Caisse d'Allocations Familiales
de la Haute-Garonne
24, Rue Riquet 31046 Toulouse cedex 9

Stratégie éditoriale & Coanimation du site internet *Parents31.fr* pour le compte de la Caisse d'Allocations Familiales de la Haute-Garonne

ALLOCATIONS FAMILIALES
Caf de la Haute-Garonne

24 rue Riquet
31046 Toulouse Cedex 9

3230 Service gratuit + prix appel

Cahier des Clauses Techniques Particulières

EG12MAPA2026

LABEL SERVICES PUBLICS BRONZE

RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

caf·fr

la sécurité sociale

SOMMAIRE :

1- Objet du marché _____ *3*

2- Contexte _____ *3*

3- Description des prestations _____ *8*

4- Obligations et engagement du titulaire _____ *13*

5- Profil de l'équipe attendue _____ *14*

6- Suivi et validation des prestations _____ *14*

1- Objet du marché

La Caisse d'Allocations Familiales de la Haute-Garonne souhaite, par le biais du présent marché, confier à un prestataire la mise en œuvre d'une stratégie éditoriale et la coanimation du site internet Parents31.fr.

Les stipulations du présent Cahier des Clauses Techniques Particulières (C.C.T.P) ont pour objet de définir les prestations techniques du marché.

Parents31.fr est un site web lancé en novembre 2018 par la Caf de la Haute-Garonne en partenariat avec les signataires du Schéma Départemental des Services aux Familles (SDSF) afin de répondre aux besoins d'information des parents et d'animation du réseau des acteurs de la parentalité.

Il s'agit du portail officiel des parents de la Haute-Garonne accessible à l'adresse suivante : https://www.parents31.fr/

Pour information, l'animation du site a été confiée à un prestataire extérieur depuis 2020. Cette animation se fait en partenariat avec la conseillère technique parentalité et la chargée de communication externe de la Caf qui sont également les interlocutrices principales du présent projet.

En complément du site internet, le compte Instagram @parents31.fr a été déployé afin de créer une communauté de parents en Haute-Garonne, et de rendre les informations plus accessibles et lisibles, le tout dans une approche bienveillante et dans le respect des différents parcours de parentalité.

Ces deux outils de communication restent complémentaires et portent des objectifs communs en faveur des familles et des partenaires. A cet effet, un travail d'articulation et de transversalité est recherché entre les prestataires qui gèrent ces outils.

La Caf attend du prestataire une proposition de stratégie de communication globale visant à renforcer durablement la visibilité et la notoriété du site Parents31.fr, et à positionner Parents31.fr comme un média de proximité.

Pour une meilleure appréhension du besoin, il est détaillé au sein du présent document, les tâches confiées aux représentants de l'Organisme et au prestataire en charge de l'animation du site.

Codes CPV :

- **79342200-5 Services de promotion**
- **79341000 Services de publicité**
- **79341100 Services de conseils en publicité**
- **79340000 Services de publicité et de marketing**

2- Contexte

Organisme de droit privé en charge d'un service public, la Caf de la Haute-Garonne est une véritable entreprise au service des usagers et des collectivités territoriales. Près de 750 000 personnes en Haute-Garonne bénéficient du versement de prestations familiales ou sociales (allocations familiales, aides aux logement, RSA), soit plus de 50% de la population du territoire. Cela représente plus de 2,4 milliards d'euros.

Par sa mission de service public, la Caf de la Haute-Garonne se situe au cœur des solidarités familiales et sociales. Elle intervient, au quotidien, en faveur des familles en s'engageant dans les domaines de la parentalité, du logement et de la solidarité. Cet engagement fort se traduit par le versement des prestations légales aux allocataires mais aussi par le déploiement d'une action sociale adaptée aux besoins des habitants et des territoires du département. La Convention d'Objectif et de Gestion* 2023-2027 prévoit de valoriser le rôle des parents et contribuer à prévenir les difficultés rencontrées avec ou par leurs enfants.

**La Convention d'Objectifs et de Gestion (COG) est conclue entre l'État et la Caisse Nationale des Allocations Familiales. Elle formalise dans un document contractuel les objectifs à atteindre et les moyens à mettre en œuvre pour moderniser et améliorer la performance du système de la branche famille aussi bien en termes de maîtrise des dépenses que de meilleur service rendu aux usagers. La COG couvre généralement une période de cinq ans.*

Les engagements de la Caf de la Haute-Garonne sont de :

- Soutenir les parents dès l'arrivée de l'enfant par une action coordonnée avec le service public de l'accueil du jeune enfant et la démarche « 1000 premiers jours » ;
- Favoriser l'accès des parents à une offre de soutien à la parentalité de proximité ;
- Innover et diversifier les actions de soutien à la parentalité ;
- Renforcer l'accompagnement de la séparation auprès des deux parents.

