

CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIERES

OBJET DU MARCHE :

**REFONTES DU SITE INTERNET FINISTERE.FR
ET DU SITE ANNEXE ODPE.FINISTERE.FR**

POUVOIR ADJUDICATEUR :

Département – Conseil départemental du Finistère
32 boulevard Duplex - CS 29029
29196 – QUIMPER Cedex
Téléphone : 02.98.76.20.20
Site internet : <https://www.finistere.fr>

SOMMAIRE

ARTICLE 1: OBJET DU MARCHÉ	6
ARTICLE 2 : INTERLOCUTEURS	6
ARTICLE 3 : CONTEXTE DU PROJET	6
3.1 Le Conseil départemental du Finistère	6
3.1.1 En synthèse	6
3.1.2 Chiffres clés	7
3.2 Le site du Conseil départemental du Finistère	7
3.2.1 Le site www.finistere.fr	7
3.2.2 L'arborescence actuelle du site	8
3.2.3 Les principales finalités du site actuel	9
3.2.4 La technologie du site actuel	9
3.3 Le site de L'Observatoire Départemental de la Protection de l'Enfance (ODPE)	9
3.3.1 Les objectifs de l'ODPE	9
3.3.2 La configuration actuelle du site de l'ODPE	10
ARTICLE 4 : ENJEUX ET OBJECTIFS DE LA REFONTE	10
4.1 Le Conseil départemental du Finistère	10
4.1.1 Les enjeux de la refonte	10
4.1.2 Les objectifs de la refonte	10
4.2 L'Observatoire Départemental de la Protection de l'Enfance (ODPE)	12
4.2.1 Les enjeux de la refonte	12
4.2.2 Les objectifs de la refonte	12
4.2.2.1 Arborescence proposée	12
4.2.2.2 Structure de page d'accueil envisagée	12
ARTICLE 5 : CIBLES	13
5.1 Le Conseil départemental du Finistère	13
5.1.1 Cible principale	13
5.1.2 Cibles secondaires	13
5.2 L'Observatoire Départemental de la Protection de l'Enfance (ODPE)	13
5.2.1 Cibles principales	13
5.2.2 Cible secondaire	13
ARTICLE 6 : CADRAGE TECHNIQUE	14
6.1 Socle technique et gestion des contenus /CMS	14
6.2 Contraintes de sécurité /RGS	14

6.3 Responsive Web Design et adaptatif / tablette, mobile, desktop	15
6.4 Compatibilité avec les navigateurs	15
ARTICLE 7 : CADRAGE FONCTIONNEL	15
7.1 Fonctionnalités générales	15
7.1.1 Gestion des droits	15
7.1.2 Administration et publication des contenus	16
7.1.3 Gestion des médias	17
7.1.4 Diaporama et galeries photos	17
7.1.5 Gestion des consentements (cookies)	17
7.1.6 Partage des contenus	18
7.1.7 Formulaire en ligne	18
7.1.8 Moteur de recherche avancé	19
7.1.9 Réducteur d'URL	19
7.1.10 Outil statistique	19
7.2 Fonctionnalités spécifiques du Conseil départemental du Finistère	19
7.2.1 Offres d'emploi – candidature en ligne et candidatures spontanées	20
7.2.2. Appels à projets et appels à manifestation d'intérêts	20
7.2.3. Agenda	21
7.2.4. Newsletter / emailing (Lettres généralistes, lettres d'information thématiques)	22
7.2.5. Annuaire / trombinoscope	22
7.2.6. Abonnement à un flux RSS	22
7.2.7. Lecteur de PDF et impression de page	22
7.2.8. Cartographie interactive	23
7.2.9. Kiosque magazines	23
7.2.10. Sondages	23
7.2.11. Flux réseaux sociaux	24
7.2.12 Espace presse	24
ARTICLE 8 : CADRAGE NOMINATIF	24
8.1 Respect des standards du W3C et du cadre légal de l'Internet public	24
8.2 Accessibilité numérique	24
8.3 RGPD	25
ARTICLE 9 : CADRAGE GRAPHIQUE ET ERGONOMIE	26
9.1 Apparence visuelle	26
9.2 Principes ergonomiques	26
9.3 Besoins spécifiques à L'Observatoire Départemental de la Protection de l'Enfance (ODPE)	26

ARTICLE 10 : RÉFÉRENCEMENT ET SUIVI STATISTIQUE	27
10.1 Référencement et indexation	27
10.2 Suivi statistique	27
ARTICLE 11 : PRESTATIONS ET MÉTHODOLOGIE ATTENDUES	28
11.1 Prestation ergonomiques et graphiques	28
11.2 Méthodologie de conduite de projet	28
11.2.1 Méthodologie	28
11.2.2 Equipe	28
11.2.3 Conduite de projet et planning	29
11.3 Conseil, formation et documentation	29
11.3.1 Conseil	29
11.3.2 Formation	29
11.4 Calendrier prévisionnel	30
ARTICLE 12 : HÉBERGEMENT ET NOMS DE DOMAINES	30
12.1 Attentes pour l'hébergement	30
12.2 Exigences de service attendues	30
12.3 Gestion de noms de domaines	31
ARTICLE 13 : LIVRAISON, RECETTE ET VÉRIFICATIONS	31
13.1 Livraison, recettage, tests	31
13.2 Vérification d'Aptitude (VA)	31
13.3 Vérification de Service Régulier (VSR)	32
ARTICLE 14 : GARANTIE	32
ARTICLE 15 : MAINTENANCE ET ASSISTANCE	33
15.1 Démarrage des maintenances et assistances	33
15.2 Assistance et support technique	33
15.3 Maintenance / préventive, corrective, conditions de la maintenance, évolutive	33
15.3.1 Maintenance préventive	33
15.3.2 Maintenance corrective	34
15.3.3 Conditions de la maintenance	35
15.3.4 Maintenance évolutive	35
ARTICLE 16 : RESPONSABILITE SOCIETALE DES ENTREPRISES ET SOBRIÉTÉ NUMÉRIQUE	36
ARTICLE 17 : REVERSIBILITE	37
17.1 Plan de réversibilité	37
17.2 Assistance durant la phase de réversibilité	39
ARTICLE 18 : ANNEXES	39

ARTICLE 1: OBJET DU MARCHÉ

Le présent **Cahier des Clauses Techniques Particulières (C.C.T.P.)** a pour but de définir les prestations régies par le présent marché.

Le présent marché a pour objet **refontes des sites internet du Conseil départemental** : www.finistere.fr et www.odpe.finistere.fr/.

L'exécution du marché est soumise aux conditions techniques décrites dans le présent Cahier des Clauses Techniques Particulières (C.C.T.P.) définissant l'ensemble des prestations à réaliser.

Sans préjuger de la description des tâches détaillées dans les articles du C.C.T.P., **le titulaire est responsable de ses obligations contractuelles.**

ARTICLE 2 : INTERLOCUTEURS

L'interlocuteur principal du titulaire sera le webmaster internet, **Monsieur Aurélien Quéau**. Ses coordonnées sont les suivantes :

- Courriel : aurelien.queau@finistere.fr
- Téléphone : 02.98.76.25.93.

Il assurera toutes les liaisons avec le référent du titulaire. **Toutes communications dans le cadre du présent marché doivent lui être adressées prioritairement.**

ARTICLE 3 : CONTEXTE DU PROJET

3.1 Le Conseil départemental du Finistère

3.1.1 En synthèse

Le Conseil départemental est composé d'élus à parité homme femme qui représentent l'Ariège à l'Assemblée départementale. Le Conseil départemental dispose d'un milliard d'euros de budget dont 60% est consacré à l'action sociale. Concrètement, **le Conseil départemental accompagne les Finistériens au quotidien et à tout âge** :

- il s'assure du bon déroulement des études des collégiens et accompagne les jeunes dans leurs projets d'insertion professionnelle et dans leurs engagements citoyens
- il veille à la protection de l'enfance avec l'observatoire départemental de la protection de l'enfance (ODPE)
- il accompagne les personnes âgées dépendantes à leur domicile ou en établissement

- il aide au quotidien les personnes en situation de handicap à la réalisation de leurs projets de vie
- il attribue le revenu de solidarité active (RSA)
- il contribue à la vitalité culturelle et sportive du Finistère
- il soutient l'enseignement et le développement de la langue bretonne
- il assure l'entretien des routes départementales, aménage des itinéraires cyclables et des voies vertes

Le Conseil départemental a pour objectif d'améliorer la qualité du cadre de vie des Finistériens tout au long de leur vie.

3.1.2 Chiffres clés

- 908 249 habitants
- 27 cantons
- 277 communes
- 21 intercommunalités (1 métropole, 4 communautés d'agglomérations, 16 communautés de communes)
- 6 733 km² de superficie

3.2 Le site du Conseil départemental du Finistère

3.2.1 Le site www.finistere.fr

En 2021, le site internet de la collectivité www.finistere.fr a été visité par plus de **1 million d'utilisateurs**.

