

**CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIERES**

**MARCHÉ PUBLIC DE FOURNITURES COURANTES ET DE SERVICES**

---

**Refonte du site internet**

Lot 01 : COMMUNAUTE DE COMMUNES  
CASTELNAUDARY LAURAGAIS AUDOIS (CCCLA)

---

**Communauté de Communes Castelnaudary Lauragais Audois**

40 avenue du 8 mai 1945  
BP 1161  
11491 CASTELNAUDARY CEDEX  
Tél. :04 68 23 68 43

## SOMMAIRE

### 1/PRÉSENTATION GENERALE DU TERRITOIRE

- 1.1 Contexte général
- 1.2 Compétences

### 2/ OBJET DU CAHIER DES CHARGES

- 2.1 Contexte général
- 2.2 Cibles
- 2.3 Objectifs de la mission
- 2.4 Site existant

### 3/ SPÉCIFICATIONS FONCTIONNELLES

- 3.1 Général
  - 3.1.1 Contenu maîtrisé
  - 3.1.2 Navigation adaptée
  - 3.1.3 Affichage optimisé : le Responsive Design
  - 3.1.4 Homepage dynamique
  - 3.1.5 Approche graphique cohérente
- 3.2 Fonctionnalités de base attendues
  - 3.2.1 Syndication des données et fils RSS
  - 3.2.2 Multimédias
  - 3.2.3 Outils de partages
  - 3.2.4 Module de création de newsletters
- 3.3 Fonctionnalités optionnelles
  - 3.3.1 Gestion de formulaires et sondages
  - 3.3.2 Cartographie
  - 3.3.3 Espace de travail privé ou intranet
  - 3.3.4 Externalisation partielle de la création / Publication des contenus

### 4/ SPÉCIFICATIONS TECHNIQUES DE BESOIN

- 4.1 Charte graphique et ergonomie
  - 4.1.1 Compatibilité des navigateurs et respect des standards du WEB
  - 4.1.2 Performances d'affichage, résolution d'écran et approche multi-supports – Responsive Design
  - 4.1.3 Module de téléchargement
  - 4.1.4 Navigation adaptée
  - 4.1.5 Accessibilité
- 4.2 Socle technique
  - 4.2.1 Choix du CMS
  - 4.2.2 Back-office simple
  - 4.2.3 Mesures techniques pour améliorer le référencement par les moteurs
  - 4.2.4 Autres mesures d'optimisation du site
  - 4.2.5 Statistiques du site

### 5/ HÉBERGEMENT, MAINTENANCE

- 5.1 Hébergement du site
- 5.2 Nom de domaine
- 5.3 Garantie et maintenance
  - 5.3.1 Garantie
  - 5.3.2 Maintenance
  - 5.3.3 Pénalités

## 6/ CONTRAINTES JURIDIQUES

- 6.1 Respect des obligations légales d'information et de déclaration
- 6.2 Respect des normes d'accessibilité
- 6.3 Propriété et portabilité des contenus

## 7/ ADMINISTRATION DU SITE ET ANIMATION ÉDITORIALE

- 7.1 Administration
  - 7.1.1 Modalités d'accès et ergonomie de l'interface d'administration
  - 7.1.2 Gestion multi-utilisateurs
  - 7.1.3 Système de gestion de l'arborescence
- 7.2 Animation éditoriale / Gestion des contenus
- 7.3 Formation

## 8/ MODALITÉS DE REALISATION

- 8.1 Contrainte de planning
- 8.2 Planning de réalisation

ANNEXE 1 : élément arborescence

# 1. PRESENTATION GENERALE DU TERRITOIRE

## 1.1 Contexte général

La Communauté de Communes Castelnaudary Lauragais Audois se situe aux portes de Toulouse, sur l'axe principal reliant la métropole à la mer méditerranéenne.

- Son positionnement central au cœur de la région Occitanie,
- Sa proximité avec Toulouse, la métropole régionale, et de l'ensemble des points de notoriété régionaux
- Son accessibilité avec les grands axes de communication, l'A61 et l'axe Toulouse-Narbonne, sont autant d'atouts exceptionnels pour son développement économique et touristique.
- La Communauté de Communes comprend 43 communes pour une population totale de 28 000 habitants. Castelnaudary est la ville-centre du territoire. Elle compte 12 000 habitants et concentre une grande partie des services et de l'activité économique communautaire.



