

**Cahier des Clauses Techniques et Administratives Particulières (CCP)**

**Conception et mise en service d’une plateforme numérique de valorisation de la ligne du Train Jaune**

**Préambule**

**Désenclaver les territoires de montagne**

Construite au début du siècle dernier, la ligne ferroviaire du Train Jaune a joué un **rôle majeur dans le désenclavement des montagnes catalanes** en facilitant leur connexion aux espaces de la vallée et à l’ensemble du territoire français. Véritable outil de service public et de développement territorial, elle a facilité le quotidien des populations en accélérant la croissance économique et en offrant un service de transport public performant et efficace.

Avec l’évolution des modes de vie et de transport, la ligne du Train Jaune a perdu son rôle de premier plan dans les dernières décennies du siècle dernier. D’une part, les usages se sont davantage tournés vers le transport routier à travers les véhicules individuels ou collectifs ; d’autre part, les itinéraires parcourus par le Train ont vu leur fréquentation diminuer en raison des mutations économiques et sociales qui ont modifié la répartition de la population et des activités sur le territoire.

**Préserver un patrimoine et lui redonner un sens**

Après des années d’incertitude quant au maintien de l’exploitation de la ligne de chemin de fer, **la mobilisation locale a permis d’affirmer la volonté pour le territoire de pérenniser le Train Jaune**. Deux raisons principales en sont à l’origine :

* + Le souhait de **préserver et de mettre en valeur un patrimoine local** fort, à la fois matériel et immatériel
	+ L’ambition de **redonner au train une place plus centrale dans le développement territoria**l, notamment à travers la promotion touristique

**Accroître l’usage du Train Jaune en renforçant son attractivité**

**Pour garantir la pérennité de la ligne**, il est nécessaire de pouvoir **affirmer son intérêt et son rôle structurant pour le territoire**. Cela signifie démontrer la réalité de son utilité pour les habitants : en tant que service de transport efficace, mais aussi en tant qu’outil capable de générer des retombées économiques positives.

L’enjeu est donc bien de **développer les usages de la ligne** du Train Jaune, à la fois **par les résidents**, pour qu’ils retrouvent la pratique de ce service public, **et par les non-résidents**, pour qu’ils contribuent au développement économique.

Le développement des usages doit ainsi passer par un **renforcement de l’attractivité du Train** auprès des résidents comme des non-résidents. Découvrir ou redécouvrir la ligne fera partie des objectifs prioritaires de la plateforme numérique. Ainsi, l’enjeu est également de donner l’envie et l’idée aux résidents d’emprunter le Train Jaune pour vivre leur territoire autrement.

**Irriguer et développer le territoire à travers la promotion du Train Jaune**

Renforcer l’attractivité du Train a pour **objectif ultime le développement du territoire**, affirmé notamment dans cette mission de service public. Cette mission peut être servie à la fois par la préservation de la ligne, l’amélioration de son exploitation et de son accessibilité, mais aussi par le renforcement de la promotion et de l’activité touristique.

**Table des matières**

[1. Présentation générale du marché 6](#_Toc48829275)

[**1.1.** **Objet du marché** 6](#_Toc48829276)

[**1.2.** **Prestations attendues** 6](#_Toc48829277)

[**1.3.** **Porteur du projet** 6](#_Toc48829278)

[**1.4.** **Objectifs** 7](#_Toc48829279)

[**1.5.** **Comité de pilotage** 7](#_Toc48829280)

[**1.6.** **Groupe de travail.** 8](#_Toc48829281)

[**1.7.** **Méthodologie de suivi** 9](#_Toc48829282)

[**1.8.** **Modalités de sélection du prestataire** 9](#_Toc48829283)

[2. Qualification des besoins et des prestations à réaliser 9](#_Toc48829284)

[**2.1.** **Charte graphique** 9](#_Toc48829285)

[**2.2.** **Responsive Web design.** 11](#_Toc48829286)

[**2.4.** **Contenus** 12](#_Toc48829287)

[**2.5.** **Modules complémentaires.** 12](#_Toc48829288)

[**2.6.** **Contraintes techniques** 13](#_Toc48829289)

[**2.7.** **Charte éditoriale** 13](#_Toc48829290)

[**2.8.** **Hébergement, nom de domaine et services associés** 13](#_Toc48829291)

[**2.9.** **Arborescence** 14](#_Toc48829292)

[**2.10.** **Installation de la solution technique, intégration de la charte graphique et ergonomique, et soutien à la constitution du socle initial de contenus.** 15](#_Toc48829293)

[**2.11.** **Version étrangère** 15](#_Toc48829294)

[**2.12.** **Intégration de contenus tiers.** 15](#_Toc48829295)

[**2.13.** **Syndication avec la base de données de l’ADT.** 16](#_Toc48829296)

[**2.14.** **Exigences et contraintes techniques et juridiques.** 17](#_Toc48829297)

[*2.14.1.* *Choix du gestionnaire de contenu (CMS)* 17](#_Toc48829298)

[*2.14.2.* *Mesures techniques pour améliorer le référencement par les moteurs de recherche.* 17](#_Toc48829299)

[*2.14.3.* *Garantie.* 17](#_Toc48829300)

[*2.14.4.* *Respect des standards du web.* 18](#_Toc48829301)

[*2.14.5.* *Conformité avec les normes françaises en matière d’accessibilité.* 18](#_Toc48829302)

[*2.14.6.* *Respect des obligations légales d’information et de déclaration, RGPD.* 19](#_Toc48829303)

[*2.14.7.* *Propriété et portabilité des contenus* 19](#_Toc48829304)

[3. Fonctionnalités attendues 20](#_Toc48829305)

[**2.1. Gestion et administration du site** 20](#_Toc48829306)

[**3.2. Organisation, édition de contenus et gestion de l’arborescence** 20](#_Toc48829307)

[**3.3. Gestion des actualités et d’agenda** 22](#_Toc48829308)

[**3.4. Gestion de lettres d’information** 22](#_Toc48829309)

[**3.5. Moteur de recherche** 23](#_Toc48829310)

[**3.6. Outil statistique de mesure d’audience** 23](#_Toc48829311)

[4. Prestations complémentaires 24](#_Toc48829312)

[**4.2.** **Formations** 24](#_Toc48829313)

[**4.4.** **Référencement** 25](#_Toc48829314)

[5. Etapes de réalisation 27](#_Toc48829315)

[**5.1.** **Phase de spécifications** 27](#_Toc48829316)

[**5.2.** **Phase de déploiement sur environnement de recette** 27](#_Toc48829317)

[**5.3.** **Phase de formation et de transfert de compétences.** 28](#_Toc48829318)

[**5.4. Phase de déploiement sur environnement de production** 28](#_Toc48829319)

[**5.5.** **Outils de travail en réseau.** 28](#_Toc48829320)

[6. Clauses administratives particulières. 29](#_Toc48829321)

[**6.2.** **Secret professionnel et obligation de discrétion, résiliation.** 29](#_Toc48829322)

[**6.3.** **Clause résolutoire.** 29](#_Toc48829323)

[**6.4.** **Enveloppe financière.** 29](#_Toc48829324)

[**6.5.** **Contenu des prix.** 30](#_Toc48829325)

[**6.6.** **Pénalités de retard.** 30](#_Toc48829326)

[7. Analyse des offres. 30](#_Toc48829327)

[**7.1.** **Eléments à fournir pour la sélection du prestataire** 30](#_Toc48829328)

[**7.2.** **Critères d’attribution.** 31](#_Toc48829329)

# Présentation générale du marché

## **Objet du marché**

La commande porte sur la réalisation d’un site internet de valorisation touristique dédié à la ligne du Train Jaune.

La réalisation se déroulera selon un calendrier précis défini dans le cahier des charges et prévoyant une mise en ligne progressive des fonctionnalités. Cette mise en ligne progressive implique que, sur la base d’une même maquette, plusieurs versions successives soient à déployer.

