



# **CENTRE HOSPITALIER ARIEGE COUSERANS**

PLATE-FORME INTERNET MAISON DES ADOS 09

---

CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES  
PARTICULIERES

---

# JUIN 2016

|  |    |
|--|----|
| 1. Objet .....   | 3  |
| 2. Description du Centre Hospitalier Ariège Couserans.....   | 3  |
| a. Présentation du Centre Hospitalier Ariège Couserans .....   | 3  |
| 3. Caractéristiques générales du projet. ....  | 3  |
| 4. Etre attractif pour les jeunes et leurs familles, porter une image positive et d'ouverture,<br>par son contenu et sa forme..... | 4  |
| 5. Proposer des services interactifs.....  | 4  |
| 6. Fonctionnalités attendues .....   | 4  |
| 7. Fonctionnalités attendues : description par processus .....   | 6  |
| 8. Hébergement.....  | 8  |
| 9. Compatibilité des navigateurs et respect des standards du web .....   | 8  |
| 10. Conformité avec les normes françaises en matière d'accessibilité.....  | 8  |
| 11. Propriétés et portabilité des contenus .....   | 9  |
| 12. Graphisme.....   | 9  |
| 13. Référencement .....  | 9  |
| 14. Formation et transfert de compétences .....  | 9  |
| 15. Garantie, maintenance et assistance. ....  | 9  |
| 16. Cadre de la réponse.....   | 10 |
| 17. Arborescence du Site .....   | 11 |
| 18. Annexe 1 : description des pages. ....   | 12 |
| 19. ESPACE PRO.....  | 12 |

## **1. Objet**

Grâce à cette plate-forme, la Maison des adolescents de l'Ariège veut s'adresser à tous les adolescents du département, et plus particulièrement, à ceux qui sont en difficulté, mais également à leurs parents et aux partenaires intervenant dans les secteurs de la santé, de l'éducation, du social, de la justice et du monde associatif.

Les partenaires autorisés pourront mettre à jour la ou les pages dont ils ont la charge avec des identifiants que le coordonnateur de la plateforme leur fournira.

De même l'ensemble des publics concernés doit pouvoir s'adresser aux professionnels de la Maison des adolescents de l'Ariège par l'intermédiaire du site.

Adolescents, parents et professionnels auront accès à des informations, conseils, orientations adaptées, via une messagerie. Les échanges entre les adolescents et les professionnels de santé pourront être anonymes.

Le prestataire apporte son assistance d'accompagnement au démarrage du site. Après cette phase, le Centre Hospitalier Ariège Couserans devra maîtriser la mise à jour du site. La solution technique qui sera retenue permettra d'assurer la gestion du contenu (modification des informations, création ou suppression de rubriques, création de nouvelles pages, voire de nouveaux menus).

Le prestataire devra utiliser la plateforme d'hébergement réservée chez OVH ainsi que le nom de domaine réservé « maisondesados09.fr » avec 10 boîtes mail associées.

## **2. Description du Centre Hospitalier Ariège Couserans**

### **a. Présentation du Centre Hospitalier Ariège Couserans**

Le centre Hospitalier Ariège Couserans est constitué :

- D'un hôpital psychiatrique et d'un hôpital général, tous les deux implantés sur le site de Rozes à Saint-Lizier
- De deux Etablissement Hébergeant des Personnes Agées Dépendantes (EHPAD) « Parc des tilleuls » et « Jardin des Cèdres bleus », d'un bâtiment accueillant l'Appartement Relais Communautaire (ARC) et d'un Centre Médico-Psychologique enfant, le tout situé boulevard Noel Peyrevidal à Saint-Girons
- Du Centre Lucien Clarac situé rue à Saint-Girons
- D'un Centre Medico-Psychologique à Pamiers
- D'un centre Médico-Psychologique à Foix
- De deux Centres Médico-Psychologique à Lavelanet qui devraient être prochainement regroupés dans un seul établissement qui sera situé à Lavelanet.

## **3. Caractéristiques générales du projet.**

Le site de la maison des ados 09 est l'élément central du projet de création d'une maison des adolescents pour l'Ariège. Il est destiné :

- Aux adolescents
- Aux familles
- Aux partenaires intervenant dans les secteurs de la santé
- Aux partenaires de l'éducation
- Aux partenaires du social
- Aux partenaires associatifs
- Aux partenaires de la justice
- 

#### **4. Etre attractif pour les jeunes et leurs familles, porter une image positive et d'ouverture, par son contenu et sa forme.**

Il devra donc :

- Avoir une qualité rédactionnelle adaptée.
- Avoir un design et graphisme, photos, vidéos adaptés et interactifs
- Avoir une ergonomie tournée vers la facilité d'accession aux informations, la simplicité de navigation, une recherche par mots clés.
- Avoir la possibilité de télécharger des formulaires (espace partenaires)
- Avoir la possibilité d'échanger de manière anonyme avec les professionnels de santé.