La circulaire du 21 juillet 2022 relative à la mise en œuvre des Comités et des Schémas Départementaux des Services aux Familles (SDSF), adressée aux préfets de départements par la Direction Générale de Cohésion Sociale, prévoit l'élaboration de Schémas Départementaux des Services aux Familles en partenariat avec les Caf et les Conseils départementaux, pour une mise en application pluriannuelle.

Le SDSF vise à :

- Rassembler en un pilotage commun les politiques de l'accueil du jeune enfant et du soutien de la parentalité afin de :
  - Structurer et rendre lisible une offre complète à destination des familles ;
  - Permettre une réduction des inégalités territoriales d'accès à l'offre de services aux familles ;
- Donner à la politique de services aux familles un cadre d'action partenarial qui favorise la coordination entre les multiples acteurs territoriaux.

Le SDSF en Haute-Garonne intègre en complément des politiques d'accueil individuel et collectif du jeune enfant, des dispositifs de soutien de la parentalité, les thématiques de l'animation de la vie sociale et de la jeunesse.

Le SDSF 2023-2027, s'appuie sur un diagnostic, des orientations générales et un plan d'actions priorisées. Le SDSF intègre 23 fiches action respectant un échéancier de mise en œuvre pour la période de 2023 à 2027 et fait l'objet d'un suivi régulier par le comité de pilotage opérationnel ainsi qu'une présentation de bilan annuel lors du Comité Départemental du Service aux Familles.

Des informations complémentaires sont consultables sur le site de la Caf : CAF - Orientations stratégiques ; Schéma départemental des services aux familles 2023-2027

La gouvernance du SDSF s'appuie sur un pilotage partagé entre l'Etat, le Conseil Départemental et la caisse d'Allocations familiales de la Haute-Garonne, recherchant l'association opérationnelle des acteurs et la co-construction des politiques départementales de la petite enfance, du soutien à la parentalité, de la jeunesse et de l'animation de la vie sociale.

Le Comité Départemental des Services aux Familles a vocation à constituer une instance départementale de décision et d'impulsion d'une dynamique collective.

Présentation et mise en œuvre du site parents31.fr :

Le déploiement du site parents31.fr est une action menée dans le cadre du SDSF. Il répond :

- Au besoin des parents d'être informés sur l'offre de services existants sur le département et/ou en proximité, en répertoriant des actualités, de la documentation, les structures locales, leur offre de service et/ou évènements ;
- Au besoin des professionnels de promouvoir leurs activités et d'être mis en réseau.

Les bénéficiaires :

Le portail : un outil d'information et de communication pour les usagers de la Haute-Garonne (familles et opérateurs parentalité) et partenaires de la Caf :

- Les parents de la Haute-Garonne (du futur parent au parent d'enfant(s) de moins de 25 ans) : environ 160 000 personnes sont concernées ;
- Les opérateurs du soutien de la parentalité œuvrant à la mise en place des projets ou dispositifs agréés par les comités techniques « ad hoc » ou organismes du SDSF de la Haute-Garonne, à savoir :
    - Le Réseau d'Ecoute d'Appui et d'Accompagnement des Parents (REAAP) le Contrat Local d'Accompagnement à la Scolarité (CLAS), les Lieux d'Accueil Enfants Parents (LAEP), les Services de médiation familiale, les espaces de rencontres, les centres sociaux et espaces de vie sociale. Ces opérateurs représentent environ 300 structures en Haute-Garonne (ces structures ne sont pas encore toutes référencées sur le site) ;
    - Les partenaires institutionnels et signataires du SDSF : Etat, Conseil départemental, Caf, MSA, Conseil régional, CPAM, Fédérations, Collectivités territoriales...).

Le portail est un levier pour optimiser la constitution d'une base de données dans l'objectif :

- De consolider la coordination et l'animation du réseau des opérateurs de la parentalité grâce à l'espace professionnel réservé aux opérateurs référencés sur le site (rubriques actualité du réseau, appels à projets, échanges de pratiques, ressources...) ;
- De renforcer une expertise en matière de conseils aux collectivités territoriales via l'accès à des données statistiques fines (extraites de Matomo). Une mise en perspective de l'offre de services en lien avec le soutien de la parentalité sur les territoires et de la demande (recherches effectuées sur le site parents31.fr par les parents), contribuera à une meilleure définition des orientations cibles dans le cadre des conventions territoriales globales.

