CCIQ entend également acquérir une entière autonomie de gestion du contenu de son site Internet
- la personne responsable du site au sein de l'équipe de la CCIQ devra pouvoir effectuer la totalité des actions d'édition et de publication de l'ensemble des pages du site Internet



PARTENARIAT ET ENGAGEMENT

Le montant soumis doit être global et se traduire par l'engagement du soumissionnaire à la réalisation complète du mandat pour un montant forfaitaire. Tout ajout ou modification susceptible de restreindre la portée de cet engagement entraînera le rejet de l'offre de service.

Toute proposition de partenariat qui aura comme effet de réduire le coût sera considérée avantageusement. Un plan de visibilité sera offert en contrepartie.

DESCRIPTION DU PROJET

La Chambre de commerce et d'industrie de Québec désire se procurer un système de gestion de contenu (CMS) de type Open source. Toute offre de service proposant un SGC développé sur mesure par le soumissionnaire sera considérée comme non conforme.

La Chambre de commerce et d'industrie de Québec (CCIQ) désire prendre un virage 4.0 et maximiser l'utilisation des outils disponibles sur le Web pour mieux promouvoir ses activités et événements.

Ce système doit pouvoir permettre une autonomie complète pour la mise à jour des contenus du site Web.

Le projet de refonte du site Web vise à améliorer l'expérience utilisateur, faciliter les actions des membres.

La qualité de la présentation de l'information et de la navigation est un aspect important du projet. Dans le même ordre d'idées, le site doit être ergonomique, simple et efficace.

Description des travaux

Les travaux à réaliser dans le cadre de ce projet concernent la mise en place d'un système de gestion de contenu. Le projet devra être approuvé avant d'être migré dans l'environnement de production. Les travaux incluront le développement, l'intégration (préciser le coût de l'intégration) et la migration du site Web ainsi que la migration des contenus (textes) du site actuel vers le nouveau système de gestion de contenu.

Le site devra respecter les standards généralement utilisés dans l'industrie.

L'interface doit être « Responsive » et transactionnel.

Le site devra être développé de façon à pouvoir assurer un pont entre le CRM d'Eudonet et le site Web. Le CRM est développé en .NET. Le soumissionnaire devra faire la preuve qu'un service Web ou un protocole de communication pourra être développé afin d'assurer la communication entre les deux systèmes.

Description du système de gestion de contenu

Le système de gestion de contenu (CMS) devra, au minimum, intégrer les fonctionnalités identifiées ci-dessous :

- Être doté d'une base de données ;
- Offrir la possibilité de créer des gabarits de présentation réutilisables ;
- Offrir la possibilité de contrôler la mise en ligne du contenu (date et heure précise);
- Permettre l'utilisation d'un flux de travail (workflow et permissions);
- Permettre de structurer le contenu du site;
- Être muni d'un éditeur WYSIWYG ;
- Avoir un éditeur de texte graphique convivial ;
- Offrir la prévisualisation avant publication ;
- Atteindre 4 niveaux dans l'arborescence ;
- Offrir l'affichage des noms de fichiers significatifs (friendly URL) ;
- Gérer un carrousel d'image (Slider) ;
- Être doté d'un calendrier d'événements et d'un outil de gestion;
- Offrir la possibilité de gérer un module de nouvelles;
- Offrir la possibilité de gérer un module de communiqués de presse;
- Être muni de fonctionnalités pour l'authentification sécuritaire (membres) ;
- Offrir la possibilité de donner accès aux réseaux sociaux

Le soumissionnaire doit inclure le prix du CMS ainsi que les frais reliés à sa mise en place dans son offre de service.

Design graphique

La firme retenue devra produire des maquettes graphiques qui correspondent aux pages principales du site Internet. Cette facture graphique devra être actuelle et représentative de notre nouvelle image de marque. Les interfaces devront être dynamiques et attrayantes.

Les maquettes suivantes sont exigées :

- Page d'accueil ;
- Page de contenu type ;
- Page de présentation des activités (avec calendrier) ;
- Page mon profil ;
- Page de formulaire ;

Dans un premier temps, un concept général du site devra être présenté et approuvé avant de produire les autres pages.

Le logo ainsi que les normes sont immuables. La CCIQ dispose d'un cahier de normes graphiques qui doit être respecté par « le soumissionnaire ».

DESCRIPTION DES FONCTIONNALITÉS

Fonctionnalités liées aux activités de la Chambre

Section membres :

- Les membres doivent pouvoir consulter leur calendrier, historique d'achat, facture, abonnement membership et activité ;
- Les membres doivent pouvoir s'inscrire à un ou plusieurs événements à la fois ;
- Le calendrier d'activités doit pouvoir être facilement repérable ;
- La recherche des membres et la présentation du répertoire des membres doivent être améliorées.

Section événements :

- L'administrateur du site doit pouvoir ajouter/modifier/effacer des événements.
- L'outil doit être flexible quant à l'affichage et la création des champs (à préciser) ;
- L'administrateur du site doit pouvoir ajouter/modifier/effacer des formulaires de réservation de façon autonome. Les formulaires doivent pouvoir être adaptés selon les besoins des événements (à préciser).

Nouvelles et communiqués de presse :

- L'administrateur du site doit pouvoir ajouter/modifier/effacer des nouvelles et des communiqués de presse. L'outil doit être flexible quant à l'affichage et la création des champs (à préciser) ;

Carrousel de la page d'accueil (En vedette) :

- L'administrateur du site doit pouvoir ajouter/modifier/effacer les images et le contenu du carrousel au besoin.

