



**Fédération des acteurs de la solidarité - Refonte
du site web federationsolidarite.org
Appel d'offres - Septembre 2025**

1. Contexte et Objectifs du Projet

1.1 Présentation de la Fédération des acteurs de la solidarité (FAS)

La Fédération des acteurs de la solidarité (FAS) est un réseau de plus de 900 associations et structures qui accueillent et accompagnent les personnes en situation de précarité. Elle est composée d'une fédération nationale et de 13 fédérations régionales sur l'ensemble du territoire.

La Fédération lutte contre les exclusions, promeut l'accompagnement social global et favorise les échanges entre tous les acteurs du secteur social. La FAS représente 2 800 établissements et services dans les secteurs de l'insertion par l'activité économique, de la veille sociale, de l'hébergement, du logement adapté, du médico-social ou encore dans l'accueil des demandeurs d'asile et des réfugiés.

La Fédération soutient ses adhérents, les forme et les conseille. Elle agit également auprès des pouvoirs publics pour promouvoir une société plus juste et plus solidaire. Elle participe enfin à des projets d'innovation sociale dont plusieurs sont soutenus par l'Etat, tels que les programmes SEVE Emploi et Respirations.

La Fédération a été créée en 1956, depuis elle est composée d'une tête de réseau et de 13 Fédérations régionales indépendantes. Les Fédérations régionales animent le réseau des adhérents et les représentent au niveau territorial (Voir leur composition, actualité, actions et contacts sur les sites régionaux).

Chaque Fédération régionale :

- Rassemble et anime le réseau d'adhérent (commissions, journées, rencontres...)
- Représente le réseau d'adhérents auprès des instances régionales, territoriales,
- Accompagne, outille et conseille les adhérents (analyses, études, formations...)
- Fait remonter les besoins et les problématiques des adhérents,
- Informe sur l'actualité, l'évolution de la législation et la réglementation,
- Participe à la valorisation des bonnes pratiques, actions, initiatives des adhérents,
- Développe des actions spécifiques sur son territoire,

- Participe à la déclinaison territoriale des orientations votées par l'Assemblée Générale de la fédération,
- Élit au sein de son Conseil d'Administration, son Bureau, nomme ses représentants au Collège des régions au niveau fédéral

La Fédération agit sur trois axes principaux :

- Représenter et défendre des positionnements communs

En se mobilisant par un plaidoyer en faveur de la lutte contre les exclusions, l'accès aux droits fondamentaux des personnes, de la citoyenneté et du retour à l'autonomie. La Fédération fait partie de collectifs associatifs (lien vers page partenaires), elle peut donc organiser seule ou avec ses partenaires des manifestations citoyennes et des temps de mobilisation sur tous ses sujets d'expertise. Elle contribue également à l'élaboration des politiques publiques, en proposant aux pouvoirs publics des solutions issues de l'expérience, des besoins et des idées de ses adhérents.

- Accompagner et appuyer son réseau

En produisant des analyses, des études et des expertises mais aussi en proposant des journées de rencontres et d'échanges et des formations et des outils méthodologiques à destination des professionnels et des bénévoles de l'intervention sociale.

- Porter des expérimentations et des projets d'innovation sociale

Comme SEVE Emploi, un programme de lutte contre le chômage de longue durée ou Respirations qui favorise l'accès des enfants et des familles sans domicile aux pratiques artistiques, de loisirs ainsi qu'à la culture scientifique. Cette mission contribue à l'amélioration des solutions proposées aux personnes en précarité, par des actions ambitieuses et innovantes de formations ou de créations de partenariats.

En savoir plus sur les instances de la Fédération

- [En savoir plus sur les instances de la Fédération](#)
- [En savoir plus sur plus l'histoire de l'action sociale et de la Fédération](#)
- [Téléchargez la plaquette d'adhésion de la Fédération des acteurs de la solidarité](#)
- [Téléchargez le projet fédéral 2022-2027](#)

1.2 Pourquoi refondre le site ?

Le site internet actuel, federationsolidarite.org, constitue la principale vitrine de la Fédération. Bien qu'il soit riche en informations, il ne répond plus aux exigences stratégiques, fonctionnelles et techniques d'aujourd'hui. Un consensus interne, corroboré par un audit d'expérience utilisateur (UX) externe, met en lumière plusieurs faiblesses structurelles qui justifient une refonte complète.

Les motivations principales de ce projet sont les suivantes :

- **Difficultés d'utilisation et de navigation** : La structure actuelle du site est perçue comme complexe et peu intuitive. L'audit UX a identifié de nombreux points de friction critiques, tels qu'un menu principal surchargé (9 options), des parcours utilisateurs illogiques et des informations clés enfouies sous plusieurs niveaux de menus. Cette perception est unanimement partagée en interne, où il est reconnu que les utilisateurs rencontrent des difficultés majeures à naviguer et à comprendre les contenus.
- **Obsolescence technique et de design** : Le socle technique du site est vieillissant, ce qui le rend difficile à maintenir et à faire évoluer. Son design n'est plus en phase avec les standards actuels et ne projette pas l'image moderne et dynamique de la Fédération. L'optimisation pour les appareils mobiles est également jugée insuffisante, voire datée.
- **Manque de visibilité et d'interactivité** : Le site peine à valoriser l'impact concret des actions menées par la FAS et son réseau. La communication sur les résultats et les avancées pourrait être significativement améliorée. Par ailleurs, le manque d'éléments interactifs et de "call-to-action" clairs limite l'engagement des visiteurs.
- **Désalignement avec l'identité de la FAS** : Le site actuel ne reflète plus l'image et l'ambition de la Fédération, ni la force de son collectif. Il ne suscite plus l'adhésion en interne et ne parvient pas à incarner pleinement la dynamique de réseau et de solidarité qui est au cœur de son identité.¹

1.3 Objectifs de la refonte

Le projet de refonte vise à transformer le site internet en un outil stratégique, au service de la mission de la FAS et de ses publics. Les objectifs principaux sont les

suivants :