Les fonctionnalités du site :

Le site, conçu entre janvier et juillet 2018 par un prestataire extérieur, a été ouvert dans un premier temps aux opérateurs parentalité pour leur permettre de se référencer. Il est accessible au grand public depuis novembre 2018.
Le site a été pensé selon une logique "utilisateurs" et est accessible sur ordinateur et smartphone. Il répertorie l'ensemble des informations et de références relatives aux structures, services, événements locaux, actualités et documentations proposés en Haute-Garonne en lien avec les sujets de l'enfance et du soutien de la parentalité. Il rassemble ainsi de très nombreuses informations géolocalisables sur une carte interactive et positionnées sur un agenda. À l'aide de nombreux filtres, les recherches peuvent être affinées selon l'âge de l'enfant (futurs parents, 0-6 ans, 6-12 ans, 12-18 ans et 18-25 ans), une thématique (santé, mode d'accueil, scolarité, handicap...) et type d'événement (activité parents-enfants, conférence, groupe de parole...).

Le site est constitué de la manière suivante :

- Un menu principal destiné aux parents : « espace famille » ;

- Un « espace réservé » destiné aux professionnels membres du réseau de soutien de la parentalité avec un accès par identifiant et mot de passe. Les prestataires sont invités pour approfondir leur connaissance du site à s'inscrire sur le site parents31.fr (en précisant dans votre nom de structure : « Test ») pour accéder et consulter « l'espace pro » ;
- Des modules spécifiques accessibles sur l'ensemble des pages du site web (agenda, cartographie, newsletters).

Le site remplit les fonctions suivantes :

- Permet aux opérateurs parentalité de la Haute-Garonne de promouvoir en ligne, gratuitement, leurs structures et offre de services auprès des familles ;
- Offre un portail d'entrée officiel aux parents de la Haute-Garonne, leur donnant accès à de nombreuses informations pratiques : actualités, informations générales, ressources documentaires, agenda, carte interactive géolocalisant les acteurs de la parentalité et leurs actions près de chez eux.

Evaluation de l'impact du projet parents31.fr :

Au terme de plus de 24 mois d'activité, il a été établi le bilan suivant :

- 249 opérateurs du soutien de la parentalité sont référencés ;
- 4233 événements déjà référencés au profit des familles ;
- 36 086 utilisateurs (dont 16 000 visiteurs uniques) : 73% de femmes et 27% d'hommes ; 38% ont entre 25 et 34 ans, 27% entre 35 et 44 ans et 13% entre 45 et 64 ans ;
- 191 874 pages vues avec une moyenne de 4 pages visitées par session (2,23 minutes par session) ;
- Un site qualifié d'autorité : le site bénéficie d'un excellent référencement naturel sur les moteurs de recherche.

Si parents.31.fr apparaît comme un outil pertinent et fiable dans ses informations, son taux de fréquentation est encore insuffisant en raison d'un manque d'actualisation et d'interaction dynamique avec les familles et les professionnels.

Les fonctions confiées au(x) prestataire(s) devront participer à l'augmentation de l'audience et à sa fidélisation.

Descriptif des interactions entre le prestataire et les représentants de l'Organisme :

Pour cette prestation, la conseillère technique parentalité et la chargée de communication externe de la Caf sont les interlocutrices principales de ce projet et du prestataire retenu.

La conseillère technique parentalité de la Caf de la Haute-Garonne assure actuellement une fonction d'expertise sur la thématique « parentalité » à l'échelle départementale pour la Direction du Service aux Partenaires.

La chargée de la communication externe de la Caf de la Haute-Garonne collabore également à cette animation. En effet, le service communication a participé à sa conception et, demeure à ce titre un interlocuteur important dans le suivi de ce projet.

La présente consultation a donc pour objet de déléguer à un prestataire une partie de cette animation. Dans le prochain paragraphe, sont distinguées les fonctions conservées par la conseillère technique parentalité et la chargée de communication externe et celles confiées au(x) prestataire(s).