Après une refonte graphique récente, il doit être maintenant **adapté dans ses fonctionnalités et ses contenus**, pour mieux répondre aux attentes des publics et aux enjeux de la transformation numérique.

D'autre part, **une refonte avec une nouvelle technologie est indispensable** car le logiciel de content management system (CMS) Ezpublish sur lequel repose le site est devenu obsolète et l'hébergement du site cessera définitivement en juin 2023.

Le site internet du Département a été repensé en 2015 pour répondre aux besoins des utilisateurs et mettre en avant les services aux usagers autour de 3 entrées principales :

- « A votre service » : services et dispositifs d'aides aux usagers
- « Le Conseil départemental » : présentation de la collectivité (organisation, fonctionnement, décisions).
- « Le Finistère » : carte d'identité et découverte du territoire

En 2020, lors d'une refonte graphique, les services et le moteur de recherche ont été mis en avant.

Le site répond aux obligations d'accessibilité handicap à 80% (certificat de conformité RGAA disponible sur le site) et sa consultation est en progression avec un million de pages vues en moyenne en 2020.

Il est très bien référencé par les moteurs de recherche car près de 70% des utilisateurs arrivent sur le site par une recherche en ligne.

L'essentiel de l'intérêt des utilisateurs porte principalement sur :

- Les offres d'emploi
- L'information sociale « A votre service » : enfance/famille, APA, handicap...

La présence de la page de contact dans les 20 pages les plus visitées montre également un fort besoin d'échange direct avec les services.

3.2.2 L'arborescence actuelle du site

Le site du Conseil départemental possède une arborescence riche, voire trop riche et parfois confuse. De nombreuses rubriques et de sous-rubriques sont mises en avant en raison du grand périmètre d'action du Conseil départemental.

Dans la rubrique "A votre service", les thématiques et les profils cibles se mélangent ce qui peut prêter à confusion et donne lieu à des regroupements peu intuitifs. En effet, il y a parfois des catégories où l'on ne comprend pas ce qu'on va trouver (exemple : Brezhoneg).

Lien vers l'arborescence actuelle :

<https://www.figma.com/file/wkyzWBhPcFw1Jbg3Ua3MzV/Arborescence-actuelle---Finist%C3%A8re?node-id=0%3A1&t=VsGbmGBGGJ06mowg-1>



3.2.3 Les principales finalités du site actuel

Les principales finalités du site actuel sont d'informer et d'accompagner les Finistériens.

En effet, le Conseil départemental explique et détaille toutes les démarches à réaliser lors d'une demande d'aide (financière, ou autre, ...), pour les habitants du Finistère, les professionnels, associations et collectivités du département.

3.2.4 La technologie du site actuel

Deux CMS différents communiquant par des API REST :

- WordPress : mis à jour régulièrement
- eZ Publish : version du CMS eZ Publish de 10 ans dont la maintenance évolutive s'est arrêté en 2014 (PHP 5.3 de 2009 ; Debian 6.0.10 (2010) ...)

Une technologie obsolète dont l'hébergement s'arrête en juin 2023

Un risque sécurité important

3.3 Le site de L'Observatoire Départemental de la Protection de l'Enfance (ODPE)

Au cours de cette refonte, le prestataire devra prévoir un site tiers du Conseil départemental : l'Observatoire Départemental de la Protection de l'Enfance

Ce site devra être un "mini-site" découlant du template du site du Conseil départemental. Il sera géré à partir du même back office que le site du Conseil départemental et bénéficiera des mêmes fonctionnalités.

Chargé de coordonner les interventions en protection de l'enfance, le Département du Finistère a souhaité que la mise en place d'un Observatoire Départemental de la Protection de l'Enfance soit identifiée comme une action prioritaire de schéma enfance et famille et de son Agenda 21, dès 2006.

3.3.1 Les objectifs de l'ODPE

Les objectifs de l'ODPE sont :

- Impulser des études qualitatives sur des problématiques repérées ou des phénomènes émergents en activant une démarche d'observation sociale avec les différents acteurs
- Analyser de façon partagée, les données obtenues par l'observatoire et formuler des avis et proposition la mise en œuvre de la politique de protection de l'enfance dans le département
- Engager une démarche d'évaluation des actions mises en oeuvre en matière de protection de l'enfance
- Connaître et valoriser les interventions des différents acteurs participant à la prévention et/ou à la protection de l'enfance en danger

- Partager les ressources méthodologiques, documentaires, législatives et de formation en lien avec la protection de l'enfance
- Mutualiser les données statistiques départementales sur l'enfance en danger permettant d'avoir une vue générale sur le phénomène et sur les actions développées pour y répondre

3.3.2 La configuration actuelle du site de l'ODPE

Le site est actuellement divisé en 3 parties distinctes :

- A gauche, la partie est organisée en 5 onglets comprenant chacun de 3 à 5 «pages».
- Au centre, il y a 3 espaces chacun renvoyant à une page
- La partie de droite est un agenda des évènements (s'adaptant aux nombre d'évènements mis en avant) et des liens vers des sites partenaires.

ARTICLE 4 : ENJEUX ET OBJECTIFS DE LA REFONTE

4.1 Le Conseil départemental du Finistère

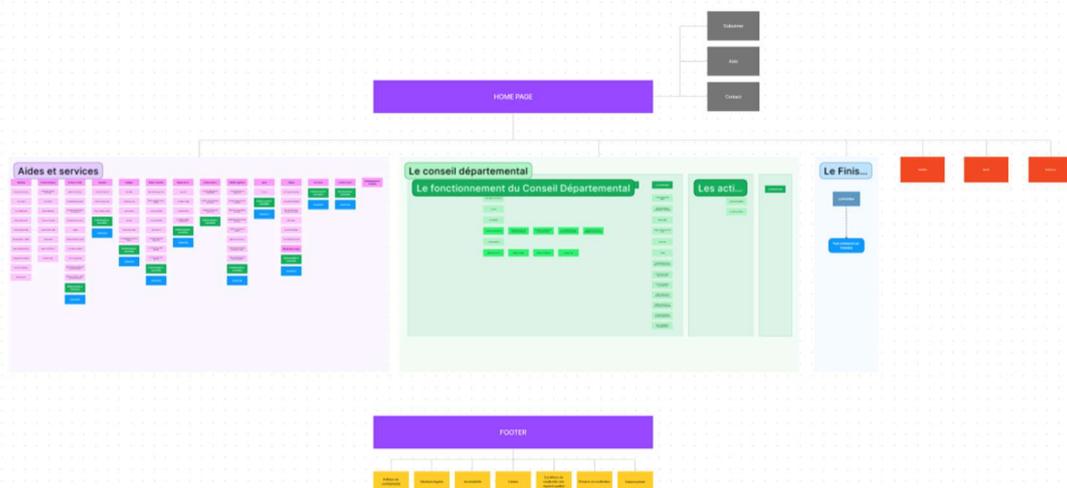
4.1.1 Les enjeux de la refonte

Le Conseil départemental du Finistère souhaite faire évoluer son site www.finistere.fr afin de refondre le site actuel et l'adapter à de nouveaux besoins :

1. Réussir à **réorganiser l'ensemble de l'écosystème** du Finistère afin qu'il soit lisible, compréhensible et accessible
2. **Intégrer l'ensemble des fonctionnalités nécessaires** pour répondre aux objectifs
3. Tout en gardant la modernité du site actuelle **structurer l'information pour faciliter la navigation**

4.1.2 Les objectifs de la refonte

- 1) **Simplifier la navigation et faciliter l'accès à l'information** : l'objectif est de faciliter l'accès aux aides et dispositifs en ligne pour l'utilisateur et les partenaires. Le Conseil départemental du Finistère souhaite modifier l'arborescence du site afin de simplifier la navigation. Un travail a déjà été fait en amont avec une proposition. Le prestataire est libre de la retravailler s'il lui semble nécessaire en accord avec le Conseil départemental.



Lien vers la proposition :

<https://www.figma.com/file/KoHCnYkXf7OU2gdznLjZDU/Arborescence-Finist%C3%A8re---VF?node-id=0%3A1&t=2BDVyyIhL3CfkRQs-1>

- 2) **Mettre en place un contenu dynamique, moderne, accessible et facile à mettre à jour** : il s'agit de faciliter pour les usagers l'accès aux contenus, et pour le Département leur gestion dans le but de renforcer la visibilité et l'attractivité du Département.
- 3) **Assurer une pertinence et une cohérence par rapport aux autres sites du département** : il est nécessaire d'avoir une harmonisation entre les différents sites du département afin de simplifier la communication.
- 4) **Renforcer la qualité du site internet**. Afin de limiter les risques majeurs, il sera impératif de prendre en compte dès la conception du site, l'accessibilité (RGAA), la sobriété numérique, le référencement, le RGPD, la sécurité.
- 5) **Développer de nouvelles fonctionnalités** : Pour répondre aux nouveaux besoins du Conseil départemental du Finistère et à ceux des utilisateurs de nombreuses fonctionnalités sont à prendre en compte lors de l'élaboration de la refonte (cf. article 7 du CCTP)

4.2 L'Observatoire Départemental de la Protection de l'Enfance (ODPE)

4.2.1 Les enjeux de la refonte

La vocation première du site internet de l'ODPE est de donner l'accès aux données statistiques de la protection de l'enfance du département mais également aux travaux et publications de ce dernier sur cette thématique.

