

Association Tourisme en Conflent

Cahier des charges

Elaboration et fourniture d'un site internet touristique

I.	Présentation	3
1.1-	Cordonnées de la structure	3
1.2-	Présentation de la structure	3
1.3-	Présentation du territoire	4
1.4-	Contexte	5
1.5-	Chef de projet.....	5
II.	Présentation du projet	6
2.1-	Les objectifs.....	6
2.2-	Les cibles de clientèles visées.....	7
2.3-	Les engagements des deux parties	7
III.	Présentation du site internet	8
3.1-	Le site internet	8
3.2-	Système de gestion de contenu	8
3.3-	Mini site, espaces dédiés.....	9
3.4-	Un blog	9
3.5-	Un site accessible	9
3.6-	Un site mobile	9
3.7-	Centrales de réservation	9
IV.	Fonctions et fonctionnalités.....	10
4.1-	Trame fonctionnelle	10
4.2-	Détail des fonctionnalités.....	10
4.3-	Syndication	14
4.4-	Architecture et arborescence du site Internet.....	14
4.5-	Ergonomie	15
4.6-	Gestion des E-mails	15
V.	Contenu et animation éditoriale	16
5.1-	Animation et gestion du contenu.....	16
5.2-	Type de contenus et rythme de mise à jour	17
5.3-	Le contenu	17
5.4-	Développement des pages traduites	17
VI.	Aspects visuels et navigation.....	18
6.1-	Interface et charte graphique	18

6.2- La navigation	18
6.3- Compatibilité	18
6.4- Accessibilité	18
6.5- Les sites références	18
VII. Nom de domaine et référencement	19
7.1- Nom de domaine	19
7.2- Référencement.....	19
VIII. Statistiques	20
IX. Hébergement du site.....	20
X. Maintenance du site.....	21
XI. Modalités de livraison du site	21
11.1- Eléments supplémentaires à fournir en même temps que le rendu du site	21
11.2- Déclaration à la CNIL	21
11.3- Réception du site internet : garantie et livraison des sources.....	22
11.4- Recette en service régulier.....	22
11.5- Mise en ligne définitive	22
11.6- Frais de déplacement et réunions.....	22
11.7- Formation du personnel.....	23
11.8- Propriété des travaux.....	23
XII. Organisation de la consultation	23
12.1 Eléments de réponse à adresser avant le 30 juin.....	23
12.2- Le candidat doit adresser sa proposition à Mme la directrice de l'Association Tourisme en Conflent	24
12.3- Calendrier	24
12.4- Critères de notation	24

I. Présentation

Le présent cahier des charges porte sur une mission globale de conception graphique, technique et le développement du site internet de l'Association Tourisme en Conflent dénommée ci-dessous, ainsi que la syndication de la base de données Tourinsoft de l'ADT 66.

1.1- Cordonnées de la structure

Association Tourisme en Conflent
10, Place de la République
66500 PRADES
Tél : 04 68 05 41 02
Email : tourismeenconflent@gmail.com

Chargée du projet : Régine BOUTONNET
Interlocuteur principal : Alexandra BENJAMIN

1.2- Présentation de la structure

Nom exact de la structure : Association Tourisme en Conflent
Statut : Association loi 1901

L'Association Tourisme en Conflent créée en janvier 2014, regroupant les offices de tourisme, syndicats d'initiatives et points d'information de la Communauté de communes du Conflent, vise à favoriser le développement touristique du territoire.

L'association a comme objectif :

- De valoriser et développer l'activité touristique sur le territoire de la Communauté de communes du Conflent,
- De favoriser la mutualisation entre les offices de tourisme, syndicats d'initiative et points d'information communaux du territoire,
- D'accompagner les socio-professionnels du tourisme vers la professionnalisation,
- De sensibiliser les habitants à la connaissance de leur territoire,
- D'initier des projets qui rassemblent l'ensemble des acteurs du territoire concernés par le développement touristique.

Aujourd'hui, l'Association Tourisme en Conflent souhaite positionner son territoire comme une destination touristique de référence en matière de culturel, de patrimoine, de la nature ou encore d'eaux bienfaitantes.

1.3- Présentation du territoire

Le Conflent se situe à l'ouest du département des Pyrénées Orientales et à l'extrême sud-ouest de la région Languedoc-Roussillon. Il regroupe deux cantons : celui de Prades et celui d'Olette. Ainsi, le territoire est à la fois tourné vers la plaine roussillonnaise dans le Bas-Conflent et orienté vers la montagne dans le Haut-Conflent.

Le positionnement du territoire s'appuie sur une charte graphique et un slogan commun, « Le Conflent, une sacrée nature en Pyrénées catalanes ». En référence au patrimoine architectural et naturel du territoire.

Le Conflent possède des paysages et un patrimoine préservés qui en font un territoire à forte identité naturelle et culturelle :

- La Canigó, classé Grand site de France en 2012,
- Deux sites Natura 2000,
- Six réserves naturelles,
- Le PNR des Pyrénées Catalanes,
- Trois sites inscrits au patrimoine mondial de l'Unesco : les remparts de Villefranche de Conflent, la Cova Bastera et le fort Libéria,
- Quatre des « Plus beaux villages de France »,
- Une commune sur le Pays d'art et d'histoire de la Têt, Mosset,
- Deux abbayes romanes et de nombreuses églises romanes,
- Un mobilier religieux baroque important,
- Deux stations thermales, Molitg-les-Bains et Vernet-les-Bains, les bains d'eaux chaudes de Saint Thomas et d'autres sources d'eaux chaudes sur la commune de Canaveilles,
- Des offres culturelles marquées par des manifestations importantes comme le festival Pablo Casals, l'Université catalane d'Eté, les Journées romanes,
- Une forte présence de producteurs locaux bio ou labellisés,
- Un patrimoine de mémoire et la culture catalane forgent l'identité du territoire,
- Le train jaune.

