

Déploiement d'une plateforme web pour les commerces **Ville de Meaux**

CCTP du socle technique et des prestations attendues

SOMMAIRE

SOMMAIRE	2
1. OBJET DU DOCUMENT	4
2. OBJECTIFS DU PROJET	5
2.1. CONTEXTE.....	5
2.1.1. <i>La collectivité</i>	5
2.1.2. <i>Les commerces de la ville</i>	5
2.1.3. <i>L'existant</i>	5
2.2. OBJECTIFS	5
2.3. AVANCEES DU PROJET	6
3. ACTEURS ET ORGANISATION	7
3.1. MAITRISE D'OUVRAGE	7
3.2. MAITRISE D'ŒUVRE.....	7
4. QUALIFICATION DES BESOINS ET DES PRESTATIONS A REALISER	8
4.1. CONCEPTION ERGONOMIQUE ET GRAPHIQUE	8
4.1.1. <i>Étape 1 : présentation des possibilités de personnalisation et adaptation graphique</i>	8
4.1.2. <i>Étape 2 : conception de l'arborescence</i>	8
4.1.3. <i>Étape 3 : conception de l'ergonomie de la page d'accueil</i>	8
4.1.4. <i>Étape 4 : Déclinaison pour autres éléments graphiques</i>	8
4.2. SPECIFICATIONS FONCTIONNELLES ET DOSSIER DE PARAMETRAGE	8
4.3. PARAMETRAGE ET DEVELOPPEMENT DE LA SOLUTION TECHNIQUE	9
4.4. INSTALLATION SUR SERVEUR DE PRODUCTION	9
4.5. FORMATION DES ADMINISTRATEURS.....	9
4.6. ACCOMPAGNEMENT DES COMMERÇANTS DANS LA MISE EN ŒUVRE.....	10
4.7. MISE EN LIGNE.....	10
4.8. MOM, VA ET VSR	10
4.9. HEBERGEMENT ET INFOGERANCE	11
4.10. MAINTENANCE ATTENDUE DANS LES PHASES DE VA, VSR, GARANTIE ET MAINTENANCE.....	11
4.10.1. <i>Format de la prestation attendue</i>	11
4.10.2. <i>Périmètre</i>	11
4.11. ASSISTANCE AUX COMMERÇANTS.....	12
4.12. ANIMATION ET PROMOTION DE LA PLATEFORME.....	12
4.12.1. <i>Animation (webmastering)</i>	12
4.12.2. <i>Promotion (webmarketing)</i>	13
4.13. MAINTENANCE EVOLUTIVE.....	13
4.13.1. <i>Processus</i>	13
5. CONTRAINTES TECHNIQUES ET JURIDIQUES	15
5.1. CONTRAINTES LIEES A L'HEBERGEMENT	15
5.2. CONTRAINTES LIEES AUX NOMS DE DOMAINE	16
5.3. MESURES TECHNIQUES LIEES AU REFERENCEMENT PAR LES MOTEURS DE RECHERCHE.....	16
5.3.1. <i>Amélioration du référencement</i>	16
5.4. MESURES TECHNIQUES POUR OPTIMISER LES PERFORMANCES.....	16
5.5. CONTRAINTES LOGICIELLES, COMPATIBILITE DES NAVIGATEURS ET RESPECT DES STANDARDS DU WEB.....	17
5.6. MOBILITE	17

5.7.	CONFORMITE AVEC LES NORMES FRANÇAISES EN MATIERE D'ACCESSIBILITE	18
5.8.	RESPECT D'UNE PARTIE DES BONNES PRATIQUES OPQUAST.....	18
5.9.	RESPECT DES OBLIGATIONS EN MATIERE DE SECURITE	18
5.10.	RESPECT DES OBLIGATIONS LEGALES D'INFORMATION, DE DECLARATION ET DE PROTECTION DES DONNEES	18
5.11.	PROPRIETE SUR LES ELEMENTS LIVRES PAR LE TITULAIRE	19
5.11.1.	<i>Solution de base.....</i>	19
5.11.2.	<i>Développements spécifiques</i>	19
5.11.3.	<i>Gabarits graphiques et feuilles de style.....</i>	19
5.11.4.	<i>Contenus créés par les commerces.....</i>	19
5.11.5.	<i>Autres contenus</i>	19
6.	SPECIFICATIONS DU PERIMETRE FONCTIONNEL	20
6.1.	GESTION DES DROITS D'ACCES	20
6.2.	PERSONNALISATION GRAPHIQUE DU SITE.....	20
6.3.	GESTION DE L'ARBORESCENCE	20
6.4.	PERSONNALISATION DE LA PAGE D'ACCUEIL	20
6.5.	POSSIBILITES DE GESTION POUR UN COMMERÇANT	21
6.5.1.	<i>Informations de la boutique</i>	21
6.5.2.	<i>Gestion des produits proposés.....</i>	21
6.5.3.	<i>Autres fonctions de gestion</i>	22
6.5.4.	<i>Fonctions de CRM (Customer Relationship Management – Gestion de la relation client).....</i>	22
6.6.	FONCTIONNALITES UTILISATEUR.....	22
6.6.1.	<i>Processus de commande</i>	22
6.6.2.	<i>Paieement.....</i>	23
6.6.3.	<i>Gestion du compte utilisateur</i>	23
6.6.4.	<i>Échanges avec le commerçant et l'administrateur</i>	23
6.7.	ANIMATION COMMERCIALE	23
6.8.	STATISTIQUES	24
6.9.	INTERCONNEXION AVEC DES SYSTEMES DE GESTION EXISTANTS.....	24
6.10.	ÉLEMENTS DE NAVIGATION, DE CONFORT DE LECTURE ET DE PARTAGE	24
6.10.1.	<i>Plan du site et fil d'Ariane.....</i>	24
6.10.2.	<i>Transformations automatiques des contenus.....</i>	24
6.11.	MOTEUR DE RECHERCHE	25
7.	CALENDRIER PREVISIONNEL	26

1. OBJET DU DOCUMENT

La ville de Meaux souhaite déployer une plateforme web pour favoriser ses commerces de proximité.

Le présent CCTP vise à décrire les attentes de la collectivité, à qualifier ses besoins et les prestations à réaliser, à définir les résultats attendus, et à fixer les contraintes de l'intervention du titulaire.

2. OBJECTIFS DU PROJET

2.1. Contexte

2.1.1. La collectivité

Meaux, située en région Ile-de-France, à l'Est de Paris, est la ville centre d'une agglomération nommée « Le Pays de Meaux » composée de 26 communes.