Le site de la Maison des adolescents de l'Ariège devra intégrer de l'interactivité (messagerie, annuaire participatif, « agenda », etc.)

Les contenus éditoriaux seront fournis par la structure MDA09.

Les photos, iconographies devront être proposées par le prestataire.

#### **5. Proposer des services interactifs**

La plate-forme doit pouvoir proposer un nombre de services aux visiteurs en fonction des profils :

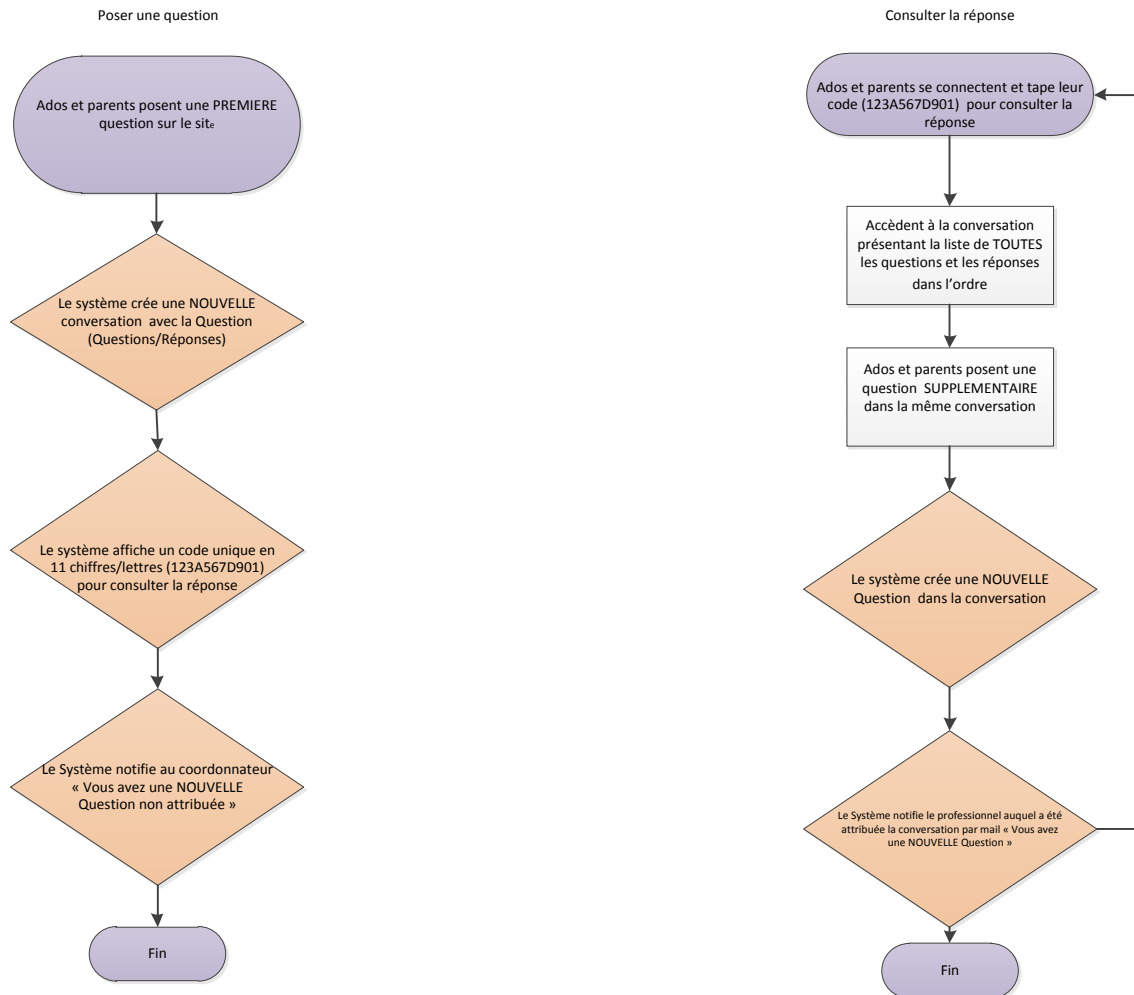
- Utiliser un moteur de recherche
- Envoyer un mail à un interlocuteur précis
- Proposer un annuaire
- Visionner une vidéo
- Recevoir une newsletter (option)
- Possibilité de restituer le contenu d'une page d'un autre site
- Déposer un message anonyme et lire la réponse de manière anonyme