Quelques données touristiques :

- Type de clientèles : individuels, familles et seniors,
- Durée : week-end, court séjour et cure,
- Capacité d'accueil : 10197 personnes¹.
- Thèmes : nature, patrimoine, culture, eaux bienfaitantes, art de vivre, sports d'eaux vives.

La Communauté de communes du Conflent et par conséquent l'Association regroupe 34 communes (36 en 2015) et compte 13 600 habitants environ.

¹ Source *Elaboration du Schéma de développement touristique du Conflent*

1.4- Contexte

Actuellement, l'Association Tourisme en Conflent ne possède pas de site internet propre. L'offre touristique du territoire est représentée sur les sites respectifs des offices de tourisme ou institutionnels.

Malgré l'existence de ces sites, on note un manque de lisibilité globale et une offre parfois incomplète sur des zones blanches. Afin de favoriser l'attractivité du territoire et dans l'optique d'une mutualisation, l'Association Tourisme en Conflent souhaite créer un site internet.

Le site internet devra apporter une meilleure lisibilité et image du territoire, tout en intégrant les nouvelles pratiques touristiques notamment en matière d'e-tourisme et m-tourisme. Il doit également être fonctionnel pour permettre aux différentes structures d'intervenir dans la mise à jour de ce dernier.

Il devra aussi permettre la gestion de contenus selon les normes Tourinsoft.

1.5- Chef de projet

Régine BOUTONNET, Directrice de l'Association Tourisme en Conflent

Interlocutrice principale : Alexandra BENJAMIN, Chargée de mission tourisme et ANT

Tél : 04 68 05 41 02

Email : tourismeenconflent@gmail.com

II. Présentation du projet

2.1- Les objectifs

Le but du site internet de l'Association Tourisme en Conflent est de renforcer l'attractivité du territoire, mais aussi d'apporter une meilleure lisibilité. Il s'agit donc d'en faire un outil marketing de promotion, de séduction et d'information performant.

Promouvoir	Informier
<ul style="list-style-type: none">- Importance donnée aux visuels- Identité graphique du territoire- Représentation de l'ensemble du territoire et de ses thématiques- Séduire et guider dans la préparation d'un séjour	<ul style="list-style-type: none">- Une information précise, claire et pertinente- Une information à l'échelle de la Communauté de communes- Suggérer et apporter une assistance pratique durant le séjour- Permettre le partage d'information et d'expérience- Fidéliser notre clientèle et séduire de nouveaux prospects- Favoriser l'interactivité et développer une communauté d' « Ambassadeurs » du territoire

D'un point de vue de l'administration, le site internet devra être fonctionnel et facilement utilisable par plusieurs membres de l'Association. Il devra également permettre une mise à jour en toute autonomie.

Il devra permettre l'intégration et la gestion des contenus de la base de données Tourinsoft de l'ADT 66.

Le site internet doit donc être :

- Une vitrine dynamique du territoire, un reflet de sa diversité, de ses richesses et de son dynamisme avec un contenu administré par l'Association Tourisme en Conflent,
- Une clé d'entrée sur le territoire, attractive et séduisante pour chacune des cibles visées,
- Un outil pour promouvoir le territoire et être présent durant les trois temps du voyageur (avant, pendant et après) tout en respectant les règles du web 2.0,
- Un outil de mutualisation pour les acteurs du tourisme.

2.2- Les cibles de clientèles visées

Les cibles de l'Association Tourisme en Conflent sont diverses et variées.

L'origine géographique des visiteurs est répartie de manière suivante :

- 78.76 % des visiteurs sont français et 21.24 % sont étrangers²,
- Clientèle française : Languedoc-Roussillon, Midi-Pyrénées, Pays de la Loire, Bretagne,
- Clientèle étrangère : Britanniques, Catalans du Sud, Néerlandais.

Parmi eux, nous retrouvons :

- Des randonneurs venant gravir le Canigó,
- Des familles en quête d'activités de loisirs,
- Des curistes présents pendant trois semaines sur la station thermale,
- Des jeunes seniors en quête de découverte ou venus pour des événements emblématiques (Festival Pablo Casals, Ciné-rencontres),
- Des citoyens recherchant le calme, espace et nature authentique.

En plus des cibles précédemment citées, le site internet doit également s'adresser aux groupes, aux médias (journalistes, photographes), aux professionnels du tourisme et à la population locale.

2.3- Les engagements des deux parties

L'Association Tourisme en Conflent assurera les prestations suivantes :

- La rédaction du présent cahier des charges,
- La validation des choix graphiques, ergonomiques, fonctionnels et techniques,
- La transmission de la charte graphique existante,
- La validation et la transmission des contenus,
- La traduction des versions étrangères,
- Le référencement du site internet,
- Le suivi du projet.

Le prestataire devra assurer les missions suivantes :

- Participation aux réunions de travail d'élaboration du site internet afin de définir précisément le projet,
- Réalisation technique et graphique du projet,
- La syndication de la base de données Tourinsoft de l'ADT 66 utilisée par les OT/SI du territoire,
- La mise à disposition d'un back office simple, pratique et évolutif,
- La formation des membres de l'Association Tourisme en Conflent au back office et à l'outil CMS,
- Respect du calendrier prévisionnel,
- Conseils et achats de noms de domaine pour les différentes versions y compris étrangères (anglaise et catalane).

² Source *Elaboration du Schéma de développement touristique du Conflent*

III. Présentation du site internet

3.1- Le site internet

L'Association Tourisme en Conflent souhaite développer un site internet propre qui permettra d'accéder facilement aux informations tout en plaçant au centre de la réflexion les questions de hiérarchisation et de classement de l'information.