4.2.2 Les objectifs de la refonte

4.2.2.1 Arborescence proposée

L'arborescence du site envisagée ainsi que leurs compositions est (liste non-exhaustive):

- 1. Home Page**
- 2. L'ODPE en Finistère**
 - a. Création
 - b. Missions
 - c. Les partenaires
 - d. Organisation de l'ODPE
- 3. Les partenaires et leurs actualités**
 - a. Vidéos, plaquettes, projets etc...
- 4. Les études et données chiffrées de la protection de l'enfance**
 - a. Chiffres clés
 - b. Synthèses et analyses sur la protection de l'enfance
 - c. Etudes en Finistère
- 5. Les textes juridiques et documents de référence en protection de l'enfance**
 - a. Lois, droits de l'enfants, guides...
- 6. La feuille de route de la protection de l'enfance dans le département**
 - a. 10 engagements
 - b. Plan d'action AF
 - c. Plan d'action MNA
 - d. Archives (Schémas enfance, famille, jeunesse, PPE, accompagnement des jeunes et des adolescents)
- 7. Les événements antérieurs organisés par l'ODPE**
 - a. Conférences annuelles
 - b. Après'M de la protection de l'enfance
 - c. Haut-parleurs
- 8. Contact**

Le prestataire est libre de la retravailler s'il lui semble nécessaire avec les professionnels du Département missionnés sur l'Observatoire départemental.

4.2.2.2 Structure de page d'accueil envisagée

L'ODPE a imaginé une structure de page d'accueil. Le prestataire est libre de la retravailler s'il lui semble nécessaire en accord avec les professionnels du Département missionnés sur l'Observatoire départemental :

:

- **Un carrousel d'actualités**
- **Une partie « à la une »** permettant d'annoncer ou mettre en avant les dernières actualités (publications, événements à venir)
- **Moteur de recherche** avec une option permettant un accès par thématique ou par mots clés.
- **1 espace pour renvoi vers des sites ressources** : plusieurs espaces : exemple l'ONPE
- **En fin de page « suivez nous »/flux RSS** (cadre d'acceptation RGPD..), inscriptions aux nouveautés de la page d'accueil.

ARTICLE 5 : CIBLES

5.1 Le Conseil départemental du Finistère

5.1.1 Cible principale

La cible principale est les Finistériens.

Le site s'adresse principalement à une cible directement en lien avec ses 2 principales activités :

- Informer les utilisateurs sur les aides et services auxquels ils ont le droit
- Accompagner les utilisateurs dans leurs démarches administratives

5.1.2 Cibles secondaires

D'une manière plus transverse, le site s'adresse également :

- Aux professionnels
- Aux collectivités
- Aux associations

5.2 L'Observatoire Départemental de la Protection de l'Enfance (ODPE)

5.2.1 Cibles principales

Les cibles de l'ODPE sont principalement les **acteurs** de la protection de l'enfance, les **agents du département**, les **statisticiens**, les **chercheurs**, les **étudiants** et les **élus**.

5.2.2 Cible secondaire

La cible secondaire de l'ODPE est les Finistériens.

ARTICLE 6 : CADRAGE TECHNIQUE

6.1 Socle technique et gestion des contenus /CMS

La solution proposée par le prestataire devra impérativement proposer des **fonctionnalités** de type CMS (Content Management System). Le CMS proposé par le prestataire devra présenter les caractéristiques suivantes :

- CMS open source
- Communauté autour du CMS très active
- CMS documenté

L'objectif est de disposer d'un **CMS permettant une gestion et animation des sites simple et intuitive** pour un public néophyte et selon des niveaux d'habilitation contrôlés à définir conjointement avec le prestataire : ajout, édition, création et modification des pages et ses contenus. Les possibilités offertes aux contributeurs pour créer du contenu sur les pages qu'ils ont le droit d'administrer devront être suffisamment larges pour offrir une certaine liberté tout en restant dans les codes de la charte graphique.

Toutes les informations doivent pouvoir être gérées à partir d'une **interface d'administration simple et ergonomique, à partir de formulaires de saisie**, et associées à différents modèles de présentation (gabarits / types de contenus). À partir de la plateforme d'administration, les gestionnaires pourront également intégrer des contenus images, audio et vidéo (issues de plateformes de type YouTube, SoundCloud, ...) et proposer des documents à télécharger (suite bureautique et PDF).

6.2 Contraintes de sécurité /RGS

Pour la sécurité des sites, demande minimum :

- **Patches de sécurité** déployés quotidiennement dès que nécessaire
- Des audits de sécurité réguliers et une **politique de tests d'intrusion**
- **Authentifications** sécurisés et **historisation** des accès
- Transferts de données clients sécurisés **HTTPS/FTPS**
- Respect du **RGS** publié par l'ANSSI pour la sécurisation des échanges électroniques
- Une triple sécurité logicielle, applicative et physique
 - **Sécurité logicielle** : anti DDOS, cryptage, restrictions d'IP, restrictions accès et ports serveur, ...
 - **Sécurité applicative** : droits d'accès individualisés, identifiants de connexion uniques, authentification JWT, ...
 - **Sécurité physique** : périmètre sécurisé, clôtures équipées de barbelés, système de vidéo-surveillance, badge RFID nominatifs, système de détection et extinction d'incendie et portes coupe-feu (APSAD R4), ...

6.3 Responsive Web Design et adaptatif / tablette, mobile, desktop

Lors de la refonte, il y a un certain nombre de prérequis à respecter.

Ces attentes impliquent, lors de l'**élaboration des zonings et des maquettes graphiques**, une **étude des comportements attendus** selon plusieurs seuils de rupture adaptés aux formats des principaux écrans. Il sera demandé **2 seuils de rupture a minima** :

- petit : 360px mais s'assurer que cela fonctionne aussi en 320px
- moyen : 1024px
- large : 1440px

La solution doit être **accessible à partir des plateformes les plus courantes** (Microsoft Windows, Mac OS) en mobile first mais aussi depuis un ordinateur de bureau ou une tablette.

Cette refonte est réalisée dans l'optique d'une utilisation **MOBILE FIRST**.

6.4 Compatibilité avec les navigateurs

Les sites Internet et l'ensemble des **contenus associés seront compatibles avec les principaux navigateurs web du marché** (Edge, Firefox, Chrome, Safari) dans leurs versions les plus répandues (2 dernières à minima).

Le rendu des pages devra être similaire d'un navigateur à l'autre, sauf différences motivées par le prestataire. **Les sites seront accessibles à partir des navigateurs mobiles** les plus répandus (pour iOS et pour Android). **Le prestataire s'engage à tester les sites** lors de la livraison et à remettre un **document établissant la compatibilité** des sites avec les navigateurs cités.

ARTICLE 7 : CADRAGE FONCTIONNEL

7.1 Fonctionnalités générales

7.1.1 Gestion des droits

L'administration des sites doit permettre de gérer les droits et permissions des utilisateurs sur les éléments du site : pages, articles, fonctionnalités, contenus média (PDF) etc.

Le prestataire devra présenter **une solution permettant aux administrateurs des sites d'être autonomes** sur ce point afin de pouvoir disposer des sites évolutifs : ajout de nouvelles rubriques accessibles par exemple uniquement à tel ou tel profil.

7.1.2 Administration et publication des contenus

Afin de pouvoir saisir au mieux l'ensemble des contenus qui seront mis à disposition sur les sites et l'organiser, il est important de mettre en place une **administration (back-office)** la plus souple possible quant à l'édition et la gestion des contenus.

L'administration des sites devra ainsi permettre de publier simplement l'ensemble des contenus des sites en fonction des différents modèles de pages qui auront été réalisés. L'administration des sites devra notamment permettre de :

- **Publier un contenu simplement et facilement**, avec de nombreuses possibilités de mise en page :
 - Texte
 - Images (une ou plusieurs via une galerie)
 - Fichiers audios et vidéos
 - Module WYSIWYG
 - Colonages variés
 - Graphiques (barre, accordéon, lignes, diagramme)
 - Lien : référence vers un autre site ou une page spécifique.
 - Intégration de codes source et iframe
 - Accordéons & onglets
 - Listes de remontée de contenus, basées sur une sélection manuelle de contenus, ou bien des critères de requêtage dans le CMS

- **Planifier la publication et dépublication** des contenus à une date donnée (date et heure),
- **Gérer les médias** des sites avec une prise en compte de l'optimisation de ces derniers pour un affichage mobile : gestion automatique des tailles d'images (affichage desktop et affichage mobile), de la compression et des formats...
- **Créer et publier des formulaires** en toute autonomie (formulaires simples non connectés à des systèmes tiers) et pouvoir exporter les données des réponses aux formulaires,
- **Organiser le menu de navigation du site** et agir sur les droits et permissions de ce menu,
- **Permettre de gérer les redirections 301** en cas de changement de nom de page ou de suppression de contenus,
- **Faciliter le SEO** (mots clés, méta description, title...),
- **Prévisualisation** du contenu à publier souhaitée

À partir du moment où une publication a été créée, même au stade de brouillon, il doit être possible de retrouver une version antérieure après chaque modification et de choisir de restaurer ou non cette version antérieure.

