HI

Projet Portail Donateurs

Termes de Référence (TDR)

Ce document est la propriété de Handicap International toute reproduction, même partielle, ne peut être effectuée sans son autorisation

I. PRESENTATION D'HANDICAP INTERNATIONAL 4

1. NOTRE VISION 4
2. NOTRE ORGANISATION 4
3. L'ORGANISATION EN QUELQUES CHIFFRES ET SON MODELE DE FINANCEMENT 4
4. L'ASSOCIATION NATIONALE FRANCE 5
5. L'ORGANISATION HI 5
   - *a) Le Service Relation Donateurs 5*
   - *b) La Direction des Systèmes d'Information HI 5*

II. CONTEXTE ET OBJECTIFS DU PROJET 6

1. PRESENTATION DU CONTEXTE 6
2. ENJEUX ET OBJECTIFS DU PROJET 6
   - *a) Améliorer l'expérience et l'autonomie des donateurs 6*
   - *b) Optimiser les processus internes 7*
   - *c) Soutenir le développement de la collecte 7*
   - *d) Déployer une solution pérenne et évolutive 7*
3. CONTEXTE DU SYSTEME D'INFORMATION 8
4. FINALITE DE LA CONSULTATION 8

III. PERIMETRE FONCTIONNEL 9

1. FONCTIONNALITES COMMUNES A L'ENSEMBLE DES DONATEURS 10
   - *a) Gestion du compte 10*
   - *b) Gestion des informations personnelles 10*
   - *c) Consultation des dons 10*
   - *d) Documents 10*
   - *e) Relation avec Handicap International 10*
2. FONCTIONNALITES SPECIFIQUES SELON LES SEGMENTS HI 11
   - *a) Donateurs Mass Marketing 11*
   - *b) Donateurs Legs 11*
   - *c) Philanthropes 11*
   - *d) Entreprises et fondations 12*
3. PRINCIPES DE PERSONNALISATION 12

IV. EXIGENCES TECHNIQUES 12

1. ARCHITECTURE DE LA SOLUTION 12
2. INTEGRATION AU SYSTEME D'INFORMATION 13
3. AUTHENTIFICATION ET GESTION DES ACCES 14
4. PERFORMANCE ET DISPONIBILITE 14
5. SECURITE ET RGPD 14
6. ACCESSIBILITE ET COMPATIBILITE 15
7. ÉVOLUTIVITE ET MAINTENABILITE 15

V. PRESTATIONS ATTENDUES DU PRESTATAIRE 16

1. CADRAGE ET CONCEPTION 16
2. PARAMETRAGE, DEVELOPPEMENTS ET INTEGRATION 16
3. RECETTE ET MISE EN PRODUCTION 17
4. FORMATION ET ACCOMPAGNEMENT AU CHANGEMENT 17
5. MAINTENANCE, SUPPORT ET EVOLUTIONS 17
6. REVERSIBILITE 18

VI. GOUVERNANCE ET PILOTAGE DU PROJET 19

1. GOUVERNANCE ET ORGANISATION DU PROJET 19
2. PILOTAGE ET SUIVI DES OPERATIONS 19
3. INDICATEURS DE SUIVI 20
4. LIVRABLES ATTENDUS 20

VII. ANNEXES 21

I. Présentation d'Handicap International

1. Notre vision

Indignés face à l'injustice que vivent les personnes handicapées et les populations vulnérables, nous aspirons à un monde solidaire et inclusif, où toutes les différences nous enrichissent et où chacun peut « vivre debout ».

2. Notre organisation

Handicap International est une association de solidarité internationale indépendante créée en 1982 qui intervient dans les situations de pauvreté et d'exclusion, de conflits et de catastrophes. Œuvrant aux côtés des personnes handicapées et vulnérables, elle agit et témoigne pour répondre à leurs besoins essentiels à améliorer leurs conditions de vie.

Présente dans une cinquantaine de pays, l'association d'Handicap International est aujourd'hui organisée en un réseau international.

Le réseau Humanity & Inclusion / Handicap International regroupe une fédération, créée en 2009, et huit associations nationales : l'association française, fondatrice du réseau en 1982, et les associations qui se sont constituées progressivement en Belgique (1986), en Suisse (1996), au Luxembourg (1997), en Allemagne (1998), au Royaume-Uni (1999), au Canada (2003) et aux États-Unis (2006). Un bureau de représentation a été ouvert en Autriche en 2019 pour y développer la collecte de fonds.