#### **6. Fonctionnalités attendues**

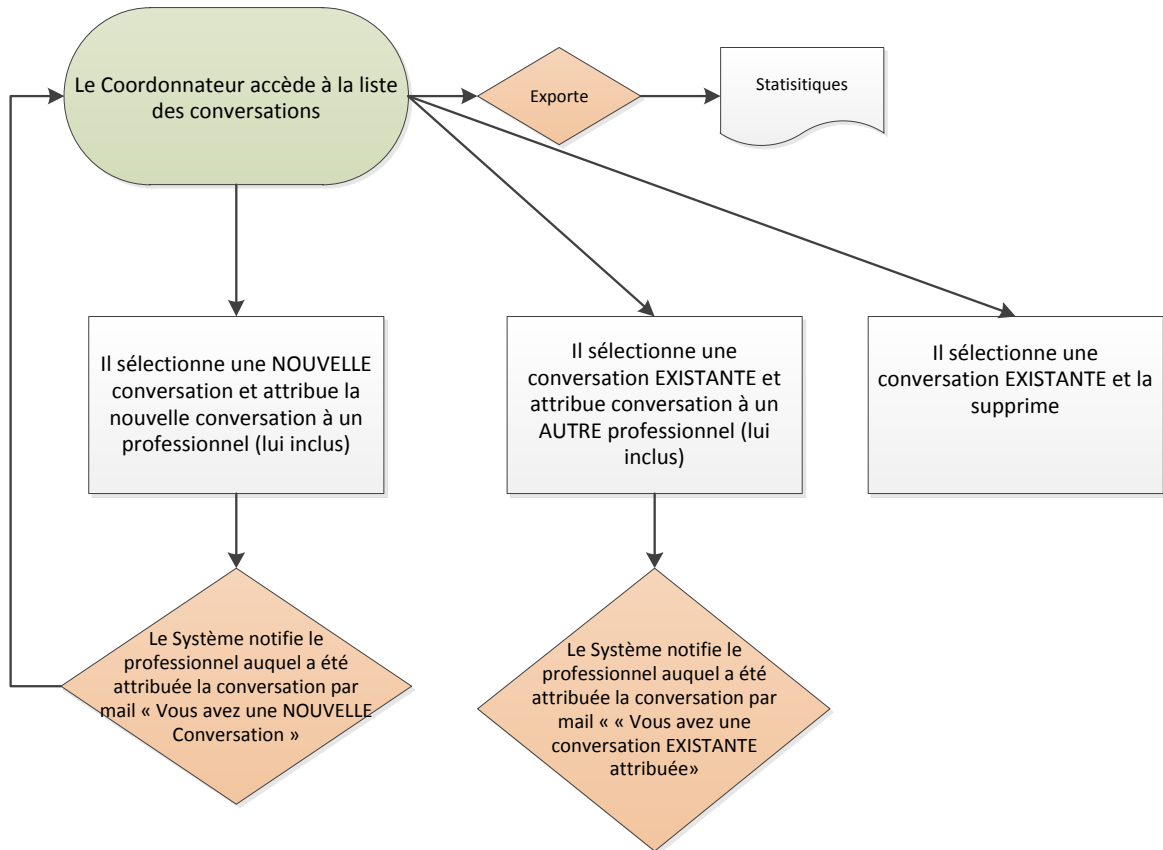
| Fonctionnalités attendues par le groupe projet                                  |  |                     |
|---|--|---------------------|
| Expression du besoin  | Contraintes et/ou exigences particulières  | Rubriques proposées |
| Echanges sécurisés entre les ados et/ou parents et les professionnels de la MDA | Echanges anonymes et simples.<br>Une question posée entame une « conversion » ce qui implique que l'interlocuteur bien qu'anonyme soit identifié pas un code unique tout au long de sa conversation. | Poser une question  |

|   |  |                        |
|---|--|------------------------|
| Chaque partenaire doit pouvoir à partir de l'espace pro, grâce à un identifiant unique et un mot de passe unique renseigner les infos de sa structure. Une partie des informations est accessible par l'ensemble des internautes, l'autre uniquement via l'espace pro.  | Possibilité de mettre d'autres informations à disposition des partenaires à partir de l'espace pro (Option).<br>Le Coordonnateur peut intervenir sur le contenu sans restriction.                          | Voir FICHE PARTENAIRES |
| Possibilité d'attribuer une question à un professionnel du MDA par le coordonnateur ou de répondre lui-même en tant qu'acteur.<br>Les professionnels sont catégorisés (PSY, MED, INF, EDU, COO)   | Réception d'un mail d'alerte sur la boîte mail « vous avez une nouvelle question »   |                        |
| Obligation de tracer l'adresse IP de la personne qui se connecte.   |  |                        |
| Quand un ado pose une question on lui attribue un code accessible dès la validation de sa question qu'il récupère par copier-coller qui lui servira à visualiser la réponse et éventuellement poser une nouvelle question qui sera disponible avec le même code. Donc le code est valable pour toute la conversation. |  |                        |
| Pouvoir extraire les informations nécessaires à l'analyse d'activité de la plate-forme dans un format de type csv.  | Nombre de questions, nombre de réponses, délais de réponse, rendez-vous donnés, rendez-vous honorés, Catégorie du répondeur, nom du pro, parent/ado, sexe, âge ...   |                        |
| Possibilité d'inclure du contenu dynamique d'autres sites dans les pages de la plate-forme.   | Simple à administrer (si possible)   |                        |
| Connaître le nombre de visites sur le site. Top10 des pages consultées.   |  |                        |
| Possibilité pour le coordonnateur de clore une conversation   |  |                        |
| Le professionnel de la MDA peut donner plusieurs rendez-vous pour une conversation donnée.  | Avec : Un IDE et/ou MED COOR PSYCHO.<br>Si le rendez-vous est honoré alors une orientation est donnée.<br>Cette liste peut évoluer.<br>Liste des sites : FOIX, PAMIERS, SAINT-GIRONS, LAVELANET, MIREPOIX. |                        |
| Possibilité de tracer si l'adolescent ou les parents ont consulté les réponses.   | A inclure dans les statistiques du site.   |                        |