Le Conseil départemental met à disposition de ses utilisateurs différents contenus sur ses sites web, dans le but de les informer sur différents sujets. Ces contenus sont publiés sous différents formats, qui peuvent varier en fonction de leur nature et de leur objectif. Voici une liste non exhaustive des types de contenus qui peuvent être publiés sur les sites :

- Articles d'actualités, de presse ou de blog.
- Événements à venir.
- Fiches contact des entreprises, des professionnels ou des organismes d'une région.
- Cartes interactives permettant de visualiser des données géographiques.
- Bloc fiche élu : profil d'un élu, avec sa biographie et ses responsabilités.
- Formulaire : outil de collecte de données en ligne.
- Offre d'emploi : annonces de recrutement pour un poste vacant.
- Sondage : questionnaire en ligne permettant de recueillir les opinions des utilisateurs.
- FAQ

7.1.3 Gestion des médias

Il est important que les nouveaux sites puissent permettre de gérer l'ensemble des médias des sites et intégrer notamment la gestion avancée des tailles et formats d'images.

Les sites doivent permettre de **gérer un affichage optimum des images** sur mobile. Le prestataire devra proposer une solution technique intégrant :

- le redimensionnement des images de manière automatique,
- la gestion des types d'affichages des images,
- la gestion du poids des images.

Concernant les **vidéos**, selon les enveloppes budgétaires disponibles et la volumétrie de vidéo, il faudra prévoir l'intégration de vidéos via YouTube et audio via Soundcloud.

7.1.4 Diaporama et galeries photos

Les sites pourront proposer plusieurs diaporamas et galeries photos. Ils ne devront pas nécessiter de plugin additionnel pour leur affichage et devront optimiser automatiquement la taille et le poids des images.

Le principe attendu est celui d'une Lightbox (écran assombri, agrandissement de l'image, flèches gauche et droite, légende, etc.). Les crédits photos et légendes seront renseignés dans la base et affichés en front office. Le prestataire précisera la solution qu'il préconise.

7.1.5 Gestion des consentements (cookies)

Dans la mesure où des cookies seront utilisés sur les sites Internet et que le prestataire est seul à connaître l'exhaustivité des services qu'ils utilisent dans sa solution, il fournira **une information complète sur les cookies utilisés, les informations collectées et l'utilisation qui en est faite.**

Il intégrera également une solution adaptée aux besoins pour avertir et informer les internautes de ces utilisations dès leur arrivée sur les sites et avant toute navigation. Cette intégration devra être réalisée dans le **respect de la réglementation en vigueur et des recommandations de la CNIL** en la matière.

Cette solution devra être intégrée ou propre au CMS, via une extension de la communauté par exemple (pas d'utilisation de services tiers).

À noter que le lecteur vidéo YouTube devra se charger uniquement si l'internaute donne son consentement durant sa navigation sur les sites.

7.1.6 Partage des contenus

Le partage doit être rendu possible pour tous les contenus des sites (pages et articles) :

- vers les réseaux sociaux Facebook, LinkedIn, Twitter, etc.
- par courriel (via le préfixe mailto:)
- par génération de PDF du contenu d'une page

7.1.7 Formulaire en ligne

La gestion des formulaires doit être intégrée à l'administration des sites (pas de recours à un outil externe) et doit intégrer à minima :

- **La création** de formulaires développés (possibilité de sections à l'intérieur des formulaires, formats de champs variés, gestion des pièces jointes, éditeur de texte riche...),
- **L'administration** facile des entrées :
 - visualisation des données d'une entrée et des pièces jointes le cas échéant ,
 - suppression d'une ou plusieurs entrées,
 - annotation ou attribution possible d'un statut à une entrée (type "lu", "retenu"...),
 - possibilité d'export complet des entrées de formulaires (export dans les formats standard, CSV et Excel notamment),
- **La gestion du spam** des formulaires : le prestataire intégrera un captcha et s'assurera qu'il fonctionne aussi en responsive sur les périphériques mobiles, permettant de filtrer les requêtes de robots,
- **La gestion de notifications** par courriel (accusé de réception d'une entrée de formulaire à l'utilisateur, notification de nouvelle entrée au contributeur responsable du formulaire...),
- **Le respect du règlement général sur la protection des données** (données personnelles / adresse IP / expiration automatique des entrées / information de l'utilisateur).

7.1.8 Moteur de recherche avancé

Les sites seront dotés d'un **moteur de recherche général performant**, en accord avec la conception ergonomique, capable d'aller chercher sur tous types de contenus de la base de données.

Il devra être **présent en permanence** sur les sites quel que soit le niveau de navigation et permettre d'effectuer une recherche dans tous les contenus.

La page de résultats de ce moteur de recherche devra mettre en avant les résultats les plus pertinents sous une forme concentrée, afin d'inciter le visiteur à cliquer sur les contenus proposés : affichage graphique du thème, mot clé, public concerné...

Un filtrage sera alors possible par type de contenus, par rubrique, par thématique, par profil et/ou par date de publication lorsque c'est possible pour les mots clés renseignés et une mise en avant des ces filtres sera demandée.

Le moteur de recherche pourra être **décliné** dans certaines rubriques et associé à la fonctionnalité "**cartographie**".

7.1.9 Réducteur d'URL

Ce service intégré aux sites permettra de raccourcir les URL des documents comme les publications ou les différents pdf afin de faciliter le partage de ceux-ci.

7.1.10 Outil statistique

Le prestataire mettra à disposition un outil statistique via le back-office permettant d'avoir :

- un aperçu des performances des sites : affichage de données telles que le nombre de visiteurs, le taux de rebond, le temps passé sur le site, etc.
- un suivi du trafic : affichage de données sur la provenance du trafic, comme les mots-clés utilisés pour trouver les sites.
- un suivi des conversions : affichage de données sur les actions effectuées par les utilisateurs sur les sites, comme les formulaires soumis ou les produits achetés.
- une personnalisation des données affichées : possibilité de choisir les données à afficher et de les agréger selon différents critères, comme la date, le pays, la source, etc.
- une exportation des données : possibilité de télécharger les données sous forme de tableaux ou de graphiques pour une analyse approfondie.

7.2 Fonctionnalités spécifiques du Conseil départemental du Finistère

7.2.1 Offres d'emploi – candidature en ligne et candidatures spontanées

Le futur site du Conseil départemental rassemblera ses propres offres d'emploi dans une page dédiée. Les offres d'emploi seront renseignées en BO via différents champs (liste non-exhaustive):

- Poste
- Lieu
- Date limite de candidature
- Contenu
- Type d'emploi
- Catégorie d'emploi
- Filière
- Date de publication

Ces offres d'emploi seront filtrables sur la page via différents critères : mots clés, type de poste, secteurs et/ou date de publication.

De plus, dans l'onglet offre d'emploi, il sera possible pour un candidat de faire une candidature spontanée. Ce dernier devra renseigner (liste non-exhaustive) :

- Nom (obligatoire)
- Prénom (obligatoire)
- Adresse mail (obligatoire)
- Message
- CV obligatoire (obligatoire)
- Autre pièces jointes
- Url

La candidature sera ensuite envoyée vers une ou des adresses mails.

7.2.2. Appels à projets et appels à manifestation d'intérêts

Le futur site du Conseil départemental rassemblera ses propres appels à projets et appels à manifestation d'intérêts dans une page dédiée. Ils seront renseignés en BO (back office) via différents champs (liste non-exhaustive) :

- Titre de l'AAP/AMI
- Date de publication/mise à jour
- Informations pratiques
- Contenu (pdf, images ...)
- Contact
- Date de fin

Le site devra comporter les fonctionnalités suivantes :

- Affichage des AAP : présentation des AAP disponibles dans une liste ou un tableau, avec un lien vers la page de chaque AAP pour en savoir plus.

- Système de filtrage : possibilité de filtrer les AAP en fonction de la thématique, de la date de clôture, du public, etc..
- Gestion des AAP : possibilité pour l'administrateur du site de publier de nouveaux AAP et de mettre à jour ou de supprimer les AAP existants.
- Un système d'affichage si l'AAP est nouveau ou non
- Intégration d'un formulaire de réponse simple

7.2.3. Agenda

L'agenda permet de regrouper et de lister les événements à venir, qu'ils soient physiques ou virtuels, et qu'ils soient organisés par le Conseil Départemental ou par des acteurs tiers.

La fonctionnalité agenda comprend donc d'une part la liste des événements à venir (filtrable selon certains critères), ainsi que le détail de chaque événement.