Meaux bénéficie d'un cadre de vie agréable et durable, de nombreux commerces et foisonne d'animations en tout genre. La culture est aussi très présente de par son patrimoine ancien qui nous vaut le label « Ville d'art et d'histoire » avec des trésors comme : le Palais épiscopal, la cathédrale Saint-Etienne, les remparts, le musée de la Grande Guerre... et aussi des trésors de gastronomie : le Brie, la moutarde ou encore la bière.

Nous veillons dans toutes nos décisions à ce que soit trouvé un juste équilibre entre dynamisme économique, respect de l'environnement et cohésion sociale. L'énergie et l'ambition de Jean-François Copé, nos élus et services municipaux, associées à celles des Meldois qui souhaitent y contribuer, permettent la poursuite active des projets concrets comme le déploiement de pistes cyclables, un grand plan de végétalisation de l'espace urbain ou encore la rénovation urbaine.

2.1.2. Les commerces de la ville

La ville de Meaux soutient ses 920 commerçants (dont 537 en cœur de ville) et, dans chaque quartier, les commerces de proximité car le commerce est une activité créatrice d'emplois, qu'il fait partie de son patrimoine, qu'il permet de la convivialité et de la qualité de vie. Tout est mis en œuvre pour maintenir un cœur de ville dynamique. Meaux a été sélectionnée par le gouvernement pour participer au plan national "Action Cœur de Ville". Cette initiative va permettre à 222 villes de France de bénéficier de ce plan de 5 milliards d'euros sur 5 ans. Meaux travaille ce projet global avec les commerçants et leurs associations afin qu'ils soient les meilleurs ambassadeurs et acteurs de la revitalisation commerciale. Par ailleurs la ville met en place des actions concrètes et organisées : urbanismes, animations de rue, réhabilitations, accessibilité, stationnement, préemption commerciale, accompagnement des porteurs de projets...

2.1.3. L'existant

La ville possède actuellement un site internet pour ses commerces, <https://www.meauxcommerce.fr/>.

Ce site propose la création d'un commerce et la mise en place d'informations d'une présentation de chaque commerce, une cartographie, la possibilité de publier des actualités et des promotions.

Ce site est toutefois désormais ancien et n'a pas eu l'impact attendu à sa création. Il sera donc supprimé lors du déploiement de la future plateforme.

2.2. Objectifs

L'objectif de ce projet est de mettre en place une plateforme de valorisation et de vente en ligne pour les commerces de proximité de la ville de Meaux.

Il s'agira d'un véritable site e-commerce, permettant aux utilisateurs d'acheter des produits, de payer en ligne, et de choisir parmi plusieurs modes de livraison dont le retrait en magasin (« click & collect »).

D'un point de vue technique, la collectivité veut disposer d'une plateforme clé en main hébergée par le titulaire, s'inscrivant dans une démarche d'évolution permanente en fonction des besoins et des usages.

D'un point de vue organisationnel, la collectivité attend tout particulièrement du titulaire une facilitation de l'intégration des commerces dans le dispositif, à la fois par :

- Un accompagnement conséquent qui garantisse une charge de travail minimale pour la collectivité (celle-ci n'a pas les moyens humains pour se charger elle-même de la formation et de l'accompagnement de chaque commerce).
- Des fonctionnalités qui facilitent également le travail pour les commerces, dont la majorité n'est pas informaticienne et dont certains peuvent être réfractaires ou craintifs face à la vente en ligne.

2.3. Avancées du projet

La collectivité a lancé une analyse de besoins et une analyse comparative des principales solutions existantes sur le marché.

La collectivité est également accompagnée d'une assistance à maîtrise d'ouvrage, qui a réalisé cette analyse de besoin et rédigé ce cahier des charges. Il accompagnera la collectivité jusqu'au choix du titulaire.

3. ACTEURS ET ORGANISATION

3.1. Maîtrise d'ouvrage

Le maître d'ouvrage est la ville de Meaux.

Elle sera représentée par un comité de pilotage chargé des orientations stratégiques et des validations finales, composé de :

- Jean-François COPE, Maire
- Amandine DE KESLING, Maire adjointe aux commerces, foires et marchés, et aux animations commerciales
- Cédric SENLY, Directeur général des services
- Cécile BRUNEAU, Directrice du département Ressources
- Pierre CORBEL, Directeur du département Culture
- Nathalie JOURDIN, Responsable commerces

Par ailleurs, le titulaire aura pour interlocuteur principal Nathalie JOURDIN, chef de projet.

3.2. Maîtrise d'œuvre

Le titulaire doit désigner un chef de projet qui sera l'interlocuteur privilégié du maître d'ouvrage pour rendre compte du respect du CCTP et de la qualité des réalisations. Ce chef de projet sera l'interlocuteur unique de la collectivité pendant toute la durée du projet.

Il pourra être assisté de personnes complémentaires qui seront présentes à des moments spécifiques du projet, mais restera l'interlocuteur principal et devra suivre le projet de bout en bout.

4. QUALIFICATION DES BESOINS ET DES PRESTATIONS A REALISER

L'ensemble des travaux attendus par le titulaire est détaillé ci-après.

4.1. Conception ergonomique et graphique

La collectivité souhaite que la solution soit personnalisable *a minima* sur le plan graphique et ergonomique. Ces possibilités de personnalisation impliquent une étape de conception avec le titulaire.

Les jalons méthodologiques imposés sont les suivants.

4.1.1. *Étape 1 : présentation des possibilités de personnalisation et adaptation graphique*

La conception graphique doit commencer par un brief lors duquel la collectivité exprimera l'ensemble de ses attentes pour la charte du site.

Lors de ce brief, le titulaire présentera les possibilités de personnalisation de la solution et accompagnera la collectivité dans l'adaptation graphique de la solution afin de respecter la charte graphique de la ville.

La collectivité fournira au titulaire les éléments constitutifs de sa charte graphique tels que logos, couleurs, visuels, etc. Il est à la charge du titulaire d'adapter ces éléments graphiques et de les optimiser pour pouvoir les exploiter.

4.1.2. *Étape 2 : conception de l'arborescence*

La collectivité attend du titulaire une assistance à l'élaboration de l'arborescence des rubriques du site. Le titulaire devra organiser un ou plusieurs ateliers de travail afin d'aboutir à une arborescence sur au moins 2 niveaux de profondeur. Cette arborescence sera validée en comité de pilotage et pourra faire l'objet de demandes de corrections.

Elle sera ensuite mise en œuvre par le titulaire.