## **Prestations attendues**

Le candidat devra se préparer à intervenir sur l’ensemble des missions ci-dessous :

* Développement du site à partir du présent cahier des charges, des documents remis par la maitrise d’ouvrage et de l’ensemble des échanges au cours de la phase d’allers-retours.
* Charte graphique et design du site.
* Gestion de l’hébergement du site ainsi que de l’infogérance en lien direct avec le site.
* Maintenance et mise à jour, tant correctives qu’évolutives.
* Formation à la gestion du site.
* Travailler au développement du référencement naturel du site internet.
* NB : la production de contenu sera prise en charge par la maitrise d’ouvrage, de même que les traductions, et ne font pas partie des prestations attendues.

## **Porteur du projet**

Le pilote du projet est le Parc naturel régional des Pyrénées-catalanes.

Le PNR des Pyrénées catalanes est géré par un Syndicat mixte qui mène les missions suivantes :

* Protéger les paysages et les patrimoines.
* Contribuer à l’aménagement du territoire.
* Contribuer au développement et à la qualité de la vie.
* Contribuer à l’accueil, l’éducation et l’information des publics.
* Réaliser des actions expérimentales ou exemplaires et de contribuer à des programmes de recherche.

Ce projet étant avant tout le fruit d’une initiative portée par tout un territoire et d’une véritable demande locale, la coordination de ce projet sera assurée par tous les acteurs concernés par la mise en tourisme de la ligne du Train Jaune :

* Les 3 communautés de communes du territoire du Parc : la communauté de communes Pyrénées-catalanes, la communauté de communes Conflent-Canigou et la communauté de communes Pyrénées-cerdagne.
* Les 3 offices de tourismes intercommunaux : Conflent- Canigó, Pyrénées-catalanes et Pyrénées-Cerdagne.
* La Région Occitanie/ Pyrénées – Méditerranée.
* Le Département des Pyrénées-Orientales.
* La SNCF.
* L’établissement Train Jaune.

## **Objectifs**

* **Structurer la mobilisation collective et le développement de l’offre**

La démarche de renforcement de l’attractivité du Train Jaune prend plusieurs formes : aménagement des espaces de transit et d’accueil, développement d’une offre touristique autour du territoire, élaboration d’un système de réservation en ligne, amélioration des conditions de transport… La mise en place d’un dispositif de valorisation numérique novateur et centralisé fait partie des multiples volets de l’action. Cette mise en place a pour objectif de contribuer à la valorisation de la ligne en structurant la dynamique collective autour d’un projet commun et fédérateur, permettant à la fois de mobiliser les acteurs impliqués et d’organiser le développement de l’offre.

* **Améliorer l’impact de la communication en la centralisant et en lui affectant des moyens dédiés**

Aujourd’hui, la ligne du Train Jaune fait déjà l’objet d’une promotion off line et on line, en tant que produit touristique phare pour le territoire. L’objectif du futur site internet ne sera donc pas tant de rendre visible la ligne mais de valoriser la communication déjà mise en place et en renforcer l’impact.

**Informer et promouvoir pour redonner sa place centrale au Train Jaune**

L’outil de valorisation numérique a vocation à **participer pleinement au développement de l’usage de la ligne** du Train Jaune, à travers le **renforcement de son attractivité**. Dans cette optique, le futur site internet doit permettre de répondre à deux objectifs principaux :

* + D’une part, la nécessité de **structurer, de clarifier, d’organiser**, pour une meilleure qualité d’information
	+ D’autre part, la volonté de développer en **suscitant l’envie de découverte** et en renforçant le lien émotionnel au Train Jaune

Les deux axes principaux identifiés doivent tous deux contribué à atteindre le **même objectif final** : renforcer l’attractivité du train pour en développer l’usage et **lui redonner sa place d’outil structurant au service du développement du territoire**.

## **Comité de pilotage**

Dans le cadre de la gestion de ce projet, un comité de pilotage sera formé et piloté par le Parc naturel régional des Pyrénées-catalanes.

La mission du comité de pilotage sera de valider l’ensemble des décisions relatives à la direction stratégique du projet prises par le groupe de travail.

Le prestataire retenu dans le cadre de la présente consultation sera invité à accompagner et à participer au comité de pilotage.

*Membres du comité de pilotage :*

* Parc naturel régional des Pyrénées-catalanes.
* Office de tourisme intercommunale Conflent-Canigo.
* Office de tourisme intercommunale Pyrénées-catalanes.
* Office de tourisme intercommunale Pyrénées-Cerdagne.
* Office de tourisme de Font-Romeu.
* Office de tourisme de Bolquère.
* La région Occitanie / Pyrénées-Méditerranée.
* Le département des Pyrénées-Orientales.
* L’agence départementale de développement touristique 66.
* SNCF Mobilités.
* SNCF Réseau.
* L’Etablissement Train Jaune.
* Le comité des usagers du Train Jaune.

## **Groupe de travail.**

Dans le cadre de la gestion de ce projet, un groupe de travail sera formé et piloté par le Parc naturel régional des Pyrénées-catalanes.

La mission du groupe de travail sera de fixer les grandes orientations stratégiques de la plateforme, d’organiser l’animation et l’actualisation de son contenu, de décider de l’évolution des rubriques ect…

La réunion de ce groupe de travail se tiendra, à minima, une fois par mois. Ces réunions pourront être plus fréquentes lors des phases stratégiques de conception et de lancement de la plateforme.

Le prestataire retenu dans le cadre de la présente consultation sera invité à accompagner et à participer au comité de pilotage.

*Membres groupe de travail :*

* Parc naturel régional des Pyrénées-catalanes.
* Office de tourisme intercommunale Conflent-Canigo.
* Office de tourisme intercommunale Pyrénées-catalanes.
* Office de tourisme intercommunale Pyrénées-Cerdagne.
* Office de tourisme de Font-Romeu.
* Office de tourisme de Bolquère.
* La région Occitanie / Pyrénées-Méditerranée.
* Le département des Pyrénées-Orientales.
* L’agence départementale de développement touristique 66.
* SNCF Mobilités.
* SNCF Réseau.
* L’Etablissement Train Jaune.
* Le comité des usagers du Train Jaune.

En fonction des thématiques aux ordres du jour des différentes réunions de travail, le groupe de travail sera invité à réunir ponctuellement certains de ses membres en comités restreints.

## **Méthodologie de suivi**

* Le candidat devra indiquer quelle méthodologie il entend utiliser pour travailler sur le projet, pour en assurer le suivi en lien étroit avec la maîtrise d’ouvrage et quels outils il entend privilégier (échanges téléphoniques, skype, présentation physique, points d’étape, etc.)
* Le candidat devra détailler l’environnement de préproduction qu’il retiendra pour le projet, ainsi que la manière dont il entend y associer la maîtrise d’ouvrage

## **Modalités de sélection du prestataire**

La procédure pourra donner lieu, si nécessaire, à une négociation.

Dans ce cas le Parc, en tant que pilote du projet, négociera avec les trois entreprises ayant obtenu la meilleure note globale sur l’ensemble des critères.

Le PNR se réserve la possibilité de faire un second tour.

Les négociations se feront sous la forme d’une ou de plusieurs rencontres physiques, ou par le biais d’échanges téléphoniques (confirmés par écrit), ou par fax, ou par courriel. Les invitations à négocier se feront par courriel.

# Qualification des besoins et des prestations à réaliser

## **Charte graphique**

La charte graphique est à définir et fait objet du présent cahier des charges. Elle devra être en adéquation des éléments de couleur et de forme renvoyant au Train Jaune.

En lien avec les couleurs et les images renvoyant au Train Jaune, il sera question de recréer complétement une nouvelle charte graphique. Les logos des partenaires devront être conservés pour intégration sur la page d’accueil du site.