Chaque événement de l'agenda sera défini par un certain nombre de champs, dont voici les principaux (liste non-exhaustive) :

- Titre de l'évènement
- Date de l'évènement
- Typologie : présentiel / distanciel
- Thématique
- Organisateur : Conseil Départemental ou "nom de l'acteurs tiers"
- Horaire et durée,
- Lieu (ou lien d'accès si évènement virtuel) : adresse, CP, ville, département.
- Coût éventuel
- Modalités pratiques
- Modalité d'accès,
- Date de fin
- Contenu descriptif (texte + image de présentation)
- Date de publication
- Photo principale d'illustration

Des filtres permettront de trier l'affichage des événements selon plusieurs critères (liste non-exhaustive) :

- Lieu,
- Présentiel/à distance,
- Thématique

En cas d'évènement à distance le bouton d'inscription renverra vers une url renseignée en back-office.

Dans le cas d'un événement tiers référencé par le Conseil Départemental, l'utilisateur sera redirigé vers la page d'inscription du site tiers.

De plus, l'ensemble des différents événements sera visible sous forme de liste mais aussi sous forme de carte.

7.2.4. Newsletter / emailing (Lettres généralistes, lettres d'information thématiques)

Le Conseil départemental aura la possibilité de créer des newsletters simples depuis le back office. Cette newsletter sera basée sur une sélection d'articles et contenus publiés sur le site. Depuis le back office, le Conseil départemental pourra gérer les abonnements (ajouts, suppression, modifications...) et pourra réaliser des exports en excel.

L'utilisateur aura la possibilité de s'inscrire en ligne à la newsletter.

Chaque newsletter pourra être archivée et sera définie par un certain nombre de champs, dont voici les principaux (liste non-exhaustive) :

- Titre
- Date de publication/de mise à jour
- Auteur
- Photo principale d'illustration

7.2.5. Annuaire / trombinoscope

Le site du Conseil départemental devra comporter un annuaire avec un moteur de recherche dédié. L'annuaire sera visible de tous. L'annuaire sera visible à partir de plusieurs points d'accès (accès menu « annuaire », moteur de recherche, lien sur une personne à partir d'un événement,...). Au bas de chaque fiche contact sera précisé la date de la dernière mise à jour de la fiche.

Critères de recherche pressentis pour l'annuaire :

Il semble pertinent à date de pouvoir réaliser une recherche dans l'annuaire via les champs suivants :

- Mot clé (saisie libre)
- Localisation (ville, département)
- Thématique (liste déroulante)
- Typologie d'acteur recherché (équipe technique des territoires, référents services de l'Etat & de la Région, entreprises, associations, Centres Départementaux d'Action Sociale ...)

Cet annuaire sera déclinable dans certaines rubriques.

7.2.6. Abonnement à un flux RSS

Un flux RSS (Really Simple Syndication) est un format utilisé pour publier les dernières mises à jour d'un site web, comme les articles de blog, des actualités, ... Les utilisateurs pourront s'abonner au flux RSS pour recevoir ces mises à jour automatiquement dans un lecteur de flux ou une application.

7.2.7. Lecteur de PDF et impression de page

Chaque pages ressources devront pouvoir être visibles et devront pouvoir être imprimées au format PDF.

7.2.8. Cartographie interactive

L'affichage de résultats via une carte est une fonctionnalité qui sera utilisée dans plusieurs rubriques. Nous préconisons le développement et l'utilisation d'un même moteur cartographique, dont l'apparence peut (si souhaitable) évoluer en fonction des rubriques affichées.

Un moteur de recherche devra pouvoir être associé à la fonctionnalité "cartographie interactive".

Pour information, une solution de cartographie est existante en interne (arcGIS / ESRI) mais le prestataire est libre de faire toutes autres propositions.

Liste de fonctionnalités non-exhaustive :

- Géolocalisation
- Zonages : mise en surbrillance des cantons du Finistère avec clic pour en savoir plus, afficher une infobulle ou renvoyer vers une rubrique
- Modes d'affichages (rues, satellite, mixte...)
- Zoom/Dézoom
- Itinéraires

Liste des cartes non exhaustive :

- Une carte principal
- Carte de cantons avec descriptif du canton
- Carte dédiée à un événement afin de visualiser sa géolocalisation
-

7.2.9. Kiosque magazines

Cette fonctionnalité correspond à une page rassemblant l'ensemble des magazines du conseil départemental en pdf téléchargeable gratuitement ou avec la possibilité de les visionner via notre outil Calameo.

7.2.10. Sondages

Cette fonctionnalité permet de poser une question aux utilisateurs avec plusieurs choix de réponses possibles. Une fois que l'utilisateur clic sur la réponse voulue, les résultats en pourcentage de réponse sont affichés instantanément.

7.2.11. Flux réseaux sociaux

Affichage sur des pages spécifiques des flux des réseaux sociaux du Conseil Départemental via iframe.

7.2.12 Espace presse

L'**espace presse** comprendra les communiqués de presse et les dossiers de presse de l'entreprise.

L'affichage se fera sous la forme d'une image, d'un titre et des 3 premières lignes du contenu, avec la possibilité de cliquer pour en savoir plus. Il sera également possible de rechercher et filtrer les contenus à l'aide d'un moteur de recherche, en utilisant des mots-clés, des thèmes et des secteurs géographiques (canton).

Cela permettra une navigation plus rapide et plus efficace dans l'espace presse.

ARTICLE 8 : CADRAGE NOMINATIF

8.1 Respect des standards du W3C et du cadre légal de l'Internet public

Les sites Internet devront respecter les standards établis par le World Wide Web Consortium (W3C) afin d'assurer une compatibilité optimale avec les futurs outils de navigation. Les pages doivent respecter les spécifications XHTML 5 et CSS 3 pour le développement en « responsive web design ».

Les sites Internet devront passer avec succès les validateurs du W3C sur ces deux aspects. Le prestataire doit effectuer des tests de validation avant la mise en production et s'engage à corriger les éventuelles erreurs constatées en prenant les mesures nécessaires pour se conformer aux standards du W3C. **Le prestataire devra transmettre un document établissant la validation des sites avec les normes précitées.**

Les formulaires présents sur les sites internet doivent intégrer les mentions légales de la CNIL et indiquer aux internautes un interlocuteur pouvant modifier ou supprimer des informations personnelles des internautes.

8.2 Accessibilité numérique

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.

Le Référentiel Général pour l'Accessibilité des Administrations (RGAA), sous la responsabilité du Secrétariat Général pour la Modernisation de l'Action Publique (SGMAP), fixe les modalités techniques de mise en œuvre de cette accessibilité pour ce qui concerne le canal web. **Le Conseil départemental doit disposer de sites Internet conformes aux normes obligatoires.**

Il est demandé au titulaire du marché de veiller à atteindre le niveau AA du référentiel RGAA.

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

8.3 RGPD

Applicable à partir du 25 mai 2018 à l'ensemble de l'Union européenne, le règlement européen sur la protection des données (RGPD) renforce les droits des résidents européens sur leurs données et responsabilise l'ensemble des acteurs traitant ces données (responsables de traitement et sous-traitants) qu'ils soient ou non établis au sein de l'Union européenne.

Dans ce cadre, le prestataire s'engage à offrir « des garanties suffisantes quant à la mise en œuvre de mesures techniques et organisationnelles appropriées de manière à ce que le traitement réponde aux exigences du présent règlement et garantisse la protection des droits de la personne concernée » (article 28 du règlement européen), et ce, dès la conception de la base de données et des sites.

Le prestataire doit notamment assister et conseiller le Conseil départemental dans sa conformité à certaines obligations prévues par le règlement européen (analyses d'impact, notification de violation, sécurité, destruction des données, contribution aux audits).

Le titulaire s'engage à livrer des sites conformes au RGPD et à remettre un document établissant les modalités mises en place pour le respecter, notamment en précisant le traitement des points suivants :

- Gestion des Cookies
- Mise en conformité des Formulaires
- Politique de Confidentialité
- Mentions Légales
- Recueil et gestion du consentement
- Collecte et stockage des données
- Anonymisation de la base
- Gestion des logs
- etc.

Plus globalement, le titulaire du marché devra se conformer à l'ensemble de réglementation, nationale et internationale, relative à la protection des données personnelles.

ARTICLE 9 : CADRAGE GRAPHIQUE ET ERGONOMIE

9.1 Apparence visuelle

Le Conseil départemental du Finistère souhaite moderniser l'aspect visuel de ses sites tout en gardant son aspect actuel statutaire "classique" et "institutionnel". L'interface des nouveaux sites devra donc rester dans l'esprit graphique de la charte actuelle, entre tradition et modernité. Elle devra également donner la priorité aux visuels (photos, illustrations, vidéos...).

A noter : dans sa proposition le titulaire devra s'inspirer des différentes chartes graphiques du Conseil départemental du Finistère

Une nouvelle charte graphique est en cours de réalisation. Elle sera fournie au prestataire.

9.2 Principes ergonomiques

L'utilisateur devra bénéficier d'une expérience utilisateur optimale privilégiant la simplicité et la lisibilité des contenus. Les principes ergonomiques devront proposer une navigation simple et intuitive. Les principes ergonomiques proposés devront être identiques sur l'ensemble des sites pour faciliter la compréhension.

