



CAHIER DES CHARGES

Création d'un site Internet

Remise des éléments
par mail au plus tard
Mercredi 10 février – 17h

TABLE DES MATIERES

I.	OBJET.....	3
II.	PRESENTATION GENERALE DU PROJET.....	3
III.	Acteurs et organisation.....	4
1.	Du côté de la maîtrise d'ouvrage	4
2.	Maîtrise d'œuvre.....	4
3.	Calendrier prévisionnel	4
IV.	LE PORTAIL INTERNET	5
1.	Les objectifs	5
2.	Le cœur de cible	5
3.	Les publics relais	5
V.	LES MINIS-SITES	6
VI.	L'intranet / extranet	7
VII.	QUALIFICATION DES BESOINS et des Prestations à réaliser	8
1.	La chartre graphique.....	8
2.	Hébergement et nom de domaine.....	8
3.	Installation de la solution technique.....	9
4.	Workflow ou flux de travaux.....	9
5.	Formation et transfert de compétences.....	10
6.	Fonctionnalités génériques.....	10
7.	Ergonomie.....	11
8.	Garantie, maintenance et assistance.....	11
VIII.	SPECIFICATIONS FONCTIONNELLES	13
1.	Démarches administratives	13
2.	Actualités	13
3.	Agenda dynamique	13
4.	Fonctionnalités particulières.....	13
5.	Fonctionnalités transverses	14
6.	Fonctionnalités en option qui peuvent être envisagées.....	15
IX.	CONTRAINTES TECHNIQUES ET JURIDIQUES	16
1.	Mesures techniques pour améliorer le référencement par les moteurs.....	16
2.	Performances d'affichage, résolution d'écran et approche multi- supports	16
3.	Compatibilité des navigateurs et respect des standards du web	16
4.	Conformité avec les normes françaises en matière d'accessibilité et de protection des données	16
5.	Respect des obligations légales d'information et de déclaration	17
6.	Propriété intellectuelle et portabilité des contenus.....	17
X.	Les critères retenus pour le jugement des offres sont pondérés :	19

I. OBJET

La ville de Villeparisis, dans le cadre de sa politique numérique souhaite s'équiper d'un site internet. La ville a besoin de se doter d'un outil en adéquation avec les nouveaux usages et attentes de ses citoyens. Ce site internet devra répondre aux principaux objectifs suivants :

En frontoffice

- Informer et proposer des démarches administratives
- Diffuser l'actualité municipale type webzine afin d'être complémentaire au magazine municipal
- Avoir la possibilité de créer des mini sites dédiés pour des structures, d'actions municipales ou événements municipaux.

En backoffice

- Gérer les demandes des administrés
- Mettre à jour le site
- Informer les agents sous la forme d'un « site intranet / extranet »

La ville souhaite s'appuyer sur l'expertise et le savoir-faire d'un prestataire spécialisé chargé de proposer une solution technique adaptée et de mettre en œuvre l'ensemble des prestations associées nécessaires à son déploiement.

II. PRESENTATION GENERALE DU PROJET

Contexte

La Ville de Villeparisis est présente sur internet depuis le début des années 2000. Depuis, plusieurs sites ont été développés au fur et à mesure de l'évolution exponentielle du web. Aujourd'hui, la juxtaposition de ces sites complique la navigation pour l'utilisateur et limite leur visibilité en dépit de la richesse des contenus.

La version actuelle du site datant de 2015, le design et l'ergonomie des sites sont désormais datés et nécessitent une évolution en profondeur. D'autre part, les sites ont été conçus avant l'explosion simultanée des réseaux sociaux et de la consultation sur smartphone.

La ville souhaite donner une nouvelle dynamique numérique afin de proposer aux administrés une plateforme de service public et d'actualité moderne, agile et dynamique. Cette refonte s'inscrit dans une vision globale de l'écosystème d'information de la collectivité pour favoriser notamment la relation entre l'administration et ses usagers, entre la Ville et ses habitants.

L'accès devra être simplifié et repensé pour répondre aux nouveaux usages du numérique : ergonomie, arborescence, navigation, design. Il devra répondre à l'usage massif du smartphone et devra pouvoir fonctionner en progressive web app (PWA), proche d'une application mobile. Aujourd'hui près de 60 % des internautes accèdent au site via un smartphone.

La vitesse de chargement des pages doit être optimisée pour être la plus rapide possible. Le prestataire doit prévoir une mise en cache pour un usage hors ligne et des notifications push paramétrables. La publication de tout nouveau contenu doit pouvoir être poussée automatiquement ou manuellement sur les smartphones des usagers.

Conception centrée utilisateur

La conception doit être centrée sur l'utilisateur. Le prestataire doit donc avoir une approche expérience utilisateur (UX) et interface utilisateur (UI). L'agencement des éléments graphiques et textuels doit en tenir compte pour proposer le meilleur parcours usager possible, mettre en valeur les contenus et les rendre le plus accessible possible.

Le prestataire doit présenter la méthode mise en œuvre pour construire l'arborescence, repenser l'architecture et l'ergonomie, définir le menu de navigation. L'un des enjeux sera la valorisation et la viralité de contenus d'actualité, notamment visuels, dans un optique de media local multicanal.

Un site vitrine et des sites annexes

De manière annexe, certains services municipaux ont émis la demande de pouvoir avoir un mini-site dédié à leurs activités. Dans ce cadre, le prestataire devra nous proposer une solution technique afin de générer des mini-sites « spécialisés » comme par exemple pour le conservatoire selon les besoins et les commandes politiques. Ils devront respecter une cohérence et une logique graphique avec le site principal afin de ne pas donner l'impression de sortir complètement de l'environnement.

Conditions et normes

Le candidat proposera un outil de gestion de contenus (CMS) permettant de répondre de manière standard, par paramétrage et/ou par des développements complémentaires aux attentes fonctionnelles détaillées plus loin pour la mise en œuvre de sites web public. Le CMS devra répondre aux critères de qualité des sites publics (norme RGAA, standards W3C, RGPD, mobiles...) et aux contraintes de sécurité détaillées plus loin.