La Fédération HI est chargée de la mise en œuvre des missions sociales (programmes et projets) du réseau mondial.

Handicap International (simplifiée en HI pour la suite du texte) est l'une des six associations fondatrices de la Campagne internationale pour interdire les mines (ICBL), co-lauréate du prix Nobel de la paix en 1997.

3. L'organisation en quelques chiffres et son modèle de financement

Pour l'année 2025 le réseau HI compte :

- 4 314 collaborateurs ;
- 437 projets ;
- Plus de 2 millions de bénéficiaires directs et ;
- Plus de 12 millions de bénéficiaires indirects.

En tant qu'ONG internationale, HI a fait de la transparence financière un principe de gestion, dans l'objectif de pouvoir rendre compte à tout moment de l'utilisation des fonds qui lui sont confiés. Au-delà de leurs propres contrôles internes, la Fédération et les huit associations nationales de l'organisation se soumettent à de nombreuses vérifications externes. Des rapports financiers sont établis sur l'utilisation des fonds octroyés par les bailleurs, et ils font souvent l'objet d'audits externes.
Enfin, la Cour des comptes peut auditer la Fédération, tout comme l'association française, dont les sièges sont établis en France.

4. L'Association Nationale France

L'Association Nationale France porte également les combats du réseau auprès du public, des organismes pairs et des institutions, par des actions de sensibilisation, de plaidoyer et de Collecte. Handicap International France reste prépondérant dans la collecte de fonds au sein du réseau et représente 80,7% de la marge de la collecte privée en 2025.

5. L'organisation HI

Le client de cette consultation est l'Association Nationale France, dont le siège est situé à Lyon, en France.

a) Le Service Relation Donateurs

Le Service Relation Donateurs a pour mission :

- De répondre aux demandes des donateurs dans les meilleurs délais ;
- De mettre à jour le CRM selon les demandes des donateurs ;
- D'assurer la conformité au RGPD en tenant compte des droits des personnes (rectification, effacement, accès, ...) ;
- D'assurer le suivi administratif (lettres de remerciement, de bienvenue, envoi de reçus fiscaux...).

b) La Direction des Systèmes d'Information HI

La direction des Systèmes d'Informations a pour mission :

- De coconstruire l'ensemble du SI avec les métiers ;
- De se centrer sur la création de valeur pour les utilisateurs et nos bénéficiaires ;
- De mettre en place un environnement de travail combinant fiabilité, agilité, sécurité, accessibilité et responsabilité environnementale ;
- D'être moteur sur la mise en œuvre des évolutions technologiques ;
- D'assurer un support conforme au catalogue de services.

La DSI se compose d'une trentaine de personnes réparties en 4 pôles :

1. Applicatif : maintien en conditions opérationnelles des applications en production.

2. Service Delivery : service desk et administration système.
3. Data : urbanisation, sécurité, etc.
4. Projets : mise en œuvre des projets SI en lien avec les métiers.

II. Contexte et objectifs du projet

1. Présentation du contexte

Dans le cadre de sa stratégie de transformation digitale et d'amélioration continue de la relation avec ses donateurs, l'Association Nationale France souhaite mettre en place un Portail Donateurs sécurisé, accessible en ligne et interfacé avec son système d'information.

Ce portail a vocation à devenir le point d'entrée privilégié des donateurs, leur permettant de consulter leurs informations personnelles, d'accéder à leurs documents, de gérer leur soutien régulier ou d'effectuer certaines démarches de manière autonome, dans un environnement simple, sécurisé et adapté à leurs besoins.

À ce jour, Handicap International ne dispose d'aucun espace donateur en ligne. Les demandes sont principalement traitées par le Service Relation Donateurs via des canaux traditionnels (email, téléphone et courrier), générant un volume important de sollicitations liées à des opérations récurrentes telles que l'obtention d'un reçu fiscal, la mise à jour de coordonnées personnelles ou les questions relatives à un don.

Au-delà de la digitalisation des services existants, ce projet constitue un levier stratégique de transformation digitale, permettant à Handicap International d'améliorer l'expérience et l'autonomie de ses donateurs, de renforcer leur fidélisation, d'optimiser les processus internes du Service Relation Donateurs et de soutenir le développement de la collecte, tout en garantissant un haut niveau de sécurité, de confidentialité des données et d'accessibilité, conformément à ses engagements.