9.3 Besoins spécifiques à L'Observatoire Départemental de la Protection de l'Enfance (ODPE)

La refonte du site de l'ODPE sera l'occasion de proposer, par le prestataire, des infographies dynamiques et des statistiques sur les chiffres clés de la protection de l'enfance permettant d'accéder via un lien à une page détaillant plus largement l'ensemble des données.

L'actualisation de ces infographies devra être sous la main des animateurs du site de l'ODPE.

ARTICLE 10 : RÉFÉRENCEMENT ET SUIVI STATISTIQUE

10.1 Référencement et indexation

Le socle technique sera conçu de manière à faciliter le référencement naturel des sites Internet par les principaux moteurs de recherche, dont prioritairement Google.

Pour cela, le prestataire devra s'engager à prendre toutes les **mesures techniques essentielles (sitemap.xml, compte Google sitemap, etc.)** de manière à garantir une sensibilité maximale à l'indexation automatique.

Le socle technique doit permettre :

- **L'affichage d'URL explicites**, sans caractères pouvant affaiblir le référencement naturel, et le nommage correct d'autres éléments (répertoires, liens, fichiers), ainsi que la possibilité de pointer un URL par territoire lorsque l'utilisateur fait une recherche par territoire. Le CMS devra permettre la réécriture des URL.
- **Le renseignement automatique ou manuel des méta-balises** (title, description).
- **Le rajout manuel par les gestionnaires de mots-clefs associés** à des articles ou des rubriques (tag pouvant être utilisé pour affiner la pertinence du moteur de recherche du site).

Dans le cadre de la refonte, le prestataire devra réaliser toutes les **redirections** d'URL, de type 301, permettant la correspondance des URL déjà répertoriées dans les moteurs de recherche, et leur redirection sans erreur. **Le prestataire sera chargé de réaliser un plan de redirection.**

Le site actuel bénéficie d'un très bon référencement, le prestataire devra s'assurer de conserver un bon niveau de référencement.

10.2 Suivi statistique

Une solution **conforme aux recommandations de la CNIL** devra être déployée sur les nouveaux sites.

Une solution d'analytics comme **Matomo** peut être envisagée.

Le titulaire aura pour mission de proposer et d'intégrer un plan de taggage (marquage de clics, de conversions...). Ce plan de taggage avancé devra permettre d'identifier les documents les plus consultés, les liens les plus actifs, etc.

11.1 Prestation ergonomiques et graphiques

En amont de la proposition de maquettes graphiques, **le prestataire s'appuie sur la structure des pages des sites Internet pour proposer un zoning des pages d'accueil et des pages intérieures types (wireframing)**. Cette phase de la prestation pourra nécessiter la mise en œuvre d'ateliers avec l'équipe projet afin que le prestataire puisse apporter ses conseils dans le positionnement le plus adéquat des différents éléments de contenus, blocs, etc. dans les pages.

Le zoning fera l'objet de propositions qui seront présentées, modifiées et affinées jusqu'à validation par l'équipe projet. Le Conseil Départemental du Finistère attend du prestataire une approche soignée de l'ergonomie qui sera proposée pour servir l'expérience utilisateur.

11.2 Méthodologie de conduite de projet

11.2.1 Méthodologie

Il est attendu du prestataire qu'il puisse proposer une méthodologie comportant des phases projets claires et une démarche souple afin de pouvoir intégrer les remarques et les attentes du Conseil Départemental du Finistère. Le prestataire détaillera les différentes phases qu'il envisage pour la réalisation du projet en précisant les livrables associés.

Dans sa démarche méthodologique le prestataire prendra en compte l'ensemble des exigences fonctionnelles exprimées. Dans le cadre de son devoir de conseil, le prestataire pourra être force de proposition. Ses recommandations et les éventuels ajustements qu'il pourra apporter devront toutefois respecter le cadre et périmètre du présent marché.

11.2.2 Equipe

Le prestataire constituera une équipe de collaborateurs. Le chef de projet choisi par le titulaire sera l'interlocuteur principal tout au long de la réalisation. Tout changement éventuel devra être connu dans un délai d'un mois, par courrier recommandé avec accusé de réception.

Il est demandé, pour la réponse à la consultation, de présenter chaque membre de l'équipe qui sera susceptible d'intervenir dans le projet : courte présentation, formation, années d'expérience, projets réalisés et implication dans le présent projet.

11.2.3 Conduite de projet et planning

Le titulaire veillera à respecter le planning, l'organisation générale et le plan de conduite de projet qu'il aura proposés dans son offre et qui seront discutés et affinés lors de la réunion de lancement en tout début de mission et validés par le Conseil Départemental. Les candidats prévoient dans leur offre des ateliers et réunions d'étapes régulières en présentiel ainsi que des points réguliers téléphoniques ou en visioconférence avec le Conseil Départemental.

Ils détailleront ces différentes réunions (nombre, fréquence, modalités) et préciseront les autres modes d'échanges réguliers prévus entre leurs équipes et celles du Conseil Départemental.

11.3 Conseil, formation et documentation

11.3.1 Conseil

Le prestataire précisera comment il interviendra pour **conseiller** et notamment aider à déterminer et hiérarchiser les informations importantes, à élaborer **l'arborescence** des rubriques et sous rubriques et à adapter les **contenus** existants.

Le prestataire aura un **rôle de veille et de conseil** en matière d'obligations **réglementaires** (RGPD, RGS, RGPD) et également de bonnes pratiques en termes de **référencement** (SEO). Cette posture de conseil devra s'appliquer tout au long du processus de conception et création du nouveau site.

11.3.2 Formation

Le prestataire devra assurer la **formation** des gestionnaires à l'utilisation du back-office des sites. Ils devront être en mesure de savoir créer, éditer, publier et mettre à jour les contenus, et utiliser et gérer l'ensemble des fonctionnalités retenues dans le cadre du marché.

Les personnes à former auront une bonne connaissance des outils bureautiques et l'habitude d'utiliser Internet, mais **pas de compétence particulière en informatique**.

Un **guide didactique le plus complet possible** devra être remis au format numérique modifiable à l'issue de la formation. Le guide didactique et l'ensemble des documents remis seront rédigés en français ; il ne doit pas s'agir de documents génériques mais de guides personnalisés à la solution développée pour les deux sites.

Ils seront mis à jour par le prestataire au fur et à mesure des évolutions.

11.4 Calendrier prévisionnel

Le prestataire proposera un planning de réalisation en tenant compte de toutes les phases du projet, de la phase de cadrage, conception et développement à la recette finale, prise en main et phase de garantie.

La mise en ligne des sites internet est prévue dans un délai de 4 mois à compter de la notification de l'accord-cadre. Afin de respecter cet impératif, le prestataire peut éventuellement proposer un calendrier incluant un lotissement dans les mises en ligne.

ARTICLE 12 : HÉBERGEMENT ET NOMS DE DOMAINES

12.1 Attentes pour l'hébergement

Les normes de sécurité doivent être respectées (RGS, ANSI, ...) et le prestataire doit mettre en place un plan d'assurance sécurité.

La qualité de l'hébergement doit permettre de répondre aux besoins du trafic tout en apportant **disponibilité, sécurité et réactivité**.

Il est attendu un hébergement externe sur la base d'un serveur dédié virtuel disponible pour toute la durée du marché à compter de la date de mise en ligne sur le serveur de production. Le coût forfaitaire annuel de l'hébergement devra inclure le coût de la fourniture du certificat SSL.

Le Conseil Départemental du Finistère souhaite 8 mois d'hébergement/maintenance renouvelable 2 fois par période de 12 mois.

12.2 Exigences de service attendues

La solution d'hébergement devra être capable de garantir : **un fonctionnement 24 heures sur 24**, une **sauvegarde** quotidienne, un service de **surveillance** des serveurs et des applications, des **dispositifs anti spam et anti-virus** devant s'appliquer à tout document téléchargé sur les sites.

Le **taux de disponibilité** des sites internet ne saurait être inférieur à 99,8% sur une plage d'ouverture de 24h/24 et 7j/7. La montée en charge du contenu des sites et de leur consultation doit être prise en compte.

La solution retenue devra garantir toute la sécurité nécessaire pour le taux de disponibilité demandé.

Dans le cas où les performances d'accès aux sites seraient inférieures à la norme habituellement constatée, le prestataire devra mettre en œuvre les moyens nécessaires afin de résoudre le problème dans un délai maximum à fixer. En cas de problème grave de

performance constaté lors de la période de VSR, le prestataire devra s'engager à changer d'hébergeur.

12.3 Gestion de noms de domaines

Le prestataire assurera la **reprise de l'existant**, en garantissant la migration fluide des noms de domaines existants vers le nouveau système **sans interruption de service**.

ARTICLE 13 : LIVRAISON, RECETTE ET VÉRIFICATIONS

13.1 Livraison, recettage, tests

Cette étape comprend l'installation dans un environnement de préproduction destiné aux tests et recettage ; elle correspond à la Mise en Ordre de Marche (MOM) qui relève de la responsabilité du prestataire. Il doit en informer le Conseil départemental par notification d'un procès-verbal de mise en ordre de marche.