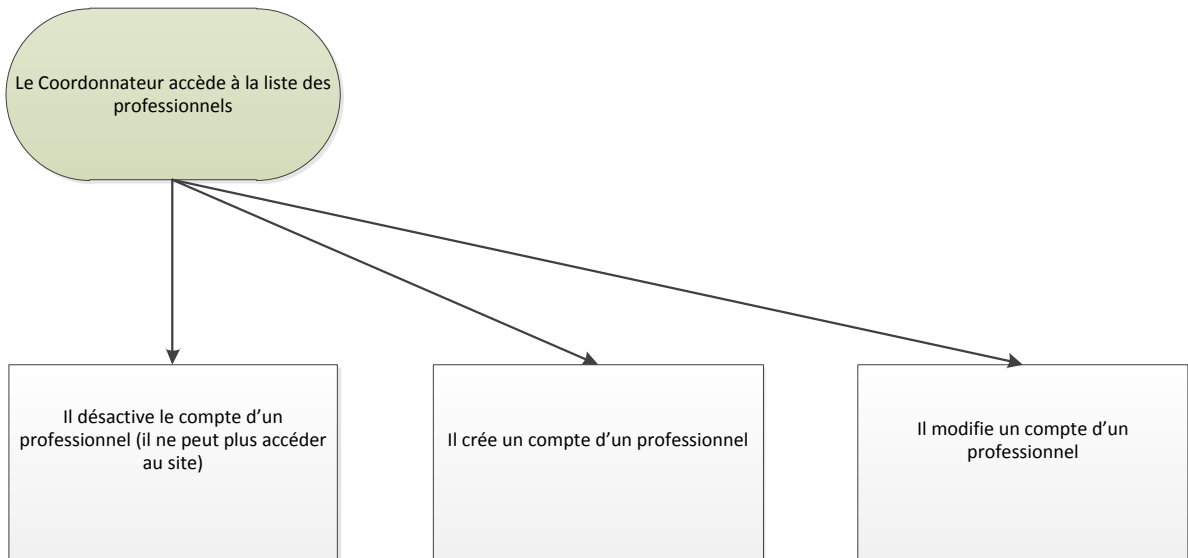
## 7. Fonctionnalités attendues : description par processus