Le site devra regrouper l'ensemble des thématiques sous un même nom de domaine tout en permettant l'intégration de contenus issus de sites extérieurs. En effet, la plupart des informations seront puisées sur la base de données Tourinsoft de l'ADT 66 utilisée par les OT/SI du territoire notamment les fiches hébergement, restauration, fêtes et manifestations, etc. Cependant, il existe un certain nombre de sites internet touristiques sur le territoire, propres aux membres de l'Association Tourisme en Conflent, le site devra donc permettre l'accès à ces derniers.

Pour une plus grande interactivité, nous souhaitons pouvoir intégrer du contenu rédigé en interne afin d'apporter une véritable valeur ajoutée au site.

3.2- Système de gestion de contenu

L'Association Tourisme en Conflent est ouverte au choix d'un CMS dédié ou CMS open source avec une préférence pour ce dernier. Le CMS devra permettre une gestion libre et autonome des contenus et mises à jour. Le site devra permettre d'ajouter à terme des modules de contenus supplémentaires et des fonctionnalités spécifiques.

La gestion des informations se fera essentiellement via la mise à jour des fiches de notre base de données Tourinsoft de l'ADT 66 mais il est également nécessaire que nous puissions intégrer du contenu rédactionnel et des médias (images, vidéos, audios).

La gestion des contenus devra être « dynamique ».

Le système de gestion de contenu intégrera les fonctions suivantes :

- Outil de création / modification des pages,
- Copier-coller des pages word, excel, etc,
- Gestion de l'arborescence du site,
- Prévisualisation avant la mise en ligne,
- Gestion des gabarits de pages et de contenus,
- Photothèque et vidéothèque,
- Editeur de formulaires,
- Gestionnaires de langues,
- Outil d'administration des droits,
- Outil de gestion des métas,
- Export / import de données,
- Outil permettant une sauvegarde distante du site,
- Publication différée,
- Retaille et conversion automatique des photos,
- Personnalisation des pages d'erreur,

- Statistiques fines.

L'interface de gestion devra être simple afin que plusieurs membres puissent l'utiliser sans nécessiter de connaissances techniques particulières.

Il devra être accessible depuis n'importe quel navigateur et OS du marché.

Toutes les fonctionnalités du CMS devront être précisées et détaillées dans le devis.

Le prestataire indiquera les modalités de mise à disposition de l'outil et ses droits d'utilisation (notamment en cas de fin de contrat).

3.3- Mini site, espaces dédiés

Le site internet comporte quatre accès spécifiques :

- Un espace Presse : intégration de dossiers de presse, communiqués de presse, médiathèque, formulaire de contact, revue de presse...
- Un espace Groupe : approche par thématique, actualités, brochures en consultation et téléchargeables, demande de devis...
- Un espace Pro : présence d'un extranet pour les mises à jour des disponibilités (selon solution choisie), informations à destination des professionnels du tourisme, actualités, boîte à outils,...
- Un espace Accessibilité : explication des labels, valorisation de l'offre accessible, développement des informations pratiques par type de handicap,...

L'intégration de ces espaces respectifs devra être détaillée dans le devis afin de laisser la possibilité à l'Association Tourisme en Conflent de s'orienter soit vers des mini-sites, soit vers des espaces dédiés et de réduire le nombre d'accès spécifiques.

3.4- Un blog

Dans l'attente du site internet, l'Association Tourisme en Conflent développe un blog qui fera office, dans un premier temps, d'outil de mutualisation afin de donner une visibilité globale au territoire. Dans un second temps, il pourra être intégré au site internet afin de devenir un outil promotionnel.

3.5- Un site accessible

Le site devra être accessible aux personnes en situation d'handicap et répondre aux normes du W3C ainsi qu'à la loi N°205-102 du 11 février 2005 pour l'égalité des droits et des chances – participation à la citoyenneté des personnes handicapées.

3.6- Un site mobile

L'Association Tourisme en Conflent souhaite que les internautes puissent accéder au site internet depuis leurs terminaux mobiles de manière optimisée : tablettes et smartphones. La même information sera consultable et organisée différemment selon les terminaux utilisés. Ainsi, la notion de *responsive design* devra être prise en compte dans le développement du site.

3.7- Centrales de réservation

Certains adhérents disposent d'une centrale de réservation, elle devra donc être accessible via le site internet de l'Association Tourisme en Conflent.

IV. Fonctions et fonctionnalités

4.1- Trame fonctionnelle

Le site internet de l'Association Tourisme en Conflent devra remplir les trois fonctions suivantes, classées par ordre d'importance :

- Promouvoir : par le biais des visuels et d'une géolocalisation des points d'intérêts,
- Informer : mise en avant des événements, informations pratiques, recherches simplifiées, météo, newsletter,
- Commercialiser des offres touristiques : présence d'une rubrique « Bons plans », accès par typologie de visiteur, accès aux centrales de réservation.

4.2- Détail des fonctionnalités

- Fonctionnalités obligatoires
 - Gestion des langues

Le site internet sera publié dans sa première version en français, catalan et anglais.

Selon le prix, l'Association Tourisme en Conflent se tournera soit vers des sites avec des noms de domaines spécifiques pour les versions anglaise et catalane, soit vers des pages traduites intégrées au site initial. Le prestataire devra indiquer clairement le coût de l'achat de noms de domaines spécifiques, de la création des deux sites et de leur promotion référencement.

Le développement inclura la possibilité de gérer plusieurs langues de façon simplifiée et autonome.

L'accès aux différentes versions étrangères se fera par le biais de drapeaux faisant office de lien interne, accessibles tout au long de la navigation.

- Gestion des demandes de documentation

Selon le tarif, l'Association Tourisme en Conflent s'orientera vers une intégration d'un système de gestion des demandes de documentation avec envoi automatique de mail à l'Association ou vers une intégration de cette fonctionnalité à partir de la base de données Tourinsoft de l'ADT 66.