L'un des objectifs du portail sera d'améliorer et d'optimiser les processus de contribution et de publication, de la rédaction à la validation en passant par l'édition.

Le CMS mis en place devra nécessairement être simple d'utilisation pour tous les contributeurs, intuitif, ergonomique et surtout adaptable aux éventuels modules développés par la ville, assurant ainsi sa pérennité.

Un système simple de grilles de saisie devra permettre d'intégrer tous les types d'informations que la ville souhaitera mettre en ligne (rubriques, actualités, projets, événements, agendas, annonces, documents en téléchargement, médias...) et de construire/modifier l'arborescence du site en toute autonomie. Production, mise en forme, diffusion d'actualités, promotion d'événements, publications automatiques depuis des tiers, toute forme d'alimentation du site devra être possible en quelques clics.

En outre, la solution proposée devra favoriser la cohérence entre les contenus et entre les modules afin d'éviter l'empilement de données sans véritable lien.

III. ACTEURS ET ORGANISATION

1. Du côté de la maîtrise d'ouvrage

Le chef de projet pour la mairie Villeparisis est Damien PFISTER, Directeur de la communication assisté par Manon HENRY, chargée de communication numérique et Tayeb DAJJ, responsable informatique.

2. Maîtrise d'œuvre

Le prestataire doit fournir un document formalisant la méthodologie qu'il souhaite mettre en place pour assurer la maîtrise d'œuvre du projet. Il doit informer la collectivité de la composition exacte de l'équipe mobilisée et désigner un chef de projet qui sera l'interlocuteur privilégié du maître d'ouvrage pour rendre compte du respect du cahier des charges et de la qualité des réalisations.

3. Calendrier prévisionnel

Le prestataire doit proposer un planning détaillé de réalisation du projet en reprenant et en positionnant dans le temps les principaux jalons (et en les complétant, si nécessaire).

La date de livraison impérative et donc de mise en ligne effective de l'ensemble du projet est fixée à :

Mi-avril 2021

La date indiquée ci-dessus correspondant à la date de mise en production, il est indispensable qu'une version bêta soit disponible 1 mois en avance afin de permettre à l'ensemble des utilisateurs de s'approprier les nouveaux outils et d'envisager une phase de test auprès d'un panel de Villeparisien.ne.s.

IV. LE PORTAIL INTERNET

1. Les objectifs

- Informer sur les services publics de la Ville
- Développer et proposer des démarches administratives
- Donner une nouvelle image positive à la ville
- Mettre en avant les actions municipales
- Mettre en valeurs les acteurs de la ville
- Se rapprocher de ses administrés en créant du lien, des échanges et des interactions avec les habitants voir même entre les habitants
- Donner une image dynamique et attractive de votre ville, en valorisant les acteurs
- Promouvoir des événements locaux ou de quartier.

2. Le cœur de cible

Les habitants de la ville. A l'heure de la défiance que peuvent avoir les citoyens envers l'administration, il est nécessaire et indispensable qu'ils comprennent l'engagement, le sens, l'intérêt et l'action de la ville qui gère une part prépondérante de leur quotidien. Un projet commun, compris, partagé et porté par tous les acteurs locaux sera un gage de réussite.

Le personnel de la ville. Notamment ceux dont la fonction est en lien direct avec les habitants et de terrain (agents d'accueil ...). Premiers relais d'information et donc de communication envers les usagers, ils sont en première ligne pour faire la promotion du site. C'est pourquoi ils devront se sentir à la fois valorisés et impliqués. Dans ce cadre, l'objectif de la partie backoffice avec l'intranet est de proposer une ressource d'information pour les agents.

Les entreprises et les porteurs de projet. Les entreprises du territoire ainsi que les porteurs de projet sont les premiers représentants de l'innovation de la ville, qu'ils valorisent par leur action. Accompagnés pour certains par la ville, ces acteurs ont besoin de rayonner et de communiquer. Ils devront donc être soutenus et valorisés à travers le portail.

3. Les publics relais

Les élus Les publics « relais » sont ceux qui font la ville et qui donnent les impulsions politiques et sans lesquels elle n'existerait pas. Par leur proximité à la structure, au territoire, ils jouent un rôle prépondérant de vecteur d'information et de communication vers les habitants notamment. Leur connaissance et leur appropriation de la ville, leur adhésion aux projets de la ville sont essentielles.

Le grand public hors territoire et futurs habitants. Enfin, pour pérenniser le développement de ses projets, la ville doit aussi promouvoir son identité et son action plus largement auprès du grand public et cultiver l'image d'une ville solidaire, culturelle et environnementale. En ce sens, le web représente un outil de communication formidable pour faire rayonner ses actions au-delà de son propre territoire.

La presse. C'est l'un des relais les plus importants en termes d'image car elle fait l'écho des actions entreprises par la Ville. L'accès facilité aux informations qui lui sont utiles est indispensable, la promotion du territoire passant beaucoup par elle.

Les partenaires associatifs et institutionnels. Le site pourra valoriser l'action des partenaires qui contribuent aux projets de la municipalité. Il devra notamment valoriser l'action des associations et des différentes institutions qui participent à l'animation de la vie locale et à la construction de l'identité du territoire, et qui jouent aussi un rôle important de relais vers les habitants.

V. LES MINIS-SITES

Afin de permettre à la ville de gérer et générer plus facilement son environnement numérique, certains équipements disposent ou souhaitent disposer de mini-sites vitrines, qui permettront via une adresse url propre être une vitrine de leurs activités. A ce jour, il existe les sites suivants :

Adresse du site	Contenu	Hébergement	A conserver Oui / non
villeparisis.fr	Démarches administratives et aux informations pratiques		Non
https://villeparisis.les-parents-services.com/	Portail de démarches en ligne éducation / enfance et paiement en ligne de certaines activités.		Oui
https://v2mediatheque.villeparisis.fr/	Présentation de la médiathèque		Non
https://www.ccjp.fr/	Présentation de la saison culturelle et des actions culturelles		Oui
https://www.mptjm.com/	Présentation des actions de la Maison pour tous		Oui

Le projet de mini-site particulier

Nom du site	Contenu	Particularité
Budget participatif	Promouvoir et proposer des solutions de participation citoyenne	Doit pouvoir proposer des projets d'habitants et permettre un vote en ligne. Mettre en valeur l'état d'avancement des projets engagés. Les habitants doivent pouvoir s'identifier pour proposer et/ou voter.