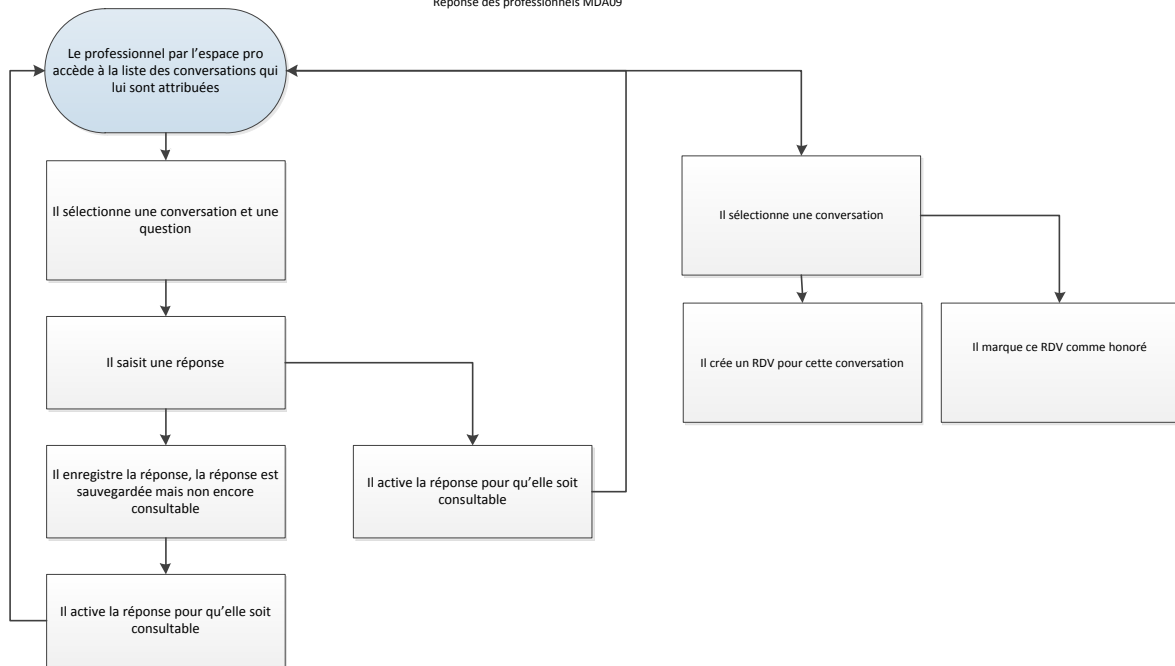


Administration des conversations



Administration des comptes





## 8. Hébergement

- L'Hébergement est proposé par le coordonnateur du projet. Le candidat prendra contact avec le service informatique du CHAC. (0561692036). Hébergement type OVH.

## 9. Compatibilité des navigateurs et respect des standards du web

L'offre de contenus et services du site doit être compatible avec les navigateurs web actuels, notamment Internet Explorer, Chrome, Firefox, Safari et Opéra. Le prestataire doit effectuer des tests de vérification avant la mise en production du site et s'engage à corriger les éventuelles incompatibilités constatées. Il doit transmettre au Centre Hospitalier Ariège Couserans un document établissant la compatibilité des navigateurs, notamment pour les Smartphones et les tablettes.

L'offre de contenus et services du site doit respecter les standards établis par le World Wide Web Consortium (W3C) afin d'assurer une compatibilité optimale avec les futurs outils de navigation.

## 10. Conformité avec les normes françaises en matière d'accessibilité.

L'accessibilité des services publics aux personnes handicapées est une nécessité aux termes de la loi n°2005-102 de février 2005 pour l'égalité des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées. L'article 47 de la loi précise que « les services de communication



publique en ligne des services de l'état, des collectivités territoriales et des établissements publics qui en dépendent doivent être accessibles aux personnes handicapées ».

Le référentiel Général pour l'Accessibilité des Administration (RGAA), établi par la direction générale de la modernisation de l'état (DGME), fixe les modalités techniques de mise en œuvre de cette accessibilité pour ce qui concerne le WEB.

Le prestataire s'engage à vérifier cette conformité. <http://rgaa.dgme.fr>

## **11. Propriétés et portabilité des contenus**

Le Centre Hospitalier Ariège Couserans est dépositaire de l'intégralité de la propriété des droits d'auteur ou au minimum des droits d'exploitation sur tout support et de l'ensemble des contenus rendus disponibles sur le site.

La totalité des éléments graphiques constitutifs de l'habillage du site, de même que tout autre contenu créé, modifié et publié par le prestataire devront respecter cette règle. Les fichiers sources finaux ayant été utilisés seront mis à disposition du coordonnateur du projet.

## **12. Graphisme**

Le prestataire fournira la recherche graphique et iconographique, deux à trois propositions de charte graphique dont une dans sa réponse.

## **13. Référencement**

Le prestataire devra réaliser les éléments suivants :

Pour les moteurs de recherche :

- mots clés du site : Maison, Adolescent, Ariège, Pédopsychiatrie, Problèmes, Suicide, Question, Ados, MDA09, MDA, Difficultés, Aide.
- descriptif du site : Maison des adolescents
- texte indexé. /Non défini

## **14. Formation et transfert de compétences**

Pour accompagner le projet dans la conduite du changement et vers une autonomie complète dans la gestion de son site hors hébergement, le prestataire doit assurer des séances de formation fondées sur des cas pratique et adaptées. La proposition doit être modulable.

Une documentation d'exploitation du site simple et adaptée sera fournie par le candidat.

## **15. Garantie, maintenance et assistance.**

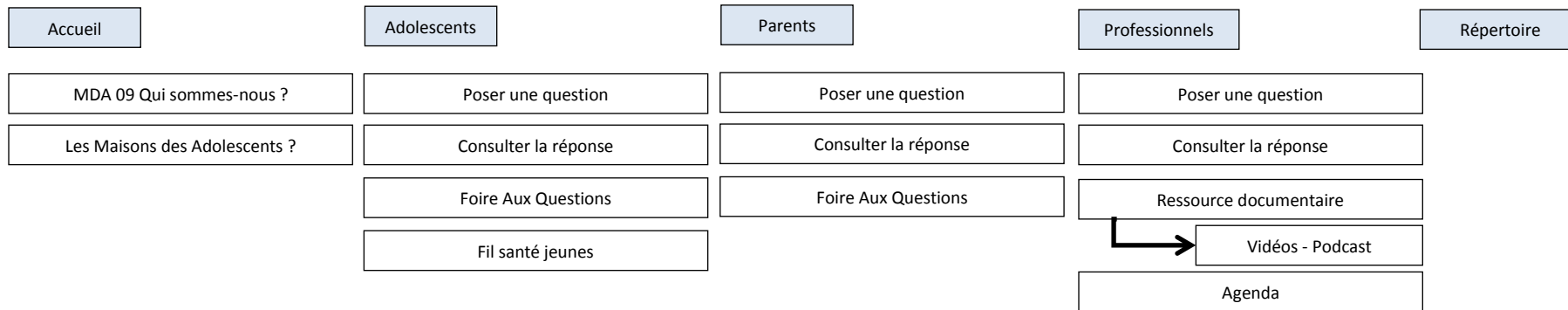
La période de garantie exigée par le coordonnateur est de 6 mois. Elle démarre à la procédure de recette de la solution technique et fonctionnelle.