## 1.2 Compétences

La communauté de communes Castelnaudary Lauragais Audois dispose des compétences suivantes :

- développement économique ;
- tourisme : avec son office de tourisme intercommunal Castelnaudary Tourisme ;
- social : CIAS, Service d'Aide à Domicile, Maison France Services ;
- technique : service aux communes, aire des gens du voyages, service animaux errants, aérodrome
- culture : école de musique intercommunale, réseau des médiathèques et bibliothèques ;
- petite enfance, enfance et jeunes ;
- urbanisme ;
- aménagement de l'espace ;
- environnement : Eau et Assainissement, Natura 2000, Plan Alimentaire Territorial, GEMAPI, gestion des déchets.

## **2. OBJET DU CAHIER DES CHARGES**

### **2.1 Contexte général**

La Communauté de Communes Castelnaudary Lauragais Audois (CCCLA) souhaite se doter d'un nouveau site internet plus actuel, moderne et dynamique répondant aux cibles et objectifs cités ci-après. Le site est un moyen d'accroître sa visibilité autant sur le territoire qu'à l'extérieur.

### **2.2 Cibles**

- Cible 1 : les habitants
- Cible 2 : les élus
- Cible 3 : les investisseurs potentiels et nouveaux arrivants
- Cible 4 : les touristes (cible non prioritaire puisque assurée par le site de l'Office de Tourisme Intercommunal, il s'agit uniquement d'être un relais).

### **2.3 Objectifs de la mission**

Le site internet est la vitrine dynamique et interactive de la collectivité. Il devra donc être innovant, de qualité, ergonomique, évolutif, esthétique et multifonctionnel.

#### Objectif 1 : faciliter l'accès à l'information

Le site doit concerner tous les acteurs de la CCCLA et regrouper en un support unique, l'ensemble des informations. Le but, avec une présence unique sur internet, est de gagner en visibilité auprès des habitants, des élus et partenaires locaux avec la mise en place d'une communication citoyenne. La CDC est un pôle de services qui doit être facilement identifiable par tous.

#### Objectif 2 : assurer la promotion du territoire

La CCCLA est un territoire connu pour ses attraits touristiques majeurs, tel que le Canal du Midi et sa gastronomie. La promotion touristique du territoire est assurée par l'Office de Tourisme Intercommunal. Le site internet de la communauté de communes veut se positionner au niveau économique afin d'obtenir un rayonnement régional : un lieu de référence dynamique où il faut s'implanter. Le but étant d'attirer les investisseurs extérieurs et les partenaires potentiels (institutionnels, entreprises, etc.).

#### Objectif 3 : valoriser les projets et réalisations communautaires

Dans un souci d'information permanente, le site internet mettra également de mettre en avant les projets et réalisations du territoire telles que les actions en faveur de l'économie, de l'environnement, etc., et en matière de développement du territoire.

#### Objectif 4 : valoriser les animations locales

Le site internet mettra également à la une les événements du territoire tels que festivals, expositions, événements culturels, etc. Le site doit inciter les cibles à participer aux différents événements.

### **2.4 Site existant**

Le site de la Communauté de Communes Castelnaudary Lauragais Audois ([www.cccla.fr](http://www.cccla.fr)) a été créé par l'agence Munity. Il comptabilise environ 8 548 visiteurs annuel pour 35 355 pages vues. 83.9% sont des nouveaux visiteurs. Nous souhaitons faire du site de la CCCLA une vitrine du dynamisme économique et une référence pour l'information locale.

### **3. SPÉCIFICATIONS FONCTIONNELLES**

#### **3.1 Général**

##### **3.1.1 Contenu maîtrisé**

Il est indispensable que le site soit conçu pour être modulaire et facilement modifié sur un nombre maximum de paramètres. La structure du site (l'arborescence) ne doit pas être figée. Les rubriques et sous-rubriques doivent pouvoir être créées, modifiées ou déplacées à tout moment en fonction des besoins, des événements ou des orientations données par la communauté de communes.

Le principe du « pas renseigné pas affiché » sera une règle importante afin d'éviter toute dégradation de la cohérence de l'interface. La homepage doit être accessible et entièrement modifiable depuis le back-office.

##### **3.1.2 Navigation adaptée**

- Respect de la règle des trois clics
- Présence du Fil d'Ariane
- Moteur de recherche, en texte intégral, accessible sur chaque page du site, permettant une recherche globale par mots-clés
- Prévoir également un moteur de recherche dans la partie « documents à télécharger » du site (comptes-rendus, délibérations, formulaires divers ...) afin de retrouver facilement les documents en téléchargement. Choix possible par type de document + mots-clés
- Plan détaillé du site Internet accessible en bas de page

##### **3.1.3 Affichage optimisé : le Responsive Design**

Le site doit être conçu en Design responsive afin d'en optimiser l'affichage sur toutes les tailles d'écrans et supports (smartphones, tablettes, etc.)