Les projets de mini-site

Nom du site	Contenu	Particularité
Centre culturel Jacques Prévert	Présentation de la saison culturelle et des actions culturelles	Billetterie en ligne à envisager
Maison pour tous	Présentation des actions de la Maison pour tous	

La solution proposée devra offrir une gestion multi-sites permettant l'échange réciproque de contenus et le partage des services déployés entre le site de la ville et les sites associés. La ville souhaite disposer d'une autonomie maximale dans la création d'un nouveau site associé à partir de la plateforme proposée par le prestataire.

Les fonctionnalités attendues à partir de paramétrages concernent l'évolution d'un site existant, la création d'un nouveau site, l'usage d'une charte graphique spécifique, etc. Un contenu devra pouvoir être publié sur plusieurs sites et dans une ou plusieurs rubriques d'un même site.

La ville devra disposer d'une fonction d'import/export de la base de contenus en format standard (XML par exemple).

Le site actuel est en français, mais dans l'éventualité où d'autres langues pourraient être mises en ligne, une gestion des contenus multi-langues devra être possible dans le CMS. Le prestataire devra donc présenter une solution de gestion d'un site multi-langues pour le portail et pour tout site associé.

La solution proposée devra prendre en compte le besoin croissant de la ville de mutualiser ses moyens. Cet objectif implique des solutions techniques qui permettront des échanges réciproques de contenus et le partage des services déployés entre le site institutionnel de la collectivité et les sites tiers (flux XML ou RSS par exemple).

VI. L'INTRANET / EXTRANET

Le site intra et extranet de la ville doit être considéré comme une plate-forme d'information, de communication et de mutualisation. Il sera dans la continuité du site principal. Il aura pour objectifs :

1. S'adapter à tous :

- Être accessible, simple, attractif et conformes aux règles de sécurité et RGPD
- Être adapté au profil de l'utilisateur, authentification autonome avec verrouillage de compte, log et notifications.
- Être évolutif en s'intégrant avec des outils spécifiques du Système d'information de la ville actuels et à venir avec possibilité de connecteurs d'authentification et modules de sécurité.

2. Produire et publier les informations de la collectivité :

- Editer et mettre en valeur les informations et les actions des collectivités
- Donner la bonne information
- Favoriser la participation des agents

3. Gérer des documents :

- Rationnaliser le circuit des documents
- Faciliter la recherche
- Faciliter le partage de documents

4. Faciliter le travail collaboratif :

- Être un support aux groupes de travail issus des organisations, missions, réflexions et projets
- Favoriser la participation des agents en permettant l'interaction et l'information ascendante à la fois sur la gestion documentaire et la gestion de contenu

Idéalement dans une seconde étape, la ville envisage de faire évoluer un portail grâce à des connecteurs avec les logiciels métiers, de jouer le rôle de fédérateur des différents systèmes d'information et permettre une simplification des procédures de gestion. Pour des raisons de sécurité, les applications seront accessibles depuis une plateforme dédiée évitant des surcouches et d'éventuelles failles de sécurité en dehors du périmètre SI.

Sensibilisation des agents aux TIC

Les agents de la ville se sont progressivement familiarisés depuis plusieurs années aux outils des technologies de l'information et de communication. Des agents ont été formés mais on constate que l'utilisation des TIC reste encore limitée aux fonctions de base.

Un changement de culture et de méthodes de travail est nécessaire pour que les agents s'approprient ces nouvelles technologies.

La mise en œuvre du site intra et extranet doit concourir à une évolution de l'organisation du travail fondée sur un renforcement de la coopération et de la transversalité entre les services.

Fonctionnalités du site

Les principales fonctionnalités de l'intranet / extranet devront être :

- Actualités et agendas interne

- Trombinoscope et annuaire des agents
- Base documentaire
- Applications, téléprocédures et outils de travail collaboratifs

Il devra également comprendre les éléments suivants :

- Des liens avec des contenus existants sur Villeparisis.fr notamment le trombinoscope des élu.e.s
- Un outil de recherche
- Des liens RSS sur le site Internet de la ville et sur des sites professionnels
- Un processus de cryptage des fichiers ou base de données afin d'éviter la lecture et l'exploitation des objets en cas de compromission du site par un tiers non autorisé.

VII. QUALIFICATION DES BESOINS ET DES PRESTATIONS A REALISER

1. La chartre graphique

Le prestataire est chargé de conseiller la collectivité et de concevoir, en collaboration avec l'équipe projet, le design d'information (arborescence du site, **organisation des contenus centrée sur l'utilisateur et ses usages**, écriture adaptée au web), la ligne graphique (respect de l'identité visuelle, attrait et convivialité) et l'ergonomie de navigation (simple et intuitive, réduction maximale du temps d'apprentissage requis pour se repérer et trouver l'information recherchée) qui seront appliqués aux sites.

Ce travail de conception fera l'objet d'une charte répertoriant l'ensemble des principes retenus illustrés par des écrans types et fonctionnels. Cette charte permettra d'assurer une cohérence de fond et de forme à l'ensemble de l'offre de contenus et services proposée sur le site et de faciliter son intégration au moment de l'installation de la solution technique.

La collectivité fournira toutes les données (textuelles, graphiques ou audiovisuelles) nécessaires à la mise au point de cette charte. Elles seront fournies sur support numérique et/ou analogique et/ou papier. Le prestataire devra, le cas échéant, procéder à l'acquisition numérique, à l'adaptation et à l'optimisation de ces données pour pouvoir les exploiter.