Le prestataire proposera un ou plusieurs contrats types d'assistance que le coordonnateur retiendra ou pas en option.

## **16. Cadre de la réponse**

- Fournir une présentation sommaire de la société
- Fournir une maquette de la page d'accueil ainsi que d'une autre page de son choix (en cas de non retenue du dossier, aucune facturation de ce travail ne pourra être réclamée).
- Présenter les grands principes de la solution
- Présenter la technologie qui sera utilisée (avantages / inconvénients)
- Le coût de la prestation de conception et de réalisation
- Le coût du transfert de compétence
- Le coût de la maintenance.

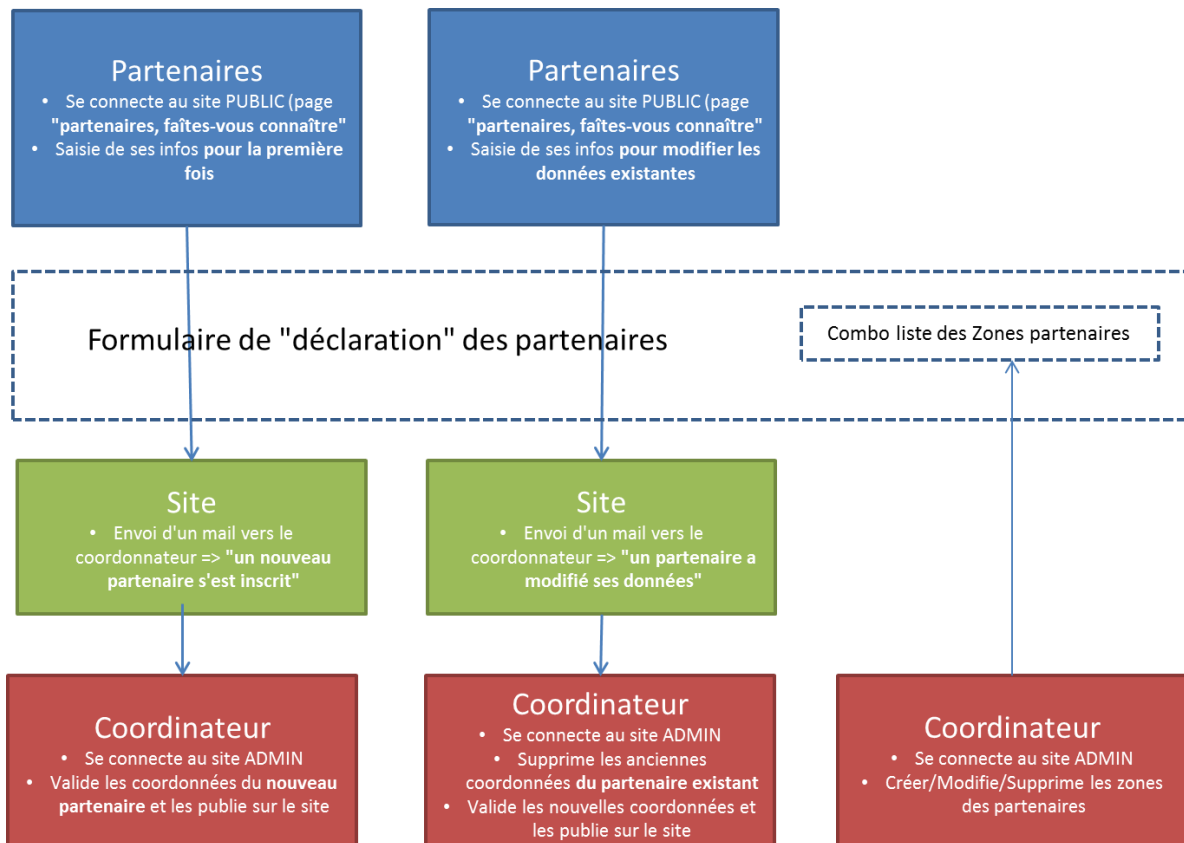
## 17. Arborescence du Site



## 18. Annexe 1 description des pages.

## 19. ESPACE PRO

Processus partenaires



Elements renseignés par les partenaires et disponibles aux internautes.