- Formulaires de contact

L'Association Tourisme en Conflent envisage une intégration de cette fonctionnalité à partir de la base de données Tourinsoft de l'ADT 66.

- Brochures en ligne

L'ensemble des brochures du territoire seront visibles sur le site internet : elles seront consultables et téléchargeables en ligne. L'utilisation de Calaméo pourra être envisagée.

- Intégration des réseaux sociaux

Le site internet devra comporter un accès rapide aux réseaux sociaux sur lesquels sera positionnée l'Association Tourisme en Conflent et donnera la possibilité d'ouvrir l'accès à d'éventuels réseaux sociaux par la suite.

- Flux RSS

Le Flux RSS concernera les mises à jour régulières notamment la rubrique fêtes et manifestations.

- Ajout de médias

L'Association Tourisme en Conflent disposera de visuels et vidéos pouvant être utilisés sur son site internet. Le prestataire considérera l'intégration de ces médias. L'exploitation des réseaux Youtube et Dailymotion pourra être envisagée.

- Diaporama légendé

Le développement intégrera un diaporama légendé sur la *homepage* afin de valoriser les thématiques du territoire. La légende fera office de lien interne vers des rubriques du site internet.

- Liens externes

Une page du site comprendra une liste des sites internet partenaires.

- Météo

Le prestataire intégrera un widget météo permettant une visibilité du temps de manière globale et en temps réel. La page météo devra être visible tout au long de la navigation.

- Agenda des manifestations

Une page du site sera dédiée aux manifestations de l'ensemble du territoire et intégrera un moteur de tri par date, type de manifestation et avec géolocalisation.

L'intégration des manifestations sera issue de la base de données Tourinsoft De l'ADT 66 et les contenus pourront être intégrés par les membres de l'Association Tourisme en Conflent.

Le module de gestion des manifestations devra supprimer / archiver automatiquement la manifestation à date échue.

Le prestataire devra développer une solution pour mettre en valeur les événements phares du territoire et qui pourra être gérée en toute autonomie.

- Centrale de disponibilités

Le prestataire intégrera un module de disponibilités qui devra être simple d'utilisation et dont la mise à jour sera assurée par les socio-professionnels. L'utilisation de cette fonctionnalité à partir de la base de données Tourinsoft de l'ADT 66 pourra être envisagée.

- Extranet pour les socio-professionnels

L'Association Tourisme en Conflent souhaite permettre l'accès au Back Office aux socio-professionnels du territoire pour la mise à jour de la centrale de disponibilités uniquement.

Le prestataire devra prévoir un accès via login et mot de passe. L'utilisation de cette fonctionnalité à partir de la base de données Tourinsoft de l'ADT 66 pourra être envisagée.

- Carnet de voyage

L'internaute aura la possibilité de sélectionner des pages afin qu'elles soient visibles dans une rubrique « Carnet de voyage ».

La rubrique « carnet de voyage » pourra être imprimée avec les informations complètes et modulables. Le prestataire devra prévoir un accès permanent, quel que soit la page.

- Cartographie

Le prestataire intégrera une carte de situation qui permettra de localiser facilement le territoire, elle sera visible tout au long de la navigation.

La carte sera un accès rapide vers la page « Comment venir ? » et elle pourra contenir un module de calcul d'itinéraires.

- Carte interactive

Le prestataire intégrera une carte interactive permettant de géo localiser les points d'intérêts en fonction de thématiques spécifiques (hébergements, restauration, patrimoine, manifestation,...).

- Moteur de recherche interne

Le prestataire intégrera une barre de recherche, visible tout au long de la navigation, permettant un accès rapide et catégorisé aux informations. L'internaute pourra effectuer une recherche par un texte libre.

Le prestataire fournira une solution simple et surtout économique à ce niveau.

- Des onglets d'accès direct

Les onglets permettront d'accéder aux rubriques principales en un clic et seront visibles tout au long de la navigation.

Ils seront représentés par de grands symboles graphiques titrés du nom de la rubrique.

- Bouton raccourcis permettant à l'internaute l'impression de page, des enregistrements de page au format PDF, l'envoi d'une page du site à un tiers par e-mail ou le partage d'une page sur les réseaux sociaux.
- Agrandissement des caractères.
- Possibilité de réécriture des adresses URL en nommant les pages.
- Possibilité de création de formulaires avec choix de champs en totale autonomie.

Le site internet de l'Association Tourisme en Conflent sera géré par plusieurs utilisateurs et des droits d'accès différents devront être envisagés.

- Fonctionnalités optionnelles
 - Newsletter

La newsletter (édition des contenus, e-mailing, abonnement / désabonnement) sera gérée sur le site internet.

Le prestataire devra intégrer les formulaires, prévoir le stockage des lettres au format HTML dans le site pour un accès aux archives et proposer un outil d'e-mailing pour l'envoi des newsletters et la gestion des abonnements / désabonnements. Le système devra être paramétrable, de manière à supprimer les adresses erronées, non fonctionnelles et les doublons.

Il devra également proposer un gabarit de page HTML correspondant à la charte du site.

Les internautes devront avoir la possibilité de s'inscrire depuis le site et de se désinscrire depuis la newsletter, sans nécessiter une manipulation particulière du webmaster.

Une newsletter pro pourra être envisagée, le prestataire doit donc en tenir compte. L'Association devra pouvoir administrer facilement cette dernière et créer des groupes de contacts pour un envoi personnalisé des informations.

- Commentaires, avis clients

Le retour d'expérience des touristes devra être possible dans certaines rubriques du site internet : hébergements, restauration, activités et loisirs.

L'Association Tourisme en Conflent souhaite pouvoir modérer les avis / commentaires avant leur publication.