Dans ce cadre, le prestataire devra :

- Travailler en étroite collaboration avec la conseillère technique parentalité et la chargée de communication externe, ainsi qu'avec tout autre prestataire éventuellement chargé de l'animation du compte Instagram ;
- Veiller à la complémentarité entre le site internet et le compte Instagram. La Caf souhaite en effet que les contenus publiés sur le site puissent alimenter le compte Instagram et, réciproquement, que les publications diffusées sur Instagram contribuent à accroître la notoriété et la fréquentation du site.

Il est souligné que le caractère interdépendant de l'ensemble de ces missions va nécessiter des temps d'échanges, de reporting et de validation fréquents et réguliers entre les représentantes de l'organisme et le prestataire.

Contexte actuel lié aux prestations et attendus :

En raison de dysfonctionnements techniques importants, l'agenda du site Parents31.fr est actuellement en maintenance. Ces difficultés ont également conduit à suspendre l'usage de l'espace professionnel initialement conçu comme un espace réservé pour les acteurs du réseau parentalité, accessible par identifiant et mot de passe.
-Cet espace, pensé pour permettre l'alimentation autonome, par les professionnels, des descriptifs de leurs structures et de leurs événements sur le site, ne peut plus être utilisé dans des conditions satisfaisantes. Dans ce contexte et dans l'attente de la réparation des fonctionnalités de l'espace professionnel, la Caf de la Haute-Garonne a fait évoluer le mode de collecte des contributions. Dorénavant, les contenus sont transmis via des formulaires dédiés, garantissant une saisie plus fiable et une intégration maîtrisée de la part du prestataire.

Il existe deux formulaires :

- Le **formulaire « structures »** : destiné aux structures parentalité souhaitant être nouvellement référencées sur le site ou, pour celles déjà présentes, mettre à jour leur description (coordonnées, missions, activités, informations pratiques) ;

- Le **formulaire « événements »** : utilisé pour centraliser l'ensemble des événements proposés par les acteurs de la parentalité dans le département. Les informations recueillies sont ensuite valorisées par le prestataire sous forme d'actualité et sur le compte *Instagram* (exemple d'actualité : Sélection d'activités pour février en Haute-Garonne — Parents31.fr | Portail des parents de la Haute-Garonne).

La mission d'animation éditoriale du site est désormais pensée en cohérence avec le compte *Instagram*, devenu le seul réseau social porté par Parents31fr à la suite de l'arrêt de sa page Facebook en 2025. Ces deux prestations répondent à un double objectif : garantir une cohérence éditoriale globale (ton, contenu, rythme de publication) et permettre une valorisation croisée entre le site et le réseau social.

Le prestataire veillera également à :
- Produire et mettre en ligne les actualités du site (informations datées, événements, annonces territoriales) ;
- Actualiser les pages statistiques (rubriques pérennes, informations pratiques, ressources) ;
- Concevoir et mettre en œuvre un planning éditorial partagé site/réseaux sociaux, permettant une diffusion harmonisée, régulière et adaptée à chaque canal de communication.

3- Description des prestations

- La Caf attend du prestataire une proposition de stratégie de communication globale visant à renforcer durablement la visibilité et la notoriété du site Parents31.fr. Cette réflexion devra aller au-delà des seuls leviers de référencement naturel (SEO) et permettre à la Caf de disposer d'une vision stratégique et opérationnelle pour les quatre prochaines années.

- Parents31.fr a vocation à se positionner comme un média de proximité à destination des parents et futurs parents de la Haute-Garonne. À ce titre, Parents31.fr ne souhaite pas véhiculer une image institutionnelle, tout en conservant la crédibilité et la fiabilité nécessaires pour garantir la qualité des informations diffusées.

- L'objectif est de faire de Parents31.fr une référence reconnue en matière d'information et d'accompagnement à la parentalité sur le territoire. La stratégie proposée devra également intégrer des actions visant à développer et fidéliser la communauté de lecteurs afin de favoriser une fréquentation régulière du site.

Il est attendu du titulaire le respect de ses propres engagements définis dans son mémoire technique. Le non-respect de ses engagements donnera lieu à des pénalités immédiates.