4.1.3. *Étape 3 : conception de l'ergonomie de la page d'accueil*

La collectivité attend du titulaire une assistance à l'élaboration de la page d'accueil. Le titulaire devra organiser un ou plusieurs ateliers de travail afin d'aboutir à une page d'accueil répondant aux objectifs de la collectivité, dans la limite des possibilités de personnalisation de la solution.

4.1.4. *Étape 4 : Déclinaison pour autres éléments graphiques*

Le travail d'adaptation graphique devra aussi être mené pour l'ensemble des autres éléments liés au site :

- Les versions imprimables et PDF de chaque page
- Les modèles d'emails envoyés automatiquement par la plateforme

4.2. Spécifications fonctionnelles et dossier de paramétrage

Pour procéder à l'ensemble des opérations de paramétrage, et éventuellement d'évolution de sa solution technique, le titulaire devra organiser des réunions de spécifications et de paramétrage avec l'équipe projet.

Ces réunions permettront de répondre aux besoins exprimés dans le présent CCTP. Ces réunions se tiendront dans les locaux de la collectivité. Le titulaire sera tenu d'organiser autant de réunions que nécessaires pour récupérer les informations utiles au paramétrage et aux adaptations de la solution technique.

Si des évolutions sont identifiées pour répondre complètement au besoin exprimé, le titulaire s'assurera de développer des solutions permettant de s'appuyer autant que possible sur du paramétrage.

Ce travail devra aboutir à la rédaction de deux livrables :

- Un Dossier de paramétrage, reprenant de manière détaillée l'ensemble des attentes exprimées par l'équipe projet, et la façon dont ces attentes seront couvertes par un paramétrage dans la solution.
- Un Dossier de spécifications fonctionnelles, reprenant de manière détaillée l'ensemble des évolutions réalisées, pour répondre aux problématiques non couvertes par les capacités de paramétrage natif de la solution.

4.3. Paramétrage et développement de la solution technique

Le titulaire devra ensuite procéder à l'ensemble des opérations de paramétrage et de développement de sa solution technique, afin de répondre aux besoins consignés dans les documents de paramétrage et de spécifications fonctionnelles.

Il devra pour cela mettre en place un environnement de test sur lequel sera effectuée la recette globale de la solution technique, par lui puis par la collectivité.

4.4. Installation sur serveur de production

Une fois la recette globale effectuée, le titulaire prend en charge le transfert de cette version sur le serveur de production pour permettre la mise en ligne.

Une nouvelle recette est effectuée sur ce serveur de production.

4.5. Formation des administrateurs

Pour accompagner la collectivité vers une autonomie dans la gestion de son site, le titulaire doit assurer des séances de formation fondées sur des cas pratiques et adaptées pour le profil d'administrateur fonctionnel pour 3 personnes.

Le titulaire formera les administrateurs dans les limites du programme de formation qu'il aura indiqué dans son offre. Il est attendu à minima :

- L'administration de la solution
- L'utilisation de toutes les fonctionnalités de la solution liées à la gestion des commerçants
- L'utilisation du système de statistiques du site

Ces formations auront lieu dans les locaux de la collectivité.

En appui du transfert de compétences, et immédiatement à l'issue de la première session de formation, le titulaire doit fournir à la collectivité :

- L'ensemble des supports utilisés lors des séances de formation
- Un manuel complet d'utilisation des fonctionnalités de la solution déployée, en langue française

4.6. Accompagnement des commerçants dans la mise en œuvre

Compte tenu du nombre de commerçants à intégrer dans le dispositif et du délai urgent de ce projet, il n'est pas concevable que la collectivité s'occupe seule de l'accompagnement des commerçants.

Il est donc attendu que le titulaire se charge de cet accompagnement. Pour le déploiement de la version initiale du site, la collectivité vise un maximum de 70 commerçants à intégrer dans le dispositif.

Il est attendu du titulaire les prestations minimales suivantes :

- Une ou plusieurs réunions de présentation du dispositif, en collaboration avec la collectivité, ainsi que la production de supports explicatifs à destination des commerçants présents ainsi que ceux qui ne pourraient pas participer à ces réunions.
- Pour chaque commerçant :
 - Une présentation détaillée de l'outil et une analyse de besoins afin de déterminer avec lui les fonctionnalités à mettre en œuvre
 - Le paramétrage complet de son compte et de ses fonctionnalités
 - Une assistance à l'élaboration de son catalogue de produits vendus sur le site

Le périmètre de l'accompagnement de chaque commerçant sera conforme aux engagements indiqués par le titulaire dans son offre. **La collectivité insiste sur le fait que, pour garantir une appropriation maximum de l'outil par les commerçants de la ville, cet accompagnement devra être le plus étendu possible et devra permettre aux commerçants d'intégrer le dispositif avec le moins de travail préparatoire possible.**

Cette prestation d'accompagnement sera par ailleurs reconduite lorsqu'un nouveau commerce souhaitera rejoindre le dispositif.

4.7. Mise en ligne

Une fois la recette terminée, le site sera mis en ligne. Pour cela, le titulaire assistera la collectivité dans les opérations de redirection des noms de domaine.

4.8. MOM, VA et VSR

Les phases de Mise en Œuvre de Marche (MOM), de Vérification d'Aptitude (VA) et de Vérification de Service Régulier (VSR) telles que décrites dans le CCAG-TIC sont insatisfaisantes et redéfinies comme suit :

- La MOM correspond à la date à laquelle le titulaire indique à la collectivité que les tests peuvent commencer sur le serveur de recette. Elle implique que le titulaire a effectué la livraison sur ce serveur de l'ensemble des fonctionnalités attendues.
- La VA commence à validation de la MOM. Elle comprend un premier recettage par la collectivité sur le serveur de recette, puis le déploiement sur le serveur de production par le titulaire (sans que le site soit en ligne pour les utilisateurs finaux), puis un deuxième recettage par la collectivité sur le serveur de production. Elle est d'une durée de 2 mois maximum, sauf réserves émises par la collectivité.
- La VSR commence au jour de mise en ligne du site pour les utilisateurs finaux, ou à validation de la VA si celle-ci contenait des réserves. Elle est d'une durée de 2 mois maximum, sauf réserves émises par la collectivité.

La garantie générale de l'ensemble du projet démarre à validation de la VSR du site.

4.9. Hébergement et infogérance

La collectivité souhaite que l'hébergement soit assuré par le titulaire. Celui-ci devra proposer une infrastructure en mode SaaS permettant d'assurer une qualité de service suffisante pour les besoins de la collectivité.