- Doter la FAS d'un site institutionnel **moderne, fonctionnel, accessible et durable**, qui soit le reflet de son expertise et de son engagement.
- **Améliorer radicalement l'expérience utilisateur (UX)** pour toutes les cibles (adhérents, partenaires, institutionnels, grand public), en proposant une navigation intuitive, une architecture de l'information clarifiée et des parcours fluides.
- **Valoriser les membres, les actions et les territoires**, en illustrant la dimension fédérale de l'organisation et en mettant en lumière l'impact concret de son réseau national et régional.
- **Faciliter l'accès aux ressources**, prises de position, publications, actualités, formations et événements grâce à une arborescence repensée, des outils de recherche performants et des contenus mieux hiérarchisés.
- **Assurer une gouvernance des contenus claire** et une administration (back-office) simplifiée et intuitive pour l'équipe interne, y compris pour les contributeurs néophytes.
- Permettre une **interopérabilité** parfaite avec le nouvel outil CRM pour simplifier les processus emailing et garantir la centralisation des données.
- Concevoir une plateforme **exemplaire en matière d'accessibilité numérique et d'éco-conception**, deux enjeux considérés comme une priorité absolue (notés 5/5) par la Fédération.

L'ensemble des éléments stratégiques, fonctionnels et techniques attendus est décrit dans la note de vision transmise en annexe de ce document.

2. Calendrier Prévisionnel

Le projet de refonte du site internet de la Fédération des acteurs de la solidarité se déroulera selon plusieurs étapes clés. Le calendrier ci-dessous est prévisionnel et pourra être affiné en collaboration avec le prestataire retenu. La date de mise en ligne en mai 2026 est un impératif stratégique, car elle coïncide avec le lancement des inscriptions pour le congrès 2027 de la Fédération, un événement majeur pour le réseau.

Étape du projet	Description	Date prévisionnelle
Lancement de l'appel d'offres	Publication du cahier des charges et envoi aux prestataires ciblés.	Fin juillet 2025
Date limite pour les questions	Date butoir pour adresser les questions de clarification par mail.	14 Septembre 2025
Date limite de dépôt des	Date butoir pour la réception	22 septembre

candidatures	des propositions complètes des prestataires.	
Analyse des propositions et présélection	Évaluation des offres reçues et établissement d'une liste restreinte de candidats.	Début octobre
Auditions des prestataires présélectionnés	Réunions individuelles (en visioconférence ou en présentiel) pour approfondir la compréhension des propositions.	De début octobre à mi-octobre
Notification du choix final et contractualisation	Annonce du prestataire retenu et finalisation du contrat de prestation.	Début novembre
Démarrage du projet	Lancement effectif des travaux de refonte du site selon le planning validé.	Mi-novembre
Mise en ligne estimée	Déploiement du nouveau site et mise en production.	Mai 2026

Ce calendrier servira de référence pour toutes les parties impliquées et garantira une coordination optimale. Des réunions de suivi régulières permettront d'ajuster le planning si nécessaire, sans compromettre l'objectif final.

4. Modalités de Réponse Attendues

Les prestataires intéressés sont invités à transmettre une proposition complète, structurée et argumentée, permettant d'évaluer leur capacité à répondre aux objectifs stratégiques, fonctionnels et techniques du projet.

4.1 Format et dépôt de la réponse

- **Format attendu** : Un seul document au format PDF ou un lien vers un dossier partagé (Google Drive, etc.).
- **Langue** : Français.
- **Envoi des propositions** :
 - Par courriel exclusivement à : enora.menard@federationsolidarite.org
 - **Objet du courriel** : Refonte site web de la Fédération des acteurs de la

solidarité - [Nom du prestataire]

- **Date limite de dépôt : 22 septembre 2025**
- **Questions éventuelles** : À adresser par courriel à la même adresse jusqu'au 14 septembre 2025.

4.2 Contenu attendu de la réponse

Le dossier de réponse devra impérativement contenir les éléments suivants, structurés en sections distinctes :

1. Présentation du prestataire

- Dénomination, statut juridique, taille et historique de la structure.
- Présentation de l'équipe qui sera mobilisée pour le projet, en détaillant les profils, les rôles et les expériences de chaque membre incluant obligatoirement **un développeur senior** capable de développer des modules WordPress sur mesure pour l'intégration avec des API REST externes et la gestion d'authentification centralisée.

2. Références pertinentes

- Exemples de projets de refonte de site web similaires réalisés, en particulier pour des acteurs du secteur associatif, de l'Économie Sociale et Solidaire (ESS), ou des institutions à mission sociale. Les liens vers les sites en production et les études de cas sont fortement appréciés.

3. Compréhension du besoin

- Analyse synthétique de ce cahier des charges et de sa note de vision en annexe.
- Identification des points clés, des enjeux et des défis du projet. Des suggestions ou remarques constructives sur le cadrage proposé sont bienvenues.

4. Méthodologie de travail

- Déroulé détaillé de la démarche proposée pour chaque phase : cadrage, conception UX/UI, développement, tests, accompagnement au lancement, formation, etc.
- Modalités de collaboration, outils de pilotage de projet et méthode d'interaction avec l'équipe de la FAS. La proposition devra inclure un outil de suivi de recette performant (avec notifications par courriel) et l'organisation de points de suivi hebdomadaires courts (15 minutes maximum).

5. Proposition fonctionnelle et technique

- Confirmation de l'utilisation du CMS WordPress et justification des choix technologiques complémentaires.
- Proposition détaillée concernant la sécurité, l'accessibilité (niveau AA du RGAA), la performance, la conformité RGPD et la stratégie d'éco-conception.
- Solutions envisagées pour l'intégration avec les services tiers (CRM).

6. Planning prévisionnel

- Calendrier détaillé par phase, incluant les durées estimées, les livrables associés et les points de validation avec l'équipe de la FAS.

7. Budget détaillé

- Montant global de la prestation, présenté en Hors Taxes (HT) et Toutes Taxes Comprises (TTC).
- Ventilation détaillée des coûts par phase ou par lot (ex : Conception, Développement, Formation, Maintenance).
- Modalités de facturation proposées (ex : acompte au démarrage, paiement par jalon, etc.).

4. Approche Financière

Le budget du projet doit couvrir l'ensemble des prestations nécessaires à la refonte complète du site, de sa conception à son accompagnement post-lancement. La FAS, en tant qu'organisation à but non lucratif, est particulièrement attentive à la cohérence entre les moyens engagés et la valeur apportée. Les propositions financières seront évaluées au regard de leur justesse et de leur adéquation avec les ambitions du projet.