A) Recensement des missions restant à la charge de la conseillère technique parentalité et de la chargée de communication externe de la Caf de la Haute-Garonne :

Type d'espace/ bénéficiaires	Actions	Fréquence de l'action Caf	Temps d'échange et de rencontre avec le prestataire
Gestion de projet			
Parents31.fr	Assurer la mise en relation des prestataires retenus dès le démarrage des prestations. Par la suite, ceux-ci seront chargés de se coordonner de manière régulière afin de garantir la cohérence et la bonne mise en œuvre de la stratégie de développement de Parents31.fr (site internet + compte Instagram).	Au début de la prestation	1 réunion
Espace familles	Mobilisation à l'occasion d'un **comité éditorial*** proposé et animé par les prestataires pour définir le planning éditorial, sur la base des propositions des prestataires et de la Caf.	Mensuel	Mensuel + échanges réguliers
Espace familles	Relecture et validation du planning éditorial selon les propositions du prestataire.	Quotidienne	Quotidien + échanges réguliers
Parents31.fr	Valorisation et animation du site auprès des partenaires du SDSF en local et auprès de la Cnaf.	Quotidienne	Quotidien + échanges réguliers
	Suivi de la mise en conformité des contenus du site. Par exemple : les mentions RGPD de la newsletter.	Quotidienne	
Mise à jour et enrichissement des contenus du site			
Parents31.fr	Co-révision de la charte éditoriale, avec le prestataire.	Au début de la prestation	1 réunion
Espace famille	Identification et rencontre de nouveaux partenaires experts dans les thématiques. Le prestataire à la charge de prendre contact avec les partenaires pour prévoir des interviews, articles thématiques, etc...	Quotidienne	Quotidien + échanges réguliers

Espace professionnel **Espace familles**	Le recensement des événements et structures est réalisé au travers de deux formulaires. La Caf se charge de diffuser cette information à ses partenaires.	Quotidienne	Quotidien + échanges réguliers
	Co-gestion entre la Caf et le prestataire des deux formulaires d'inscription des événements et des structures : Caf : validation des événements et des structures à publier. Prestataire : promotion des événements et des structures sur le site.	Quotidienne	Quotidien + échanges réguliers
Espace Famille	Rédaction et mise à jour d'actualités, en complément du prestataire	Mensuel	Echanges réguliers
Communication (service communication de la Caf)			
Espace famille **Espace professionnel**	Communication, promotion, plan médias annuels.	Mensuel	Echanges au besoin pour la bonne gestion du projet
Données statistiques (service communication de la Caf)			
Espace famille **Espace professionnel**	Paramétrage et optimisation de Matomo, outil d'analyse statistiques.	Au démarrage de la mission, partage des attendus	Reporting mensuel
Interactions avec les utilisateurs			
Espace Famille	Gestion de la liste de diffusion de la newsletter.	Mensuel	Echanges au besoin pour la bonne gestion du projet

Comité éditorial : Représentants de l'Organisme et du Prestataire.

B) Attendus de la présente consultation pour la coanimation du site :

Le prestataire devra collaborer avec un éventuel second prestataire en charge du compte Instagram @Parents31.fr. La Caf organisera une première mise en relation au début de la prestation afin d'aider à la définition d'une méthode de travail et d'une stratégie commune. La suite de la collaboration entre les prestataires devra se faire de façon coordonnée, autonome et bienveillante, dans l'objectif commun de mise en œuvre de la stratégie de communication définie en introduction de la partie 3 : Descriptions des prestations.

À cet effet, les prestataires retenus devront travailler en étroite collaboration afin de garantir la cohérence et l'efficacité de la stratégie déployée pour Parents31.fr et son compte Instagram. Cette coopération devra notamment se traduire par :

- La coanimation du comité éditorial mensuel ;
- La co-construction et la coordination des propositions de contenus ;
- Le partage des résultats de veille, ainsi que des ressources visuelles et éditoriales collectées sur le terrain (photographies, vidéos, verbatims, témoignages, etc.) ;
- La coordination des calendriers de publication ;
- L'élaboration conjointe de préconisations visant à optimiser et à améliorer les performances du site internet et du compte Instagram, notamment dans le cadre des bilans et reportings réalisés ;
- L'adaptation et l'optimisation continues des actions mises en œuvre en fonction des besoins identifiés, des résultats observés et des recommandations issues des reportings.

Il est souhaité que le prestataire mette à disposition un outil permettant les échanges, le suivi et la validation des tâches.

Production des contenus et animation éditoriale :

L'ensemble des contenus du site Parents31.fr, qu'il s'agisse des textes ou des illustrations, sera conçu, rédigé, intégré et mis en ligne par le prestataire via WordPress.

Une phase de validation avec l'équipe de la Caf de la Haute-Garonne sera à prévoir systématiquement avant chaque publication.

Le prestataire sera force de proposition sur l'organisation et la présentation des informations publiées sur le site. Cette organisation pourra évoluer au fil du marché afin d'améliorer l'expérience utilisateur et la visibilité des contenus, sans toutefois remettre en cause l'arborescence actuelle du site.