Il est également demandé au titulaire d'assurer la prestation d'infogérance sur cette infrastructure. Cette prestation devra inclure au minimum :

- L'installation et le paramétrage initiaux de l'ensemble des éléments logiciels nécessaires à son fonctionnement : système d'exploitation, bibliothèques applicatives, outils de supervision serveur, et tout autre élément nécessaire au fonctionnement du progiciel et des fonctionnalités retenues
- Mises à jour de l'ensemble de ces éléments installés
- Sauvegardes régulières (et le cas échéant, restauration), avec un minimum d'une sauvegarde par jour.

4.10. Maintenance attendue dans les phases de VA, VSR, garantie et maintenance

4.10.1. Format de la prestation attendue

La collectivité, conformément au CCAG-TIC, demande une période de garantie de 12 mois. Elle démarre à compter de l'émission du procès-verbal de vérification de service régulier (VSR), c'est-à-dire au plus tard 2 mois après la mise en ligne du site (sauf réserve émise par la collectivité).

A l'issue de cette garantie, la collectivité souhaite une prestation de maintenance annuelle.

Les caractéristiques de la prestation de maintenance décrites ci-après sont également attendues pendant les phases de VA, VSR et garantie.

4.10.2. Périmètre

La prestation porte sur tout vice, défaut de conception ou de fonctionnement normal, qu'ils soient visibles ou cachés. Le titulaire s'engage à assurer la maintenance corrective, qui consiste en la correction de défauts et la résolution de bogues résiduels sur la solution fournie, et ce sans limite d'heure ou de jour d'intervention. Cette prestation couvre l'ensemble des éléments installés par le prestataire.

La prestation couvre aussi le maintien de la compatibilité du site avec les nouvelles versions de navigateurs qui sortiront pendant toute la période de maintenance, et le maintien du respect des critères d'accessibilité tels que définis par l'État et qui pourraient évoluer pendant toute la période de maintenance.

Cette maintenance se déroulera selon une procédure de prise en charge des anomalies distinguant les anomalies dites « non-bloquantes » des anomalies dites « bloquantes » :

- En cas d'anomalie « non-bloquante », la collectivité attend du titulaire une GTR (Garantie de Temps de Rétablissement) de 4 jours ouvrés maximum. Le titulaire dispose donc d'un délai de 4 jours ouvrés, à partir de l'envoi du signalement par la collectivité, pour résoudre l'anomalie et lui communiquer en retour un rapport détaillé sur la nature de l'anomalie rencontrée et les éléments correctifs mis en œuvre.
- En cas d'anomalie « bloquante », la collectivité attend du titulaire une GTR (Garantie de Temps de Rétablissement) de 8 heures ouvrées maximum. Le titulaire s'engage à rétablir le service dans les

meilleurs délais et dispose donc d'un délai maximum de 8 heures ouvrées, à partir de l'envoi du signalement par la collectivité, pour résoudre l'anomalie et lui communiquer en retour un rapport détaillé sur la nature de l'anomalie rencontrée et les éléments correctifs mis en œuvre.

Une anomalie est considérée comme bloquante lorsqu'elle entraîne l'impossibilité d'utiliser l'une des fonctionnalités du site. En tout état de cause, il appartient à la collectivité seule de classer l'anomalie en bloquante ou non-bloquante.

Le signalement de toute anomalie (difficulté ou incident d'exploitation, dégradation des performances, constat de non-conformité de fonctionnement) doit s'effectuer à partir d'une **plate-forme web** accessible par le titulaire et la collectivité. Cette plate-forme doit être mise en place par le titulaire.

Pendant toute la durée de la maintenance, la collectivité disposera d'un interlocuteur unique, préférentiellement le chef de projet.

De plus, la prestation doit inclure de façon forfaitaire les éléments suivants :

- **une assistance aux administrateurs** permettant de répondre dans des délais courts (3 jours ouvrés maximum) à toutes leurs questions sur l'administration de la solution technique (dans la limite du périmètre couvert lors des formations) ;
- l'ensemble des **évolutions de version de la solution** (correctifs de sécurité a minima). Lors de ces évolutions, le titulaire devra s'assurer du fonctionnement de tous les développements spécifiques, et le cas échéant, corriger ces développements spécifiques afin de garantir la compatibilité avec les évolutions de version de la solution.

Toutes ces demandes sont considérées comme obligatoires et seront les seules à valoir en cas de litige. En particulier, elles ne sauraient être remplacées par un contrat de maintenance type fourni par le titulaire dans son offre.

4.11. Assistance aux commerçants

Le titulaire devra assurer lui-même l'assistance technique et fonctionnelle aux commerçants rattachés au dispositif. La prestation doit inclure :

- Une aide en ligne complète de la solution technique leur permettant de trouver les réponses à leurs questions sur l'utilisation de l'outil.
- Une assistance téléphonique six jours sur sept de 8h à 18h, sans limitation d'utilisation par commerçant.
- Un contact possible dans des délais courts (3 jours ouvrés maximum) avec le référent chez le titulaire qui s'est occupé de la mise en place de ce commerce.

4.12. Animation et promotion de la plateforme

Pendant toute la vie du site, le titulaire sera chargé de l'animation (webmastering) et de la promotion (webmarketing) de la plateforme.

4.12.1. Animation (webmastering)

La prestation d'animation du site inclut *a minima* :

- La définition régulière (au moins tous les deux mois) d'une stratégie de communication, en collaboration avec la collectivité.
- L'alimentation régulière de la page d'accueil afin de la faire vivre et d'inciter à l'achat et à la découverte de nouveaux commerces, en suivant les actions définies dans la stratégie de communication.
- Un compte rendu mensuel à la collectivité des actions entreprises et des résultats en termes statistiques.
- Une assistance à la mise en œuvre d'opérations spéciales demandées par la collectivité (de type « marché de Noël » ou autres promotions spécifiques).

4.12.2. Promotion (webmarketing)

La prestation de promotion du site inclut *a minima* :

- La définition régulière (au moins tous les deux mois) d'une stratégie de promotion, en collaboration avec la collectivité.
- La mise en place de campagnes de promotion payantes (Google Ads ou autre service) sur des mots-clés à définir en collaboration avec la collectivité.
- Un compte rendu mensuel à la collectivité des actions entreprises et des résultats en termes statistiques.

4.13. Maintenance évolutive

Vu les ambitions du projet à moyen terme, l'objectif est de s'adjoindre les services du titulaire pour des commandes supplémentaires permettant de faire évoluer le site pour en maintenir sa pérennité, et éviter une refonte globale dans les années à venir au profit d'évolutions régulières.