- Recherche multicritères

Le prestataire devra intégrer un module de recherches multicritères pour les rubriques du type hébergements, restauration, activités et loisirs ou encore les manifestations. Des critères comme la période, le prix ou la catégorie seront pris en compte.

- Entrée par types de clientèle

L'Association Tourisme en Conflent réfléchit à une entrée par type de clientèle.

Le prestataire devra proposer une solution et la chiffrer afin d'envisager son intégration.

- Photothèque à intégrer dans les parties Pro et Presse avec accès sécurisé pour le téléchargement et suivi statistique de téléchargement.
- Bannières

Selon le prix, l'Association Tourisme en Conflent envisagera la mise en place de bannières qui soient facilement modifiables afin de les commercialiser. Le prestataire devra détailler le coût de ce développement.

4.3- Syndication

Les données dynamiques affichées sur le site internet seront issues d'une base de données existante commune aux Offices de Tourisme des Pyrénées-Orientales, Tourinsoft de l'ADT 66.

Cette base de données entièrement accessible en ligne, permet de gérer l'ensemble des données susceptibles de décrire tout type d'offre touristique et de loisirs (hébergements, restauration, activités sportives, animations, commerces,...).

Le prestataire retenu devra travailler à une parfaite intégration de ces informations issues de la base de données Tourinsoft de l'ADT 66, utilisée par plusieurs les OT/SI du territoire. Ainsi, la syndication concernera une partie des flux de toutes les bases de données.

Ainsi, il sera nécessaire que l'Association Tourisme en Conflent puisse administrer depuis la base de données une partie du contenu.

Les rubriques suivantes seront intégrées :

- | | |
|-------------------------------|--------------------------------------|
| - HLL | - Village de vacances |
| - Aire de camping-car | - Fêtes et manifestations |
| - Chambres et maisons d'hôtes | - Restaurants |
| - Locations saisonnières | - Activités sportives et de loisirs |
| - Gîtes de groupe | - Equipements sportifs et de loisirs |
| - Résidences | - Commerces |
| | - Dégustation |

L'Association Tourisme en Conflent se réserve le droit de modifier cette liste en fonction de l'arborescence.

Le prestataire devra donc mettre en place la syndication pour ces éléments dans le futur site internet tout en s'assurant des possibilités techniques auprès de l'ADT 66.

Les fiches d'informations descriptives devront pouvoir être localisables, géoréférencées et sélectionnées par l'internaute afin qu'il se constitue son « Carnet de voyage ».

Il sera demandé au prestataire de récupérer les flux xml, tous les soirs à une heure définie.

4.4- Architecture et arborescence du site Internet

Le prestataire devra être force de proposition en matière d'architecture et d'organisation de l'arborescence.

Le site internet de l'Association Tourisme en Conflent devra être conçu comme un outil promotionnel mais aussi comme le futur site de l'Office Intercommunal qui pourrait être mis en place prochainement. Ainsi, il devra permettre la mutualisation des informations et s'inscrire dans la durée.

Néanmoins, le prestataire devra suivre les préconisations suivantes :

- Le *header* de la totalité des pages devra contenir un logo faisant office de raccourci vers la page d'accueil, l'accès aux versions étrangères, au carnet de voyage, un moteur de recherche interne,

- Le *footer* de la totalité des pages devra contenir un accès vers les informations pratiques (contact et comment venir), au plan du site, aux mentions légales,
- Sur l'ensemble des pages devra figurer : la possibilité de choisir la taille du texte, d'imprimer, le partage vers les réseaux sociaux ou par mail, l'accès aux réseaux sociaux de l'Association Tourisme en Conflent, l'accès vers des rubriques phares (hébergements, agenda, restauration,...), la météo, l'inscription à la Newsletter et la demande de documentation,
- La *homepage* devra séduire le touriste avec des visuels de qualité et des informations clés. Cette page est primordiale car c'est la clé d'entrée sur notre territoire, elle devra être attractive et séduisante.

L'arborescence du site internet ne devra pas être figée et pourra être modifiée à tout moment en fonction des besoins, des événements ou des orientations données par le maître d'ouvrage.

4.5- Ergonomie

Le prestataire devra fournir à l'utilisateur un site clair, facile à utiliser et intuitif. La navigation d'une page à l'autre devra être facilitée. Il devra privilégier des temps de téléchargement minimaux et rendre le portail accessible aux navigateurs et OS du marché.

4.6- Gestion des E-mails

Le développement intégrera une mise à disposition d'adresses e-mails (5 minimum) correspondants au nom de domaine avec un accès à la gestion de celle-ci.

V. Contenu et animation éditoriale

5.1- Animation et gestion du contenu

Le prestataire devra proposer un site fiable et simple d'utilisation, libre de droit, pour un maximum d'autonomie dans la gestion du futur site.

Il faut que les personnes référentes au sein de l'Association Tourisme en Conflent puissent être formées à l'outil de gestion du site. Elles devront avoir, notamment :

- Les droits d'administration,
- La possibilité de créer ou supprimer des rubriques et articles,
- Le pouvoir d'intervenir sur la charte graphique et l'aspect général du site si besoin est,
- La possibilité de créer des liens hypertextes vers d'autres pages du site, vers des sites extérieurs ou d'intégrer des fichiers,
- La possibilité d'archiver les articles, différer la mise en ligne, mettre en ligne automatiquement,
- La possibilité de mettre en ligne des images et vidéos,
- Un outil de prévisualisation instantanée avant de valider la mise en page définitive,
- La possibilité de générer et modifier les mots de passes qui donneront accès à l'administration du site,
- Un outil de gestion des membres autorisés à accéder à l'administration.