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). Les pages des sites doivent pouvoir s’afficher sans contrainte et en exploitant pleinement les résolutions traditionnelles sur tout type d’écran. Les sites seront conçus pour permettre une consultation optimale facilitant la lecture et la navigation sur tous types de terminaux (Responsive Web Design) tels que les smartphones, tablettes...

Le prestataire est chargé de conseiller et de concevoir, en collaboration avec le comité de pilotage, le design (arborescence des sites, organisation des contenus centrée sur l’utilisateur et ses usages, écriture adaptée au web), la ligne graphique (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 portail et de faciliter son intégration au moment de l’installation de la solution technique. Toutes les polices utilisées devront être libres de droits compatibles PC/Mac.

La conception de la charte graphique sera orientée par 2 critères :

**Quels éléments graphiques veut-on mettre en avant sur le site ?**

*Couleurs :*

Jaune et rouge : Train Jaune, région, département.

Vert de manière plus ponctuelle.

*Construction du Train Jaune*

Mise en avant de la prouesse technique de la construction du Train Jaune à l’époque de celle-ci : ouvrages d’arts, rails…

*Climat*

Neige, fort taux d’ensoleillement de la Cerdagne.

*Histoire*

Monument historique en lui-même. Combat engagé au fil des années pour sa construction et pour son maintien.

*Tourisme*

La construction du Train Jaune est à l’origine du développement du tourisme dans les hauts cantons. Elément fort du désenclavement de la montagne catalane.

*Mobilité*

Transport TER, service public

*Développement durable*

Train autonome en énergie alimenté par le barrage des Bouillouses.

**Quel style général veut-on appliquer au site ?**

Il s’agit de se poser la question du type du public à qui on s’adresse et de comment est-ce qu’on souhaite s’adresser à lui.

En 2019, l’étude de faisabilité pour une plateforme numérique de valorisation de la ligne du Train Jaune a soulevé la nécessité d’intégrer à la réflexion globale de conception du site une double vision de la ligne.

En effet, les usagers du Train Jaune peuvent être segmentés en 2 catégories :

* Les touristes en premier lieu, qui effectuent une courte visite du territoire et qui vont être à la recherche d’informations de promotion.
* Mais également les habitants, amoureux du Train Jaune et militants de la ligne pour qui il s’agit bien plus que d’un simple train touristique.

Il est nécessaire par le biais de ce site Train Jaune de s’adresser à l’ensemble des utilisateurs du train.

Tout l’enjeu de la conception de cette charte graphique résidera donc bien dans la recherche de ce juste équilibre entre les utilisateurs réguliers de la ligne et les touristes de passage sur le territoire.

Un bon exemple sur lequel s’appuyer est donné par le site internet du train touristique des gorges de l’Allier (<https://www.train-gorges-allier.com/>)

Ce train présente de grandes similitudes avec le Train Jaune puisqu’il s’agit d’un train touristique jouant également un rôle important dans le soutien à la mobilité locale.

Sur la page d’accueil, bien que celle-ci soit assez visuelle, on peut retrouver plutôt du contenu que des images. Il est facilement compréhensible qu’une véritable vie et communion locale s’organise autour de ce train. Un parallèle évident s’établit avec le cas du Train Jaune.

## **Responsive Web design.**

Pour répondre à la multiplication des types de terminaux d’accès à internet (smartphones, tablettes, etc.) et compte tenu des moments d’utilisation (avant, pendant et après le trajet), le site internet devra être traité en Responsive Web Design, dans un esprit « mobile first ». Cela permettra en effet de proposer une ergonomie et un graphisme de qualité quelle que soit la résolution de l’écran.

* 1. **Design.**

Le design du site doit répondre à trois objectifs : performance maximale d’affichage, utilisation du site sur tous écrans, confort et rapidité de navigation.

Le public-cible étant majoritairement familial et retraité, l’expérience utilisateur doit avant tout rester intuitive.

Le site devra avoir différents niveaux de lecture :

* Une page d’accueil avec peu de texte et des liens vers des pages thématiques « en savoir plus » qui donnent un contenu plus important et plus ciblé
* Des pages thématiques plus détaillées qui pourront donner plus de contenu et renvoyer éventuellement vers des sites complémentaires (sites des offices de tourisme, des communautés de communes, du PNR, etc.)

Le site web doit également rester léger. La navigation se faisant de plus en plus en situation de mobilité, il convient d’obtenir un temps de chargement raisonnable.

## **Contenus**

Différents types de contenus ont vocation à être présentés sur le site internet, permettant de répondre aux objectifs identifiés par les acteurs du territoire.

Parmi les fonctions identifiées, voici celles qui semblent prioritaires :

* **Informer les voyageurs** :
	+ Informations pratiques : horaires, tarifs, période de fonctionnement, durée…
	+ Conditions d’accès et services disponibles : aménagement des haltes, navettes, localisation…
	+ Conditions de transport : matériel, affluence…
	+ Météo
	+ Retours d’expériences : dysfonctionnement, avis…
	+ Numéros de téléphones des gares ouvertes au public.
* **Promouvoir** :
	+ Activités : sport, visites culturelles, restauration, location de vélos…
	+ Offres promotionnelles et commerciales : réductions partenaires…
	+ Présentation du territoire : histoire…
	+ Parcours touristiques et idées de séjours
	+ Actualités évènementielles : fêtes locales…
	+ Partage d’expériences : photos, avis…

Ces contenus seront rassemblés et synthétisés par le groupe de travail et transmis au prestataire.

* **Parcours cartographié interactif du Train.**

Ce contenu, qui pourra éventuellement être rattaché à la page d’accueil de la plateforme, sera à créer par le prestataire retenu dans le cadre de la conception du site internet sur le modèle de la carte touristique du territoire du Parc naturel régional et de la ligne du Train Jaune (fournie).

* **Infographie schématique de l’approvisionnement en électricité autonome du Train Jaune par le barrage des Bouillouses.**

Cette prestation pourra être effectuée directement ou sous-traitée par le prestataire retenu.

## **Modules complémentaires.**

L’intégration de ces modules dans une version évolutive du site internet doit être prise en compte comme futur sujet de travail mais ne doit pas être intégrée à ce stade dans la proposition budgétaire établie pour le présent cahier des charges. Des réunions de travail pourront éventuellement être prévues avec le prestataire identifié pour définir un fonctionnement optimal et prévoir les développements complémentaires à mettre en place.

* **Un formulaire de contact** avec redirection automatique vers les interlocuteurs concernés (SNCF, PNR…) selon la nature du sujet.
* Lien vers des sites de prestataires du territoire partenaires du Parc (réservation d’activités de pleine nature à proximité des gares du Train Jaune).

## **Contraintes techniques**

* La navigation sur le site web doit être possible sans identification, avec un accès à l’ensemble des services et fonctionnalités du site
* Certaines pages seront développées en marque blanche par des partenaires (SNCF, etc.). Leur intégration doit être prise en compte afin de définir le fonctionnement optimal
* En fonction de l’arborescence et des choix faits dans la stratégie de contenu, il faudra anticiper l’intégration de toute nature de contenu : articles, images, vidéos, ressources téléchargeables…
* Il est primordial que la maîtrise d’ouvrage puisse modifier directement certains contenus et mettre à jour l’arborescence (ajout ou suppression de pages) aisément. Le répondant devra y porter une attention particulière afin de permettre une mise à jour facile et quotidienne du site web : modification ou ajout de photo ou vidéo, modification du contenu texte en français et en langues étrangères, création de liens internes ou externes, etc.

## **Charte éditoriale**

Le style éditorial est propre au comité de pilotage du projet et le prestataire ne sera donc pas tenu de rédiger les contenus. Ces derniers seront intégralement fournis par le PNR, et le prestataire les intégrera simplement sur les pages web concernées. Les contenus (textes) seront parfois accompagnés d'illustrations (photos, images, etc), également fournis par le PNR.