2. Enjeux et objectifs du projet

À travers ce projet, Handicap International poursuit les objectifs suivants.

a) Améliorer l'expérience et l'autonomie des donateurs

Le Portail Donateurs devra offrir un espace personnel simple, sécurisé et accessible permettant aux donateurs de gérer de manière autonome leur relation avec Handicap International.

En facilitant l'accès aux informations, aux documents et aux principales démarches, le portail contribuera à améliorer la qualité de service, à fluidifier les interactions avec les donateurs et à renforcer leur satisfaction, tout en proposant une expérience adaptée à la diversité de leurs profils.

b) Optimiser les processus internes

Le portail devra permettre de digitaliser les principales demandes actuellement traitées par le Service Relation Donateurs, afin de réduire les traitements manuels et de limiter les sollicitations liées aux opérations récurrentes.

c) Soutenir le développement de la collecte

Le Portail Donateurs devra constituer une source complémentaire de collecte, en permettant au donateur d'accéder facilement, depuis son espace personnel, aux parcours de don proposés par Handicap International : réalisation d'un don ponctuel, mise en place d'un nouveau soutien régulier, ou renouvellement de son engagement. Ces parcours de don s'appuieront sur les dispositifs de collecte déjà existants. En effet le portail n'ayant pas vocation à se substituer aux outils de paiement en ligne actuels, mais à en faciliter l'accès et à en renforcer la visibilité auprès des donateurs déjà identifiés.

Le portail devra enfin favoriser le développement des différentes formes de générosité portées par Handicap International, en mettant à disposition des contenus et des parcours adaptés aux différents profils de donateurs (donateurs mass marketing, testateurs, grands mécènes, entreprises et/ou fondations).

Les candidats préciseront les modalités d'intégration envisagées entre le portail et notre site web sur lequel les donateurs peuvent faire un don en ligne.

d) Déployer une solution pérenne et évolutive

La solution retenue devra privilégier les fonctionnalités standard, faciliter les évolutions futures du portail et accompagner les besoins de l'association dans la durée.

Les exigences relatives à la sécurité, à la protection des données personnelles, à l'accessibilité et aux performances sont détaillées dans le chapitre IV.

3. Contexte du système d'information

Le futur Portail Donateurs devra s'intégrer de manière sécurisée au système d'information d'Handicap International afin de garantir la cohérence des données et la continuité des parcours utilisateurs.

Le CRM Fonds Privés, dont notre prestataire est Efficy, constitue le référentiel principal des données relatives aux donateurs. Le portail devra s'interfacer avec ce CRM au travers d'API afin de consulter et, selon les règles de gestion définies par Handicap International, de mettre à jour les informations des donateurs (coordonnées, contrats de soutien régulier, préférences de communication, etc.).

Le portail devra également s'interfacer avec la solution d'éditique utilisée par Handicap International pour la génération des reçus fiscaux. Le nom du prestataire éditique retenu sera communiqué ultérieurement, la procédure de sélection étant en cours. Les reçus étant produits et archivés dans cet outil dans une armoire électronique, le portail devra permettre aux donateurs de consulter et de télécharger les documents disponibles, sans duplication des données, via les mécanismes d'échange proposés par la solution retenue.

Selon les fonctionnalités proposées et détaillées dans l'annexe 1 - Grille fonctionnelle et technique, le portail pourra également être amené à interagir avec le site internet institutionnel ainsi qu'avec des outils de mesure d'audience et de pilotage que nous souhaitons mettre en place.

Les candidats sont invités à préciser les principes d'intégration proposés (API, web services, synchronisation des données, mécanismes de sécurité, gestion des erreurs, etc.) ainsi que les prérequis éventuels associés à leur solution.

4. Finalité de la consultation

Par le présent cahier des charges, l'Association Nationale France souhaite sélectionner un prestataire capable de concevoir, intégrer et maintenir une solution répondant aux besoins fonctionnels et techniques décrits dans ce document et dans l'annexe 1.

Au-delà de la mise en œuvre technique de la solution, le prestataire sera attendu comme un partenaire capable d'apporter son expertise en matière d'expérience utilisateur, d'accessibilité numérique, de sécurité, d'intégration au système d'information et d'évolutivité de la plateforme. Les candidats sont invités à proposer une solution pérenne, conforme aux bonnes pratiques du marché et capable d'accompagner les évolutions futures de la relation entre Handicap International et ses donateurs.