Au niveau de l'administration du site, différents niveaux de sécurité sont demandés :

- Administrateurs généraux du site : ils devront être autorisés à saisir, modifier ou supprimer les informations nécessaires pour l'animation d'une rubrique, modifier l'architecture du site. Ils valideront les informations saisies via l'extérieur et seront avertis par e-mail. Ils pourront créer de nouveaux profils d'administration et attribuer un niveau de sécurité,
- Administrateurs secondaires : ils seront autorisés à saisir, modifier et supprimer des informations liées à des rubriques spécifiques sous validation des administrateurs du site,
- Administrateurs particuliers : Ils seront autorisés à saisir et modifier les informations correspondantes à leur fiche (disponibilités) sous contrôle des administrateurs du site. Ce niveau devra présenter une interface simplifiée.

Ainsi, plusieurs utilisateurs pourront gérer en commun le contenu du site internet de l'Association Tourisme en Conflent.

De façon générale, il faudra réduire au maximum les éléments du site sur lesquels il ne sera pas possible d'avoir la main en interne.

Enfin, le prestataire devra clairement préciser d'une part tout ce que peut prendre en charge, l'Association Tourisme en Conflent dans le cadre des mises à jour et actualisations et d'autres part tout ce qui nécessitera une intervention de sa part. Dans ce dernier cas, il devra également préciser si ces interventions donneront lieu à une facturation.

5.2- Type de contenus et rythme de mise à jour

Les données du site seront les suivantes :

- Textes,
- Images : formats standards,
- Vidéos : formats standards pouvant provenir de Youtube ou Dailymotion,
- Bordereaux Tourinsoft.

Contenus optionnels ou envisagés par la suite :

- Intégration de circuits GPS,
- Intégration de formats audio.

Les informations proviendront de la base de données Tourinsoft de l'ADT 66 et des membres de l'Association Tourisme en Conflent.

5.3- Le contenu

La rédaction des textes du site internet sera prise en charge par l'Association Tourisme en Conflent et vous sera transmise au format Word « .doc ». Le nombre total de pages est à estimer en fonction de l'arborescence.

Les photos vous seront transmises au format JPEG.

5.4- Développement des pages traduites

Le site internet sera traduit en deux langues :

- Catalan,
- Anglais.

La prestation de traduction sera réalisée par l'Association Tourisme en Conflent.

Selon la solution choisie par l'Association Tourisme en Conflent, à savoir un site dédié ou une traduction intégrée au site en français, l'arborescence des versions étrangères sera simplifiée par rapport à la version initiale et le prestataire devra donc créer ces pages, elles seront approvisionnées en contenu par la suite.

VI. Aspects visuels et navigation

6.1- Interface et charte graphique

Actuellement, l'Association Tourisme en Conflent possède une charte graphique. Pour plus de clarté et d'homogénéité, une harmonisation avec la charte graphique existante sera nécessaire.

La création d'une nouvelle charte graphique spécifique pour le site internet sera indispensable. Elle devra être en cohérence avec la signature graphique et les couleurs du logo de l'Association. Le prestataire devra faire des propositions d'une charte graphique moderne et cohérente avec l'existant.

Les éléments graphiques utilisés ne devront pas être trop lourds afin de s'afficher rapidement et sur tous types de navigateur internet et appareils mobiles.

6.2- La navigation

Le développement intégrera les données suivantes :

- Présence d'un fil d'Ariane en lien HTML texte,
- Trois clics maximum pour accéder à l'information recherchée,
- Un accès rapide aux informations,
- Afficher un lien vers la *homepage* sur toutes les pages,
- La présence d'un plan du site ne sera pas négligée,

Le prestataire veillera particulièrement à l'ergonomie du site.

Le prestataire devra utiliser une technologie pérenne, actuelle et suffisamment répandue pour faciliter les évolutions du site.

6.3- Compatibilité

Le prestataire veillera à ce que le site soit compatible avec l'ensemble des navigateurs et OS du marché mais aussi avec les différentes résolutions d'écran.

L'accès au site ne devra pas nécessiter de plugins additionnels hormis les *players multimédia* standards (Adobe Flash Player) et Acrobat Reader.

6.4- Accessibilité

Le site devra être conforme aux normes d'accessibilité du W3C.

Un effort sera fait sur l'ensemble des handicaps.

6.5- Les sites références

<http://www.cc-aglyfenouilledes.fr/>

<http://www.saintguilhem-valleeherault.fr/>

<http://www.aspres-thuir.com/>

<http://www.ardeche-guide.com/>

<http://www.hyeres-tourisme.com/>

<http://www.tourisme-tarnetgaronne.fr/>

<http://www.lesangles.com/fr?v=winter>

<http://chartreuse-tourisme.com/>

VII. Nom de domaine et référencement

7.1- Nom de domaine

L'Association Tourisme en Conflent ne possède pas de nom de domaine, il faudra donc mettre les noms de domaine suivant en lien avec le site internet :

- tourisme-enconflent.fr
- tourisme-enconflent.com
- tourisme-enconflent.en
- tourisme-enconflent.cat
- tourisme-conflent.fr
- tourisme-conflent.com
- tourisme-conflent.en
- tourisme-conflent.cat

Le prestataire indiquera le montant de la redevance annuelle pour chaque nom de domaine.

Les noms de domaine seront déposés au nom de l'Association Tourisme en Conflent qui en sera propriétaire.

7.2- Référencement

En plus du référencement naturel généré par une bonne pratique dans le développement des contenus du site, le référencement sera optimisé de manière à positionner correctement le site internet dans les principaux moteurs de recherche.

Le prestataire retenu optimisera les codes de développement et nous conseillera sur les mots clés à valoriser, sur la technique de rédaction, sur le suivi du référencement. Autrement dit, le prestataire retenu prendra en charge le référencement induit par la mise en ligne et les membres de l'Association Tourisme en Conflent prendront en charge la suite du référencement ainsi que le suivi.