2. Hébergement et nom de domaine

Le prestataire est chargé de conseiller la collectivité en matière d'hébergement externe des sites, de ses contenus et services, et de l'ensemble des composants nécessaires au bon fonctionnement de la solution technique proposée. Les caractéristiques et les performances du serveur, le dimensionnement de la bande passante, les services d'infogérance associés et l'environnement d'accueil doivent garantir une disponibilité et une qualité de service continues et sécurisées, une attention particulière sera accordée aux engagements de qualité (SLA). Le prestataire doit veiller à ce que la prestation d'hébergement inclue un système de sauvegarde/restauration automatique des données et de redémarrage à distance du serveur.

La prestation d'hébergement peut être proposée par le prestataire lui-même, dans ce cas, il sera préféré que cela fasse l'objet d'un contrat spécifique.

L'enregistrement, la gestion (achat, transfert, renouvellement, résolution DNS) du nom de domaine seront gérés par la direction de la communication. Le prestataire sera chargé d'accompagner la DSI dans ces démarches. (Conseils, propositions...) Le nommage, la terminaison, les sous-domaines et le nombre de nom(s) de domaine(s) requis seront déterminés en collaboration avec l'équipe projet.

Aujourd'hui, la ville possède deux noms de domaines :

- Villeparisis.fr
- Mairie-villeparisis.fr

3. Installation de la solution technique

Le prestataire doit procéder à l'ensemble des opérations requises pour installer les composants de la solution technique retenue dans l'environnement de test et de recette, puis sur le serveur de mise en production. Il doit paramétrer le système de gestion de contenus (CMS) et tous les modules associés permettant de couvrir le périmètre fonctionnel attendu. Il doit intégrer, le cas échéant, les développements spécifiques et les modules de services web tiers sollicités par la collectivité.

Parallèlement, le prestataire est chargé d'intégrer l'ensemble des éléments validés, constitutifs de la charte éditoriale, graphique et ergonomique, au sein de la solution technique installée dans l'environnement de test et de recette, puis sur le serveur de mise en production.

4. Workflow ou flux de travaux

La gestion de certaines rubriques devra pouvoir être confiée à des référents. C'est pourquoi le CMS qui sera proposé devra permettre une gestion multi-contributeurs complète, simple et efficace.

L'espace d'administration devra comprendre :

- un système de notification d'avertissement lorsque deux contributeurs interviennent sur un même contenu,
- un suivi des révisions des contenus afin d'afficher toutes les modifications apportées, d'afficher les différences entre les versions et de pouvoir si nécessaire restaurer une version antérieure,
- un système de notification interne au back office et/ou par e-mail permettant d'avertir un administrateur des contributions en attente de validation.

Le workflow de validation se décomposera en 2 étapes. Les contributeurs pourront créer des contenus et les soumettre à l'approbation d'un validateur si nécessaire. Le validateur sera notifié de ces demandes et aura deux possibilités : approuver la publication ce qui déclenche la mise en ligne de celle-ci ou refuser la publication et la retourner au contributeur.

Les publications pourront se présenter sous 4 états :

- soumis à validation,
- refusé et retourné,
- validé et publié,
- archivé.

Par défaut, un document sera mis en ligne à partir du moment où il sera « validé », et il sera dé-publié (archivé) automatiquement en fonction de la date programmée pour la fin de publication ou si le publicateur y met lui-même fin.

Le candidat devra préciser les modalités de paramétrage offertes par l'outil concernant :

- la construction de cycles de validation plus évolués,
- la définition de plusieurs workflows sur la même instance logicielle (workflow pour le portail, pour les sites associés),
- la gestion des alertes par e-mail.

Le CMS devra proposer une interface de supervision des tâches relatives à la publication en fonction du rôle de l'utilisateur : contenus en cours d'édition, à valider, à publier, à archiver, à supprimer, etc. Le prestataire précisera les modalités de fonctionnement du tableau de bord éditorial.

Le candidat devra également décrire les règles de base du workflow pour la gestion du cycle de vie d'un document (création, demande, validation, publication, modification, archivage, suppression). Les documents anciens devront pouvoir être archivés tout en restant accessibles aux contributeurs, et d'autres supprimés de la consultation en front-office. Enfin, l'archivage devra pouvoir, comme le reste, être programmé.

5. Formation et transfert de compétences

Pour accompagner la collectivité dans la conduite du changement et vers une autonomie complète dans la gestion de son site, le prestataire doit pouvoir assurer des séances de formation fondées sur des cas pratiques et adaptées à trois profils d'utilisateurs impliqués dans le développement et l'animation du site :

- Les administrateurs (formation avancée) ;
- Les contributeurs éditoriaux (formation de base à la gestion des contenus) ;
- Les animateurs/instructeurs (formation de base à la gestion des interactions).

Un plan de formation, établissant le nombre de personnes concernées, le contenu, le lieu et les dates des différentes séances, sera défini, si besoin, en collaboration avec l'équipe projet.

En appui du transfert de compétences, le prestataire doit fournir à la collectivité une série de documents en langue française :

- L'ensemble des supports utilisés lors des séances de formation ;
- Un manuel complet d'utilisation des fonctionnalités de la solution déployée ;
- Un guide technique d'installation et de mise en production.