La collectivité souhaite donc pouvoir faire appel à une maintenance évolutive, qui démarrera en même temps que la garantie. La maintenance évolutive pourra comprendre les prestations suivantes :

- Ajouts fonctionnels (paramétrage et déploiement de nouveaux modules, développements spécifiques, interconnexion ou intégration de services tiers)
- Formation

4.13.1. Processus

Chaque évolution fera l'objet d'une demande écrite de la collectivité, avec échanges possibles sur la meilleure manière de la mettre en œuvre. Ces échanges permettront au titulaire de fournir un devis d'évolution ainsi qu'un planning de réalisation. Le devis devra impérativement se baser sur des profils prévus dans le Bordereau des Prix Unitaires :

- chef de projet (sur site et hors site)
- développeur (hors site)
- graphiste (hors site)
- formateur (sur site)

Il est rappelé que le prix sur site est entendu frais de déplacements et de vie inclus.

Après validation du devis par la collectivité, la mise en œuvre pourra commencer. Lors de ces évolutions, le titulaire devra s'assurer du fonctionnement de tous les développements spécifiques, et le cas échéant, corriger ces développements spécifiques afin de garantir la compatibilité la solution.

De même, lors de ces évolutions, le titulaire devra s'assurer que la charte graphique du site est conservée et, si besoin, procéder à toutes les corrections nécessaires pour cela.

La maintenance corrective décrite en partie 4.10 de ce CCTP doit couvrir l'ensemble de ces évolutions, suivant le même processus (et avec la même plate-forme web) que pour le reste de la solution.

5. CONTRAINTES TECHNIQUES ET JURIDIQUES

5.1. Contraintes liées à l'hébergement

L'hébergement du site est une prestation incluse dans le marché confié au titulaire.

L'infrastructure d'hébergement doit être administrée intégralement par le titulaire. Il lui appartient d'y installer tous les éléments nécessaires : système d'exploitation, bibliothèques, et autres composants nécessaires. Les choix technologiques faits par le titulaire doivent permettre d'assurer une qualité de service suffisante pour les besoins de la collectivité

Il doit par ailleurs justifier d'un niveau de sécurité suffisant, avec notamment :

- Plan de continuité et de reprise d'activité (PCA/PRA) pour les services proposés dont le dernier test mis en œuvre remonte à moins d'un an.
- Journaux d'événements permettant l'analyse du système, avec garantie que les journaux concernant les ressources hébergées de la collectivité ne sont pas divulgués à d'autres organismes co-hébergés (garantie de confidentialité), et certification par le titulaire que toutes les informations présentes sur les journaux sont exploitables au regard de l'état de l'art.
- Suivi de la ressource hébergée avec indicateurs sur l'historique afin de pouvoir dégager les principaux événements relatifs à l'utilisation de la ressource, ce qui permet d'avoir accès à des événements ayant précédé une éventuelle crise. Les indicateurs appréciables sont (liste non exhaustive) :
 - Fréquence et suivi des mises à jour effectuées ;
 - Durée d'indisponibilité maximum et suivi de ces indisponibilités ;
 - Fréquence des sauvegardes et tests de restauration effectués.
- Systèmes et processus de prévention d'attaque. Le titulaire doit notamment :
 - Identifier un contact technique (ou plusieurs), joignable sur les heures et jours correspondants à ceux de la prestation de maintenance.
 - Identifier un contact décisionnel (ou plusieurs), joignable sur les heures et jours correspondants à ceux de la prestation de maintenance.
 - Garantir une information immédiate : la collectivité doit être tenue informée sans délai en cas d'attaque afin de déclencher le circuit de réaction adéquat.
 - Définir des procédures de remontée d'incident et de communication lors de fuite d'informations.
- Sécurité physique et logique : fourniture des moyens permettant de garantir un niveau de sécurité suffisant pour le service hébergé, notamment :
 - Filtrage réseau avec les règles qui seront appliquées pour le service de la collectivité
 - Filtrage applicatif avec les règles qui seront appliquées pour le service de la collectivité
 - Temps d'autonomie suffisant du service lors d'une coupure de courant
 - Sécurités (humain et technique) du bâtiment
 - Sécurités (humain et technique) de la salle accueillant le service de la collectivité.
- Sauvegarde, restauration et conservation des données, avec détail de la politique et des procédures de sauvegarde/restauration. En cas de sous-traitance, ceux-ci devront être clairement identifiés. La

localisation des lieux de stockage sera précisée. Les durées de stockage devront être compatibles avec les obligations légales se rapportant à chaque catégorie de données. En cas d'infrastructure mutualisée, le titulaire démontrera le respect de la confidentialité des données appartenant à la collectivité.

5.2. Contraintes liées aux noms de domaine

La plateforme sera accessible via un nom de domaine dont la collectivité sera propriétaire. Les plateformes accessibles seulement par un sous-domaine d'un domaine générique à l'ensemble des entités utilisatrices ne seront pas recevables.

La collectivité est déjà propriétaire d'un certain nombre de noms de domaines et prendra si nécessaire de nouveaux noms de domaines pour les nouveaux sites créés. Cette prestation est hors périmètre de ce marché.

Le titulaire devra néanmoins assister la collectivité au moment du déploiement pour effectuer les redirections de noms de domaine nécessaires.

5.3. Mesures techniques liées au référencement par les moteurs de recherche

5.3.1. Amélioration du référencement

Les pages du site internet doivent être adaptées pour un référencement optimisé par les moteurs de recherche. Le titulaire doit proposer une solution qui permette de nommer correctement certains éléments (url SEF, répertoires, liens, médias), et s'engager à prendre toutes les mesures techniques de base (utilisation correcte des balises HTML, sitemap.xml, etc.) de manière à garantir une sensibilité maximale à l'indexation automatique par les principaux moteurs de recherche.

Il est attendu un score supérieur à 90 sur la partie SEO avec l'outil Google Lighthouse (<https://developers.google.com/web/tools/lighthouse>).

Il est également attendu du titulaire un conseil des commerces pendant les formations sur les bonnes pratiques en matière de référencement dans la partie qui leur incombe, c'est-à-dire l'administration et la création des contenus.

Cette attente de référencement naturel (SEO) vient en complément des opérations attendues de référencement payant (SEA) décrites en partie 4.12.2.

5.4. Mesures techniques pour optimiser les performances

Toutes les mesures seront prises lors de la conception et du développement du site afin d'optimiser les performances.