Cette prestation comprendra :

- Optimisation du code : le prestataire devra prévoir à minima qu'à travers le code HTML des pages le code soit « SEO friendly »,
- Optimisation des URL et réécriture des adresses si besoin,
- Indications des dispositions prises pour faciliter la gestion des mots clés par le client,
- Un rapport de positionnement du site dans les principaux moteurs,
- L'activation d'un compte Google Analytics,
- La proposition d'une liste d'expressions et de mots,
- L'inscription du site dans les principaux annuaires et moteurs de recherche.

Le prestataire devra veiller tout particulièrement au nommage des pages, des photos et des éléments graphiques, l'optimisation des URL. Il bannira les pop-up.

Le prestataire intégrera une procédure de référencement des données syndiquées issues de la base de données Tourinsoft de l'ADT 66.

De plus, il sera demandé au prestataire de laisser un accès à la partie référencement du site pour que les membres de l'Association Tourisme en Conflent puissent la mettre à jour régulièrement.

VIII. Statistiques

A minima la solution proposée devra intégrer :

- Nombre d'accès visiteurs uniques,
- Mots clés tapés par les internautes,
- Moteurs et annuaires de provenance,
- Nombre de visites,
- Pages visitées,
- Provenance géographique des internautes,
- Jours et tranches horaires de visites,
- Types de navigateurs utilisés,
- Types de périphériques utilisés,
- Nombre de téléchargement des PDF, etc.

L'Association Tourisme en Conflent souhaite que soit intégré dans la création du site un outil de statistique aussi complet que possible (type Google Analytics).

Le prestataire devra préciser si l'Association Tourisme en Conflent doit prévoir un coût d'acquisition ou d'abonnement pour la solution envisagée.

IX. Hébergement du site

Le prestataire proposera un hébergement qui assurera une bonne visibilité du site. Il devra mentionner, avant toute décision, le nom de l'hébergeur qu'il suggère. Il devra disposer des garanties sérieuses en matière de sécurité des données hébergées. De plus, les données devront être sauvegardées toutes les nuits. Le site internet de l'Association Tourisme en Conflent ne devra comporter aucun message publicitaire.

Le coût annuel de l'hébergement devra inclure :

- L'hébergement,
- Suivi du site,
- Analyses et évolutions.

Le prestataire devra définir un délai maximum de remise en service du serveur et proposer une solution en cas de dépannage pour garantir la continuité du service.

X. Maintenance du site

Le prestataire devra inclure une proposition tarifaire de maintenance du site. Le contrat débutera à partir du jour de la signature du procès-verbal de réception.

Ce contrat de maintenance devra prévoir au moins :

- La maintenance préventive et corrective : hotline,
- La surveillance du fonctionnement des systèmes (alertes en cas de défaillance),
- La mise en place de correctifs en cas de bug : intervention sous 24 h maximum en cas de dysfonctionnement bloquant (site inaccessible) et rétablissement maximum dans les 72 h pour un dysfonctionnement non bloquant,
- L'installation des mises à jour de sécurité,
- Le suivi des sauvegardes,
- La maintenance évolutive : mises à jour fonctionnelles (pour les fonctionnalités développées),
- La modification du code HTML de certains contenus non administrables,
- La maintenance du serveur de mail et création d'adresses.

Le prestataire décrira précisément les coûts, délais et moyens d'interventions.

XI. Modalités de livraison du site

11.1- Éléments supplémentaires à fournir en même temps que le rendu du site

- Arborescence détaillée du site,
- Architecture de développement : le prestataire indiquera le type de langages utilisés pour le développement. Les propositions *full flash* ne seront pas retenues,
- Fichiers informatiques sources,
- Notice descriptive du site et son fonctionnement,
- Versions des navigateurs compatibles,
- Preuves de déclarations effectuées,
- Identifiants et mots de passe d'accès au serveur pour l'administration du site,

Tous les documents fournis devront être libres de droit et ce fait devra être notifié contractuellement.

11.2- Déclaration à la CNIL

Le projet comportant une saisie et une collecte de données nominatives, une déclaration à la CNIL est indispensable.

Le prestataire s'engagera à accompagner le maître d'ouvrage dans la démarche de déclaration auprès de la CNIL.

11.3- Réception du site internet : garantie et livraison des sources

Durant la réalisation du projet, le candidat retenu mettra à disposition une version du site sur une plateforme de test pour effectuer la recette fonctionnelle globale du site et apporter les corrections nécessaires.

Le projet devra faire l'objet d'une procédure de test et de recette dans son ensemble.

Le titulaire, en collaboration avec l'équipe projet définira la procédure et mettra en place les moyens nécessaires.

Une fois la recette globale du site prononcée, un procès-verbal de recette sera cosigné par le prestataire et le Maître d'ouvrage. Il fera suite à la vérification de l'ensemble des contenus et des fonctionnalités du site internet mis en parallèle avec le cahier des charges.

Le prestataire prendra en charge le transfert de cette version sur la plateforme d'exploitation pour permettre la mise en ligne du contenu.

En fin de projet, le prestataire devra fournir une note contenant les informations de gestion du site : code d'accès, FTP, autres informations complémentaires.

Les éléments livrés (site, charte graphique, outils, ...) devront faire l'objet d'une garantie de six mois à un an. Les interventions devront être faites sous 24 heures pour tout dysfonctionnement bloquant et sous 72h pour un dysfonctionnement non bloquant.

L'ensemble des droits d'exploitation de toutes les créations réalisées dans la cadre de ce projet appartiendront à l'Association Tourisme en Conflent pour tout usage papier ou internet, ceci sans limitation de durée et en tout pays.

Au terme de la réalisation du projet, le prestataire garantira la cession des droits de création graphique et fournira tous les fichiers et codes sources.

11.4- Recette en service régulier

Des réunions entre le Maître d'ouvrage et le prestataire seront à prévoir pour toute la durée de vie du site internet. Une première réunion sera organisée environ trois mois après la réception du site pour corriger les défauts qui pourraient apparaître dans les premiers mois d'utilisation du site. Par la suite, ces réunions pourraient être plus espacées et n'être convoquées qu'en cas de besoin.