Les prestations à intégrer obligatoirement dans l'offre budgétaire sont les suivantes, conformément aux besoins exprimés :

- **Phase de cadrage et conception :**
 - Ateliers de co-conception avec l'équipe de la FAS.
 - Création de l'arborescence, des wireframes et des maquettes graphiques (UX/UI).
 - Réalisation de tests utilisateurs sur les maquettes pour valider les partis pris de conception.
 - Rédaction des spécifications fonctionnelles et techniques détaillées.
- **Phase de développement et de mise en production :**

- Développement technique complet du site sur le CMS WordPress.
 - Intégration des maquettes validées (front-end).
 - Paramétrage du back-office et développement des fonctionnalités spécifiques.
 - Mise en œuvre d'un plan de reprise automatique des contenus pertinents de l'ancien site.
 - Mise en place d'un plan de redirections 301 pour préserver le référencement naturel (SEO).
 - Réalisation d'un cahier de recette et pilotage de la phase de tests.
- **Phase d'accompagnement et de formation :**
 - Formation de l'équipe interne à la prise en main du back-office et à la gestion des contenus.
 - Fourniture d'une documentation utilisateur.
- **Maintenance :**
 - Une période de maintenance corrective post-livraison (3 à 6 mois minimum).
 - Une proposition de contrat de Tierce Maintenance Applicative (TMA) évolutive, à chiffrer séparément en option.

Le budget devra être présenté en euros, TTC (en précisant la ventilation HT/TTC), et détaillé par grande phase du projet. Bien que le budget alloué au projet ne soit pas communiqué à ce stade, la Fédération recherche un partenaire capable de proposer une solution ambitieuse et réaliste, potentiellement en intégrant des approches de type "low bono" ou mécénat de compétences, en adéquation avec ses valeurs solidaires.

5. Livrables Attendus

Le prestataire retenu devra fournir une solution complète, documentée et opérationnelle, ainsi qu'un accompagnement de qualité tout au long du projet.

Livrables attendus pendant le projet :

- Un **planning détaillé** du projet, mis à jour régulièrement, précisant les jalons, les responsabilités et les points de validation.
- Une **arborescence fonctionnelle** validée, servant de fondation à l'architecture du site.
- Des **maquettes UX (wireframes)** et **UI (maquettes graphiques)** pour les principaux gabarits de page du site (ordinateur et mobile), incluant à minima :
 - Page d'accueil.
 - Page de contenu type (article, page institutionnelle).
 - Page liste (actualités, ressources, offres d'emploi).
 - Fonctionnalités spécifiques (agenda, moteur de recherche, formulaire de contact/adhésion).
- Une **documentation technique** complète sur les choix d'architecture, le CMS, les plugins utilisés, et les dispositifs de sécurité et d'accessibilité mis en place.
- Le **code source** commenté et la structure des bases de données.

Livrables à la mise en ligne :

- Le **site web complet en version responsive**, fonctionnel sur l'ensemble des navigateurs modernes et conforme aux maquettes validées.
- Un site conforme aux normes d'accessibilité du **Référentiel Général d'Amélioration de l'Accessibilité (RGAA), niveau AA**.
- Une **performance optimisée** avec des temps de chargement rapides (validés par des outils de mesure).
- La **connexion fonctionnelle** avec les outils tiers définis (CRM).
- La **formation** de l'équipe de la FAS à la gestion du site.
- Une **documentation utilisateur** claire et complète (guide de contribution, tutoriels, etc.).

Livrables post-lancement :

- La **maintenance corrective est assurée** sur la période définie au contrat (6 mois minimum).
- Une **assistance technique** réactive en cas de dysfonctionnement bloquant.

- Le cas échéant, le **contrat de maintenance évolutive** (TMA) si cette option est retenue.

Livrables complémentaires attendus :

- Un document formalisant le **transfert de propriété** du site, de son code source spécifique et de l'ensemble des éléments graphiques à la FAS.
- Une **garantie de réversibilité** totale : la FAS doit pouvoir conserver une autonomie complète sur son site et ses données, et pouvoir changer de prestataire sans aucun verrou propriétaire.

6. Critères de Sélection des Prestataires

Les propositions seront évaluées selon une grille de notation multicritères. L'objectif est de sélectionner un partenaire de confiance, dont l'expertise technique, la rigueur méthodologique et les valeurs sont en phase avec celles de la Fédération des acteurs de la solidarité. Une attention particulière sera portée à la compréhension des enjeux du secteur associatif.

Critère	Pondération indicative
Pertinence de la compréhension des enjeux de la FAS et du secteur Capacité à s'approprier la note de vision, à formuler une réponse adaptée et à démontrer une sensibilité aux missions de la Fédération.	20%
Qualité de la méthodologie proposée Démarche structurée, clarté du processus de co-construction, agilité, pertinence des outils de collaboration et de suivi.	20%
Qualité de la proposition technique Maîtrise de WordPress, robustesse des solutions pour la sécurité, la performance, la conformité RGPD, l'accessibilité et l'éco-conception. Capacité démontrée à développer des modules WordPress sur mesure pour l'intégration avec des API REST externes et la gestion d'authentification centralisée.	25%
Expérience et références dans le secteur associatif / ESS Qualité et pertinence des projets réalisés pour des organisations à mission sociale.	10%
Démarche éthique, responsable et alignement	10%

avec les valeurs de la FAS Philosophie de la structure, intégration d'une approche de numérique responsable, proposition de collaboration en tant que partenaire.	
Qualité et pertinence du budget proposé Cohérence entre le périmètre, les moyens engagés et le coût annoncé. Justesse de la ventilation.	15%

Note : Ces pondérations sont indicatives. La FAS se réserve le droit de les ajuster en fonction de la qualité des candidatures reçues et des échanges lors des auditions.

7. Conditions Contractuelles

La relation entre la Fédération des acteurs de la solidarité et le prestataire retenu sera formalisée par un contrat de prestation de services. Ce contrat visera à établir un cadre de collaboration clair, transparent et sécurisant pour les deux parties.