Afin de la mesurer, la collectivité impose l'obtention de scores minimaux sur plusieurs testeurs automatiques :

- un score minimum de B/B et un temps de chargement inférieur à 8 secondes avec le testeur GTmetrix (<https://gtmetrix.com>),
- un score minimum de 75 en mobile et desktop pour l'ensemble des pages avec le testeur Google PageSpeed Insights (<https://developers.google.com/speed/pagespeed/insights/>),
- un score « rapide » avec le testeur Google TestMySite (<https://www.thinkwithgoogle.com/intl/fr-fr/feature/testmysite/>).

Ces scores devront être maintenus pendant toute la durée du marché. En cas de perte de ces scores, il sera de la responsabilité du titulaire d'identifier le problème et de le corriger, ou de conseiller la collectivité sur les actions à mener pour y parvenir.

5.5. Contraintes logicielles, compatibilité des navigateurs et respect des standards du web

L'offre de contenus et services du site doit être compatible *a minima* avec les navigateurs suivants :

- Sur ordinateur :
 - Edge, version 18 et versions supérieures
 - Firefox, version 69 et versions supérieures
 - Safari, version 13 et versions supérieures
 - Chrome, version 76 et versions supérieures
- Sur tablette et smartphone :
 - Chrome (dernière version)
 - Android (dernière version)
 - Safari (dernière version)

Le titulaire devra effectuer des tests de vérification avant la mise en production du site et s'engage à corriger les éventuelles incompatibilités constatées en prenant les mesures nécessaires pour assurer un affichage optimal dans ces différents environnements.

L'accès au site ne devra pas nécessiter de plugins additionnels hormis un éventuel lecteur PDF.

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. Au minimum, les pages doivent respecter les spécifications HTML5 et les feuilles de style doivent être conformes à la norme CSS3. Le titulaire doit effectuer des tests de validation avant la mise en production du site et s'engage à corriger les éventuelles erreurs constatées en prenant les mesures nécessaires pour se conformer aux standards du W3C.

Par ailleurs, l'interface d'administration du site doit être compatible avec les navigateurs précités.

Cette compatibilité du site et de l'interface d'administration ne devra pas être rendue obsolète par les évolutions des versions futures de ces navigateurs. L'ensemble du site et de l'interface d'administration devra être compatible ou rendu compatible par le prestataire avec les nouveautés ergonomiques et d'interprétation du code des nouvelles versions de ces navigateurs dans le délai de la période de garantie et de maintenance.

5.6. Mobilité

Compte tenu du taux grandissant d'utilisation des sites internet des collectivités territoriales via des terminaux mobiles (tablettes, smartphones), le site devra être conçu selon la technologie dite « responsive web design », c'est-à-dire avec une charte graphique adaptative en fonction de la largeur de l'écran, prenant en compte 4 largeurs :

- Grand écran
- Écran desktop de taille plus restreinte (allant jusqu'aux tablettes tactiles en format paysage)
- Tablette tactile en format portrait

- Smartphone

Par ailleurs, la collectivité exige l'obtention du résultat « Page adaptée aux mobiles » pour l'ensemble des pages du site avec le testeur Google Mobile Friendly (<https://search.google.com/test/mobile-friendly?hl=FR>).

Enfin, la collectivité se montre intéressée aux possibilités d'administration du site sur tablette et smartphone. Cette demande est toutefois non obligatoire.

5.7. Conformité avec les normes françaises en matière d'accessibilité

Le site devra impérativement respecter le Référentiel Général d'Amélioration de l'Accessibilité dans sa version courante imposée par l'État au moment de la mise en ligne. Le titulaire s'engage à vérifier cette conformité en effectuant l'ensemble des tests associés aux points de contrôle définis dans cette norme. Il doit élaborer et transmettre à la collectivité un document établissant le niveau de conformité du site.

En cas de non-conformité avérée, le titulaire s'engage à mettre en œuvre toutes les mesures techniques d'adaptation/correction et énoncer les conseils qui permettront à la collectivité de maintenir un niveau conforme d'accessibilité des contenus au fil de leurs mises à jour. Cet engagement tiendra pour toute la durée de garantie et de maintenance du site, en se conformant systématiquement à la version du RGAA en cours de validité.

5.8. Respect d'une partie des bonnes pratiques Opquast

Opquast est un répertoire qui recense un ensemble de bonnes pratiques pour l'amélioration des services en ligne. La collectivité souhaite s'appuyer sur ce « référentiel qualité » pour sa plateforme.

Le titulaire devra assurer un respect de ces bonnes pratiques définies dans la checklist Opquast (<https://checklists.opquast.com/fr/qualiteweb/>).

5.9. Respect des obligations en matière de sécurité

La solution technique mise en œuvre devra respecter l'ensemble des règles de sécurité auxquelles sont soumises les collectivités dans le Référentiel Général de Sécurité (RGS).

Par ailleurs, le titulaire devra respecter l'ensemble des mesures de sécurité qu'il aura décrit précisément dans son offre, et en particulier face (liste non exhaustive) :

- aux failles de sécurité découvertes sur la solution technique,
- aux attaques diverses que pourrait subir le site,
- aux spams pour les formulaires,
- aux virus qui pourraient être transmis via les pièces attachées dans les formulaires.

5.10. Respect des obligations légales d'information, de déclaration et de protection des données

Conjointement avec la collectivité, le titulaire doit s'engager à mettre en œuvre toutes les mesures permettant de respecter les obligations légales (CNIL, RGPD) en matière d'information et de déclaration requises pour tout site web de collectivité territoriale et tout site de commerce en ligne, en matière de respect des règles liées à l'utilisation des traceurs, en matière de protection et de stockage légal des données, et dans le but de tenir informées les personnes concernées afin qu'elles puissent exercer pleinement leurs droits.

Il est attendu du titulaire une assistance à la rédaction de toutes les mentions obligatoires : pages de mentions légales, conditions générales de vente et d'utilisation, indications sur le recueil des données personnelles.

5.11. Propriété sur les éléments livrés par le titulaire

5.11.1. Solution de base

La collectivité devra détenir la propriété (non exclusive) des droits d'exploitation de la solution technique pendant toute la durée du marché.

5.11.2. Développements spécifiques

Si les besoins exprimés nécessitent la réalisation de développements spécifiques, la collectivité devra également en détenir la propriété (non exclusive) des droits d'exploitation, pendant toute la durée du marché.

5.11.3. Gabarits graphiques et feuilles de style

La collectivité sera dépositaire de la propriété exclusive des droits d'exploitation sur les éléments graphiques (images, gabarits, feuilles de style) constitutifs de l'habillage du site, dans la partie qui aura été personnalisée spécifiquement pour la collectivité.