Eudonet (CRM)

Actuellement « Eudonet » joue le rôle suivant :



- Gestion du profil des membres;
- Gestion de la facturation pour les activités et le membership ;
- Gestion des envois courriel (envois individuels et de masse, comme le bulletin des activités) ;
- Gestion des inscriptions via le site.

L'objectif de la Chambre est d'optimiser l'utilisation du CRM en arrimant davantage les fonctionnalités intégrées du CRM au site Web. Le CMS n'aura pas à gérer le CRM, puisque celui-ci sera sous la responsabilité des employés de la CCIQ et de la firme Eudonet.

Plus précisément :

- Mise à jour automatique du répertoire des membres sur le site Internet ;
- Possibilité pour les membres, via le site, d'accéder à leur profil complet (possibilité de modification des informations par le membre) ;
- Rendre possible le profilage (pour cibler les besoins des membres) pour les envois courriel de masse via le site (à l'aide d'un formulaire disponible sur le site).

Pour plus d'information sur la solution de gestion de la relation client, veuillez consulter le site du fournisseur : <http://www.eudoweb.com/eudonet-crm/>.

Gestion de projet

Le soumissionnaire qui sera sélectionné doit présenter un manuel d'organisation du projet (MOP). Ce document a pour objectif de préciser tous les aspects importants du projet. Il doit notamment apporter des précisions sur les livrables, établir les responsabilités, présenter un échéancier, déterminer la structure de projet et les méthodes de suivi. L'objectif principal de ce document est d'aider à réduire les risques liés à l'aspect financier tout en s'assurant d'une définition claire des objectifs. La réalisation du manuel d'organisation du projet se déroulera au tout début du projet dans le cadre d'un atelier de travail.

Les rencontres de suivi devront être établies afin qu'un suivi soit effectué de façon hebdomadaire, par une rencontre ou un entretien téléphonique en fonction des points à traiter.

Le soumissionnaire devra identifier une personne ressource, en l'occurrence le chargé de projet, pour établir le contact avec la Chambre de commerce et d'industrie de Québec.

Échéancier de réalisation

Le soumissionnaire devra présenter un calendrier de réalisation qui permettra la mise en ligne du site le 1^{er} août 2021.

Migration des contenus

La migration du contenu sera assurée par le soumissionnaire. La révision des contenus sera assurée par la Chambre de commerce et d'industrie de Québec.

Le site actuel contient approximativement :

- 100 pages de communiqués et mémoires ;
- 100 pages d'activités
- Plus de 100 pages d'activités à venir ;
- 10 pages de programmes d'accompagnement
- Une cinquantaine de pages dans les sections Membres, Chambre, Comité.
- De nombreux documents PDF sont aussi à migrer.

Formation

Le soumissionnaire doit inclure une formation sur le système de gestion de contenu et présenter un cahier de formation. Cette formation sera présentée à 2 ou 3 personnes de la Chambre de commerce et d'industrie de Québec. Cette formation devra couvrir l'ensemble des notions qui permettront à l'équipe d'effectuer des mises à jour du site de façon autonome.

Garantie

La Chambre de commerce et d'industrie de Québec désire obtenir une garantie du bon fonctionnement de la solution et qu'elle soit conforme aux exigences de l'appel d'offres. Le soumissionnaire doit fournir une solution pour les problèmes de fonctionnement du CMS implanté à ses frais. Cette garantie doit couvrir une période de trois mois après la livraison.

STRUCTURE DE RÉALISATION

La répartition des responsabilités liées aux tâches s'effectue de la façon suivante :

Tâche	Responsable
Manuel de projet	Fournisseur
Plan de réalisation	Fournisseur et CCIQ
Gestion de projet	Fournisseur et CCIQ
Design graphique	Fournisseur
Architecture d'information	Fournisseur et CCIQ
Maquette schématique	Fournisseur
Installation et configuration du CMS	Fournisseur
Découpage et intégration	Fournisseur
Développement des fonctionnalités	Fournisseur
Rédaction de texte	CCIQ
Migration des contenus	Fournisseur
Intégration des contenus (préciser le coût de l'intégration)	Fournisseur
Validation	CCIQ
Formation sur le CMS	Fournisseur
Entretien et mise à jour du CMS	Fournisseur

CRITÈRES DE SÉLECTION

Aux fins d'évaluation du mandat, les soumissionnaires doivent :

- Démontrer leur compréhension des besoins ;
- Présenter leur perception des enjeux.
- Démontrer une expérience pertinente dans le domaine des technologies de l'information et dans des projets similaires ;
- Fournir une liste d'au moins 3 projets similaires réalisés au cours des 2 dernières années incluant les informations suivantes :
 - Le nom du client;
 - L'adresse du site Web;
 - Une brève description du projet ;
- Décrire les fonctionnalités qui sont incluses dans le système de gestion de contenu (CMS) ;
- Décrire le plan de formation pour la gestion et l'entretien du site Web (documentation et nombre d'heures requises) ;
- Prévoir un plan de transfert de connaissance;
- Présenter de façons séparés le coût global du projet et le coût pour l'intégration u contenu
- Définir un plan pour le support technique (portée du support, délai de réponse et durée du service.

MÉTHODOLOGIE

Sur le nombre de candidatures reçues, seulement trois soumissionnaires seront retenus pour une rencontre avec le comité de sélection.



CHAMBRE
DE COMMERCE
ET D'INDUSTRIE
DE QUÉBEC