Pour aider la collectivité à constituer le socle initial de contenus qui sera proposé au moment de l’ouverture du site au public, le prestataire s’engage à soutenir la création et la publication de pages dans la limite d’un volume estimé de 50 pages/site.

## **Hébergement, nom de domaine et services associés**

La prestation concerne également l’hébergement du site internet.

La solution retenue devra permettre de répondre aux besoins d’évolution du trafic du site tout en apportant disponibilité, sécurité et réactivité.

L’hébergeur devra être capable de garantir un fonctionnement en continu, de mettre en œuvre un monitoring afin de détecter tout dysfonctionnement ainsi qu’une sauvegarde régulière.

Les coûts de fonctionnement seront indiqués pour une période annuelle.

Le candidat précisera les conditions d’hébergement (type de serveur, capacités, disponibilités) et le dimensionnement de l’espace d’hébergement.

* Caractéristiques (type de serveur, bande passante, trafic mensuel et nombre de requêtes simultanées, espace disque, mode mutualisé ou dédié).
* Garantie d’intervention en cas de panne.
* Certificat(s) HTTPS et coût annuel.
* Plan de sauvegarde.
* Coût annexes éventuels de fonctionnement à prévoir (options de monitoring, de sauvegarde, de sécurité).

Le candidat précisera également les conditions d’intervention en cas de défaillance du serveur, d’inaccessibilité du site.

## **Arborescence**

Le prestataire prévoira une mission de conseil sur cette partie et ainsi animera le nombre de réunions nécessaires avec le groupe de travail pour définir l’arborescence du site.

*Proposition :*

L’arborescence du site sera structurée en 3 grandes thématiques principales, qui devront répondre à la fois aux thématiques propres à la ligne du Train Jaune, aux exigences ergonomiques nécessaires et à une logique de recherche intuitive bien adaptée aux comportements des internautes.

 L’arborescence du site devra pouvoir évoluer facilement et simplement en fonction des évolutions de l’offre de la ligne du Train Jaune. La création de nouvelles rubriques et leur réorganisation devront être possibles. Le schéma fourni ci-dessous est une ébauche sous réserve d’évolution.

Les intitulés ne sont en rien définitifs et devront être retravaillés avec le prestataire.

Depuis la page d’accueil, l’internaute pourra accéder aux 3 grandes rubriques principales et à toutes les rubriques « fixes » qui devront être accessibles depuis l’ensemble des pages du site : téléchargements, liens, mentions légales, marchés publics...

Arborescence en 3 grandes catégories :

* Une catégorie **billets** ou l’on pourra retrouver les billets du Train Jaune.

Dans un premier temps, à minima, cette catégorie proposera un renvoi par lien vers le site de la SNCF qui propose l’achat de billets du Train Jaune en ligne.

* Une catégorie **informations Train Jaune.**

Histoire de la ligne.

Présentation du train et de la ligne : contenu éditorialisé et illustré.

Informations pratiques/ conditions de transport : horaires, tarifs, jours d'ouverture, durée du trajet, conditions d'achat, etc.

Météo et informations de circulation.

Parcours du train – Conditions d’accès et services disponibles : gares/ haltes desservies, distance avec le centre-bourg et navettes éventuelles.

* Une catégorie **tourisme et idées séjours** qui développera la « destination Train Jaune ». Qu’est-il possible de faire autour de la ligne ?

Activités : sport, visites culturelles, restauration, location de vélos (voir partie 2.13. « Syndication avec la base de données de l’ADT).

Parcours touristiques, idées de séjours renseignées par les offices de tourisme.

Actualités : agenda des évènements ayant lieu sur le territoire.

Offres promotionnelles de commerçants partenaires

Cette arborescence est bien entendu seulement une proposition. Celle-ci devrai être affinée par le prestataire retenu en collaboration avec le PNR et le groupe de travail.

## **Installation de la solution technique, intégration de la charte graphique et ergonomique, et soutien à la constitution du socle initial de contenus.**

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 les collectivités.

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.

## **Version étrangère**

Le site proposera une version anglaise, espagnole et catalane de toutes les informations qui concernent l’activité touristique.

Le système de gestion de contenus intégrera un mécanisme qui permet d'identifier et de mettre en correspondance l'ensemble des pages devant faire l'objet de traductions.

## **Intégration de contenus tiers.**

La plateforme numérique du Train Jaune pourra intégrer des liens ou des contenus sous formes de flux RSS provenant de sites partenaires ou de leurs propres outils numériques (Facebook, Système d’information territorial, blog, twitter, Daily Motion…).

## **Syndication avec la base de données de l’ADT.**

L’agence de Développement Touristique (ADT) des Pyrénées-Orientales a développé une base de données d’informations touristiques (progiciel Tourinsoft) alimentée par les différentes structures institutionnelles du territoire, les Gîtes de France des Pyrénées-Orientales, Clévacances dans les Pyrénées-Orientales et les professionnels. Cette base de données permet notamment la mutualisation et le partage de l’information à l’échelle du département.

Une syndication de contenu entre cet outil et le site internet du Train Jaune devra donc être mise en place en fonction des critères de sélection de la maîtrise d’ouvrage sur la grande majorité des contenus, notamment pour les rubriques « activités » et « actualités ».

Le but de cette syndication sera de constituer une véritable base de données touristique relative à la ligne du Train Jaune et aux environnements proches de ses gares.

Critères à retenir pour cette syndication :

Double segmentation : par distance et par filière.

**Distance :**

Limite de 5 kilomètres autour des gares calculée en fonction d’itinéraires et non pas à vol d’oiseaux. Travail au cas par cas en fonction des gares qui sera effectué dans le cadre du groupe de travail. Devra être également pris en compte les horaires du train (ce qui est possible ou ne l’est pas dans le temps imparti entre l’arrivée à la gare et l’horaire de retour du Train). Cette distance de 5km est donc bien une **généralité** qu’il appartiendra ensuite au groupe de travail de travailler au cas par cas en fonction des gares.

Des liens vers les sites de offices de tourisme seront mis à disposition sur le site afin d’élargir la promotion locale à l’ensemble du territoire.

**Filières :**

En plus de la sélection par la distance, il est proposé de retenir certaines « filières » qui correspondront à des onglets du site.

*Restaurants :* Situés à moins de 5km d’une gare. Intégration également des producteurs locaux et coopératives pratiquants de la vente directe. Mise en valeur de la marque « Valeurs Parc » du PNR.

*Manifestations évènementielles.*

*Sites de visites :* Par équité, tous les sites situés à moins de 5km d’une gare devront être visibles mais il est proposé de mettre en avant les « sites incontournables » du territoire.

*Randonnées :* Les randonnées mises en avant sur le site seront celles visibles sur le site des offices de tourisme, qu’il est possible de faire en quelques heures (battement des horaires du Train) et dont le départ est situé tout proche de la gare. Des « formules randonnées » pourront être proposées dans lesquelles des restaurateurs ou producteurs du territoire seront identifiés le long de la randonnée.

*Activités :* Situés à moins de 5 km d’une gare (type accrobranche, locations de vélos électriques, piscines et bains ect…).

*Hébergeurs :* Situés à moins de 1km d’une gare. Développement de la mobilité touristique en Train Jaune.

## **Exigences et contraintes techniques et juridiques.**

### *Choix du gestionnaire de contenu (CMS)*

Dans un objectif de réduction des coûts et pour garantir la pérennité et l’évolutivité de la solution technique proposée, cette dernière doit, de préférence, 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, le groupe de travail 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.

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 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 aux collectivités commanditaires la propriété des droits d’exploitation de l’ensemble du contenu et du code éventuellement créé.