L'identité graphique de Parents31.fr étant stabilisée, la Caf n'attend pas de proposition de refonte de celle-ci. En revanche, le prestataire veillera à ce que les contenus produits et les recommandations formulées s'inscrivent dans le respect de cette identité visuelle.
Le travail de rédaction devra être guidé par les principes de simplicité (facile à lire et à comprendre), d'accessibilité (par exemple : contraste des couleurs) de SEO (référencement) ; dans le respect de la charte éditoriale élaborée.

Veille et proposition de sujets :

La Caf de la Haute-Garonne attend du prestataire la mise en œuvre d'une veille régulière à partir de sources fiables, reconnues et non commerciales. Cette veille devra permettre d'identifier les actualités, les tendances émergentes et les sujets susceptibles de répondre aux préoccupations des parents et futurs parents de la Haute-Garonne.
Le prestataire devra être en mesure de formuler des propositions éditoriales pertinentes, en cohérence avec les besoins des familles et les orientations stratégiques de Parents31.fr.

Qualité éditoriale et rédactionnelle :

Le prestataire devra s'approprier pleinement les thématiques traitées afin de produire des contenus à forte valeur ajoutée, répondant aux attentes et aux interrogations des internautes.
L'ensemble des productions éditoriales devra respecter la charte éditoriale de Parents31.fr en privilégiant une approche centrée sur les usages, les expériences et les besoins des parents. Les contenus devront adopter un ton accessible, incarné et pédagogique, favorisant l'identification du lecteur et la compréhension des informations délivrées.

Relations avec les partenaires et contributeurs :

Le réseau de partenaires constitue l'une des principales richesses de Parents31.fr. Il contribue à l'alimentation régulière du site tout en permettant de valoriser les expertises des acteurs locaux intervenant dans le champ de la parentalité.
À ce titre, la Caf attend du prestataire qu'il adopte une démarche proactive auprès de ces partenaires afin de développer des relations de proximité favorisant la confiance, la réactivité et la collaboration.
Le prestataire devra notamment avoir la capacité de solliciter les structures partenaires, recueillir leurs contributions, identifier des sujets d'intérêt, valoriser leurs initiatives et favoriser leur participation à la production de contenus.
Cette dynamique partenariale devra être pleinement intégrée à la stratégie de communication globale de Parents31.fr afin de renforcer sa visibilité, sa crédibilité et son positionnement comme référence de l'information parentalité en Haute-Garonne.

Contraintes techniques et continuité d'activité :

Parents31.fr est soumis à des exigences de sécurité et de conformité qui limitent le recours à certains outils numériques, notamment ceux proposés par Google. Le prestataire devra tenir compte de ces contraintes dès

le démarrage de la prestation et être en mesure de proposer des solutions alternatives compatibles avec l'environnement technique du site et les exigences de la Caf de la Haute-Garonne.

Le prestataire devra également faire preuve d'adaptabilité face aux éventuelles difficultés techniques rencontrées sur le site. Il devra avoir la capacité d'identifier les impacts de ces problématiques sur l'activité éditoriale, de proposer des solutions de contournement adaptées et de mettre en œuvre les actions nécessaires afin d'assurer la continuité de service et la poursuite des publications dans les meilleures conditions.

Une attention particulière sera portée à la réactivité du prestataire, notamment durant la phase de reprise de l'activité. Celui-ci s'engage à mettre en œuvre les moyens nécessaires pour garantir une transition fluide et éviter toute interruption ou dégradation de l'animation éditoriale du site.
Afin de mener à bien sa mission, le prestataire disposera d'un accès administrateur au back-office WordPress de Parents31.fr lui permettant d'assurer la gestion complète du site dans le périmètre défini par le marché. Il disposera également d'un accès à l'outil d'analyse d'audience Matomo afin de suivre les performances du site, d'en évaluer les résultats et de formuler les recommandations d'optimisation appropriées.

Le prestataire fournira, dans son mémoire technique, **un descriptif précis des tâches, du volume d'heure associé et du coût**.