##### **3.1.4 Homepage dynamique**

La page d'accueil est l'élément central et fondamental du site, elle doit ainsi orienter et guider l'internaute vers l'ensemble des contenus du site. Plus qu'une simple vitrine, elle doit permettre un accès rapide à l'information et présenter l'ensemble des principales rubriques du site. D'un seul coup d'œil, l'internaute doit pouvoir se faire une idée des contenus et fonctionnalités du site, et y accéder avec le moins de clics possibles. Pour s'adapter aux différentes typologies d'internautes et de recherche d'information, l'interface web doit proposer plusieurs accès et entrées dans les rubriques.

La homepage sera construite sur proposition du prestataire avec les personnes référentes pour de chaque collectivité afin d'avoir une cohérence d'ensemble sur les 8 sites différents.

##### **3.1.5 Approche graphique cohérente**

L'ensemble des sites auront des similarités graphiques afin de permettre à l'internaute d'identifier un même ensemble territorial.

## **3.2 Fonctionnalités de base attendues**

### **3.2.1 Syndication des données et fils RSS**

*(Concerne la partie Agenda déjà présente sur le site de Castelnaudary Tourisme).*

Nous voulons reprendre les données du site de Castelnaudary Tourisme.

La solution doit permettre de syndiquer le contenu provenant du site [www.castelnaudary-tourisme.com](http://www.castelnaudary-tourisme.com) dans la rubrique Agenda. Ce flux est alimenté par la base de données départementale Tourinsoft.

### **3.2.2 Multimédias**

- Outil de gestion de photothèque avec fonctionnalités classiques de traitement manuel et de traitement automatique des images (optimisation et recadrage), gestion des droits et légendes
- Outil de gestion d'une vidéothèque
- Possibilité d'intégrer du contenu multimédia dans les pages du site (vidéo youtube, etc.)
- Possibilité d'intégrer des galeries images dans les pages du site
- Outil de gestion et de publication documentaire (notamment des formats .pdf)

### **3.2.3 Outils de partages**

- Vers les réseaux sociaux (facebook et LinkedIn dans un premier temps)
- Envoyer à un ami
- Le partage d'une manifestation doit permettre un affichage spécifique (avec par exemple une url dédiée).

### **3.2.4 Module de création de newsletters**

Ce module est composé de deux éléments :

- sur le site : la possibilité de s'inscrire à la lettre d'information en précisant son nom, prénom et email. Ces informations alimentent le fichier des abonnés. Un e-mail de confirmation sera envoyé à l'adresse email saisie lors de la première inscription. Le système devra être paramétrable, de manière à supprimer automatiquement les adresses erronées ou non-fonctionnelles et les doublons.
- via l'administration : le responsable du site devra pouvoir sélectionner les informations ou rubriques à mettre dans la lettre et les affecter au bon thème. Il doit pouvoir visualiser la lettre d'information pour validation et l'envoyer à l'ensemble des abonnés ou à une autre liste de diffusion (élus communautaires, équipes, etc.).

La solution proposée doit permettre l'élaboration automatique d'une lettre par sélection d'informations du site (actualités, agenda, projets, etc.) et l'envoi périodique vers les abonnés pour les tenir informés de l'actualité locale et des principales initiatives de la communauté de communes.

Dans chaque lettre, une rubrique devra permettre à un destinataire de se désabonner.

### **3.3. Fonctionnalités optionnelles**

#### **3.3.1 Gestion de formulaires et sondages**

Ce module accessible via l'administration doit permettre la création de formulaires à mettre en ligne sur le site (ex. : envoi de mail, formulaires administratifs, de signalement d'incidents, d'enquêtes, de sondage, d'inscription, de demandes d'informations, etc.).

La solution doit donner la possibilité au responsable du portail, de créer simplement des formulaires permettant aux citoyens de fournir des informations, de se pré-inscrire à un service, d'effectuer des demandes ou des réservations d'actes, de commander des publications.

Les demandes, inscriptions ou réservations doivent pouvoir être envoyées par email à l'agent concerné et enregistrées dans un fichier pour éviter toute re-saisie par le service.

Les fonctionnalités attendues sont la création, la modification et la suppression de formulaires.

