Appel d'offre :
Refonte de notre back-office
Partenaire de développement

AVEC NOS PROCHES
01 84 72 94 72

Contexte

Dans le cadre de la refonte du développement d'Avec Nos Proches, nous souhaitons moderniser notre **back-office**, un outil entièrement **interne** et central dans notre activité d'écoute des aidants. Ce back-office constitue l'environnement de travail quotidien de nos **bénévoles écoutants** et de l'équipe salariée qui pilote la ligne d'écoute nationale et, demain, le réseau de lignes locales.

Aujourd'hui, cet espace permet notamment aux pairs-aidants de :

- S'inscrire sur un planning mutualisé de permanences ;
- Recevoir automatiquement les appels selon leurs créneaux, grâce à un système de routage intelligent (opéré par notre prestataire téléphonie) ;
- Accéder à leur espace personnel (boîte à outils, statistiques individuelles, informations pratiques) ;
- Compléter le **« dossier aidant »** après chaque appel pour garantir un suivi qualitatif.

L'équipe opérationnelle dispose également d'un accès différencié selon les profils permettant :

- De suivre l'activité de la ligne via des tableaux de bord précis (appelants, appels, conversations, orientations, activité des bénévoles) ;
- D'adresser des informations aux bénévoles (actualités, documents utiles, formations) ;
- De consulter et analyser les dossiers aidants complétés.

Bien que fonctionnel, l'outil nécessite aujourd'hui une **refonte globale** pour devenir plus intuitif, plus fiable et plus évolutif. Cette évolution est indispensable pour :

- mieux répondre aux besoins internes (bénévoles, coordination, équipe opérationnelle),
- **anticiper la montée en charge liée au déploiement du futur réseau d'écoute** : un dispositif national structuré autour d'un numéro unique et de lignes locales opérées par des structures membres.

Dans cette perspective, le back-office devra :

- accompagner de nouveaux profils utilisateurs (structures locales, référents territoriaux, bénévoles locaux),
- offrir un accès sécurisé aux données locales et nationales,
- faciliter la coordination entre la ligne nationale et les futures lignes locales,
- intégrer de nouveaux modules (reporting automatisé, suivi territorial, gestion des licences, parcours aidant).

Actuellement développé sous WordPress et hébergé chez OVH, le back-office doit rester un outil que **nous maîtrisons en interne**, permettant à l'équipe d'être pleinement autonome dans la gestion des contenus, des accès utilisateurs et de l'évolution des fonctionnalités.

Un travail d'**UX design** a été également mobilisé pour structurer précisément les besoins, prioriser les fonctionnalités et accompagner la construction du cahier des charges de développement.

Objectifs et périmètre de la mission

- **Répondre précisément aux besoins fonctionnels et opérationnels de l'association**, en développant un back-office fiable, intuitif, évolutif et pleinement adapté aux usages des bénévoles, de l'équipe opérationnelle et, à terme, des membres du futur réseau d'écoute. ***Les spécifications fonctionnelles sont à retrouver ici***

- **Explorer les solutions les plus pertinentes :**
  Nous sommes ouverts à l'intégration d'un outil déjà existant si celui-ci répond à nos exigences techniques et métiers, ou au développement d'un outil sur mesure.

Détails des critères

Les candidatures seront évaluées selon les critères présentés ci-après :

1. Qualité et forme de la réponse (10%)

- Adéquation de la proposition aux objectifs de l'appel.
- Clarté et lisibilité du dossier remis.
- Respect du plan d'estimation fourni afin de faciliter la comparaison entre les candidatures.
- Qualité de la présentation des informations (structuration, exhaustivité, facilité de lecture).

2. Qualité technique, fonctionnelle et pertinence de la technologie proposée (30%)

- Robustesse, ergonomie et fiabilité de la plateforme.
- Fonctionnalités prévues pour la gestion des bénévoles (recrutement, formation, planification, suivi, reporting).
- Pertinence de la technologie retenue (solutions propriétaires, open source, SaaS, etc.), notamment sa capacité à produire des tableaux de bord pertinents et exploitables.
- Sécurité des données, conformité au RGPD et interopérabilité avec des systèmes tiers.

3. Conformité aux spécifications fonctionnelles (30%)
Une grille de spécifications détaillant les fonctionnalités attendues sera fournie.
Chaque fonctionnalité sera évaluée selon trois niveaux :

- **Conforme** (proposée telle que spécifiée),
- **Dégradée** (proposée de manière partielle ou limitée),
- **Non couverte** (fonctionnalité absente).

4. Faisabilité et plan de mise en œuvre (20%)

- Réalisme du calendrier et des jalons proposés.
- Capacité et expérience de l'équipe à mener le projet.
- Dispositif prévu pour l'accompagnement des utilisateurs (formation, support).

5. Viabilité économique et pérennisation (10%)

- Qualité et transparence du budget.
- Rapport coût/efficacité de la solution proposée.
- Stratégie de maintenance, de support et de mises à jour après la fin du financement.

Modalités de réponse attendues

a. Plan de réponse obligatoire

Le produit et la technologie Description voire prévisualisation de la solution technique proposée Démarche de conception proposée • Amorce (ajout de l'UI)

- Conception
- Recette
- Validation
- Publication/mises à jour/Hébergements
- Maintenance
- Formation

Details du chiffrage

- Chiffrer chaque étape de la démarche
- Abonnements éventuels nécessaires
- Maintenance

Synthèse des fonctionnalités, cf. tableau des fonctionnalités*

Références

*Un tableau des fonctionnalités attendues est mis à disposition. Il devra être complété et transmis dans le dossier de réponse.

b. Rappel des grandes fonctionnalités

- Gestion du semainier et le lien avec les lignes
- Gestion de dossier (formulaire partagé sur lequel sont basées les statistiques)
- Statistiques
- Gestion des utilisateurs et leurs droits
- Gestion des antennes de la fédération
- Gestion d'informations consultables par certains éditables par d'autres
- Fil de publications avec une modération
- Templates de mail qui servent de notification

Profil recherché

Pour la phase de développement du back-office, nous recherchons un prestataire disposant d'une forte expertise technique, pouvant être :

- Un·e développeur·se web expérimenté·e (WordPress, PHP, ou full-stack),
- Une équipe technique (agence ou collectif) capable de couvrir l'ensemble du développement front-end et back-end,
- Un intégrateur de solutions logicielles (ex. : Salesforce, HubSpot, Odoo, ou autre) capable de déployer, configurer et adapter une solution existante aux besoins spécifiques du projet.

Compétences attendues :

- Expérience confirmée dans le développement ou la refonte de back-offices ou d'outils internes.
- Maîtrise de l'intégration API et de la connexion à des systèmes tiers (ex. outils de gestion d'appels).
- Bonne connaissance des enjeux de sécurité, de gestion des accès multi-profils et du RGPD.
- Capacité à proposer une solution technique évolutive et modulaire, adaptée à une montée en charge.
- Pratique des méthodes de développement itératives, centrées sur l'utilisateur.

Calendrier prévisionnel

- Diffusion de l'appel d'offres : 1er décembre 2025
- Date limite de candidature : 16 janvier 2026
- Entretiens avec les présélectionnés : 23 janvier 2026
- Démarrage de la mission : à partir du 16 février 2026

Pour envoyer votre dossier et en cas de questions sur l'appel d'offre, merci de contacter Aurore MORBOIS : support@avecnosproches.com