**Recherche de structure :**

Secteur d'activité de la structure :

Zone géographique :

Partie du nom de la structure :

**Afficher**

**Résultats correspondants à votre recherche**

| Nom   | Ville         | Secteur            |
|---|---------------|--------------------|
| Accueil de jour – Maison de l'amitié                  | CASTELNAUDARY | Social Hébergement |
| Accueil de jour – Maison de l'amitié                  | LIMOUX        | Social Hébergement |
| Accueil de jour – Maison de l'amitié                  | NARBONNE      | Social Hébergement |
| Bureau Accueil Insertion Logement (B.A.I.L)           | CARCASSONNE   | Social Hébergement |
| Bureau Accueil Insertion Logement (B.A.I.L)           | LIMOUX        | Social Hébergement |
| Bureau Accueil Insertion Logement (B.A.I.L)           | NARBONNE      | Social Hébergement |
| Centre d'Hébergement et de Réinsertion Sociale - CHRS | CARCASSONNE   | Social Hébergement |
| Centre d'Hébergement et de Réinsertion Sociale - CHRS | CARCASSONNE   | Social Hébergement |
| Foyer de Jeunes Travailleurs – FJT Centre ville       | CARCASSONNE   | Social Hébergement |

Sur double clic, sur une structure affiche, la partie publique de la fiche.

### Coordonnées de la structure

|                               |  |
|-------------------------------|--|
| <b>Raison Sociale</b>         | Centre Médico Psychologique adultes (CMP USSAP) / Centre d'Accueil Thérapeutique à Temps Partiel (CATTP USSAP) / secteur 2: Carcassonne centre Ouest – secteur 3 Carcassonne est |
| <b>Adresse</b>                | 1 Boulevard Marcou<br>11000 CARCASSONNE  |
| <b>TÉL.</b>                   | 04 68 71 88 78 Fax 00 00 00 00 00 Mail xxx@maisonsdesados.fr   |
| <b>Organisme gestionnaire</b> | USSAP  |
| <b>Zone géographique</b>      | Carcassonnais–Minervois–Montagne Noire   |
| <b>Catégorie</b>              | Santé : Psychiatrie  |

### Informations diverses

|                                     |   |
|-------------------------------------|---|
| <b>Présentation de la structure</b> | <p>Le CMP est une unité de coordination et d'accueil en milieu ouvert qui organise des actions de prévention, de diagnostic, de soins ambulatoires et d'interventions à domicile.</p> <p>Le CMP est le premier lieu de référence et d'implantation de l'équipe polyvalente de secteur dans l'arrondissement, la ville, le village, le canton .</p> <p>Premier interlocuteur pour la population, il doit être connu de tous. Il est le lieu où sont exprimées les demandes de soins émanant soit de la personne elle-même, soit de son entourage familial, socio-professionnel, scolaire, ...</p> <p>C'est à partir de ce pivot que s'organisent toutes les actions extra-hospitalières en articulation avec l'hospitalisation, que s'élaborent tous les projets de structures alternatives pour éviter l'hospitalisation, réduire sa durée et réinsérer le patient .</p> <p>Le CATTP vise à maintenir ou favoriser une existence autonome par des actions de soutien ou de thérapie de groupe.</p> <p>Cette formule de soins s'adresse à une population ayant des difficultés à d'insérer dans le tissu social (par détresses psychologiques et sociales) ou à des patients nécessitant une</p> |
|-------------------------------------|---|

### PRISE EN CHARGE

|  |   |   |
|--|---|---|
| Hébergement                            | <input type="checkbox"/> Accueil en urgence | <input checked="" type="checkbox"/> Ambulatoire |
| <input type="checkbox"/> Temps complet |   | <input type="checkbox"/> Week-end / Vacances    |
| <input type="checkbox"/> Jour          |   | <input type="checkbox"/> Sur rendez vous        |
| <input type="checkbox"/> Nuit          |   | <input type="checkbox"/> Sans rendez vous       |

Inverser les deux blocs

|  |  |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> Formation professionnelle       | <input type="checkbox"/> Scolarité interne |
| <input type="checkbox"/> Éducative                       |  |
| <input type="checkbox"/> Sociale                         |  |
| <input checked="" type="checkbox"/> Soins psychiatriques |  |
| <input type="checkbox"/> Soins somatiques                |  |

Partie réservée aux partenaires (Privée)

## Equipe :

| Nom  | Fonction                        |
|--|---------------------------------|
| Mme Laure Bages<br>Tél:0468331468<br><a href="mailto:laure.bages@maisondesados11.fr">laure.bages@maisondesados11.fr</a>            | Fonction : Coordonnatrice       |
| M. Ségui Guillaume<br>Tél:0468331468<br><a href="mailto:guillaume.segui@maisondesados11.fr">guillaume.segui@maisondesados11.fr</a> | Fonction : Educateur spécialisé |
| Mme Prévost Marie-Aude<br>Tél:0468331468<br><a href="mailto:ma.prevost@maisondesados11.fr">ma.prevost@maisondesados11.fr</a>       | Fonction : Psychologue          |