### *Mesures techniques pour améliorer le référencement par les moteurs de recherche.*

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.

### *Garantie.*

La période de garantie exigée pour le présent projet est de 24 mois. Elle démarre à compter de la mise en ligne du site, à la signature du Procès-Verbal de recette.

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, résolution de bogues résiduels, mises à jour relatives à la sécurité) 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, constat de non-conformité de fonctionnement) s’effectue, au minimum, par téléphone (confirmé par courriel) ou par courriel entre le chef de projet de chaque collectivité et le support d’assistance mis en place par le prestataire. Il appartient aux collectivités seules de classifier l’anomalie en bloquante ou non-bloquante.

La clôture d'une anomalie se fait sur la base d'un procès-verbal émis par le prestataire et validé par les collectivités.

### *Respect des standards du web.*

L’offre de contenus et services des sites doit respecter les standards établis par le World Wide Web Consortium (W3C[[1]](#footnote-1)) afin d’assurer une compatibilité optimale avec les futurs outils de navigation (HTML5 et CSS3). 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.

### *Conformité avec les normes françaises en matière d’accessibilité.*

L'accessibilité des services publics aux personnes handicapées est une nécessité aux termes de la loi n°2005‐102 de février 2005 pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées. L'article 47 de la loi précise que « les services de communication publique en ligne des services de l'Etat, des collectivités territoriales et des établissements publics qui en dépendent doivent être accessibles aux personnes handicapées ».

Le Référentiel Général pour l’Accessibilité des Administrations (RGAA), établi par la Direction Générale de la Modernisation de l’Etat (DGME), fixe les modalités techniques de mise en œuvre de cette accessibilité pour ce qui concerne le canal web.

Le site doit impérativement permettre de respecter ces normes et pouvoir faire l’objet, à la date de sa mise en production, d’une déclaration de conformité.

Le prestataire s’engage à vérifier cette conformité en effectuant l’ensemble des tests associés aux points de contrôle définis dans le RGAA. Il doit transmettre un document établissant le niveau de conformité des sites. Sur la base de cette vérification, et en cas de non-conformité, il doit mettre en œuvre toutes les mesures techniques d’adaptation/correction (plan de mise en conformité) et énoncer les conseils qui permettront aux collectivités de déclarer au plus vite la conformité de leur site respectif et de maintenir un niveau conforme d’accessibilité des contenus au fil de leurs mises à jour.

### *Respect des obligations légales d’information et de déclaration, RGPD.*

Conjointement avec les PNR et le comité de pilotage dédié au projet, 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.

Les mentions obligatoires relatives à l’identification de la personne morale, éditeur de chaque 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 cookie 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.

 Si des informations d’ordres privées sont stockées sur une base de données ou un système numérique, un formulaire de gestion simple de ces données devra être mis en place pour pouvoir répondre aux obligations légales (suppression des données de plus de 5 ans, possibilité d’édition des données d’une personne et possibilité de suppression des données d’une personne). De même, tout formulaire d’inscription devra permettre une désinscription simple et rapide directement par l’internaute. Ces suppressions devront veiller à gérer également le contenu des sauvegardes dans les délais requis, en conformité avec la loi.

Les sites publics institutionnels sont, en principe, dispensés de déclaration s’ils ont un but exclusif d’information ou de communication externe et qu’ils respectent les règles prévues dans la dispense de déclaration n°7 adoptée par la CNIL. Les sites qui ont un champ plus large (par exemple, en proposant des services interactifs) doivent faire l’objet d’une déclaration dite « normale » à la CNIL.

Enfin, les sites offrant aux usagers/citoyens la possibilité d’effectuer des démarches administratives en ligne (télé-services) doivent faire l’objet d’une demande d’avis préalable auprès de la CNIL.

### *Propriété et portabilité des contenus*

Le comité de pilotage du projet est dépositaire de l’intégralité de la propriété des droits d’auteur, ou au minimum des droits d’exploitation sur tout support, présent et à venir, de l’ensemble des contenus rendus disponibles sur les portails.

La totalité des éléments graphiques (images, gabarits, feuilles de style) constitutifs de l’habillage des sites portail, 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 la plateforme, le comité de pilotage souhaite que la solution proposée offre la possibilité d’un export, partiel ou total, de préférence dans un format XML standard, de l’ensemble des structures, données et métadonnées constitutives de son référentiel de contenus. Elles doivent être en mesure de ne pas avoir à reconstituer manuellement ce référentiel dans le cas d’un éventuel changement de solution.

# Fonctionnalités attendues

## **2.1. Gestion et administration du site**

Le comité de pilotage de ce projet sera chargé d’animer et de fixer les orientations stratégiques à un groupe de travail formé de l’ensemble des acteurs touristiques impliqués dans ce projet. C’est la raison pour laquelle la gestion et administration du site doit pouvoir être centralisée et multi-profil.

La solution technique proposée devra permettre de générer et de gérer la plateforme à partir d’une interface web d’administration indépendante, permettant de partager /distribuer les contenus publiés (sans double saisie, ni duplication) et de mutualiser les services offerts sur l’ensemble des espaces.

L’administration doit posséder une page d’accueil en forme de tableau de bord pour que les personnes en charge de mettre à jour le site retrouvent l’ensemble des informations nécessaires pour piloter celui-ci (fonctionnalités du back office, informations en ligne, utilisateurs, informations en cours de validation, gestion des modules).

 L’interface d’administration du site doit être multi profils : l’administrateur principal de celui-ci doit pouvoir créer, modifier et supprimer des catégories d’utilisateurs auxquelles il affecte des droits. . Les droits concernent la création, la modification, la suppression et la validation de catégories d’informations qui auront préalablement été définies.

## **3.2. Organisation, édition de contenus et gestion de l’arborescence**

L'interface d'administration permet de gérer le cycle de vie et de visualiser les différents états d’un contenu : brouillon / en attente de validation (de publication) / publié / archivé / supprimé.

La solution technique proposée devra permettre de gérer le site à partir d’une interface web d’administration indépendante, permettant de partager /distribuer les contenus publiés (sans double saisie, ni duplication) et de mutualiser les services offerts sur l’ensemble des espaces.

L’administration doit posséder un tableau de bord pour que les personnes en charge de la mise à jour du site retrouvent l’ensemble des informations nécessaires pour le piloter : fonctionnalités du back office, informations en ligne, utilisateurs, informations en cours de validation, gestion des modules.

L’interface d’administration doit être multi profils : l’administrateur principal doit pouvoir créer, modifier et supprimer des catégories d’utilisateurs auxquelles il affecte des droits. Les droits concernent la création, la modification, la suppression et la validation de catégories d’informations qui auront préalablement été définies.

Une **administration collective dynamique** du site est souhaitée, *via* un outil de gestion de contenus (CMS) : élaboration de contenus par **les agents**/*contributeurs* (textes, photos, vidéos, liens hypertexte…).

L'interface d'administration permet de gérer le cycle de vie et de visualiser les différents états d’un contenu : brouillon / en attente de validation (de publication) / publié / archivé / supprimé.

Intégrer une option « brouillon » pour écrire une page et venir retravailler dessus. Puis une option « validation » lorsque le contenu est prêt et validé par la chargée de communication.

Les contributeurs ont la main sur une sélection de rubriques, à déterminer sur la base de l’arborescence construite avec le prestataire.

Pour les ajouts d’images, un redimensionnement automatique par le serveur sera privilégié.

La gestion de l’arborescence doit permettre de personnaliser la structure d’organisation des contenus des différents espaces. Elle offre la possibilité de créer autant de rubriques et sous-rubriques que nécessaire. Elle permet de modifier (renommer / déplacer) et de supprimer tout ou partie des rubriques, mais aussi de masquer / afficher les contenus associés à une branche ou encore d’en protéger l’accès par un mot de passe.