Le prestataire assurera des tests de fonctionnement préalablement à la mise en ordre de marche des sites.

Une fois les applicatifs installés sur les serveurs de pré production, le prestataire transmettra au Conseil départemental le cahier de recettes et de tests nécessaires à la Vérification d'Aptitude. Celui-ci sera soumis à l'équipe projet pour validation.

13.2 Vérification d'Aptitude (VA)

La Vérification d'Aptitude intervient à compter de la notification de la MOM. Elle a pour objet de constater que les caractéristiques techniques et fonctionnelles prévues par le marché sont bien présentes. La VA est effectuée sur la base du cahier de recette fourni par le prestataire et validé par le Conseil Départemental.

Les Vérifications d'Aptitude des différents applicatifs seront différenciées et pourront se dérouler à des moments différents si le planning l'exige.

Le délai de vérification d'aptitude est de 1 mois maximum à compter de la notification de la MOM. Toute période d'indisponibilité prolonge d'autant la période de VA.

A l'issue du mois, le Conseil départemental notifie sa décision au titulaire dans un délai maximum de 10 jours calendaires. A défaut, la VA est acquise à compter du dernier jour de la période de 1 mois. En cas d'ajournement, le prestataire notifie après résolution des points d'insatisfaction une nouvelle MOM soumise au même traitement.

La validation de la VA pour l'ensemble des applicatifs permettra de déclencher l'installation sur l'environnement de production et autorisera la mise en ligne des sites internet.

Une fois installés sur les serveurs de production, le prestataire organisera des tests de montée en charge permettant de garantir les performances et les temps de réponse. Le prestataire décrira sa méthodologie et les caractéristiques des tests qui seront effectués.

13.3 Vérification de Service Régulier (VSR)

La Vérification de Service Régulier a pour objectif de constater un service régulier dans les conditions d'exploitation normales.

La VSR se réalise dans un délai de 2 mois minimum à compter de la date de validation de la Vérification d'Aptitude (VA). Toute période d'indisponibilité prolonge d'autant la période de VSR.

A l'issue de ces 2 mois, le Conseil départemental notifie sa décision au titulaire dans un délai maximum de 15 jours calendaires. A défaut, la VSR est acquise à compter du dernier jour de la période de 2 mois minimum.

ARTICLE 14 : GARANTIE

La période de garantie exigée par le Conseil départemental est d'une durée de 1 an dont le point de départ est la date de notification de la décision d'admission. Cette garantie porte sur tout vice, défaut de conception ou de fonctionnement normal, qu'ils soient visibles ou cachés. Elle s'étend sur l'ensemble des livrables fournis par le prestataire.

La garantie implique que le prestataire est obligé de corriger toute faille de sécurité qui pourrait être diffusée publiquement ou portée à sa connaissance par le maître d'ouvrage dans les 5 jours ouvrés, comprenant la mise à jour du CMS, la mise à jour de ses codes spécifiques, les adaptations nécessaires suite à ces mises à jour et les tests de non régression qui se révéleraient nécessaires. Le prestataire précisera dans sa réponse les garanties qu'apporte la solution qu'il propose ainsi que la procédure de contact (courriel, outil de ticketing...).

Un calendrier de maintenance sera mis en place pour toute intervention et mise à jour de version, mise à jour de sécurité, etc., durant cette période.

ARTICLE 15 : MAINTENANCE ET ASSISTANCE

15.1 Démarrage des maintenances et assistances

La période de maintenance et d'assistance exigée démarre de manière effective à compter de la fin de la période de garantie.

15.2 Assistance et support technique

Le prestataire mettra en place une assistance support technique permettant au Conseil départemental de signaler tout problème technique ou fonctionnel rencontré.

Le prestataire décrira dans son dossier d'offre les moyens et les outils prévus pour assurer cette assistance et ce support, ainsi que les modalités d'utilisation (horaires, coordonnées, etc.).

Le prestataire détaillera les traitements des demandes, depuis leur signalement jusqu'à leur résolution, en décrivant les moyens et les compétences mises en œuvre. Le prestataire mettra à disposition du Conseil départemental des spécialistes techniques compétents et disponibles pour permettre le diagnostic des pannes et des dysfonctionnements survenus sur la solution ou pour prévenir tout risque de panne ou de faille de sécurité, pour proposer des méthodes permettant de pallier ceux-ci, pour intervenir techniquement et les résoudre dans les délais prévus.

15.3 Maintenance / préventive, corrective, conditions de la maintenance, évolutive

Le candidat devra préciser comment les moyens mis en œuvre permettent de répondre aux objectifs de continuité de service précisés dans ce document.

Le Conseil départemental souhaite contracter avec le candidat retenu une prestation de maintenance préventive, corrective, adaptative et évolutive débutant à compter de la fin de la période de garantie.

15.3.1 Maintenance préventive

Le prestataire assurera une veille permanente sur les composants utilisés pour la solution technique déployée ainsi que sur les risques à venir de dysfonctionnement et les failles de sécurité éventuelles qui pourraient menacer la solution.

Dans le cas de risque rencontré, le titulaire préviendra le Conseil départemental de la nécessité de modifier ou changer le composant ou les développements incriminés, et d'appliquer d'éventuels patches de sécurité. En accord avec le Conseil départemental sur le risque et la portée de la modification, le titulaire pourra alors procéder aux interventions

nécessaires à une date fixée d'un commun accord. Ces interventions entreront dans le champ de la maintenance corrective.

15.3.2 Maintenance corrective

Cette prestation concerne la correction des incidents et dysfonctionnements. Définition des types de dysfonctionnements :

- Anomalie bloquante : dégradation majeure du fonctionnement. Une fonction vitale du système est inutilisable ou fortement dégradée (le remplacement par une procédure manuelle longue et fréquente n'est pas acceptable) alors qu'elle est nécessaire à une exploitation normale du service. Une anomalie est également considérée comme bloquante dès lors qu'elle affecte l'intégrité des données du CMS.
- Anomalie importante : une fonctionnalité importante est détériorée ou une fonction non vitale est inutilisable. Le service est exploitable tout en étant dégradé (procédure manuelle, existence de palliatif, contournement possible du problème). Il n'y a ni blocage, ni perte d'information mais le dysfonctionnement induit des difficultés ou travaux supplémentaires de la part des internautes.
- Anomalie mineure : défaut jugé peu perturbant ne provoquant ni dégradation, ni restriction d'utilisation du service mais à corriger néanmoins.
- Faille (ou vulnérabilité) : désigne un dysfonctionnement ou un défaut de protection dans un système informatique, permettant à un attaquant de porter atteinte à l'intégrité de ce système, c'est-à-dire à son fonctionnement normal, à la confidentialité et l'intégrité des données qu'il contient. Selon son degré, une faille de sécurité est considérée comme une anomalie importante a minima et doit être traitée comme tel.

Un nombre élevé d'anomalies mineures sur une fonctionnalité donnée peut donner lieu à une anomalie importante, voire bloquante. Les conditions de la maintenance seront précisées dans l'offre du prestataire et conformes aux attentes. Les actions inscrites couvriront a minima les points suivants :

Garantie de temps de rétablissement conforme aux attentes à compter de l'heure d'appel (de 9h00 à 18h00 du lundi au vendredi) pour l'ensemble des éléments de la solution.

- Assistance téléphonique et électronique (courriel ou plateforme dédiée) couvrant les problèmes logiciels de 9h00 à 18h00 du lundi au vendredi, concernant tous les produits de la solution.
- Fourniture des dernières versions logicielles.
- Fourniture des solutions logicielles et matérielles permettant de remédier aux problèmes constatés.
- Validation de l'application de patches dans un délai équivalent à la garantie de temps de rétablissement d'une anomalie bloquante.

Le prestataire apportera à minima le niveau de service ci-dessous :

- Délais de prise en charge

Le délai de prise en charge est le délai noté entre le signalement du message par le Conseil départemental via le support maintenance et le rappel par le titulaire.

Les délais de prise en charge sont les suivants :

- 4 heures pour la prise en charge d'une anomalie bloquante
- 1 jour pour la prise en charge d'une anomalie importante
- 3 jours pour la prise en charge d'une anomalie mineure

- Délai de correction

Le délai de correction est le délai pris par le titulaire pour corriger l'anomalie à partir du moment où sa prise en charge a été confirmée au Conseil départemental ou, dans le cas où le titulaire n'aurait pas confirmé la prise en charge au Conseil départemental, à partir de la fin de délai prévu pour la prise en charge. Les délais de correction sont les suivants :

- 1 jour ouvré maximum pour la correction ou le contournement d'une anomalie bloquante
- 3 jours ouvrés maximum pour la correction d'une anomalie importante
- 8 jours ouvrés maximum pour la correction d'une anomalie mineure

15.3.3 Conditions de la maintenance

Tous les délais des opérations de maintenance s'entendent à partir du moment où le prestataire est informé de tout dysfonctionnement soit par l'intermédiaire des correspondants du Conseil départemental, soit par ses propres moyens (tests internes, etc.).