III. Périmètre fonctionnel

Le Portail Donateurs a vocation à constituer un point d'entrée unique permettant aux donateurs de gérer leur relation avec Handicap International de manière autonome.

Le portail devra proposer une expérience personnalisée, adaptée au profil de chaque donateur. Les contenus, services et parcours utilisateurs devront être ajustés en fonction du segment auquel appartient le donateur, afin de garantir une expérience cohérente avec la nature de sa relation avec Handicap International.

Le CRM Fonds Privés constitue le référentiel des données donateurs. Il contient notamment les informations permettant d'identifier le segment de rattachement de chaque donateur.

Lors de la création ou de l'activation de son compte, le portail devra identifier automatiquement le donateur à partir des données présentes dans le CRM, récupérer son segment de rattachement ou son code civilité et adapter l'affichage de l'espace personnel en conséquence.

Les principaux segments actuellement identifiés sont :

- Mass Marketing : donateurs particuliers représentant le cœur de la collecte grand public ;
- Major Giving, regroupant :
    - Les philanthropes ;
    - Les entreprises partenaires ;
    - Les fondations ;
- Legs : personnes ayant réalisé ou manifesté un intérêt pour une transmission patrimoniale (legs, donation ou assurance-vie).
- Le code civilité permet de distinguer les particuliers des personnes morales.

Cette segmentation devra être entièrement pilotée à partir des données du CRM Efficy. La solution devra permettre d'intégrer de nouveaux segments ou de faire évoluer les règles de personnalisation sans remettre en cause l'architecture du portail.

L’ensemble des fonctionnalités souhaitées est présenté dans l’annexe 1 - Grille fonctionnelle et technique.

1. Fonctionnalités communes à l'ensemble des donateurs

Quel que soit leur segment, les donateurs devront disposer d'un socle commun de fonctionnalités. La solution devra notamment permettre :

a) Gestion du compte

- Création et activation d'un compte à partir d'une adresse email et du numéro de donateur,
- Authentification sécurisée ;
- Récupération et réinitialisation du mot de passe.

b) Gestion des informations personnelles

- Affichage dynamique du formulaire « particulier » ou « personne morale » en fonction du contact connecté ;
- Consultation des informations issues du CRM ;
- Mise à jour des coordonnées autorisées ;
- Gestion des adresses électroniques ;
- Mise à jour des informations modifiées, ajoutées ou supprimées dans le CRM.

c) Consultation des dons

- Consultation de l'historique des dons ;
- Visualisation des caractéristiques de chaque don (date, montant, mode de règlement, statut, campagne…) ;
- Consultation des contrats de soutien régulier ;
- Réalisation des opérations autorisées sur les contrats (modification du montant, de la fréquence, des coordonnées bancaires, etc.) ;
- Mise à jour des informations modifiées dans le CRM.

d) Documents

- Consultation et téléchargement des reçus fiscaux générés par la solution d'éditique ;
- Possibilité de recevoir également les reçus fiscaux par email ou par courrier ;
- Téléchargement de documents par liens de redirection sur notre site Internet.

e) Relation avec Handicap International

- Formulaire de contact avec routage automatique des demandes vers le service compétent, différent selon le type de donateur.

2. Fonctionnalités spécifiques selon les segments HI

Au-delà des fonctionnalités communes, le portail devra adapter automatiquement les contenus, les services et les parcours proposés en fonction du segment du donateur.

Les candidats devront décrire les mécanismes de personnalisation proposés ainsi que les possibilités de paramétrage offertes aux administrateurs.

a) Donateurs Mass Marketing

Les donateurs du segment Mass Marketing bénéficieront des fonctionnalités communes du Portail Donateurs. Leur espace personnel ne fera pas l'objet d'une personnalisation spécifique et présentera l'affichage standard proposé à l'ensemble des donateurs.

b) Donateurs Legs

Le portail devra proposer un environnement adapté aux personnes engagées dans une démarche de transmission patrimoniale. Le portail devra notamment permettre :

- L'accès à une documentation dédiée ;
- L'identification d'un point de contact privilégié ;
- La gestion des préférences de communication, incluant la possibilité de sélectionner les champs d'intervention et/ou les zones géographiques d' Handicap International sur lesquels le donateur souhaite recevoir des informations ;
- En option, l'accès à un coffre-fort numérique sécurisé permettant aux testateurs de nous transmettre des documents.