Elle permet de générer automatiquement un « sitemap » en XML, pour que les robots des moteurs de recherche trouvent aisément les pages à indexer et un plan des sites consultables par les utilisateurs.

La gestion des contenus doit s’appuyer sur des formulaires de saisie structurés en champs qu’un ou plusieurs administrateurs peuvent faire évoluer (ajouter, modifier, supprimer). Elle intègre un outil d’édition de type RTE (Rich Text Editor) dont les fonctions sont paramétrables (simples / avancées) en fonction du profil de l’utilisateur gestionnaire connecté (administrateur / contributeur). Outre ses fonctions « classiques », cet éditeur doit permettre, en particulier, de visualiser, de modifier, de nettoyer ou d’ajouter des éléments dans le code de la page.

L’édition de pages offre la possibilité de rattacher des fichiers et médias (en les téléversant directement ou en exploitant le stock du module dédié), des liens internes et externes, des formulaires, et des accès spécifiques à tout ou partie des informations et fonctions issues des modules déployés.

Toutes les fonctions visant à simplifier l’intégration automatique de contenus externes seront particulièrement appréciées : intégration d’une vidéo disponible sur un site de partage par la simple saisie de son url et/ou embarquement du code HTML, par exemple.

Outre l’indexation par le rattachement à une ou plusieurs rubrique(s) de l’arborescence, des marqueurs sémantiques (tags ou mots clés) doivent pouvoir être attribués aux différents contenus gérés dans l’interface d’administration.

Le module de gestion de la page d’accueil des portails et des différents espaces, permet de choisir, d’organiser, et d’affecter en « une » les informations à afficher, dans le respect de la charte graphique. Ses fonctions offrent la possibilité d’« éditorialiser », de personnaliser et de faire évoluer l’espace d’accueil principal des visiteurs à travers une sélection de contenus et services adaptés aux objectifs de communication des collectivités.

## **3.3. Gestion des actualités et d’agenda**

Le module de gestion des actualités et d’agenda permet de publier les annonces évènementielles.

Le site devra proposer un encart dynamique et accessible dès la page d’accueil mettant en avant les actualités et évènements liés à la ligne du Train Jaune mais également de manière plus large à l’ensemble de l’offre touristique et de la vie locale le long de la ligne.

Les actualités peuvent demeurer un certain temps sur la page d’accueil. Elles pourront être assorties d’une ou plusieurs photos. Il est indispensable de pouvoir programmer la durée de présence sur le site de ces actualités.

L’organisation devra permettre une recherche des évènements par date et thématique. L’organisation doit permettre d’afficher les prochains évènements à venir. Dès que ceux-ci sont passés, ils disparaissent de l’affichage.

Des éléments tels que le lieu, la date, l’organisateur et une mention « en savoir plus... » renvoyant à un texte plus précis doivent pouvoir y figurer. Chaque évènement de l’agenda doit pouvoir être assorti d’une ou plusieurs photos. L’absence de photos ne devra pas non plus nuire à l’affichage du site.

Le cadre de cette fonctionnalité du site (quels actualités précises et suivants quels critères peut-on mettre en avant sur le site ?) sera à définir par le groupe de travail. Le prestataire retenu sera invité à participer à cette réflexion.

## **3.4. Gestion de lettres d’information**

Ce module permet de créer et de gérer plusieurs lettres d’information (newsletter) à partir de l’interface d’administration. Il permet d’associer un gabarit de présentation au choix. La génération d’une lettre s’effectue en sélectionnant directement des rubriques ou des informations dans la base de données des portails. Une fonction de prévisualisation doit permettre de vérifier la mise en forme de la lettre avant validation et envoi à la liste des abonnés. Toutes les lettres sont archivées. Les visiteurs s’abonnent à la lettre proposée en fournissant, au minimum, leur nom, prénom et adresse de courrier électronique. Le module permet de gérer les abonnements (ajout, modification, suppression) avec notamment l’élimination automatique des doublons, la notification des mails en erreur, et l’importation/exportation en format csv. Les abonnés doivent pouvoir se désabonner en un clic.

Ce module sera couplé avec un outil d'envoi en nombre (e-mailing). Afin d’assurer le suivi et la traçabilité des messages reçus et envoyés, l’ensemble des demandes et réponses est archivé et affiché dans un tableau de bord accessible à partir du module de gestion de courrier par les personnes autorisées déterminées par le comité de pilotage.

La visualisation d’indicateurs statistiques concernant les abonnés (nombre, adresses en erreur) sera une fonction complémentaire particulièrement appréciée. Ces indicateurs permettront d’estimer le taux d'ouverture des bulletins et de lecture de leur contenu.

 Dans le cadre du lancement du site internet, cette option sera à considérer dans un premier temps comme facultative en raison de l’incertitude pesant sur la ressource humaine disponible pour l’animer. Son intégration au site doit toutefois être sérieusement envisagée et intégrée à la proposition budgétaire et technique du candidat.

## **3.5. Moteur de recherche**

 Autant que possible, le moteur de recherche doit permettre d’indexer la totalité des contenus (et méta-données associées) du site.

Les caractéristiques attendues de la recherche sont : recherche en texte intégral, nombre de mots illimité dans une requête. L’affichage des résultats se fait par ordre de pertinence avec mise en évidence des mots recherchés. La recherche peut être contextualisée par rubrique.

Le champ de saisie pour lancer une requête doit être présent sur toutes les pages des portails.

## **3.6. Outil statistique de mesure d’audience**

La solution technique d'hébergement proposée ou conseillée par le prestataire doit impérativement inclure un outil statistique d’analyse et de suivi d’audience du portail. Il doit permettre de représenter pour chaque espace, le nombre de visites (chiffre mensuel, graphiques mensuels, annuels et par heure) à partir d’une batterie d’indicateurs minimaux : nombre de visites, nombre de visiteurs différents, nombre de visites par visiteur, page de provenance, rubriques les plus consultées, nombre de pages visitées et nombre de pages par visite, les pages les plus visitées et le nombre de visites par page, les erreurs http et les pages non trouvées, les types de navigateurs, systèmes d'exploitation et pays, etc…

# Prestations complémentaires

* 1. **Participation au groupe de travail**

Dans le cadre de la réflexion autour de la construction du site internet, un groupe de travail a été formé. Celui-ci se compose des structures suivantes : Parc naturel régional des Pyrénées-catalanes (pilote du projet), offices de tourisme du territoire, SNCF, Région, Département…

Les missions du groupe de travail sont les suivantes : organisation et structuration du contenu à faire figurer sur la plateforme, édition de la ligne éditoriale de la plateforme, réflexion autour de la création de contenu, centralisation de l’animation du site.

Afin de garantir une création numérique « à flux tendu », il sera demandé au prestataire de participer aux réunions de ce groupe de travail. Le groupe de travail se réunira à minima une fois par mois.

## **Formations**

Pour accompagner le PNR dans son animation du site vers une autonomie complète dans la gestion et la mise à jour de leur site, le prestataire devra assurer des séances de formation fondées sur des cas pratiques. Les séances de formation traiteront notamment de la mise à jour du site et de l’analyse des statistiques de consultation. Un plan de formation établissant le nombre de personnes concernées, le contenu, les lieux et les dates des différentes séances sera défini en concertation avec le groupe de travail. Il sera demandé au prestataire de former à minima 3 personnes du groupe de travail à définir. La durée nécessitée par ce besoin en formation sera à définir par le prestataire retenu dans le cadre de sa réponse technique.

Dans le cadre du contrat, le prestataire s’engage à former du personnel sur une utilisation complète du back office du site (module gestion de contenu, insertion de textes, photos et vidéos, paramétrage en langue étrangère), sur des éventuels modules susceptibles d’être ajoutés et sur l’utilisation de support type GG analytics. Le personnel devra être formé et opérationnel au moment de la mise en ligne du site.