6. Fonctionnalités génériques

Le service de gestion de contenus permettra de gérer les publications sur l'ensemble du portail. De manière générale, les contenus pourront être affectés à de multiples rubriques

a) Accès aux interfaces de gestion

L'accès se fera par un lien disponible sur le Front Office sur les pages où apparaissent les publications. Ce lien ne sera visible que pour les utilisateurs disposant du droit d'édition. Dans le Back Office, seules les fonctions autorisées seront affichées.

b) Interface WYSIWYG

L'interface d'édition mettra à disposition du contributeur des outils de base de mise en forme (gras, italique, souligné, liens, insertion d'images et documents). L'intégration de fichiers (images, PDF etc.) dans le contenu devra être facilitée.

c) Type de publication

Un type de publication définira une structure de contenus. Cette structure sera reprise dans le formulaire de publication. Il y aura a minima un type de publication « actualité ».

d) Métadonnées d'un contenu

Un contenu mis en ligne sera décrit a minima par sa date de mise en ligne ou de mise à jour et par son auteur.

e) Programmation de la date de publication

Les publicateurs pourront indiquer dans l'interface de création de contenu les dates de publication et de dépublication souhaitées. Celles-ci seront par défaut respectivement « date du jour » et « pas de date de dépublication ».

f) Déclaration de cibles restreintes (notion de restriction d'accès) ou privilégiées

Le publicateur pourra définir des groupes ou des profils pouvant accéder au contenu. Par défaut les contenus sont accessibles à tous sauf ceux publiés dans les sous-rubriques restreintes d'accès.

g) Versioning des publications

Le versioning sera incrémental

h) Plan dynamique de site

Le plan du site sera généré dynamiquement à partir du rubriquage du site, de sorte à automatiser sa mise à jour. Un sitemap dédié aux moteurs de recherche (Google a minima) devra également être généré automatiquement par le CMS afin de favoriser le référencement des contenus pour les sites publics.

i) Impression des pages

Sur chaque page (qu'il s'agisse d'une page d'accueil ou d'une page de contenu), le contenu devra être proposé en version imprimable HTML (sans les CSS) dans une nouvelle fenêtre (pop up), sans les éléments de navigation.

Enfin, l'outil de gestion de contenus proposera les fonctions de base suivantes :

- un moteur de recherche dans l'interface d'administration,
- une médiathèque recensant l'ensemble des documents utilisés sur les différents sites, et que les contributeurs pourront alimenter afin de créer une base documentaire riche. A chaque document seront associées des informations telles que le titre, une description, un copyright, la date de mise en ligne, etc.

7. Ergonomie

La ville portera une attention particulière à la question de l'ergonomie, qui devra :

- favoriser un accès rapide aux informations ;
- fournir à l'utilisateur un portail clair et facile à utiliser (à titre d'exemple, une proposition de type full-flash sera exclue) ;
- fournir des outils d'aide à l'internaute pour lui permettre de se repérer sur le site et de naviguer d'une rubrique à l'autre sans nécessairement repasser par la page d'accueil : plan du site, aide contextuelle (ex. : chemin parcouru), menu contextuel, etc. ;
- limiter au maximum les temps de chargement ;
- offrir autant que possible la possibilité d'un retour en arrière dans la navigation ;
- être adaptable aux différents supports numériques (mobile, tablette...) soit par un mécanisme de responsive webdesign, soit par une autre solution à proposer.

8. Garantie, maintenance et assistance

La période de garantie exigée par la collectivité est d'une durée de 12 mois, reconductible 3 fois. Elle démarre à compter de la notification de la décision d'admission qui valide et clôt la procédure de recette de la solution technique et de l'ensemble des composants permettant de couvrir le périmètre fonctionnel attendu.

La garantie porte sur tout vice, défaut de conception ou de fonctionnement normal, qu'ils soient visibles ou cachés. Le prestataire s'engage à effectuer le diagnostic, à remplacer, réparer ou modifier, tout élément défectueux.

Pendant la période de garantie, le prestataire s'engage à assurer la maintenance corrective (correction de défauts et résolution de bogues résiduels) de la solution fournie selon une procédure de prise en charge des

anomalies (support d'assistance) distinguant les anomalies dites « non-bloquantes » des anomalies dites « bloquantes » :

- En cas d'anomalie « non-bloquante », le prestataire dispose d'un délai maximum de 4 jours ouvrables, à partir de la réception 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 », le prestataire s'engage à rétablir le service dans les meilleurs délais et dispose d'un délai maximum de 24 h, à partir de la réception 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.

Le signalement de toute anomalie (difficulté ou incident d'exploitation, dégradation des performances, constat de non-conformité de fonctionnement) s'effectue, au minimum, par téléphone (confirmé par courriel) ou par courriel entre le chef de projet de la collectivité et le support d'assistance mis en place par le prestataire. Il appartient à la collectivité seule de classer l'anomalie en bloquante ou non-bloquante.

Le prestataire devra également proposer un contrat d'assistance (hotline) Ce contrat est distinct de la garantie corrective.

Au terme de cette garantie, le titulaire s'engage à mettre en place une maintenance corrective, préventive et adaptative des développements spécifiques ainsi que des progiciels apportés.

Il devra s'engager à assurer cette maintenance avec un personnel ayant participé aux développements.

Disponibilité et performances de services

Le Titulaire devra surveiller en permanence la disponibilité et les performances de la solution proposée.

Les soumissionnaires devront préciser dans leur mémoire justificatif les moyens de contrôle qui seront mis en œuvre dans le cadre de ce marché ainsi que les rapports nécessaires au contrôle des engagements qui seront fournis périodiquement.

Garantie de temps de rétablissement (G T R)

La durée des interventions de maintenance devra être aussi réduite que possible et les interventions devront être effectuées de manière à ne causer que le minimum de gêne dans le fonctionnement des services.

La maintenance évolutive au sens de nouvelles fonctionnalités apportées à l'Intra et extranet suite à des demandes de la Ville de Trappes-en-Yvelines, fait l'objet du marché à bons de commande libellé « prestations complémentaires » et décrite au paragraphe suivant.

Réversibilité

Les soumissionnaires devront obligatoirement détailler dans leur offre le protocole de réversibilité qu'ils envisagent de mettre en œuvre à l'échéance du marché. Ils mettront en avant les moyens et modalités dont ils disposent pour assurer la mise à disposition de la totalité des contenus présents dans le système à la date du jour de déclenchement du processus de réversibilité. La Ville de Trappes en Yvelines accordera une attention toute particulière aux conditions proposées.