Le contrat de maintenance démarrera au jour de la signature du procès-verbal de réception.

11.5- Mise en ligne définitive

La mise en ligne définitive aura lieu après la phase de test et la réalisation des dernières corrections éventuelles.

Le transfert sur le serveur sera effectué par le prestataire qui s'assurera que ce dernier soit correctement configuré pour répondre à toutes les fonctionnalités présentées dans ce cahier des charges.

11.6- Frais de déplacement et réunions

Toute réunion de travail doit faire l'objet d'un ordre du jour afin d'optimiser la rencontre. Le prestataire s'engage à remettre au maître d'ouvrage un compte rendu après chaque réunion de travail, envoyé par mail.

Le prestataire indiquera clairement, s'ils existent, le coût des frais de déplacement ainsi que le nombre de réunions qu'il prévoit pour ce projet.

11.7- Formation du personnel

Le prestataire assurera la formation de l'équipe en charge du site afin qu'elle soit en mesure de mettre en ligne l'ensemble du contenu et d'utiliser toutes les fonctionnalités retenues dans ce cahier des charges. Le prestataire précisera le temps nécessaire pour cette formation qui se déroulera dans les locaux du maître d'ouvrage, ou tout autre lieu choisi par ce dernier.

A l'issue de cette formation, le prestataire apportera une assistance téléphonique à cette équipe, durant les heures ouvrables, pendant une période qu'il devra préciser dans son contrat de maintenance.

11.8- Propriété des travaux

L'ensemble des documents et travaux seront propriété unique et exclusive de l'Association Tourisme en Conflent, libre de droit de reproduction, de diffusion, etc... sans contrepartie financière. A la signature de la commande, le prestataire proposera un contrat de cession relatif à ses prestations. Par ailleurs, les informations produites dans le cadre de ce travail ne pourront pas être communiquées par le prestataire sauf autorisation expresse des commanditaires.

XII. Organisation de la consultation

12.1 Eléments de réponse à adresser avant le 30 juin

Un dossier papier devra être envoyé à l'Association Tourisme en Conflent avant le lundi 30 juin à l'adresse suivante :

ASSOCIATION TOURISME EN CONFLENT
A L'ATTENTION DE MADAME LA DIRECTRICE
10, PLACE DE LA REPUBLIQUE
66500 PRADES

Le prestataire construira sa réponse en présentant :

L'offre technique dissociant :

- a. Création, développement et intégration des données
- b. Référencement et techniques d'optimisation
- c. Formation
- d. Frais connexes à l'hébergement
- e. Frais connexes à la maintenance et au fonctionnement du site
- f. Les compléments et autres prestations jugés utiles par le prestataire

La présentation de sa structure et des ressources affectées au projet avec l'identification d'un interlocuteur chef de projet. Présentation des ressources humaines et financières de l'entreprise.

Les références similaires.

Le détail financier comprenant les conditions de maintenance annuelle passé le délai de six mois à un an de garantie après la mise en ligne.

Le planning détaillé des travaux et le mode d'organisation proposé, les conditions de test et de recette des développements effectués.

Le délai de validité de l'offre sera de trois mois à compter de la date de signature du contrat.

12.2- Le candidat doit adresser sa proposition à Mme la directrice de l'Association Tourisme en Conflent

Les dossiers de candidatures devront obligatoirement comporter :

- La proposition détaillée comprenant la méthodologie de conduite de projet ainsi qu'un argumentaire sur les choix techniques retenus,
- Un planning prévisionnel global et détaillé pour chacune des étapes du projet,
- Un devis comprenant : le nombre de jours de travail prévus, le détail des jours pour chacune des étapes, le prix en euros TTC,
- Une présentation de l'entreprise, de ses références, de l'équipe projet qui accompagnera l'Association Tourisme en Conflent (dans le cas d'une sous-traitance, une présentation sera également exigée),
- Le numéro SIRET,
- La TVA interne et intercommunautaire,
- L'extrait Kbis de moins de huit jours,
- Le certificat de régularité sociale et fiscale,
- Le présent cahier des charges paraphé, daté et signé pour la société avec la mention « lu et approuvé ».

12.3- Calendrier

Réception des dossiers papiers au plus tard le lundi 30 juin.

Une audition sera organisée courant juillet afin de finaliser la sélection. Chaque candidat disposera de 1h pour présenter son offre, exposer sa solution et faire une présentation de l'outil CMS avec une mise en situation.

L'Association Tourisme en Conflent contactera les prestataires retenus ultérieurement pour leur transmettre les jours, horaires de passage ainsi que le lieu.

La mise en ligne du site internet devra se faire fin novembre 2014.

Le planning détaillé devra faire l'objet d'un accord commun entre l'Association Tourisme en Conflent et le prestataire.

12.4- Critères de notation

- Qualité de l'approbation du projet par le prestataire (originalité / innovation dans les préconisations...)

Adéquation des réponses du prestataire par rapport aux objectifs, obligations et attentes décrits dans le cahier des charges (conformité des réponses techniques, respect du calendrier...).

Références avérées dans la réalisation d'un site internet.

Références des intervenants qui suivront le projet.

Solidité et nombre d'années d'expérience du prestataire.

Méthodologie de conduite de projet

➤ Coûts des honoraires.

Pour tous renseignements merci de vous adresser à Mme Régine BOUTONNET, directrice de l'Association Tourisme en Conflent, ou à Mme Alexandra BENJAMIN, Chargée de mission Tourisme et ANT.

Association Tourisme en Conflent

10, Place de la République

66500 PRADES

Tél : 04 68 05 41 02

Mail : tourismeenconflent@gmail.com