## Référent(s) pour l'espace collaboratif :

|           |  |
|-----------|--|
| Nom       | Mme Laure Bages  |
| Fonction  | Coordonnatrice   |
| Téléphone | 0468331468   |
| Mail      | <a href="mailto:laure.bages@maisondesados11.fr">laure.bages@maisondesados11.fr</a> |

## Actions

|                         |  |
|-------------------------|--|
| <b>Actions pérennes</b> | Remplir les missions d'accueil, d'écoute, d'évaluation et d'orientation pour les adolescents, les parents et les professionnels.<br><br>Garantir la continuité et la cohérence des prises en charge, globales, pluriprofessionnelles et pluri-institutionnelles (médicales, psychologiques, sociales, éducatives, judiciaires).<br><br>Favoriser la synergie des acteurs<br>Participer à la réflexion sur la question de l'adolescence afin de |
|-------------------------|--|



|                                      |  |
|--------------------------------------|--|
|                                      | <p>Favoriser la synergie des acteurs<br/>Participer à la réflexion sur la question de l'adolescence afin de développer chez l'ensemble des professionnels du département une culture commune.</p> <p>Constituer un lieu ressource sur le territoire audois pour l'ensemble des acteurs concernés par l'adolescence (parents, professionnels, institutions).</p>  |
| <b>Actions temporaires</b>           | <p>Organiser colloques, débats, formation.<br/>Retrouvez les vidéos des colloques de la MDA11 sur ce site [onglet professionnels/ rubrique vidéos-podcast]</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 2013 "Le numérique de nouvelles relations entre adolescents, parents et professionnel?"</li> <li>- 2014 "Les conduites à risques chez les adolescents. Pratiques, prévention, accompagnements"</li> <li>- 2015 "Les nouveaux visages des adolescents"</li> </ul> <p>Co-construire des actions, de projets avec nos partenaires sur l'ensemble du territoire.</p> <p>Participer à des évènements élaborés par nos partenaires</p> |
| <b>Perspectives de développement</b> | <p>Fédérer les acteurs du territoire en constituant un réseau de l'adolescence.</p> <p>Renforcer l'équipe. Formation continue autour de la question de l'adolescence.</p> <p>Proposer au fil de notre développement de nouvelles expériences de travail partagé.</p>   |
| <b>Partenariats</b>                  |  |
| <b>Partenariats développés</b>       | <p>Dans le département:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- La Maison des adolescents a crée un Espace Collaboratif à destination de l'ensemble des acteurs investi dans le champ de l'adolescence (secteur public, libéral, associatif)</li> </ul>   |

## Partenariats

**Partenariats développés** Dans le département:  
- La Maison des adolescents a créé un Espace Collaboratif à destination de l'ensemble des acteurs investi dans le champ de l'adolescence (secteur public, libéral, associatif)

Au niveau National  
- Fil Santé Jeunes, dispositif national porté par l'EPE-IDF, financé par l'INPES

**Participation à des groupes de travail, à des réseaux** En 2015,

Au plan local:  
- Atelier Santé Ville (ASV) de Narbonne  
- Contrat Local de Santé (CLS) de Narbonne  
- Contrat Local de Santé (CLS) de Carcassonne:

Au plan départemental:  
- "Jeunes à problématiques multiples" Conseil Départemental de l'Aude  
- "Comité de pilotage contre le Harcèlement" CDDD, Police Nationale, ASM/USSAP, Gendarmerie Nationale, UDAF, CODES11

Au plan régional:  
- Coordination Régionale des Maisons des adolescents (MDA11/ MDA34/ MDA30)  
- "Répertoire Opérationnel des Ressources Santé Mentale Adolescents" ROR SMA – ARS Languedoc-Roussillon  
- "Redocsanté" Réseau documentaire en Education et Promotion de la Santé" du Languedoc-Roussillon

Au plan national:  
- Membre de l'association Nationale des Maisons des Adolescents (ANMA)

- Atelier Santé Ville (ASV) de Narbonne
- Contrat Local de Santé (CLS) de Narbonne
- Contrat Local de Santé (CLS) de Carcassonne:

Au plan départemental:

- "Jeunes à problématiques multiples" Conseil Départemental de l'Aude
- "Comité de pilotage contre le Harcèlement" CDDD, Police Nationale, ASM/USSAP, Gendarmerie Nationale, UDAF, CODES11

Au plan régional:

- Coordination Régionale des Maisons des adolescents (MDA11 / MDA34 / MDA30)
- "Répertoire Opérationnel des Ressources Santé Mentale Adolescents" ROR SMA – ARS Languedoc-Roussillon
- "Redocsanté" Réseau documentaire en Education et Promotion de la Santé" du Languedoc-Roussillon

Au plan national:

- Membre de l'association Nationale des Maisons des Adolescents (ANMDA)
- Participation à la "Commission d'évaluation des activités des MDA"

Modifier

Supprimer

Retour liste