7.1 Modalités de contractualisation

- **Type de contrat** : Contrat de prestation de services.
- **Périmètre** : Le contrat couvrira l'ensemble des prestations décrites dans la proposition validée du prestataire, en référence aux livrables attendus (section 5).
- **Durée** : La durée couvrira la totalité du projet, de la signature du contrat jusqu'à la fin de la période de maintenance corrective.
- **Clauses** : Le contrat précisera les modalités de reporting, les obligations de collaboration, les délais de réponse et d'intervention, ainsi que d'éventuelles pénalités en cas de non-respect des échéances critiques.

7.2 Propriété intellectuelle

La Fédération des acteurs de la solidarité sera l'unique et pleine propriétaire de l'ensemble des éléments produits spécifiquement dans le cadre du projet, incluant :

- Le code source spécifique développé.
- Les maquettes graphiques et autres livrables de conception (wireframes, etc.).
- L'ensemble des contenus créés et intégrés pour le site.

Toute solution tierce (plugin, librairie, etc.) utilisée devra être open source ou, à défaut, sa licence devra être clairement précisée et validée par la FAS.

7.3 Sécurité et protection des données

Le prestataire s'engage à respecter scrupuleusement la réglementation en vigueur, notamment le Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD). Toute donnée collectée, traitée ou hébergée dans le cadre du projet devra faire l'objet d'un traitement sécurisé et documenté. Le prestataire devra mettre en œuvre toutes les mesures techniques et organisationnelles nécessaires pour garantir la confidentialité, l'intégrité et la disponibilité des données.

7.4 Accessibilité et éco-conception

Ces deux dimensions sont au cœur des exigences de la FAS.

- **Accessibilité** : Le site devra être entièrement conforme au **RGAA version 4 (ou ultérieure) au niveau AA**. La FAS se réserve le droit de faire réaliser un audit de conformité par un tiers expert.
- **Éco-conception** : Une attention particulière sera portée à la sobriété numérique. Le prestataire devra justifier de sa démarche pour limiter l'impact environnemental du site (légèreté du code, optimisation des médias, choix d'un hébergement vert, etc.).

7.5 Facturation et conditions de paiement

- La facturation s'effectuera sur la base de jalons de projet clairement définis et validés (ex : acompte au démarrage, fin de la phase de conception, mise en ligne, etc.).
- Le délai de paiement est fixé à 30 jours fin de mois à réception d'une facture conforme.

7.6 Réversibilité

En cas de fin de contrat, quelle qu'en soit la raison, le prestataire s'engage à transmettre à la FAS, sans délai et sans surcoût, l'ensemble des éléments nécessaires pour garantir la continuité du service : code source complet, bases de données, documentation technique et administrative, accès, etc. Aucun verrou technique ou propriétaire ne devra entraver la capacité de la FAS à reprendre ou à migrer le site vers un autre prestataire ou une autre infrastructure.

8. Contact pour l'Appel d'Offres

Pour toute question relative à cet appel d'offres ou pour transmettre une proposition, les prestataires sont invités à contacter :

Contact principal :

Énora Ménard

Courriel : enora.menard@federationsolidarite.org

(Prise de contact par courriel uniquement)

Les réponses à cet appel d'offres devront être transmises par voie électronique, selon les modalités décrites à la section 3.1, avant la date limite fixée dans le calendrier.

Questions et échanges

- Les candidats peuvent adresser leurs questions de clarification par courriel jusqu'à la date limite précisée dans le calendrier (14 Septembre 2025). Une réponse sera transmise dans les meilleurs délais.
- Les candidats présélectionnés seront invités à une soutenance orale (en visioconférence ou en présentiel dans les locaux de la FAS à Paris) pour présenter leur proposition et échanger avec l'équipe projet. Ces auditions se tiendront durant la période indiquée dans le calendrier.

9. Conclusion

Le projet de refonte du site internet de la Fédération des acteurs de la solidarité est bien plus qu'une simple mise à jour technique. Il s'agit d'une démarche stratégique visant à doter la Fédération d'un outil puissant, aligné avec sa mission et ses valeurs, pour renforcer la lisibilité, la visibilité et l'impact de son action collective.

Le futur site devra être une plateforme **plus intuitive, plus moderne et plus attractive**, avec une **arborescence claire** et des ressources facilement accessibles. Il devra incarner l'engagement de la FAS "contre les exclusions, pour la solidarité" et servir de point de ralliement pour son réseau de plus de 900 adhérents et pour l'ensemble du secteur.

Nous attendons des candidats une proposition ambitieuse et réaliste, qui démontre une compréhension de nos enjeux et un engagement envers les valeurs de solidarité, d'utilité sociale et de coopération. La collaboration que nous recherchons est celle d'un partenaire de confiance, capable de nous accompagner dans une logique de co-construction pour faire de ce projet une réussite collective.

Nous vous remercions de l'intérêt que vous porterez à cet appel d'offres et restons à votre disposition pour tout complément d'information.

ANNEXE 1 : Note de Vision

1. Introduction

Le site internet federationsolidarite.org est une pierre angulaire de la stratégie de communication et de mobilisation de la Fédération des acteurs de la solidarité (FAS). Il est à la fois une vitrine institutionnelle, un centre de ressources pour les professionnels du secteur et une plateforme de plaidoyer.

Face aux évolutions du numérique et aux attentes croissantes de ses publics, la FAS engage une refonte complète de son site. Cette démarche vise à moderniser cet outil pour qu'il réponde mieux aux besoins de ses utilisateurs, tout en renforçant son impact stratégique. Cette note de vision, fruit d'une analyse approfondie des faiblesses de l'existant et des besoins exprimés en interne, formalise les attentes, les priorités et les orientations du futur site. Elle constitue la base sur laquelle les prestataires devront s'appuyer pour formuler leur proposition.

2. Axes de communication

- **Axe 1 - communication institutionnelle** : Prendre position, influencer les politiques publiques et obtenir des changements législatifs / réglementaires
- **Axe 2 - communication réseau** : Rendre accessible l'information, outiller adhérents et personnes concernées
- **Axe 3 – Communication collectif** : Collaborer avec des partenaires et des collectifs d'associations pour influencer les politiques publiques

3. Les parties prenantes et leurs besoins

Le futur site devra répondre aux attentes de plusieurs groupes d'acteurs clés, qui partagent une ambition commune : disposer d'un outil performant, intuitif et valorisant.