Pénalités / Engagements de qualité de service

Le titulaire devra s'engager à respecter une Garantie de Temps de Rétablissement de 4 heures maximum (*): Du lundi au samedi de 8H à 18 heures hors jours fériés, Les délais d'immobilisation maximale des sites sont calculés à partir de l'enregistrement de l'appel.

Le Titulaire devra s'engager à respecter une disponibilité globale de service supérieure à 99,80%.

En cas de non-respect de la disponibilité mensuelle de service, les pénalités prévues au C.C.A.P. seront applicables.

Maintenance du ou des serveurs

Le titulaire du marché assurera la maintenance préventive et corrective du serveur :

1. Diagnostic des pannes
2. Interface avec le fournisseur du serveur en cas de panne matérielle
3. Résolution des anomalies en cas de panne non matérielle
4. Mises à jour du système d'exploitation ainsi que les moteurs de base de données et modules périphériques très régulièrement, une fois par mois à minima.

VIII. SPECIFICATIONS FONCTIONNELLES

1. Démarches administratives

La principale mission du site est de mettre à disposition des administrés de l'information sur le fonctionnement des services municipaux mais également et surtout des différentes structures para municipales et/ou services publics du territoire.

En complément des informations, le site internet devra pouvoir proposer des démarches administratives de deux sortes :

- Services publics numériques français étatiques ou locaux déjà existant. Ex service-public.fr
- Développement de démarches administratives propres à la Ville. Ex : dérogation scolaire

Par ailleurs, **le prestataire devra être en capacité d'accompagner la collectivité pour développer les démarches administratives notamment via le portail famille.**

2. Actualités

L'autre mission du site est la mise en valeur de l'actualité de la ville en cohérence et/ou en réponse au magazine municipal.

La collectivité souhaite promouvoir plus efficacement ses actualités et autres événements. Chacune d'entre elle devra pouvoir être marquée d'un ou plusieurs thèmes et être rattachée aisément à des rubriques de l'arborescence.

3. Agenda dynamique

La collectivité souhaite revoir et améliorer ce module de façon à promouvoir plus efficacement ses événements. Chacune d'entre elle devra pouvoir être marquée d'un ou plusieurs thèmes et être rattachée aisément à des rubriques de l'arborescence. En cliquant sur une date l'internaute aura accès à l'ensemble des manifestations et événements du jour souhaité. Il pourra également choisir un thème ou le nom d'un quartier et retrouver toutes les manifestations proposées autour de ce thème (concert, cinéma, soirée à thèmes...) ou sur ce quartier.

L'agenda dynamique pourra être alimenté par le biais d'un formulaire par des personnes tierces après authentification (par exemple sur un espace réservé aux associations).

Idéalement l'utilisation de l'outil open agenda pourrait être un avantage afin d'être cohérent avec les outils proposés par la communauté d'agglomération de Roissy en France (CARPF).

4. Fonctionnalités particulières

- a) Liens vers les réseaux sociaux

La ville possède des comptes sur les réseaux sociaux notamment Facebook, Twitter et Instagram. Il faudra donc prévoir entre autres l'intégration de liens vers les principaux réseaux sociaux pour lesquels la Ville possède des comptes aujourd'hui mais également vers ceux qu'elle souhaiterait utiliser.

b) Partager un contenu sur des sites communautaires

L'utilisateur devra avoir la possibilité de partager du contenu vers les principales plateformes communautaires (Facebook, Twitter, LinkedIn, Viadéo, etc.). Ce module ne devra pas faire appel à un service tiers (type ShareThis) afin d'assurer la confidentialité des données.

c) Envoyer un contenu par e-mail

L'utilisateur devra pouvoir, s'il le souhaite, partager une publication en l'envoyant à une ou plusieurs adresses e-mail via un formulaire directement accessible sur le site. Tout comme le précédent, ce module ne devra pas faire appel à un service tiers. Ce service devra être sécurisé pour éviter notamment de servir de relai de spam.

d) Transformer les pages sous format pdf

L'utilisateur devra pouvoir, s'il le souhaite, partager transformer les pages du site sous format pdf.

e) Enquêtes et sondages

Afin de créer un dialogue avec les usagers et d'engager leur démarche participative, le portail devra être en mesure de proposer des sondages et enquêtes de tout format et sur tout sujet. Un module adaptable devra permettre de créer et d'intégrer facilement des questionnaires et d'en obtenir les résultats sans difficulté.

f) Commentaires

Afin de créer un dialogue avec les usagers et d'engager leur démarche participative, le portail devra être en mesure de proposer la possibilité de commenter certaines pages du site.

g) Foire aux questions - FAQ

Le site doit prévoir une Foire aux questions entièrement personnalisable. Ce module doit permettre de créer, modifier, supprimer une ou plusieurs FAQ, de déplacer les questions, d'afficher une série de question manuellement ou automatiquement au sein d'un article ou d'une rubrique.

h) Module alerte

Le site doit pouvoir afficher de manière simple et opérationnel un système d'information dit « d'urgence » en cas de crise. Ce système doit être prioritaire à l'ensemble du site et doit être affiché en page d'actualité.

5. Fonctionnalités transverses

a) Moteur de recherche

Le site devra proposer un moteur de recherche propre qui ne soit pas externalisé à un moteur de recherche comme Google. Ce moteur de recherche devra permettre d'indexer la totalité des contenus du site, y compris les contenus des fichiers (documents PDF et autres formats) ainsi que les contenus des sites associés.

L'affichage des résultats devra pouvoir se faire par ordre de pertinence avec la mise en évidence des mots recherchés et pourra être personnalisé (critères de tri, nombre de résultats par page...).