La création de formulaires doit être entièrement paramétrable. Le nombre et le format des champs de saisie sont illimités (champs textes, cases à cocher, etc.).

Une fois créé, le formulaire entre dans la liste des formulaires disponibles. Chaque formulaire doit pouvoir être associé à des rubriques et des actualités.

#### **3.3.2 Cartographie**

##### Carte interactive avec module de géolocalisation

Il s'agira de proposer un module permettant de reprendre la carte de la collectivité avec la possibilité de zoom au niveau des rues principales et de positionner sur cette carte les structures à visualiser à partir d'icônes par famille d'établissements. En cliquant sur un icône, on doit pouvoir afficher la fiche correspondant à cette structure (fondé favorablement sur Open StreetMap ou Google Map).

La solution cartographique devra offrir plusieurs modes d'affichage tels que : carte routière / plan de ville, vision satellitaire et mode mixte. Il sera possible de zoomer ou dé-zoomer, de calculer les itinéraires, de dégroupier des ensembles de points, etc.

##### Un plan du territoire dynamique

Nous souhaitons une carte simplifiée du territoire comprenant uniquement les 43 communes avec possibilité au passage de la souris d'accéder à la page détaillée de la commune.

##### Des plans de parcelles dynamiques

Dans l'espace économique du site, nous souhaitons avoir pour nos 3 zones industrielles, un plan reprenant le parcellaire avec possibilité pour chaque parcelle d'en connaître la superficie, la disponibilité, etc.

#### **3.3.3 Espace de travail privé ou intranet**

Un espace de travail privé pour les salariés et les élus communautaires.

Le but est d'y stocker des documents pdf ou galeries photos sur la vie interne de la collectivité. Par exemple : info RH sur des offres du CIOS, photos de la journée cohésion, etc. L'accès est autorisé par le biais d'une identification et d'un mot de passe.

#### **3.3.4 Externalisation partielle de la création / Publication des contenus**

Les communes souhaitent que le prestataire soit en mesure de réintégrer les contenus existants (ceux des sites précédents) et ajouter l'extension du volume des pages du socle initial de contenus.

## **4. SPÉCIFICATIONS TECHNIQUES DE BESOIN**

### **4.1. Charte graphique et ergonomie**

Le site doit être pensé comme un média de communication pour la collectivité et une plate-forme d'accès à l'information pour les citoyens. L'ergonomie doit être simple et conviviale.

Le prestataire est chargé d'intégrer la charte graphique de la CCCLA (respect de l'identité visuelle, attrait et convivialité). Le prestataire devra impérativement tenir compte dans le développement de la charte graphique et lors de l'intégration du site Internet des grands principes de l'ergonomie appliquée au web. Ainsi il devra tenir compte des contraintes suivantes :

#### **4.1.1. Compatibilité des navigateurs et respect des standards du web**

L'offre de contenus et services du site doit être compatible :

- compatibilité avec les 3 dernières versions des navigateurs les plus répandus : Internet Explorer, Mozilla Firefox, Google Chrome, Safari ;
- compatibilité avec les 3 dernières versions des systèmes d'exploitation Windows, Mac et Linux.

Le prestataire doit effectuer des tests de vérification avant la mise en production du site et s'engage à corriger les éventuelles incompatibilités constatées en prenant les mesures nécessaires pour assurer un affichage optimal dans ces différents environnements. Il doit transmettre à la collectivité un document établissant la compatibilité du site avec les navigateurs précités.

#### **4.1.2. Performances d'affichage, résolution d'écran et approche multi-supports - Responsive Design**

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 du site doivent pouvoir s'afficher sans contrainte et en exploitant pleinement les résolutions traditionnelles sur tout type d'écran.

Le site sera conçu pour permettre une consultation optimale facilitant la lecture et la navigation sur tous types de terminaux (Responsive Web Design) tels smartphones, tablettes, etc.

#### **4.1.3. Modules de téléchargement**

L'accès au site ne devra pas nécessiter de plugins additionnels hormis les players multimédias standards et celui d'Acrobat Reader dans sa version gratuite.

#### **4.1.4. Navigation adaptée**

- Chemin de navigation ou fil d'Ariane permettant un repérage dans la navigation
- Respect également de la règle des 3 clics
- Accès facile au plan du site à partir du pied de page

#### **4.1.5. Accessibilité**

L'accessibilité doit être optimisée ; et le niveau d'accessibilité affiché en bas du site.