- **L'équipe interne de la FAS** : Composée de plusieurs pôles (communication, web, rédaction), l'équipe a besoin d'un outil de gestion de contenu (back-office) **simple, efficace et intuitif**, y compris pour les utilisateurs non-experts. Les objectifs sont de faciliter la mise à jour des contenus, de clarifier la gouvernance éditoriale, d'automatiser certaines tâches (ex: dépublication des offres d'emploi périmées) et de garantir la pérennité de la plateforme.
- **Les adhérents (nationaux et régionaux)** : Le réseau de plus de 900 associations constitue le cœur de la FAS. Les adhérents ont besoin d'un site qui **valorise leurs actions et leurs territoires**. Ils attendent un accès rapide et

simple aux ressources clés (guides, publications, outils), aux actualités, aux formations et aux opportunités (offres d'emploi, appels à projets). Le site doit mieux refléter la dimension fédérale de l'organisation et faciliter la connexion entre le niveau national et les dynamiques régionales.

- **Les partenaires (institutionnels, financiers, associatifs) :** Ces acteurs recherchent une information claire et structurée sur les positions, les projets et l'impact de la FAS. Ils ont besoin d'un accès simplifié aux rapports, aux publications stratégiques et aux résultats concrets des actions menées par la Fédération et son réseau.

Les publics cibles

Le site s'adresse à plusieurs publics, avec des niveaux de priorité distincts.

- **Cibles principales :**
 - **Les acteurs associatifs :** Qu'ils soient membres du réseau de la FAS ou non, ils constituent la cible prioritaire. Ils viennent chercher de l'information, des ressources professionnelles, des opportunités et un soutien dans leur action quotidienne.
 - **Les institutionnels :** Pouvoirs publics, leader d'opinion, administrations centrales et déconcentrées, collectivités territoriales. Ils consultent le site pour comprendre les positions de la FAS, suivre ses actions de plaidoyer et trouver un interlocuteur représentatif du secteur.
 - **La société civile organisée :** Structures de l'ESS, collectifs citoyens, partenaires du secteur social.
- **Cibles prescriptrices :**
 - **La presse :** Médias spécialisés ou généralistes, qui ont besoin d'un accès rapide aux communiqués, aux contacts presse et aux prises de position de la FAS.
 - **Les chercheurs et étudiants :** Qui utilisent le site comme une source d'information et de documentation sur les questions de précarité et d'exclusion.
- **Autre cible :**
 - **Le grand public :** Bien que cible secondaire, le grand public (citoyens, bénévoles, donateurs potentiels) doit pouvoir comprendre les missions de la FAS à travers des contenus pédagogiques et inspirants.

4. Vision opérationnelle du futur site

La vision stratégique du futur site repose sur quatre piliers fondamentaux.

4.1 Une architecture claire et intuitive

L'un des échecs majeurs du site actuel est sa complexité de navigation. La future architecture devra être entièrement repensée pour être logique, simple et centrée sur les besoins des utilisateurs.

- **Objectifs :**
 - Réduire drastiquement le nombre d'entrées dans le menu principal (actuellement 9) pour éviter la surcharge cognitive.
 - Créer une hiérarchie de l'information claire et cohérente, avec un fil d'Ariane visible sur toutes les pages.
 - Structurer les contenus par grandes thématiques ou missions pour que l'utilisateur trouve rapidement ce qu'il cherche, sans avoir à deviner où l'information est rangée.
 - Le prestataire devra proposer plusieurs scénarios d'arborescence (par missions, par thématiques, par publics, etc.), comme suggéré dans le modèle d'appel d'offres, afin de co-construire la solution la plus pertinente.

4.2 Une expérience utilisateur optimisée

Le site doit offrir une expérience fluide, agréable et efficace, tant en consultation (front-end) qu'en administration (back-end).

- **En front-end :**
 - Supprimer les éléments frustrants identifiés dans l'audit UX, comme le slider automatique et incontrôlable en page d'accueil, les formulaires d'inscription à la newsletter décourageants (trop de champs), et le captcha bloquant.
 - Garantir que tous les éléments interactifs (boutons, liens) soient explicites et fonctionnels.
 - Proposer un design moderne, épuré et visuellement attractif, qui met en valeur les contenus sans les surcharger.
 - Assurer une parfaite consultation sur tous les supports (responsive design), en particulier sur mobile.
- **En back-end :**
 - Fournir une interface d'administration **intuitive et sécurisée**, permettant à

l'équipe de gérer les contenus en toute autonomie.

- Mettre en place une gouvernance des contenus claire avec des processus de validation et d'archivage simplifiés.

4.3 Une valorisation des actions et des territoires, incluant des espaces régionaux dédiés

Le site doit devenir un outil de communication pour démontrer l'impact de la FAS et incarner sa dimension régionale.

- **Objectifs :**

- Mieux incarner la dynamique de "faire réseau" en montrant comment la FAS fédère une pluralité d'acteurs et s'ancre dans les territoires.
- Utiliser des formats engageants (témoignages, chiffres clés, infographies, vidéos) pour illustrer les réussites et les projets du réseau.
- **Mettre en place des pages dédiées pour chaque fédération régionale**, en remplaçant la carte cliquable inaccessible par une solution fonctionnelle et inclusive (ex: liste déroulante, moteur de recherche).
- **Assurer une structure cohérente pour chaque page régionale**, tout en permettant une certaine flexibilité. Cette structure devra s'articuler autour d'un **socle commun** et de sections spécifiques :
 - **Actualités et événements régionaux** : Une section dédiée pour relayer les informations locales.
 - **Projets et dispositifs régionaux** : Pour valoriser les actions spécifiques à un territoire (ex: les dispositifs propres à la FAS Île-de-France).
 - **Ressources régionales** : Publications et outils propres à la région.
 - **Contacts et liens utiles** : Coordonnées de l'équipe régionale et liens vers ses réseaux sociaux.
- **Articuler les thématiques nationales et régionales**. Le prestataire devra proposer une solution pour gérer les thématiques qui peuvent être soit mutualisées entre toutes les régions, soit spécifiques à un territoire, en valorisant les expertises locales identifiées.