Le champ de saisie pour lancer une requête devra être présent de façon permanente sur toutes les pages du site. L'interprétation de toutes les formes des noms, adjectifs et verbes (masculin/féminin, singulier/pluriel, conjugaison, accents, majuscules/minuscules) correspondant à une requête sera une fonction à intégrer.

b) Lecteur vidéo

Les vidéos sur la ville sont pour l'instant rares. La plupart d'entre-elles sont sur le site associé à l'actuel site. Le prestataire devra donc proposer une solution en phase avec les normes d'accessibilité et s'assurer que son intégration fonctionne à travers le CMS.

c) Intégration de vidéos externes

Par ailleurs, le prestataire devra s'assurer que les contributeurs ont la possibilité d'intégrer dans les contenus des vidéos provenant de plateformes comme Youtube, Dailymotion ou Vimeo.

d) Flux RSS sortants

Les contenus du portail devront pouvoir être diffusés automatiquement par des flux RSS et ainsi être mis instantanément à disposition d'autres sites.

Pour chaque site (principal et sites associés), des flux RSS devront être proposés :

- sur l'ensemble du site,
- par rubrique,
- par thématique

e) URL intuitives

Afin de faciliter le référencement, l'outil de gestion de sites devra permettre la réécriture des URL afin de disposer d'URL de pages « propres ».

f) Contrôle de la validité des liens

Le site doit intégrer un système de vérification automatique et régulière de la validité des liens hypertextes.

g) Statistiques et suivi d'audience

La ville dispose d'un compte Google Analytics pour recueillir les statistiques de consultation de ses sites. Le prestataire aura donc à charge d'intégrer le code de suivi dans toutes les pages du site. Il décrira par ailleurs les éventuelles fonctionnalités de statistiques et de suivi d'audience intégrées dans le CMS. Dans le cadre du RDGP, le titulaire du contrat pourra nous proposer une autre solution statistique comme Matomo.

6. Fonctionnalités en option qui peuvent être envisagées

a) Alertes et abonnements

Dans certains cas, la ville pourra proposer d'envoyer des alertes SMS, des e-mails ou toute autre forme de notification à ses usagers (ex. : événements sur un thème spécifique, coupures d'eau) sur leur simple demande. Le prestataire proposera une solution simple qu'il intégrera au CMS.

b) Zones à accès restreintes

Au besoin, l'administrateur devra pouvoir définir des zones ou rubriques en accès restreint destinées à des partenaires ou autres qui devront s'identifier pour accéder aux contenus. A cet effet, l'administrateur pourra intégrer un formulaire de connexion sur les pages d'accueil de ces zones ou rubriques.

c) Évaluation de la pertinence d'un contenu par l'internaute

Dans l'objectif d'une amélioration continue des contenus proposés aux internautes et de leur organisation sur le site, une fonction « Avez-vous trouvé l'information que vous recherchiez ? » devra pouvoir être activée au besoin par l'administrateur. Celle-ci fera apparaître un formulaire simple en bas de chaque publication (une question et un choix de réponses), permettant aux visiteurs de laisser un commentaire envoyé ensuite à l'administrateur ainsi qu'au rédacteur de la publication.

IX. CONTRAINTES TECHNIQUES ET JURIDIQUES

1. Mesures techniques pour améliorer le référencement par les moteurs

Le prestataire du marché devra veiller à ne pas perdre le référencement acquis dans les moteurs de recherche, proposer et mettre en place un plan de transfert de référencement.

Les pages du site doivent être adaptées (structure, contenus, liens) pour un référencement optimisé par les moteurs de recherche. Le prestataire doit proposer une solution qui permette de renseigner automatiquement les méta-balises (titre, description, mots-clés), de nommer correctement d'autres éléments (url, répertoires, liens, médias), et s'engager à prendre toutes les mesures techniques de base (sitemap.xml, compte google sitemap, etc) de manière à garantir une sensibilité maximale à l'indexation automatique par les principaux moteurs de recherche.

2. Performances d'affichage, résolution d'écran et approche multi- supports

En dehors des contraintes inhérentes au débit des utilisateurs, la vitesse d'affichage des pages doit pouvoir être optimisée (limitation du poids, mise en mémoire cache des pages dynamiques pour un chargement plus rapide).

La transformation de la mise en forme des contenus et la génération de pages adaptées à la lecture sur les écrans de terminaux nomades, notamment les téléphones mobiles, doit pouvoir se faire automatiquement.

3. Compatibilité des navigateurs et respect des standards du web

L'offre de contenus et services du site doit être compatible avec la plupart des navigateurs web actuels (Mac et PC), notamment avec Internet Explorer (version 5 et supérieures), Firefox (version 1.5 et supérieures). Le prestataire doit 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. Il doit transmettre à la collectivité un document établissant la compatibilité du site avec les navigateurs précités.

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 (X) HTML1.0 et les feuilles de style doivent être conformes à la norme CSS niveau 2. Le prestataire 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. Il doit transmettre à la collectivité un document établissant la validation du site avec les normes précitées.

4. Conformité avec les normes françaises en matière d'accessibilité et de protection des données

Les publications des collectivités sont soumises à une obligation d'accessibilité auprès des citoyens. La prise en compte des recommandations essentielles d'accessibilité et de protection des données est donc obligatoire. Le portail devra notamment respecter les normes suivantes :

- respect des standards du W3C et de la WAI (Web Accessibility Initiative),
- conformité avec le Référentiel général d'amélioration de l'accessibilité (RGAA), défini sur www.numerique.gouv.fr/publications/rgaa-accessibilite/obligations/
- le règlement européen sur la protection des données (RGPD). Cette conformité devra faire l'objet d'un contrat particulier. Annexe 1

Le design, la charte graphique, les codes couleur, les polices de caractère, le logo ainsi que l'ergonomie générale du site devront être validés par l'intermédiaire de prototypes semi-fonctionnels (maquettes fonctionnelles).

Ces normes serviront à valider les prototypes en matière d'accessibilité avant la mise en production dans le CMS. Cette procédure permettra de garantir au portail un niveau d'accessibilité optimal qui permettra en particulier aux personnes handicapées de le consulter.

La déclaration de conformité pour le RGAA sera à la charge du prestataire. Celui-ci devra transmettre les documents attestant de la validation du site à la ville. Choix du type de solution technique

Dans un objectif de réduction des coûts et pour garantir la pérennité et l'évolution de la solution technique proposée, cette dernière doit reposer sur l'intégration de composants logiciels existants, éprouvés, documentés (en français) et développés en code ouvert par une communauté active de développeurs.