Exception vaudra pour les éléments constitutifs de la charte graphique non créés par le titulaire et publiés sous licence libre (banque d'images libres de droits, jeux d'icônes par exemple). Dans ce cas, le titulaire devra s'assurer que la collectivité est dépositaire de la propriété non exclusive des droits d'exploitation sur ces éléments.

Les fichiers sources finaux (notamment l'ensemble des fichiers de création graphique brute de type Photoshop, non aplatis) ayant été utilisés seront mis à disposition de la collectivité sur support numérique de manière à lui garantir le plein exercice de ses droits de propriété.

Sur ce point, la collectivité sera particulièrement attentive à la cession des droits. Dans ce sens, il est rappelé au titulaire qu'il n'est pas possible de fixer les règles de cession d'une œuvre directement dans un contrat de travail, puisque l'article L.131-1 du code de la propriété intellectuelle interdit la cession globale des droits sur des œuvres futures. Chaque création graphique devra donc faire l'objet d'un contrat de cession précis engageant l'ensemble des graphistes ayant travaillé sur le projet.

5.11.4. Contenus créés par les commerces

Les contenus créés par les commerces resteront leur propriété exclusive, sauf en cas d'utilisation de contenus récupérés par le commerçant et dont la licence l'autorise.

5.11.5. Autres contenus

Si le projet amène le titulaire à créer des contenus dans le site, la collectivité sera dépositaire de la propriété exclusive des droits d'exploitation sur la totalité de ces éléments (textes, images).

6. SPECIFICATIONS DU PERIMETRE FONCTIONNEL

6.1. Gestion des droits d'accès

Compte tenu de l'architecture multi-utilisateurs, le logiciel se doit de proposer une gestion des droits fines. On pourra distinguer plusieurs types d'utilisateurs :

- Les administrateurs, ayant accès à l'ensemble des fonctionnalités
- Les commerçants, ayant accès à la gestion de leur boutique et des fonctionnalités liées
- Les utilisateurs, ayant accès aux fonctions de consultation et de commande

Il est à noter que les utilisateurs du site pourront effectuer des commandes sans avoir obligatoirement à créer un compte.

6.2. Personnalisation graphique du site

La collectivité attend une solution clé en main et se pliera à l'ergonomie qu'elle propose. Toutefois, elle demande un minimum de possibilités de personnalisation graphique afin d'avoir un site correspondant à l'identité graphique de la ville. *A minima*, il devra être possible de personnaliser :

- Le nom de la ville
- Le logo
- Les couleurs
- Les polices
- L'apposition des logos des partenaires en bas de page

6.3. Gestion de l'arborescence

La collectivité devra pouvoir modifier l'arborescence de navigation du site. Celle-ci sera élaborée initialement lors d'un atelier de travail avec le prestataire mais sera susceptible d'évoluer pendant la vie du site.

L'interface de gestion de l'arborescence devra permettre de gérer (créer, modifier, publier, supprimer) autant de rubriques et sous-rubriques que nécessaire, sans limitation de profondeur.

6.4. Personnalisation de la page d'accueil

La page d'accueil du site devra être conçue comme un véritable site de commerce en ligne, incitant à l'achat et à la découverte de nouveaux produits et boutiques.

Il est demandé un certain nombre de possibilités laissées à l'administrateur :

- pouvoir faire remonter certaines boutiques, et certaines catégories de boutiques,
- pouvoir faire remonter certains produits, et certaines catégories de produits, sur la base de critères liés aux caractéristiques des produits, et avec combinaison de critères (ex : produits de type épicerie, à moins de 10 €, et en promotion actuellement).

6.5. Possibilités de gestion pour un commerçant

6.5.1. Informations de la boutique

Chaque commerçant pourra gérer les informations de sa boutique :

- plusieurs photos
- horaires
- adresse (affichage sur plan interactif)
- type de livraison :
 - retrait en magasin, avec possibilité de définir un retrait soit n'importe quand aux horaires d'ouverture du magasin, soit sur rendez-vous. Dans ce cas, le commerçant peut définir les plages horaires disponibles.
 - Livraison, avec plusieurs possibilités :
 - Locale, avec liste de villes possibles (certains transporteurs pourraient livrer sur Meaux et certaines villes adjacentes)
 - Nationale
 - Internationale
 - Le type de livraison est personnalisable par le commerçant en fonction du produit ou du type de produit
- Liens officiels du commerce (site internet, réseaux sociaux)

6.5.2. Gestion des produits proposés

Chaque commerçant pourra gérer les informations de ses produits (pas de limite sur le nombre de produits proposés par commerçant) :

- Photos
- description
- état du stock, avec indication spécifique lorsqu'un produit n'est pas disponible
- variantes d'articles (couleur, taille, etc.) et possibilité de combiner les variantes
- prix
- modes de livraison possibles différenciés article par article

Côté utilisateur, la fiche produit permettra en particulier :

- le zoom sur les photos des articles
- la gestion de la quantité commandée
- des propositions d'articles relatifs : en fonction de ce que les autres utilisateurs ont commandé, et en fonction de ce que le commerçant souhaite

6.5.3. *Autres fonctions de gestion*

- notification des nouvelles commandes
- traitement des commandes
- suivi des livraisons
- suivi logistique (gestion des stocks)
- mise en place de promotions
- statistiques générales sur la boutique

6.5.4. *Fonctions de CRM (Customer Relationship Management – Gestion de la relation client)*

L'outil doit permettre au commerçant de gérer ses relations avec le client :

- gestion de la base client enrichie par les commandes en ligne
- enrichissement possible de la base client par le commerçant en magasin
 - possibilités d'envoi groupés de SMS et d'emails, via des critères combinés relatifs à la base client (produits ou types de produits achetés, dates d'achat)

6.6. **Fonctionnalités utilisateur**

6.6.1. *Processus de commande*

L'utilisateur pourra, par le biais du site, effectuer ses achats. Il est attendu les fonctionnalités suivantes :

- panier multi-magasin et mono-magasin
- consultation du panier
 - possibilité de le modifier
 - possibilité d'accéder à la fiche produit depuis le panier
 - calcul du prix total
- possibilité d'appliquer des codes promotions
 - propres à une boutique
 - globaux
- proposition des modes de livraison possible en fonction des articles du panier
- calcul automatique des frais de livraison en fonction des choix de l'utilisateur
- différenciation adresse de livraison / adresse de facturation
- vérification correcte des champs de formulaire adresse
- possibilité d'effectuer une commande en créant un compte ou sans créer de compte utilisateur
- possibilité de suivre l'avancement de la commande, même si l'utilisateur n'a pas de compte en fonction de son numéro de commande

- édition de la facture, consultable par l'utilisateur via son compte ou via un lien reçu sur le mail de confirmation de commande

6.6.2. Paiement

Le système doit proposer plusieurs modes de paiement possibles :

- Interface avec un système bancaire pour paiement par carte bancaire (Carte Bleue, Visa, Mastercard)
- Interface avec Paypal

La somme doit être versée directement sur le compte du commerçant sans intermédiaire au niveau de la collectivité.