c) Philanthropes

Le portail devra proposer une expérience utilisateur renforçant la relation personnalisée entretenue avec Handicap International. Il devra notamment permettre :

- L'accès à des documents de suivi ;
- L'identification des interlocuteurs privilégiés ;
- La gestion des préférences de communication (similaire à celle des donateurs legs) ;
- L'accès à des invitations ou contenus exclusifs ;
- En option, gérer les inscriptions à la suite d'invitations.

d) Entreprises et fondations

Le portail devra répondre aux spécificités des partenariats institutionnels. Selon les besoins, il devra notamment permettre :

- La gestion de plusieurs contacts pour une même organisation (nice to have) ;
- La consultation des conventions et documents contractuels ;
- L'identification des interlocuteurs dédiés ;
- L'accès aux événements et contenus réservés aux partenaires.

3. Principes de personnalisation

La personnalisation du portail devra reposer sur les principes suivants :

- L'identification du segment et du code civilité est automatique lors de la création du compte et à chaque connexion ;
- Les règles de personnalisation sont administrables et évolutives ;
- Toute évolution de la segmentation ou des règles d'affichage devra pouvoir être réalisée sans développement spécifique, dans la mesure des possibilités offertes par la solution.

IV. Exigences techniques

Le Portail Donateurs devra s'intégrer au système d'information d'Handicap International et répondre aux exigences de performance, de sécurité, de disponibilité et d'évolutivité attendues pour une application exposée sur Internet.

Les candidats sont invités à décrire l'architecture technique proposée ainsi que les moyens mis en œuvre pour répondre aux exigences présentées dans le présent chapitre.

1. Architecture de la solution

Le mode d'hébergement privilégié par HI est une solution SaaS.

L'architecture devra notamment permettre :

- Une séparation appropriée des différents composants et responsabilités de la solution ;

- Une évolutivité permettant d'accompagner l'augmentation des volumes et des usages ;
- Une sécurisation des différents points d'accès à la plateforme ;
- Une intégration avec les applications du système d'information d'HI ;
- Une intégration avec la solution d'éditique (SAE) ;
- Une limitation des développements spécifiques afin de faciliter la maintenance et les évolutions futures ;
- Une gestion maîtrisée des mises à jour et des évolutions de la solution ;
- Une autonomie d'HI sur la mise à jour et l'évolution du portail donateurs (extenso, wordpress…) ;
- Une comptabilité avec un outil de tracking pour suivi de nos indicateurs : Microsoft Clarity de préférence ;

Les candidats pourront toutefois proposer une alternative lorsque celle-ci présente un intérêt particulier au regard des exigences du projet. Dans ce cas, ils devront en expliciter les avantages, les contraintes et les impacts associés.

En cas de développement sur mesure, HI souhaite qu'un outil d'analyse de la qualité et de la sécurité du code source, SonarQube soit mis en place et intégré au budget.

La solution proposée devra reposer sur une architecture robuste, sécurisée et évolutive, permettant d'accompagner les besoins futurs de Handicap International.

2. Intégration au système d'information

Le Portail Donateurs devra s'interfacer avec les applications existantes afin de garantir la cohérence des données et la continuité des processus métiers. Les principaux systèmes concernés sont notamment :

- Le CRM Efficy Fonds Privés, qui constitue le référentiel des données donateurs ;
- L'outil d'éditique, utilisé pour la génération et le stockage des reçus fiscaux ;
- Notre site internet pour les liens de redirections ;
- Les autres applications qui pourraient être concernées dans le cadre des évolutions du portail.

Les échanges devront privilégier l'utilisation d'API ou de services sécurisés afin de garantir :

- La fiabilité des échanges ;
- La cohérence des données ;
- La traçabilité des opérations ;

- La gestion des erreurs et des reprises sur incident.

Les candidats devront décrire les modalités d'intégration proposées ainsi que les contraintes ou prérequis associés.

3. Authentification et gestion des accès

La solution devra garantir une authentification sécurisée des utilisateurs. Les candidats préciseront notamment :

- Les mécanismes d'authentification proposés ;
- Les modalités de gestion des mots de passe ;
- Les possibilités de mise en œuvre d'une authentification multifacteur (MFA), si disponible ;
- La gestion des sessions utilisateurs ;
- Les mécanismes de verrouillage des comptes et de récupération des accès ;
- Protection contre les attaques par force brute ;
- Journalisation, traçabilité/audit (des connexions, des actions sensibles, modification des données personnelles, modification des coordonnées bancaires, gestion des consentements, téléchargement des documents).