4.4 Une plateforme inclusive et éco-responsable

La FAS place l'inclusion et la responsabilité au cœur de ses valeurs. Le site internet doit en être l'incarnation technique.

- **Objectifs :**
 - Atteindre une conformité stricte avec le **RGAA niveau AA**, en traitant tous les problèmes d'accessibilité relevés (contrastes, navigation au clavier, alternatives textuelles, etc.).
 - Intégrer les principes de **sobriété numérique** et d'**éco-conception** à chaque étape du projet (design, développement, hébergement) pour minimiser l'empreinte environnementale du site. Ces deux points sont une priorité pour la FAS.

5. Objectifs fonctionnels du site

Pour répondre à cette vision, le futur site devra intégrer des fonctionnalités précises et performantes.

- **Moteur de recherche performant :** Un moteur de recherche transversal avec des filtres avancés (par thématique, type de contenu, région, date) est indispensable pour permettre aux utilisateurs d'explorer la richesse des contenus.
- **Gestion des contenus "chauds" (Actualités, Agenda, Offres d'emploi) :**
 - **Agenda / Calendrier :** Un agenda unifié qui présente les événements nationaux et régionaux, avec des options de filtrage par zone et par période. La vue par défaut ne devra plus être une vue mensuelle qui cache les événements à venir, mais une liste chronologique des prochains événements.
 - **Offres d'emploi :** Un système de publication avec une date de fin obligatoire, permettant la dépublication ou l'archivage automatique des annonces d'offres d'emploi périmées pour ne plus afficher de contenu obsolète. La navigation devra permettre de filtrer les offres par région de manière explicite, et non redirigée par défaut vers une seule région.
 - **Appels à projets :** Un espace dédié qui centralise et référence les appels à projets de partenaires (fondations, acteurs privés, etc.) afin de fournir un service de veille centralisé pour les adhérents et non-adhérents. Chaque appel à projet devra avoir une date limite de candidature visible et un système d'archivage automatique des annonces périmées.

- **Formations** : Une présentation claire et filtrable des formations distinguant nettement les sessions et dates à venir. *(Module qui pourra être livré dans un second temps une fois le site mis en ligne et une fois le CRM finalisé)*

- **Centre de ressources** : Une médiathèque centralisée/ et bien structurée pour toutes les publications, guides et outils. Chaque ressource devra être facilement trouvable, consultable et téléchargeable, avec une indication claire du format (PDF, Docx ...) et du poids du fichier. **Un gabarit spécifique sera développé** pour les contenus du centre de ressources avec un résumé, un visuel, la date de parution, la possibilité de télécharger le fichier etc ...

- **(Option) Moteur de recherche intelligent** : Le prestataire devra apporter une réflexion particulière sur l'utilisation d'un moteur de recherche basé sur l'IA permettant d'indexer des articles (posts, pages), des documents PDF et leur contenu. Et ainsi, offrir une expérience performante pour l'utilisateur afin de faciliter au mieux sa recherche sur le site et le centre de ressources.

- **Contenus multimédias (Vidéos, Podcasts)** :
 - Des gabarits de page spécifiques pour les contenus vidéo (youtube) et audio, et une section dédiée qui les regroupe.

- **Formulaires et interactivité** :
 - **Formulaire de newsletter** : Simplification du formulaire pour encourager l'inscription, avec une présentation claire de ce à quoi l'utilisateur s'abonne.
 - **Formulaire de contact et d'adhésion** : Optimisés pour être simples et rassurants, avec des libellés de champs fixes et une indication claire des champs obligatoires.
 - **(option)**: Mise en place d'un système pour traiter les soumissions des formulaires de contact. Ce système, potentiellement basé sur de l'IA, devra analyser le contenu des demandes (questions sur les formations, l'adhésion, etc.) afin de générer et d'envoyer des réponses automatiques pour les questions fréquentes. Pour les demandes plus complexes, le système devra les pré-qualifier et les orienter vers le bon interlocuteur. L'objectif est de réduire significativement la charge de travail des collaborateurs gérant la boîte email @contact et d'améliorer la réactivité.
 - **Formulaire de réception d'offres d'emploi** afin de pouvoir recevoir des offres d'emploi depuis le formulaire de contact du site. Le prestataire devra être force de proposition afin de simplifier au mieux le formulaire de contact

et la réception des offres d'emploi.

- **Captcha** : Remplacement du captcha actuel par une solution moderne, accessible et non bloquante.
- **Intégrations et automatisations** :

Une intégration native avec le CRM (voir partie 6 ci-dessous) et le portail Adhérents :

- **Gestion des accès aux contenus** : Le site devra s'interfacer avec le CRM pour gérer les droits d'accès. Certains articles ou ressources devront pouvoir être réservés aux adhérents/abonnés. Des workflows automatisés accorderont ou révoqueront l'accès en fonction du statut de l'utilisateur dans le CRM.
- **Communication et Newsletters** : Le CRM intègre un module de communication qui a vocation à remplacer la chaîne d'outils actuelle (MailPoet → MailJet/Brevo). Le site devra s'intégrer à ce nouveau système. Pour les fédérations régionales, l'adhésion à ce système mutualisé sera optionnelle. Celles qui ne l'adopteront pas devront pouvoir extraire et importer facilement leurs listes de contacts.
- **Articulation avec le Portail Adhérent** : Pour éviter la duplication de fonctionnalités. Le portail adhérent sécurisé restera dans le CRM. Le site web conservera sa fonction de vitrine externe et ne répliquera pas les services du portail.
- Intégration fluide des lecteurs vidéo (Youtube, Vimeo) et audio (Podcast).
- Mise en place d'un plan de suivi statistique via un outil comme **Google Analytics** ou **Matomo**.

6. Interconnexions avec le CRM

Contexte du projet

La Fédération des acteurs de la solidarité développe actuellement un nouveau système de gestion de la relation client (CRM) qui sera opérationnel en 2026. Ce système, développé par Wangarden sur une architecture Symfony/PostgreSQL, centralisera la gestion des adhérents, des contacts, des événements et de la communication de la Fédération.