L'indisponibilité de la solution, suite à des anomalies bloquantes ou importantes, donnera lieu à des pénalités de retard lorsque la livraison des correctifs ou solutions de contournement excédera les délais prévus ci-dessus, dans les conditions fixées au CCAP.

Le prestataire s'engage à assister le Conseil départemental pour remettre la solution dans de bonnes conditions d'exploitation à la suite d'un incident imputable aux équipes du titulaire et à diagnostiquer tout dysfonctionnement causé par une erreur de manipulation, une erreur de paramétrage, une installation non conforme ou encore par une erreur de programmation.

Dans le cas où le dysfonctionnement est directement imputable au Conseil départemental, le prestataire s'engage à aider le Conseil départemental pour remettre en bon état de fonctionnement la solution, mais il ne peut être tenu pour responsable. Dans ce cas, ces prestations sont hors périmètre de la maintenance forfaitaire et devront faire l'objet d'un bon de commande. Le prestataire s'engage à transmettre au Conseil départemental la documentation fournissant, en langue française, les explications nécessaires liées à toute intervention.

15.3.4 Maintenance évolutive

Les évolutions peuvent être :

- Ajout d'une fonctionnalité simple
- Ajout d'une fonctionnalité complexe
- Ajout d'un nouveau type de contenu et ses vues associées dans le CMS

Chaque évolution fera l'objet d'une demande explicite du Conseil départemental, d'une proposition du prestataire et si accepté, d'un bon de commande. Le tout formant juridiquement un marché subséquent. Le montant de l'offre pour chaque évolution s'appuiera sur les coûts figurant au Bordereau de Prix Unitaire BPU.

ARTICLE 16 : RESPONSABILITE SOCIETALE DES ENTREPRISES ET SOBRIÉTÉ NUMÉRIQUE

Le conseil départemental du Finistère souhaite mettre en place des mesures pour optimiser l'utilisation de l'énergie et réduire l'empreinte carbone du site internet. Les mesures proposées visent à montrer l'engagement de l'entreprise envers des pratiques écologiques et durables, ainsi qu'à minimiser l'impact environnemental du site internet.

Les mesures proposées comprennent les éléments suivants :

- Limitation de l'utilisation des technologies qui ont un impact élevé sur les ressources (par exemple, la technologie Flash)
- Utilisation de technologies de cloud computing pour héberger le site internet, ce qui permet de réduire l'utilisation d'énergie liée à l'hébergement du site
- Utilisation de technologies de minification et de compression des pages pour réduire les temps de chargement des pages
- Mise en place d'un système de cache pour réduire le nombre de requêtes réseau nécessaires pour charger une page
- Utilisation de technologies d'optimisation d'images pour réduire la taille des images

Les mesures proposées seront intégrées au design et à la fonctionnalité des sites internet pour minimiser l'impact environnemental sans altérer l'expérience utilisateur.

Les mesures proposées seront mises à jour régulièrement pour s'assurer qu'elles restent efficaces et pour identifier de nouvelles opportunités d'optimisation de l'utilisation de l'énergie. L'entreprise s'engage à publier des rapports sur les progrès réalisés dans le cadre de ses efforts pour réduire l'empreinte carbone des sites internet.

L'entreprise sélectionnée sera également libre de proposer des solutions d'optimisation sur ces enjeux majeurs du conseil départemental.

ARTICLE 17 : REVERSIBILITE

En cas de cessation de la prestation, pour quelque cause que ce soit, le candidat retenu s'engage, dans les conditions ci-après, à assurer la réversibilité du service afin de permettre au Conseil départemental de reprendre ou de faire reprendre par un tiers désigné par le Conseil départemental la fourniture du service et ce, dans les meilleures conditions et sans discontinuité du service.

Les principes ci-dessous s'appliquent indifféremment selon que la mise en œuvre des opérations de réversibilité résulte de l'expiration ou de la résiliation du contrat pour quelque cause que ce soit. Le Conseil départemental souhaite que le prestataire s'engage sur une période de restitution de trois mois à compter de la cessation du contrat.

Le Conseil départemental souhaite un transfert de compétences techniques à travers un guide de réversibilité, où l'équipe en charge du projet commentera précisément son code, pour faciliter sa reprise par un prestataire tiers que le Conseil départemental pourra être amené à solliciter à l'avenir.

Au cours de la période de réversibilité, le prestataire assurera les activités qui lui sont attribuées dans le cadre de la transition avec les équipes qui reprendront le service et formera de façon opérationnelle lesdites équipes aux fonctionnalités et à l'architecture technique utilisées pour les sites. Pendant la phase de réversibilité, le service devra continuer à être assuré selon les conditions et modalités convenues entre les Parties.

Durant cette période, le prestataire retenu et le Conseil départemental ne pourront en aucune façon modifier ou réduire les prestations et obligations réciproques.

A l'issue de cette période de trois mois, les éléments des sites, les fichiers et les documents opérationnels propriété du Conseil départemental seront restitués. Tous les éléments restituables avant la fin de cette phase devront l'être dès que possible.

Le prestataire retenu s'engage à collaborer loyalement avec la société qui assurera la reprise des sites. Le Conseil départemental permettra au candidat retenu d'utiliser si besoin ses installations pendant cette période de réversibilité, afin de permettre au prestataire de correctement effectuer la transition de ses ressources.

17.1 Plan de réversibilité

Les opérations liées à la préparation et à la mise en œuvre de la phase de réversibilité sont décrites dans le plan de réversibilité, dont une première version est établie lors de la phase initiale de mise en place des sites, et qui sera périodiquement mis à jour tout au long de la durée du contrat.

Le plan de réversibilité tiendra à jour la liste des matériels, contrats et logiciels du candidat retenu dédiés à la fourniture des sites (notamment les plugins installés et utilisés) et nécessaires à la reprise par le Conseil départemental ou par tout prestataire tiers qu'elle désignera, de l'exploitation du site.

Tout au long du contrat, le candidat retenu sera tenu de mettre à jour toutes les documentations nécessaires au maintien en conditions opérationnelles (installation, paramétrage, flux de données, traitements, sauvegardes...).

Ces documents d'exploitation peuvent être exigés par le Conseil départemental à tout moment pendant la durée du contrat. Le Conseil départemental pourra exiger des compléments d'information et des corrections sur des documents, si ceux-ci lui semblent incomplets ou incorrects.

Lors de la mise en œuvre des opérations de réversibilité, le Conseil départemental aura la possibilité d'obtenir le transfert des contrats, des documentations et des logiciels susvisés à des conditions à convenir entre les parties.

Le plan de réversibilité reprend notamment les obligations suivantes à la charge du candidat retenu :

- Informer systématiquement de toute modification pouvant avoir une incidence sur la réversibilité ;
- Tenir à jour tous les documents d'exploitation des sites ;
- Transmettre avant signature tout contrat en rapport avec l'objet de la présente consultation.
- Faire figurer dans tous les contrats qu'il serait amené à souscrire pour les besoins de l'exécution du contrat, une clause mentionnant la possibilité de transfert desdits contrats au Conseil départemental ou à tout prestataire tiers du choix du Conseil Départemental. Si cette clause n'est pas acceptée par un fournisseur, le prestataire retenu s'engage à en informer le Conseil départemental et à en discuter avec lui préalablement à toute action, afin de se concerter sur les dispositions à prendre en conséquence ;
- Restituer, avant la date de prise d'effet de la fin du contrat lorsque cette date est connue ou au jour de la prise d'effet lorsque celle-ci est inopinée, l'intégralité des fichiers du Conseil départemental, et tous les éléments composant les sites en sa possession et appartenant au Conseil départemental et n'en conservera aucune copie sauf pour archivage rendu obligatoire à des fins probatoires ou comptables. A ce titre, le prestataire renonce à tout droit de rétention. Le prestataire retenu tiendra à jour les dossiers techniques et d'exploitation, les remettra dans les mêmes conditions que ci-dessus et s'engage à répondre à toutes les questions relatives auxdits dossiers dans le cadre des dispositions ci-après relatives à l'assistance à l'issue de la phase de réversibilité.

Dans la mesure où le Conseil départemental ne disposerait pas déjà des droits nécessaires pour les logiciels utilisés par le candidat retenu pour les besoins du contrat et dont il a obtenu les droits auprès de tiers, le candidat retenu s'engage à déployer des efforts raisonnables afin de permettre au Conseil départemental de poursuivre l'utilisation

17.2 Assistance durant la phase de réversibilité

Le candidat retenu s'engage, durant la période de trois mois à compter de la fin du contrat, à répondre à toute demande d'assistance, même ponctuelle, formulée par le Conseil Départemental ou par le prestataire tiers désigné par celle-ci, avec une réactivité adaptée aux besoins exprimés.

ARTICLE 18 : ANNEXES

18.1 Charte graphique

Une consultation est en cours pour la nouvelle charte graphique. Celle-ci sera communiquée ultérieurement au candidat retenu.