Le prestataire fournira 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 ou une aide en ligne
	1. **Maintenance et support téléphonique**

Il est demandé au prestataire, à compter de l’émission du procès-verbal de vérification de service régulier (VSR) qui valide et clôt la procédure de recette de la solution technique et de l’ensemble des composants, de prendre en charge la maintenance des portails web mis en service. La maintenance devra être pensée en deux temps :

**Maintenance corrective**

Le prestataire proposera un contrat de maintenance tenant compte des nécessités suivantes :

* Le maintien du site internet en conditions opérationnelles, dépourvu de problèmes techniques liés à la mise à jour des composants, extensions et logiciels serveurs. Ces prestations de maintien en conditions opérationnelles s’exécutent à titre préventif ou correctif.
* La garantie d’un affichage optimisé sur tous les navigateurs, PC, Mac, terminaux mobiles …
* Les sauvegardes automatiques (back-up) selon des fréquences raisonnables et précisées dans le contrat, ainsi que les conditions de remise en état en cas de problème.
* La relance des services en cas de panne serveur dans un délai ne pouvant être supérieur à 4h maximum.
* La maintenance corrective des fonctionnalités, modules, composants, qui auraient été installés dans le cadre du développement du site.
* Les mises à jour du CMS proposé.
* La hotline technique liée à l’utilisation du CMS ou des fonctionnalités liées à l’hébergement du site.

**Maintenance évolutive**

Exemples d’intervention dans le cadre de la maintenance évolutive

* Ajout de nouveaux champs sur une fiche.
* Modification de l’affichage d’une fiche.
* Traitement d’un nouveau type d’objet.
* Evolution des critères de la base de données de l’ADT (création, modification, suppression).

Le prestataire devra préciser :

Le coût de la maintenance et sa mise en place (pack d’heures, forfait annuel…)

* La méthodologie pour mettre en place les évolutions.
* Les interventions possibles et les délais d’application.
* La distinction entre une évolution qui rentre dans le cadre du contrat de maintenance et une évolution qui implique la réalisation d’une proposition commerciale.

Après la signature du PV de recette, un support téléphonique sera proposé pour répondre aux questions d'aide et de conseil relatives à l'exploitation du site web jusqu'à la fin du marché.

## **Référencement**

Le référencement des pages dans les moteurs de recherche ne fait pas partie de la présente consultation. Toutefois, dans le but de favoriser, à la fois le référencement «naturel» et le travail de référencement, il est demandé de prendre toutes les dispositions techniques connues pour aller dans ce sens : respect des balises de hiérarchie, création de textes alternatifs pour les images, construction de liens hypertexte optimisés, optimisation des URL et réécriture des adresses si besoin, déclaration du site auprès des moteurs de recherches avec indication de l’adresse de la page de plan de site au format sitemap…

Les pages du site devront 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.

En particulier, le système de gestion de contenu devra créer automatiquement des balises « Title » reprenant le titre de la page (même pour les données issues de base de données comme les fiches actions). L'utilisation de techniques de navigation bloquantes ou gênantes pour le référencement est à proscrire (liens javascripts, navigation en flash, fenêtre pop-up...). Les sites intégreront les techniques de réécriture d'url permettant aux robots d'indexation de parcourir l'ensemble des pages du site, les pages dynamiques compris.

# Etapes de réalisation

La mise en place du projet sera nécessairement découpée en plusieurs phases de réalisations. A chaque phase, le prestataire retenu devra transmettre selon un calendrier à définir des maquettes.

Les gabarits feront l’objet de BAT avant intégration.

Des maquettes interactives seront demandées pour tester les principes d’intégration sur écrans tactiles (smartphones et tablettes).

## **Phase de spécifications**

Pendant cette phase, le prestataire revisite conjointement avec les membres du comité de pilotage l’ensemble des attentes et besoins exprimés dans le cahier des charges. Ce travail de cadrage, qui pourra être effectué à l’occasion du groupe de travail, permet notamment de spécifier et de détailler les principales fonctionnalités du futur site.

L’organisation des contenus, l’ergonomie de navigation, et la charte graphique feront l’objet de plusieurs propositions et seront stabilisées au fil des validations successives des membres du comité de pilotage.

A l’issue de cette phase, le prestataire fournit les livrables suivants :

* Cahier des spécifications fonctionnelles et techniques.
* Maquette graphique complètes validée par le comité de pilotage et intégrant l’ensemble des gabarits des phases suivantes telles qu’elles sont prévues et envisagées à ce stade.
* Propositions de chartes graphiques.

## **Phase de déploiement sur environnement de recette**

La solution technique est déployée sur un environnement serveur de recette (hébergée). La charte graphique et ergonomique est intégrée. Des contenus de démonstration sont publiés.

Le PNR, assisté par l’ensemble des membres du comité de pilotage, effectuera à ce stade des tests de vérification (bonne intégration de la charte, validation des fonctionnalités, ect) et fera remonter toute anomalie constatée pour ajustement.

Après une série complète de tests réalisés par ses soins, le prestataire mettra à disposition une version du site sur une plateforme de test pour effectuer la recette fonctionnelle globale du site, et notamment vérifier la bonne intégration de la charte graphique sur la page d'accueil et sur les différentes pages et valider l'ensemble des fonctionnalités proposées. Le déroulement des tests devra suivre un plan donnant la liste exhaustive des opérations de vérification, le résultat attendu et le résultat obtenu. A ce titre, le prestataire mettra à disposition un outil de remontée et de suivi des anomalies.

Une fois la recette globale du site prononcée, le prestataire devra prendre en charge le transfert de cette version sur la plateforme d'exploitation pour permettre la mise en ligne du contenu.

Avant la mise en ligne d'une première version des sites, le prestataire devra effectuer des tests de performance de la solution. Des tests sont effectués sur les point suivants : ergonomie (panel d’utilisateurs), compatibilité des navigateurs, respect des standards W3C et des normes d’accessibilité, et performance (temps de réponse). Après ajustements et accord définitif des collectivités, le procès-verbal de vérification de service régulier (VSR) pourra être établi.

A l’issu de cette phase, le prestataire devra transmettre l’ensemble des gabarits complémentaires permettant d’ajuster les gabarits validés précédemment.

## **Phase de formation et de transfert de compétences.**

Les personnes impliquées dans la gestion et l’animation du site sont progressivement formées en fonction du rôle qu’elles vont assurer. En plus du PNR et de son chargé de mission référent sur ce projet, des membres du groupe de travail seront identifiés pour être référents dans certains domaines de l’animation du site à l’occasion des premières réunions de travail.

Les responsables et chargés de l’animation du site seront déterminés par le groupe de travail mené en parallèle de la conception du site.

A l’issue de cette phase, le prestataire fournit les livrables suivants ;

* L’ensemble des supports utilisés lors des séances de formation.
* Un manuel complet d’utilisation des fonctionnalités de la solution déployée.

## **5.4. Phase de déploiement sur environnement de production**

 Le prestataire prend en charge le transfert et assure le déploiement du site sur l’environnement de production. Le socle initial de contenus prévu pour l’ouverture est publié.

Les fonctionnalités obligatoires sont activées. Des tests sont effectués : ergonomie (panel d’utilisateurs), compatibilité des navigateurs, respect des standards W3C et des normes d’accessibilité, et performance (temps de réponse). Après ajustements et accord définitif du PNR, le procès-verbal de vérification de service régulier (VSR) peut être établi.

A l’issue de cette phase, le prestataire fournit les livrables suivants :

* Document établissant la compatibilité du site avec les différents navigateurs.
* Document établissant la validation du site avec les standards W3C.
* Document établissant le niveau de conformité du site avec le RGAA.