Type d'espace/bénéficiaires — Actions	Fréquence de l'action du prestataire	Temps d'échange, de rencontre et de validation avec les interlocutrices Caf.
Gestion de projet		
Coanimation du comité éditorial avec la Caf pour définir le planning éditorial des actualités à rédiger et des mises à jour à effectuer sur le site, sur la base des propositions du prestataire et de la Caf. Les attendus : • Assurer une veille sur le soutien de la parentalité en fonction de la tranche d'âge des enfants et des thématiques pour être force de proposition auprès de la Caf • Proposer un outil de planification (planning éditorial) et de suivi • Conseiller sur l'organisation de l'information en faveur du SEO et de l'expérience utilisateur et intégrer de médias complémentaires (vidéos, podcasts, témoignages etc.)	Mensuel	Echanges réguliers
Mise à jour et enrichissement des contenus du site		
Co création de la charte éditoriale du site, avec la Caf : tonalité, sémantique, éthique et valeurs du site, ADN de Parents31 (universalisme, non marchand, accessible, neutralité, équité). Tous les contenus du site doivent s'inscrire dans le respect de cette charte.	Au début de la prestation	1 réunion
Mise à jour régulière des contenus du site dans l'ensemble des rubriques par tranche d'âge de l'enfant, vies des familles (séparation, familles monoparentales, incarcération, deuil, violences...) et thématiques : santé, scolarité, vacances et loisirs... à la demande de la Caf et au regard de la veille réalisée par le prestataire. **Les attendus :** Alléger/Simplifier le parcours utilisateurs (réduction du nombre de clics pour un accès efficace à l'information). Formats de productions attendus : des écrits complets et optimisés avec un plan SEO travaillé en amont, renvoyant vers les ressources adaptées, notamment celles du site pour	2 fois/mois	Echanges réguliers Validation du contenu avant sa publication

créer des liens internes et illustrés par des vidéos, podcasts, reportage photos et autres. Par exemple : TDAH : comprendre et accompagner les enfants en Haute-Garonne ou Les 1000 premiers jours : une période clé pour l'enfant — Parents31.fr | Portail des parents de la Haute-Garonne Pour réaliser et enrichir ces productions, le prestataire devra effectuer : veille documentaire, entretiens avec des porteurs de projets et des parents... Il pourra également recevoir des données des partenaires SDSF, ainsi que de la conseillère technique parentalité et de la chargée de communication.			
Rédaction et mise à jour régulière des actualités du site dans l'ensemble des rubriques par tranche d'âge de l'enfant, vies des familles (séparation, familles monoparentales, incarcération, deuil, violences...) et thématiques : santé, scolarité, vacances et loisirs... à la demande de la Caf et au regard de la veille réalisée par le prestataire, en prenant en compte les attendus de la ligne précédente. Observation : une des trois actualités correspond à la promotion des événements des partenaires dans l'attente d'une optimisation de la fonctionnalité agenda.		**3 actualités/mois a minima**	
Interactions avec les utilisateurs			
Espace professionnel	**Répondre aux sollicitations des structures** (mail + téléphone) sur la complétude-des formulaires (« structures » / « événements »).	**Entre 5 et 10 contacts/mois environ**	
	Prise de contact avec les structures dans le cadre de la mise à jour des contenus du site et dans le cadre des propositions de sujets à effectuer au sein du comité éditorial.	**2 contacts/mois environ**	
	Supervision de l'envoi de la newsletter mensuelle via Brévo (interfacé dans WordPress) sur la base des actualités déjà en ligne.	Mensuel	
	Evaluation de la performance de la newsletter : gestion non-ouvreurs, analyse des retours et gestion des abonnements lors de l'inscription.	Trimestriel	
	Reprise des descriptions des structures déjà enregistrées (texte de description, logo, réseaux sociaux, catégorisation des publics et des thématiques, vérifier les doublons d'inscription). Une fois réalisé, en informer directement la structure (avec copie conseillère technique parentalité et chargée de la communication).	Au démarrage de la prestation puis mensuellement	Coordonnées indiquées sur la fiche structure. Reporting trimestriel.
	Objectif : atteindre un agenda diversifié, dynamique, vivant La Caf met à disposition du prestataire deux formulaires « événements » et « structures ». Le prestataire aura la charge de : • Retravailler les descriptifs des structures formulant une demande d'inscription, dans une logique SEO et FALC • Retravailler les descriptifs des évènements, dans une logique SEO et FALC • Enregistrer les événements dans l'agenda du site.	Quotidiennement, avec un suivi régulier pour atteindre un agenda diversifié, dynamique, vivant	Point d'étape sur le nombre d'évènements lors de la réunion mensuelle