Pour répondre à l'ensemble de ses besoins, la collectivité estime en effet préférable de s'orienter vers la mise en place d'un système de gestion de contenu disponible sous licence de logiciel libre (CMS open source), éventuellement complété d'autres composants eux-mêmes open source. Les agents de la Ville doivent pouvoir être totalement autonomes pour faire évoluer librement les contenus, sans dépendre du prestataire une fois le présent marché terminé.

Autant que possible et prioritairement, la couverture des besoins fonctionnels exprimés ci-après doit pouvoir se faire par le paramétrage des modules natifs du CMS proposé. Si le prestataire propose des développements spécifiques, ces derniers doivent être intégrés au CMS sous la forme de « plugins » compatibles et respectueux de l'intégrité du « noyau logiciel » pour ne pas remettre en cause le passage à des versions ultérieures. D'un commun accord avec le prestataire, ces « plugins » doivent pouvoir être « reversés » dans le catalogue de la communauté de développement dudit CMS. Pour tous les éventuels développements spécifiques (création de nouveaux modules ou adaptation de modules existants), le prestataire s'engage à céder à la collectivité commanditaire la propriété des droits d'exploitation.

5. Respect des obligations légales d'information et de déclaration

Conjointement avec la collectivité, le prestataire doit s'engager à mettre en œuvre toutes les mesures permettant de respecter les obligations légales en matière d'information et de déclaration requises pour tout site web, en général, et pour tout site de collectivité locale, en particulier.

Les mentions obligatoires relatives à l'identification de la personne morale, éditeur du site, et du directeur de publication doivent être intégrées, de même que les informations concernant le traitement de données personnelles.

Les espaces de discussion, les formulaires de collecte de données, l'introduction de cookies sur le poste client, les services interactifs et les télé-services, doivent, par l'insertion des mentions requises, permettre de tenir informer les personnes concernées afin qu'elles puissent exercer pleinement leurs droits.

6. Propriété intellectuelle et portabilité des contenus

Le prestataire cède à la Collectivité territoriale tous les droits de propriété intellectuelle relatifs au développement du site Internet objet du présent contrat, pour la durée de protection de la propriété intellectuelle, artistique et industrielle, sans limitation d'étendue ni de territoire, en ce compris les droits d'auteur relatifs aux dits développements, à savoir droits d'utilisation, de reproduction, de modification, de traduction et d'adaptation.

La Collectivité territoriale pourra apporter au site tous les ajouts et modifications qu'elle désirera, sans aucune autorisation du prestataire et sans que celui-ci puisse réclamer un supplément de prix.

Le montant du présent contrat comprend la cession desdits droits à la Collectivité territoriale.

Les parties déclarent et garantissent être détentrices de tous les droits de propriété intellectuelle relatifs aux éléments, et notamment informations, logiciels, fichiers, bases de données, marques et brevets,

qu'ils seraient amenés à utiliser et/ou communiquer à l'autre partie dans le cadre des présentes. Chacune des parties déclare n'être tenue d'aucune réserve ou revendication formulée par des tiers quant à ses droits sur lesdits éléments.

La totalité des éléments graphiques (images, gabarits, feuilles de style) constitutifs de l'habillage du site, de même que tout autre contenu créé, modifié et publié par le prestataire, dans le cadre du présent marché, devront respecter cette règle, y compris lorsqu'il s'agit d'un contenu original ou adapté issu d'un tiers. Les fichiers sources finaux ayant été utilisés seront mis à disposition de la collectivité commanditaire sur support numérique de manière à lui garantir le plein exercice de ses droits de propriété.

Dans un souci de pérennité et de portabilité des contenus de son site web, la collectivité demande que la solution proposée offre la possibilité d'un export, total, de préférence dans un format XML standard, de l'ensemble des structures, données et métadonnées constitutives de son référentiel de contenus. Elle doit être en mesure de ne pas avoir à reconstituer manuellement ce référentiel dans le cas d'un éventuel changement futur de solution.

X. LES CRITERES RETENUS POUR LE JUGEMENT DES OFFRES SONT PONDERES :

Critères et sous-critères	Pondération
1-Valeur technique	40 %
2-Prix des prestations	35 %
3-Délai de mise en œuvre	30 %
4-Actions dans le cadre d'un projet développement durable	5 %

Pour juger de la valeur technique de leur proposition les candidats produiront une note relative :

- aux moyens humains dédiés spécifiquement par le candidat à l'exécution du projet (expérience professionnelle et titres d'études) ;
- à l'organisation générale de la mission et aux modalités de la communication auprès de la collectivité des rendus d'étapes ;
- aux conditions de mise en œuvre de l'assistance faisant suite à la livraison du site ;
- aux conditions de l'éventuelle formation des agents de la collectivité ;
- à une proposition de rétro planning du dérouler de la mission en intégrant les phases de tests dont une impérativement début avril 2021.
- au projet de contrat d'assistance hot line.

Le barème appliqué à la valeur technique de la proposition est le suivant :

- Note de très bonne qualité 10 points x 0.40
- Note de bonne qualité 7.5 points x 0.40
- Note moyenne 5 points x 0.40
- Note médiocre 2.5 points x 0.40

A défaut de produire la note demandée la proposition sera déclarée non recevable et rejetée en conséquence.

Pour le délai d'exécution une note sera affectée aux candidats dans les conditions suivantes :

- Délai le plus court/ délai du candidat x 10 = X points x 0.30

Pour le prix une note sera affectée aux candidats dans les conditions suivantes :

- Prix le plus bas/ prix du candidat x 10 = X points x 0.35

Pour juger des actions dans le cadre d'un projet de développement durable les candidats produiront une note relative à ensemble des actions mises en place en faveur de la protection de l'environnement, de l'accompagnement social d'agents et/ou partenaires de l'entreprise dans le cadre general du developpement durable.