Le futur site internet devra s'interconnecter de manière native avec ce CRM pour éviter les redondances fonctionnelles, optimiser l'expérience utilisateur et garantir la cohérence des données. Cette interconnexion constitue un enjeu stratégique majeur du projet de refonte.

Exigences techniques d'interconnexion

Le prestataire devra impérativement développer les fonctionnalités suivantes :

Authentification centralisée :

- Intégration avec Keycloak pour l'authentification unique (SSO) entre le site web et le CRM.
- Support du protocole OpenID Connect.
- Gestion des sessions utilisateur unifiées.
- La création automatique des utilisateurs sur la base du SSO n'est pas requise.

Consommation d'API REST :

- Développement d'un module WordPress sur mesure ou réutilisation d'un module tiers pour la consommation de l'API REST du CRM (moteur de recherche Meilisearch).

Récupération de données métiers :

- Vérification automatique du statut adhérent en temps réel.
- Récupération des données utilisateur (profil, préférences, centres d'intérêt) pour personnalisation des contenus.

Synchronisation des données :

- Wordpress recherchera les données dans le CRM via l'API.

Contraintes techniques

Stack technique imposée :

- CMS : WordPress (obligation).
- Langage : PHP (natif WordPress).
- Base de données : MySQL/MariaDB (standard WordPress).

Standards et bonnes pratiques requis :

- Respect des standards API REST et formats JSON.
- Implémentation des PSR standards PHP.
- Gestion sécurisée des tokens d'authentification.
- Optimisation des performances (cache, limitation des appels API).

Compétences requises du prestataire

L'équipe projet devra impérativement inclure :

- Un développeur WordPress expérimenté dans le développement de plugins sur mesure.
- Une expertise confirmée en intégration d'API REST externes.

- Une maîtrise des solutions d'authentification moderne (SSO).
- Une expérience dans la gestion de projets multi-prestataires.

Livrables spécifiques

Le prestataire devra fournir :

- **Module d'interconnexion CRM** : Plugin WordPress développé sur mesure gérant l'ensemble des interactions avec l'API du CRM.
- **Documentation technique** : Spécifications détaillées du module, guide d'installation et de maintenance.
- **Tests d'intégration** : Validation du bon fonctionnement des interconnexions en environnement de développement partagé avec Wangarden.

Coordination avec le développement du CRM

Le prestataire devra :

- Participer à des réunions de coordination technique avec Wangarden.
- Adapter son planning aux jalons de développement du CRM.
- Réaliser les tests d'intégration en coordination avec l'équipe CRM.
- Garantir la compatibilité avec les évolutions futures de l'API CRM et préciser les coûts liés à la maintenance évolutive.
- Préciser le coût de la maintenance annuelle des modules WordPress.

Cette interconnexion est considérée comme un élément critique du projet. Toute proposition ne démontrant pas une maîtrise suffisante de ces enjeux techniques sera écartée.

7. Contraintes et exigences

- **CMS** : Le site devra **impérativement être développé sous WordPress**. Le choix de ce CMS est motivé par sa large adoption, sa flexibilité et la volonté de faciliter la prise en main par l'équipe interne. Le prestataire choisi devra être en capacité de développement de modules **Wordpress personnalisés**, notamment pour une intégration avec des API REST externes et la gestion d'authentification centralisée.
- **Sécurité et RGPD** : La plateforme devra respecter les plus hauts standards de sécurité (HTTPS, protection contre les attaques courantes, mises à jour régulières) et être en totale conformité avec le RGPD.
- **Reprise des contenus** : Le prestataire devra proposer une stratégie et une solution technique pour la **reprise automatique** d'une partie des contenus existants (articles, publications) afin de ne pas perdre l'historique et le capital

SEO. Un plan de redirection 301 exhaustif est également une exigence.

- **Optimisation des contenus SEO** : Le prestataire devra proposer également l'optimisation des contenus SEO à travers une recommandation d'outils et de plugin Wordpress utilisant l'IA pour optimiser la sémantique du contenu (titres, balises, mots-clés), les suggestions en temps réel, la génération des métadonnées (titre, description, alt), l'analyse automatique de documents (PDF) et images pour l'indexation. (*Exemple de plugins : SearchWP + Media Library Assistant + Rank Math ou SEO.app*)
- **Moyens humains** : La FAS dédiera des ressources internes à l'animation et à la mise à jour du site. Le back-office doit être conçu pour permettre cette autonomie.

8. Méthodologie de travail avec le prestataire

La FAS souhaite établir une relation de partenariat basée sur la **co-construction, la transparence et l'agilité**.

- **Déroulement** : Le projet se déroulera en phases claires (cadrage, conception, développement, recette, mise en ligne), avec des points de validation formels à la fin de chaque étape.
- **Collaboration** : La participation active de l'équipe de la FAS sera sollicitée lors d'ateliers de co-conception.
- **Suivi** : Un suivi de projet rigoureux est attendu, via des **points hebdomadaires courts (15 min)** et l'utilisation d'un **outil de gestion de projet partagé** permettant de suivre l'avancement et de centraliser les retours de manière efficace (email de notification quand une réponse est postée ou une question posée)

9. Indicateurs de réussite

Le succès de la refonte sera mesuré à l'aune d'indicateurs quantitatifs et qualitatifs, avant et après la mise en ligne.

- **Respect du projet** : Respect des délais, du budget et du périmètre fonctionnel.
- **Qualité technique** : CMS Wordpress, Conformité RGAA, performance et rapidité d'affichage du site, sécurité.
- **Expérience utilisateur** :
 - **Front-end** : Augmentation du nombre de visiteurs, du temps passé sur le site et du nombre de pages par session.
 - **Back-end** : Facilité et rapidité de prise en main par l'équipe interne,

autonomie dans la gestion des contenus.

- **Engagement et conversion :**
 - Augmentation du nombre d'adhérents via le formulaire.
 - Augmentation du nombre d'inscriptions à la newsletter.

ANNEXE 2 : Analyse du Site Existant

Cette annexe synthétise les conclusions de l'analyse des forces et faiblesses du site actuel, ainsi que les principaux enseignements de l'audit d'expérience utilisateur (UX) mené en juin 2025.