4. Performance et disponibilité

La solution devra offrir un niveau de performance compatible avec les usages attendus. Les candidats préciseront notamment :

- Les engagements de disponibilité (SLA) proposés ;
- Les temps de réponse moyens ;
- Les capacités de montée en charge ;
- Les mécanismes de supervision de la plateforme.

5. Sécurité et RGPD

La sécurité et la confidentialité des données de nos donateurs sont la priorité de Handicap International, pour cette raison, nous demandons aux soumissionnaires :

- De répondre à la Grille d'évaluation des sous-traitants sous l'annexe 4 – GDPR & ISS Donor Portal questionnaire ;
- De consulter en détail les exigences de sécurité du SI figurant dans l'annexe 3 – ISS Prerequisites – Donor Portal – CFT, qui précisent les exigences à respecter par les soumissionnaires ;

- Merci de répondre systématiquement en sélectionnant une réponse dans la colonne « E ».
- Si au moment de répondre, certains de ces prérequis ne vous semblent pas applicables à votre proposition, ou si vous n'êtes pas en mesure de les respecter ou de les mettre en œuvre, merci de le préciser dans cette même colonne « E » et d'en détailler les raisons dans la colonne F « Comment / evidence », afin de permettre l'évaluation d'éventuelles adaptations.

- Vous pouvez nous répondre dans la langue que vous souhaitez (anglais ou français).

Tout manquement à ces formalités classera la réponse comme « incomplète ». Des prérequis supplémentaires pourront être demandés et/ou ajustés au moment de la conception en fonction du contexte retenu.

6. Accessibilité et compatibilité

Le portail devra être :

- Compatible avec les principaux navigateurs du marché ;
- Accessible depuis un ordinateur, une tablette et un smartphone (Responsive Design) ;
- Conçu conformément aux exigences du Référentiel Général d'Amélioration de l'Accessibilité (RGAA) ou à un niveau d'accessibilité équivalent, afin de garantir son utilisation par le plus grand nombre ;
- Correspondre à l'identité visuelle de notre site (voir, à minima, logo et charte graphique).

Une attention particulière sera portée à la simplicité d'utilisation compte tenu du profil des utilisateurs du portail, majoritairement âgés.

7. Évolutivité et maintenabilité

La solution devra permettre l'ajout de nouvelles fonctionnalités et l'évolution des parcours utilisateurs sans remise en cause de son architecture. Les candidats préciseront notamment :

- Les possibilités de paramétrage offertes aux administrateurs ;
- Les modalités de gestion des mises à jour ;
- La politique de maintenance corrective et évolutive ;
- Les mécanismes garantissant la compatibilité avec les futures évolutions techniques.

V. Prestations attendues du prestataire

Le prestataire retenu assurera l'ensemble des prestations nécessaires à la conception, au déploiement et à la maintenance du Portail Donateurs de Handicap International.

Il accompagnera Handicap International tout au long du projet en apportant son expertise fonctionnelle, technique et méthodologique. Il travaillera en étroite collaboration avec les équipes métiers et la Direction des Systèmes d'Information afin de garantir la qualité des livrables, le respect des délais et l'atteinte des objectifs du projet.

Les candidats sont invités à décrire précisément leur méthodologie d'intervention, les ressources mobilisées ainsi que les livrables produits à chaque étape.

1. Cadrage et conception

Le prestataire conduira la phase de cadrage du projet afin de confirmer les besoins exprimés par Handicap International et de préparer la mise en œuvre de la solution. Cette phase comprendra notamment :

- L'organisation et l'animation des ateliers de travail avec les équipes de Handicap International ;
- L'analyse et la consolidation des besoins fonctionnels et techniques ;
- La formalisation ou la mise à jour des spécifications fonctionnelles et techniques lorsque nécessaire ;
- La validation des parcours utilisateurs et des règles de gestion ;
- L'élaboration du planning détaillé du projet ;
- L'identification des risques et des dépendances ;
- Le candidat précisera la méthodologie utilisée pour conduire cette phase ainsi que les livrables produits.