6.6.3. Gestion du compte utilisateur

La création de compte utilisateur est possible mais non obligatoire pour la commande. En cas de création d'un compte, le système sauvegarde les informations saisies par l'utilisateur lors de sa commande (adresse de facturation, adresse de livraison).

Via son compte, l'utilisateur a accès à l'historique détaillé de ses commandes et à ses factures. Il peut également suivre l'avancée des commandes en cours.

Lors de la création du compte, possibilité de recueillir le consentement de l'utilisateur pour l'inscription aux alertes de la ville.

A chaque commande, possibilité de recueillir le consentement de l'utilisateur pour l'inscription aux alertes des commerçants concernés par la commande.

6.6.4. Échanges avec le commerçant et l'administrateur

L'utilisateur dispose d'une fonctionnalité permettant d'échanger par écrit avec le commerçant :

- Globalement (formulaire de contact ou chat en ligne)
- Sur un produit en particulier

Par ailleurs, l'utilisateur pourra, sur chaque page du site, signaler à l'administrateur un contenu inapproprié.

6.7. Animation commerciale

La plateforme doit permettre aux commerçants et à l'administrateur d'effectuer des animations commerciales et promotions diverses.

- Mise en place de promotions ponctuelles, Individuelles à chaque commerçant :
 - Par produit
 - Par ensemble de produit
 - Avec date de début et date de fin
 - Promotions en pourcentage du prix de l'article ou du prix total de la commande
 - Promotions conditionnelles (ex : remise automatique sur le 3^e article)

- Promotion automatique (ex : produit offert pour toute commande)
- Gestion des cartes de fidélité (avec si possible la prise en compte des cartes existantes avant la mise en place de la plateforme)
- Gestion des cartes cadeau, utilisables pour une boutique en particulier ou un ensemble de boutiques
- Mise en place d'événements à l'échelle du site (ex : marché de Noël) avec modification de la charte graphique du site et déploiement de promotions spécifiques.

6.8. Statistiques

Le système devra proposer pour l'administrateur des statistiques détaillées sur l'utilisation de la plateforme par les commerçants et les utilisateurs, dans les limites imposées par le RGPD.

Sont attendues des statistiques concernant :

- L'utilisation par les commerçants : évolution du nombre de boutiques raccordées, taux d'utilisation des différentes fonctionnalités, évolution du nombre de produits proposés
- L'utilisation par les utilisateurs : statistiques détaillées de consultation, évolution du nombre de comptes utilisateurs, du nombre de produits achetés, du CA réalisé.

6.9. Interconnexion avec des systèmes de gestion existants

Pour faciliter le travail d'intégration des nouveaux commerçants, la possibilité d'interconnecter le système avec des systèmes existants sera particulièrement appréciée. En particulier :

- Récupération des listes de produits vendus sur les systèmes de gestion des commerçants
- Interconnexion en temps réel avec leur système de gestion de stock
- Récupération d'informations produits automatiquement sur la base du code-barres du produit
- Interconnexion en temps réel avec des systèmes e-commerce utilisés (ex : WooCommerce, Prestashop, Magento)

6.10. Éléments de navigation, de confort de lecture et de partage

6.10.1. Plan du site et fil d'Ariane

Un plan du site sera généré automatiquement à partir de l'arborescence du site élaborée dans le back office. Ce plan pourra être affiché sur une page spécifique de l'arborescence du site, ou sur toutes les pages dans la zone de bas de page (en fonction des travaux graphiques).

Un fil d'Ariane devra également être présent sur toutes les pages (sauf la page d'accueil).

6.10.2. Transformations automatiques des contenus

Pour valoriser les contenus et étendre leur utilisation, la collectivité souhaite mettre à disposition des fonctions qui permettent de les transformer automatiquement :

- Préparation à l'impression (page épurée des menus et autres éléments non liés directement au contenu de la page affichée)

- Conversion de la page en PDF

6.11. Moteur de recherche

Le moteur de recherche qui sera proposé sur le site est considéré comme un élément ergonomique majeur d'accès à l'information.

Le moteur de recherche doit permettre d'indexer la totalité des contenus (et métadonnées associées) du site, en particulier les commerçants et produits vendus. Ce moteur n'indexera que les contenus actuellement publiés sur le site. Les contenus dépubliés devront immédiatement être désindexés du moteur.

Le moteur de recherche devra apparaître sur toutes les pages du site, sous forme d'une zone de saisie de texte. Il permet la recherche en texte intégral, avec nombre de mots illimité dans une requête.

L'interprétation de toutes les formes des noms, adjectifs et verbes (masculin/féminin, singulier/pluriel, formes conjuguées, accents, majuscules/minuscules) est non obligatoire mais sera particulièrement appréciée.

L'affichage des résultats se fait par ordre de pertinence (calculé en fonction de la requête, tenant compte d'indicateurs tels que le nombre et la proximité des mots). L'affichage peut être personnalisé (nombre de résultat par page). Les mots recherchés sont mis en évidence. Les résultats d'une recherche doivent pouvoir être triés ou filtrés : par type de commerçant, de produit, par magasins actuellement ouverts et magasins qui ouvrent bientôt, par proximité avec l'utilisateur si celui-ci est sur son smartphone.

L'affichage des résultats peut aussi se faire de façon cartographique. Un bouton « vous y rendre » permet d'afficher l'itinéraire vers le commerce correspondant, pour les utilisateurs sur un smartphone.

Enfin, le moteur de recherche devra proposer en back office des statistiques d'utilisation rassemblant *a minima* : nombre de recherches par jour/mois, chaînes de caractères recherchées, chaînes de caractères recherchées et n'ayant trouvé aucun résultat.

7. CALENDRIER PREVISIONNEL

Le planning du projet établi par le titulaire en accord avec la collectivité devra être ajusté pour respecter les objectifs suivants :

- **Premières réunions avec le titulaire : fin février 2021**
- **Déploiement du site avec un minimum de 50 commerçants intégrés : début mars 2021**