2.1 Synthèse des Atouts et Faiblesses

Atouts à préserver :

- **Richesse du contenu** : Le site actuel est une mine d'informations, avec une grande diversité de publications, d'actualités, d'enquêtes et de ressources. Cet actif éditorial majeur doit être conservé et mieux valorisé.
- **Force du réseau** : Le site reflète la puissance du réseau de la FAS et son engagement actif dans la lutte contre la pauvreté et les exclusions.
- **Dimension régionale** : La présence d'une section dédiée aux fédérations régionales est un atout, bien que sa mise en œuvre technique soit à revoir entièrement.

Faiblesses à corriger :

- **Ergonomie et design** : Le design est jugé daté et l'ergonomie générale est défailtante. La navigation est complexe, l'information est difficile à trouver et l'expérience sur mobile est médiocre.
- **Manque d'interactivité et de communication** : Le site manque d'éléments engageants (call-to-action, témoignages vidéo, etc.) et peine à communiquer efficacement sur l'impact des actions menées.
- **Visibilité** : La visibilité des actions et de leurs résultats concrets est insuffisante, ce qui nuit à la valorisation du travail de la Fédération et de son réseau.

2.2 Synthèse de l'Audit UX (juin 2025)

L'audit ergonomique, mené en juin 2025, a révélé de nombreux problèmes d'utilisabilité, dont une part significative est jugée "critique" (pouvant provoquer l'abandon de la visite) ou "modérée" (ralentissant et désorientant l'utilisateur).

L'analyse a mis en évidence des freins structurels majeurs qui entravent l'accès à l'information et dégradent l'image de la Fédération. La **navigation principale**, avec ses neuf entrées, crée une charge cognitive excessive et une charge de travail et recherche pour l'internaute. Des fonctionnalités qui devraient être centrales, comme la **carte des régions**, ne sont pas accessibles pour de nombreux utilisateurs,

notamment ceux en situation de handicap, ce qui est en contradiction directe avec la mission d'inclusion de la FAS.

De plus, des parcours utilisateurs fondamentaux sont cassés ou inutilement complexes. L'**inscription à la newsletter** est décourageante en raison d'un formulaire trop long et d'un manque d'incitation. Il y a un manque d'informations sur la teneur de la newsletters (informations proposées, fréquence d'envoi...). La soumission de formulaires est entravée par un **captcha difficilement visible et bloquant**. Le captcha apparaît après avoir soumis le formulaire une première fois.

La consultation de contenus spécifiques, comme les **vidéos, les podcasts ou les offres d'emploi**, mène à des expériences frustrantes où le contenu attendu n'est pas directement accessible. Enfin, la gestion des contenus temporels (formations, agenda, offres d'emploi) est défaillante, présentant des informations obsolètes qui polluent la navigation et créent de la frustration chez les internautes.

Ces problèmes cumulés créent une expérience utilisateur négative qui nuit non seulement à l'efficacité du site en tant qu'outil, mais aussi à la perception de la FAS comme une organisation structurée et attentive à ses publics. La refonte devra impérativement apporter des solutions concrètes à chacun de ces points critiques.

2.3 Synthèse des Ateliers de Co-conception UX (Juillet 2025)

En complément de l'audit, des ateliers de travail ont été menés avec les équipes de la FAS pour définir une vision partagée des utilisateurs cibles et de la future structure du site.

Proto-Personas : Les ateliers ont permis de définir des profils d'utilisateurs représentatifs. Les deux personas prioritaires incarnent les acteurs associatifs, cœur de cible de la Fédération :

Proto-Persona 1 : Jeanne, 33 ans, Directrice générale d'association à Maubeuge. Ses objectifs sont d'obtenir un appui juridique, de trouver des financements, de recruter et de faire réseau. Elle est freinée par le manque de temps, le jargon du secteur et des ressources financières limitées.

Proto-Persona 2 : Virginie, 35 ans, Cheffe de service à Strasbourg. Elle cherche à s'informer sur le secteur, à trouver des formations et à développer son réseau. Ses freins sont la complexité perçue de la Fédération et le manque de temps pour trouver une information pertinente.

Cartographies de Parcours (Experience Maps) : L'analyse de parcours utilisateurs concrets (ex : recherche d'informations sur l'évaluation des CHRS, décryptage d'un décret sur l'immigration) a mis en lumière des points de friction récurrents et des axes d'amélioration :

Points de friction : Le parcours débute souvent sur Google, et le site de la FAS n'est pas toujours bien référencé sur certaines thématiques. Une fois sur le site, l'information est parfois difficile à localiser.

Axes d'amélioration : Améliorer le référencement (SEO) sur les thématiques clés, mieux articuler les contenus nationaux et régionaux, et inciter plus clairement l'inscription à la newsletter et à suivre la FAS sur les réseaux sociaux.

Propositions d'Arborescence : Les ateliers ont abouti à des propositions d'architectures de l'information simplifiées, visant à remplacer le menu actuel surchargé. Les structures proposées s'organisent autour de 5 à 6 entrées principales claires (annexe 4)

Ces travaux de co-conception constituent une base de travail pour la refonte mais peuvent être totalement revus et améliorés lors des ateliers de conception du site.

ANNEXE 3 : Audit UX Complet

Veillez trouver en pièce jointe le document complet de l'audit mené en juin 2025 :
Audit UX - Fédération des acteurs de la solidarité - 23_06_2025.pdf

ANNEXE 4 : Documents de Travail des Ateliers UX (Juillet 2025)

Veillez trouver en pièces jointes les documents de synthèse issus des ateliers de co-conception menés en juillet 2025 :

FAS - Ateliers 1 - cible 2025.pdf
FAS - Ateliers 1 - experience map - equipe 1 2025.pdf
FAS - Ateliers 1 - experience map - equipe 2 2025.pdf
FAS - Ateliers 1 - Motivations 2025.pdf
FAS - Ateliers 1 - Proto Persona - equipe 1 2025.pdf
FAS - Ateliers 1 - Proto Persona - equipe 2 2025.pdf
FAS - Ateliers 2 - Arborescence - equipe 1 2025.pdf
FAS - Ateliers 2 - Arborescence - equipe 2 2025.pdf
FAS - Ateliers 2 - tri des contenus 2025.pdf