2. Paramétrage, développements et intégration

Le prestataire assurera le paramétrage de la solution ainsi que les développements nécessaires à la couverture des besoins décrits dans le présent cahier des charges. À ce titre, il devra notamment :

- Configurer la solution retenue ;
- Réaliser les développements spécifiques lorsque les fonctionnalités standard ne permettent pas de répondre aux besoins ;
- Mettre en œuvre les mécanismes de personnalisation du portail selon les segments de donateurs définis dans le CRM Efficy Fonds Privés ;

- Développer les interfaces nécessaires avec les applications du système d'information, notamment le CRM Efficy Fonds Privés et la solution d'éditique ;
- Garantir la cohérence, la sécurité et la traçabilité des échanges de données.

Les candidats préciseront les fonctionnalités couvertes en standard, les développements spécifiques envisagés ainsi que les principes d'intégration proposés.

3. Recette et mise en production

Le prestataire définira et mettra en œuvre une stratégie de tests permettant de garantir la conformité fonctionnelle et technique de la solution. Cette prestation comprendra notamment :

- Les tests unitaires ;
- Les tests d'intégration ;
- Les tests de non-régression ;
- Les tests de performance, le cas échéant ;
- L'accompagnement d'Handicap International lors de la recette fonctionnelle ;
- La correction des anomalies identifiées ;
- La préparation et la réalisation de la mise en production ;
- L'assistance au démarrage et la période de stabilisation.

Le candidat précisera sa méthodologie de recette ainsi que les critères de validation proposés.

4. Formation et accompagnement au changement

Le prestataire accompagnera Handicap International dans l'appropriation de la solution par les différents utilisateurs. À ce titre, il assurera notamment :

- La formation des administrateurs ;
- La fourniture des supports pédagogiques ;
- La documentation utilisateur et administrateur ;
- L'accompagnement des équipes lors du démarrage ;
- Le transfert des connaissances vers les équipes de Handicap International.

Les candidats préciseront les modalités de formation proposées ainsi que les supports remis.

5. Maintenance, support et évolutions

Le prestataire assurera la maintenance de la solution pendant toute la durée du contrat.

Les prestations attendues comprendront notamment :

- La maintenance corrective ;
- La maintenance préventive ;
- La maintenance évolutive ;
- Le support aux utilisateurs et aux administrateurs ;
- Le suivi et la résolution des incidents.

Une disponibilité et un support renforcés devront être prévus pendant les périodes de forte sollicitation du portail, notamment en avril et mai, correspondant à la période de forte demande de reçus fiscaux, ainsi qu'en décembre et janvier, périodes identifiées comme sensibles pour l'activité d'Handicap International.

Pendant ces périodes, les candidats préciseront les modalités de mise en place d'un support rapproché 7 jours sur 7, notamment les plages horaires de couverture, les modalités d'astreinte ou de mobilisation des équipes, les délais de prise en charge des incidents critiques et les dispositifs de supervision et d'escalade prévus.

Les candidats préciseront les niveaux de service (SLA), les modalités de support, les délais de prise en charge et de résolution des incidents ainsi que les modalités de suivi des demandes d'évolution.

6. Réversibilité

À l'issue du contrat ou en cas de changement de solution, le prestataire accompagnera Handicap International dans les opérations de réversibilité afin de garantir la continuité de service et la récupération de l'ensemble des données nécessaires.

Les candidats préciseront notamment :

- Les modalités de restitution des données dans un format exploitable ;
- Les modalités de restitution de la documentation technique et fonctionnelle ;
- Les modalités de transfert des connaissances ;
- Les prestations d'accompagnement prévues lors de la migration vers une nouvelle solution ;
- Les délais de réalisation des opérations de réversibilité.

Le prestataire s'engagera à fournir l'ensemble des éléments nécessaires à la reprise de la solution par Handicap International ou par un nouveau prestataire, dans des conditions garantissant l'intégrité, la confidentialité et la disponibilité des données.

VI. Gouvernance et pilotage du projet

Le prestataire assurera le pilotage opérationnel du projet en étroite collaboration avec les équipes de Handicap International. Il mettra en œuvre une organisation permettant de garantir le respect des objectifs, des délais, de la qualité des livrables et de la maîtrise des risques tout au long du projet.

Les candidats sont invités à présenter l'organisation projet proposée, les ressources mobilisées, les modalités de gouvernance ainsi que les livrables associés à chaque phase.