	En complément, la Caf transmettra des événements ponctuels (non programmés dans le programme initial) au fil de l'eau. Un travail d'harmonisation des présentations des structures et de la mise en page des événements est attendu. Le prestataire est garant de l'agenda sur le fond et la forme.		
Espace professionnel **Espace famille**	Gestion de la messagerie « contact » du site internet : répondre aux questionnements des internautes (une dizaine par mois), sur la base de réponses type travaillées avec la Caf en début de prestation.	Quotidien	Echanges au besoin
	Reporting du suivi de la mise en place des actions menées dans le cadre de la coanimation et des statistiques du site. Attendu : proposition de KPI pertinents, à valider avec la Caf.	Trimestriel	Reporting
Gestion et coordination de projet (accompagnement et conseil).		Quotidien	

4- Obligations et engagement du titulaire

Obligations de conseil et d'information

De manière générale, le Titulaire informe le représentant de l'Organisme des problèmes qu'il rencontre pour assurer sa prestation.

Le Titulaire, en tout état de cause, signale au représentant de l'Organisme, dès qu'il a été normalement en mesure de les déceler, les incidents susceptibles d'affecter la sécurité des personnes, des locaux ou des biens matériels et immatériels, la sécurité informatique et indique les conséquences qui pourraient en résulter dans le cas où ils n'y seraient pas remédiés.

Le Titulaire assiste l'Organisme soit :

- ✓ Par téléphone pour tout complément d'information,
- ✓ Lors de réunions provoquées par le représentant de l'Organisme si nécessaire,
- ✓ En transmettant au représentant de l'Organisme les nouveaux textes réglementaires relatifs à ses prestations, accompagnés éventuellement d'une note expliquant l'influence de ces textes sur son activité.

En aucun cas, les précédentes stipulations relatives à l'obligation de conseil ne dispensent le Titulaire d'assurer les prestations définies au présent contrat.

Engagement du titulaire

Le titulaire s'engage à :

- Réaliser les prestations selon les termes prévus dans le présent marché ;
- Assumer une obligation générale de conseil, d'information, de recommandations et d'alerte envers l'organisme ;
- Se soumettre, pendant leur présence dans les locaux d l'organisme, aux règles de sécurité et d'accès en vigueur dans ses locaux et notamment aux horaires d'ouverture de l'établissement public ;
- Le non-respect par le titulaire de ses obligations contractuelles générales décrites au présent article peut entraîner la résiliation du marché aux torts du titulaire.

5- Profil de l'équipe attendue

Il est attendu du profil de l'équipe proposée, les caractéristiques suivantes :

- **Une compréhension immédiate des enjeux** de la prestation et **une capacité d'autonomie dans la mise en œuvre de la prestation ;**
- Une réactivité et une instantanéité dans l'action menée ;
- **Une disponibilité flexible et régulière** dans les échanges avec l'Organisme. Pour faciliter la coordination des missions et l'efficacité des échanges avec l'Organisme, il est fortement souhaité que le prestataire mette à disposition un interlocuteur unique et dédié auprès de l'Organisme ;
- **Une implication dans la promotion du site parents31.fr.**

Désignation d'un ou plusieurs interlocuteur(s) privilégié(s) :

Le Titulaire désignera au sein de son offre le nom et les coordonnées (courriel et téléphonique) d'un ou plusieurs interlocuteur(s) en charge d'assurer le suivi de la présente prestation et **d'être le point d'entrée de la Caf31.** Cet interlocuteur devra assurer la coordination de l'ensemble des actions menées par son équipe.

L'Organisme s'adressera à ce (ou ces) interlocuteur(s) pour toute réclamation ou demande d'information portant sur le déroulement de la prestation.

Dans l'hypothèse où un interlocuteur ne satisferait pas l'Organisme, le Titulaire devra proposer un remplaçant, soumis préalablement à la validation de l'Organisme.

6- Suivi et validation des prestations

Il est souligné que le caractère interdépendant de l'ensemble des fonctions mentionnées va nécessiter des temps d'échanges, de reporting et de validation fréquents et réguliers entre les représentantes de l'organisme et le (s) prestataire (s).

Ces échanges vont prendre la forme de :

- Contacts réguliers par téléphone et mail ;
- Réunions mensuelles avec les représentants de l'Organisme et du Prestataire sous la forme d'un comité éditorial. Ces rencontres permettent de définir le planning éditorial ;
- Un comité de reporting trimestriel pour faire le bilan des actions menées sur la période et ajuster les modalités d'actions communes.

A Toulouse, le

Frédéric TURBLIN
Directeur