## **Outils de travail en réseau.**

Le PNR souhaite pouvoir donner un accès sous identifiants à certains groupes d’utilisateurs, particulièrement notamment aux membres du comité de pilotage, afin de permettre l’échange de données.

 Les échanges de données concerneront le partage de documents ou la mise à jour de certains contenus. Le PNR devra pouvoir accéder facilement à une administration du site lui permettant de gérer les utilisateurs, générer des comptes et mettre à disposition des informations ou des documents.

Le prestataire retenu prévoira une formation sur la console d’administration à destination du PNR et de certains membres du comité de pilotage à définir.

# Clauses administratives particulières.

* 1. **Pièces contractuelles à fournir en réponse à la présente consultation.**
* Le présent cahier des clauses techniques particulières accepté et signé (CCTP).
* L’offre du titulaire dont devis détaillé accompagné d’une note technique (méthodologie, moyens mis en œuvre pour finaliser le projet).
* Acte d’engagement signé.

## **Secret professionnel et obligation de discrétion, résiliation.**

Les candidats et le titulaire du marché sont tenus à une obligation de confidentialité et de discrétion pour tout ce qui concerne les faits, informations, documents de tous ordres, décisions dont il aura connaissance au cours du présent marché.

Il s’interdit toute divulgation à des tiers quel que soit la forme de celle-ci et toute communication orale ou écrite sur les activités du Pouvoir Adjudicateur. Faute de respecter la présente clause, les candidats et le titulaire du marché s’exposent à des poursuites judiciaires comportant des demandes indemnitaires. En outre et en ce cas, le marché sera résilié immédiatement aux torts du titulaire par le simple effet de la présente clause, ladite résiliation prenant effet par l’envoi d’une lettre recommandée avec accusé réception.

## **Clause résolutoire.**

Pour le cas où le titulaire du marché n’aurait pas exécuté les obligations qu’il a souscrites dans le présent marché et après une mise en demeure d’exécuter restée sans effet, quinze jours à compter de sa réception, le présent marché sera résilié par l’effet de la présente clause résolutoire aux torts du titulaire. Cette clause est en particulier applicable en cas de non-respect des délais de livraison ou d'exécution sur lesquels le titulaire s’est engagé en signant l'acte d’engagement. En cas de résiliation du fait de la présente clause résolutoire, aucune indemnisation ne sera versée au titulaire du marché.

## **Enveloppe financière.**

L’offre ne pourra pas excéder 25 000€TTC. Toute offre dépassant cette tranche budgétaire ne pourra pas être étudiée.

*Attendu en tranche ferme d’offre de base dans la proposition budgétaire du candidat :*

* Création de la charte graphique et du design du site.
* Développement du site à partir du présent cahier des charges.
* Mise en ligne du site.
* Gestion de l’hébergement du site ainsi que de l’infogérance en lien direct avec le site.
* Maintenance corrective.
* Formation à la gestion du site.
* Participation au groupe de travail.
* Travail du développement du référencement naturel du site internet.
* Chiffrage de la syndication avec la base de données touristique *Tourinsoft* de l’ADT.

*Attendu en chiffrage optionnel dans la proposition budgétaire du candidat :*

* Maintenance évolutive.
* Parcours cartographié interactif du Train Jaune.
* Infographie schématique de l’approvisionnement en électricité autonome du Train Jaune par le barrage des Bouillouses.
* Intégration du lien vers la billetterie du site de la SNCF.
* Intégration d’un formulaire de contact.
* Eventuelles propositions du candidat.

## **Contenu des prix.**

Les prix doivent comprendre toutes charges fiscales ou autre frappant obligatoirement la prestation. Ils prendront également en compte la cession des droits de propriétés intellectuelle. Les prix contractuels sur lesquels s’engage le titulaire sont les prix toutes taxes comprises.

## **Pénalités de retard.**

Tout retard dans l'achèvement des prestations ou des livraisons, donnera lieu à une pénalité de retard. La pénalité appliquée correspondra alors à la pénalité réglementaire. Cette pénalité de retard sera appliquée sans mise en demeure préalable aux entreprises fautives du retard. Elle sera déduite des sommes facturées.

# Analyse des offres.

## **Eléments à fournir pour la sélection du prestataire**

Le candidat devra présenter :

* Une présentation de la société avec références
* Des préconisations techniques
* Les difficultés identifiées et le plan d’action proposé pour y remédier
* La méthodologie proposée
* La présentation de l’équipe projet.
* La reformulation de l’arborescence détaillée incluant suggestions et propositions d’améliorations
* Trois structures de pages en maquette à blanc, sans graphisme, permettant de visualiser les zonings de pages préconisés (page d’accueil, page de niveau 1 « découvrez le Train Jaune », page de contenu type)
* Un devis détaillé

## **Critères d’attribution.**

Afin de départager les offres des différents candidats, la maîtrise d’ouvrage procèdera à une étude détaillée des différents dossiers, à partir de l’échelle suivante :

* Qualité technique de l’offre : 70%.

*Sous-critères :*

* Méthode de travail : 30%.
* Valeur technique de la proposition : 30%.
* Adéquation de l’offre au projet : 5%.
* Références du candidat : 5%.
* Prix : 20%.
* Délais d’exécution : 10%.

**Chaque critère recevra une note sur 20, les notes seront pondérées comme indiqué ci- dessus. Une phase de négociation sera engagée si nécessaire avec les candidats les mieux notés sur les critères hors budget. Ce dernier point fera l’objet d’échanges et de précisions lors de la phase de négociation, afin d’affiner une enveloppe plus précise. Le répondant retenu sera celui qui aura reçu la meilleure note globale à l’issue de cette négociation, en intégrant le facteur « budget »**.

1. **Calendrier prévisionnel.**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Etapes** | **Date/période**  | **Livrable/source** | **Remarque**  |
| Lancement du marché public  | 04 septembre 2020  | Cahier des charges *Maitrise d’ouvrage*  |  |
| Limite de remise des offres  | 09 octobre 2020  | Réponse technique Proposition de devisCahier des charges signé *Candidats*  |  |
| Attribution du marché  | 16 octobre 2020  | Notification *Maitrise d’ouvrage*  | Première réunion de groupe de travail avec le prestataire retenu pour présentation de la mission et établissement des étapes de productions.  |
| Période de conception de la plateforme  | Octobre 2020 – février 2021 | Version 1 du site *Prestataire retenu*  | -Graphisme et architecture (arborescence intégrée, CMS ouvert) : 100% achevé - Pages Internet : 60% achevé. Le groupe de travail se réunira, accompagné du prestataire retenu, une à deux fois au cours de cette étape.  |
| Période d’ajustements finaux  | Mars 2021  | Version 2 du site *Prestataire retenu*  | - Achèvement global 95% (phasage des fonctionnalités achevées à définir conjointement)Un PV de recette de Vérification du Bon Fonctionnement (VBF) aura été établi dans la semaine précédant la mise en ligne. Le groupe de travail se réunira, accompagné du prestataire retenu, une à deux fois au cours de cette étape.  |
| Livraison de la version finale de la plateforme  | Avril 2021  | Version 3 du site *Prestataire retenu*  | Achèvement global de la plateforme et opérationnalité : 100%Réunion du groupe de travail et du prestataire retenu pour livraison de la plateforme.  |
| Mise en ligne du site  | Avril 2021  |  | Période de retours d’utilisation et d’expériences.En fonction des besoins exprimées lors de cette étape de retours d’utilisations, le groupe de travail sera à nouveau emmené à se réunir accompagné du prestataire retenu une à deux fois.  |

**Offre attendue pour le 09 octobre 17h00 sous forme dématérialisée auprès de** **tristan.roux@pnrpc.fr** **et** **paricia.oster@pnrpc.fr**

**Renseignements disponibles auprès de** **tristan.roux@pnrpc.fr**

1. [↑](#footnote-ref-1)