1. Gouvernance et organisation du projet

Le prestataire désignera un·e chef·fe de projet qui sera le point de contact privilégié de Handicap International pendant toute la durée du projet.

Les candidats préciseront notamment :

- L'organisation de l'équipe projet ;
- Les rôles et responsabilités des différents intervenants ;
- Les compétences mobilisées ;
- Les modalités de remplacement des ressources clés.

Le prestataire proposera également les différentes instances de gouvernance du projet (comité de lancement, comité projet, comité de pilotage, ateliers de travail, etc.), en précisant leur fréquence, leurs objectifs et les participants attendus.

2. Pilotage et suivi des opérations

Le projet sera mené sous l'autorité de l'Association Nationale France par le service Marketing et la Direction des Systèmes d'Information HI. Les phases projets nécessitant un travail de groupe pourront se dérouler dans les locaux d'Handicap International à Lyon.

Les interlocuteurs liés à la consultation sont :

- La directrice Association Nationale France ;
- La responsable marketing grand public ;
- La référente du Service Relations Donateurs ;
- La responsable Achat ;
- La cheffe de projet SI ;
- Le Data & Innovation manager.

Le prestataire assurera un suivi régulier de l'avancement du projet et mettra en place les outils nécessaires au pilotage des travaux. À ce titre, il devra notamment :

- Assurer le suivi du planning et des jalons du projet ;
- Suivre l'avancement des travaux et des livrables ;
- Identifier les risques, les dépendances et les points de vigilance ;
- Proposer les mesures correctives nécessaires en cas de dérive ;
- Assurer le suivi des demandes d'évolution et des anomalies ;
- Informer Handicap International de tout événement susceptible d'impacter le projet.

Le prestataire produira un reporting régulier permettant de suivre l'état d'avancement du projet, les actions en cours, les risques identifiés ainsi que les décisions à prendre.

3. Indicateurs de suivi

Les candidats préciseront les indicateurs de pilotage (KPI) qu'ils proposent pour assurer le suivi du projet. Ceux-ci pourront notamment porter sur :

- L'avancement du planning ;
- Le suivi des livrables ;
- Le nombre et la criticité des anomalies ;
- Les délais de traitement des incidents et des demandes ;
- Le respect des engagements de service (SLA), le cas échéant ;
- Les risques et actions associées.

Les indicateurs retenus devront permettre à Handicap International de disposer d'une vision claire de l'état d'avancement du projet et de la qualité des prestations réalisées.

4. Livrables attendus

Les livrables attendus pour tous les lots sont :

- Rapport d'initiation avec le plan de projet mis à jour ;
- Logiciels développés, paramétrés et livrés conformément aux exigences fonctionnelles et techniques énoncées dans le champ des travaux et convenus via les spécifications des exigences logicielles (SRS) ;
- Formation et accompagnement pour les utilisateurs finaux et Admin HI ;
- Version finale des logiciels accompagnée du code source documenté ;
- Manuels utilisateur et supports de formation ;

- Formations à la maintenance logicielle pour les utilisateurs généraux (utilisateurs Admin, DSI, Logistique) ;
- Documentation d'installation et d'exploitation.

Tous les livrables de formation doivent être produits en français.

Les candidats pourront compléter cette liste en fonction de leur méthodologie et des livrables habituellement produits dans le cadre de ce type de projet.

VII. Annexes

Les documents suivants sont annexés au présent cahier des charges :

- **Annexe 1** – Grille fonctionnelle et technique
- **Annexe 2** – Eléments d'étude d'urbanisation
- **Annex 3** – GDPR & ISS Donor Portal questionnaire
- **Annex 4** – ISS Prerequisites – Donor Portal – CFT

Dans le cadre de ce projet, nous vous remercions de bien vouloir compléter le Questionnaire d'identification des usages de l'IA (Partie 1) afin de recenser les éventuels usages de l'IA prévus dans le cadre de votre prestation. Si vous répondez « Oui » à au moins une question de cette première partie, nous vous invitons également à compléter le Questionnaire d'évaluation des usages de l'IA (Partie 2). En revanche, si toutes vos réponses à la première partie sont « Non », il n'est pas nécessaire de renseigner le second questionnaire.

Les candidats sont invités à prendre en compte l'ensemble de ces documents pour élaborer leur proposition. En cas d'incohérence ou de besoin de clarification, ils devront formuler leurs questions selon les modalités définies par Handicap International pendant la phase de consultation.