## **4.2 Socle technique**

### **4.2.1 Choix du CMS**

Dans un objectif de réduction des coûts et pour garantir la pérennité et l'évolutivité de la solution technique proposée, cette dernière doit reposer sur l'intégration de composants logiciels existants et développés en code ouvert par une communauté active de développeurs. Pour répondre à l'ensemble de ses besoins, la collectivité estime en effet préférable de s'orienter vers la mise en place d'un système de gestion de contenu disponible sous licence de logiciel libre (CMS open source), éventuellement complété d'autres composants eux-mêmes open source.

Autant que possible et prioritairement, la couverture des besoins fonctionnels exprimés 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.

### **4.2.2 Back-office simple**

L'interface du back-office devra être intuitive Elle doit également être suffisamment personnalisable pour correspondre à des profils de contributeurs éditoriaux qui ne connaissent pas le langage HTML. En d'autres termes, chaque commune doit être autonome et avoir la main sur l'ensemble des mises à jour du site Internet. Ce dernier devra être évolutif au niveau des fonctionnalités, de l'ergonomie, selon les besoins futurs de la collectivité. Le prestataire retenu devra proposer un CMS dimensionné à la taille du site, aux ressources humaines et aux compétences disponibles pour le gérer.

### **4.2.3 Mesures techniques pour améliorer le référencement par les moteurs**

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.

### **4.2.4 Autres mesures d'optimisation du site**

- Optimisation du zoning du contenu
- Module de gestion des paramètres SEO (méta, titres, snippets, title, URLs, etc.)
- Optimisation des temps de chargement
- Optimisation de la qualité et des temps d'affichage sur mobile
- Optimisation de la gestion des entêtes http, personnalisation (200 : Page accessible, 301 : Redirection permanente, 302 : Redirection temporaire, 404 : Page d'erreur, 410 : Page indisponible, 500 : Erreur serveur, 503 : Maintenance, etc.)
- Optimisation de l'architecture du site (le niveau de profondeur des pages depuis la « home page » ne devra pas excéder « 3 » niveaux)
- Gestion des URL et redirections automatiques
- Présence d'un « favicon »
- Optimisation des images (idéalement au format .jpg ou .png, avec des attributs « alt » et « title » administrables et en rapport avec l'image, etc.)
- Optimisation des contenus.

*Liste non exhaustive qui pourra être agrémentée sur conseil du prestataire.*

#### **4.2.5 Statistiques du site**

Un système de statistique sera impérativement installé sur chaque système.

Le système sera configuré pour être ouvert en administration complète pour le webmestre éditorial et le compte sera ouvert au nom de l'entité administrative.

Dans tous les cas les statistiques de fréquentation du site devront a minima permettre de :

- suivre la fréquentation du site et de chacune des pages,
- identifier le type d'accès au site, l'origine, le temps moyen de consultation,
- identifier le nombre de pages vues par visite et le taux de visite par page,
- identifier les mots clés tapés par les internautes,
- identifier la provenance géographique des internautes.

## **5. HÉBERGEMENT / MAINTENANCE**

### **5.1 Hébergement du site**

La CCCLA a choisi d'héberger son site chez OVH. Aujourd'hui, nous avons un prestataire Vertical Sud qui en gère l'abonnement au nom de la collectivité et nous souhaitons conserver ce système. La solution retenue doit permettre de répondre aux besoins d'évolution du trafic du site tout en apportant : disponibilité, sécurité et réactivité.

Ainsi le prestataire doit être capable de garantir :

- un fonctionnement 24/24. Le taux de disponibilité du site internet ne saurait être inférieur à 99% sur une plage d'ouverture de 24h/24 et 7j/7 ;
- une adaptabilité de la solution en cas de montée en charge du contenu et de sa consultation. Dans le cas où les performances d'accès au site seraient inférieures à la norme habituellement retenue (délai de réponse inférieur à 5 secondes), le prestataire devra mettre en œuvre les moyens nécessaires afin de résoudre le problème dans un délai maximum de deux semaines ;
- une sauvegarde/restauration automatique des données ;
- une sécurité optimale. La collectivité devra recevoir l'assurance des moyens mis en œuvre pour garantir la sécurité des données et des accès au serveur afin d'empêcher toute tentative d'intrusion ou de piratage.

### **5.2 Nom de domaine**

La communauté de communes possède déjà un nom de domaine [www.cccla.fr](http://www.cccla.fr). Le prestataire assurera son transfert.

Par ailleurs, les systèmes seront nécessairement développés sur le format préproduction accessible en ligne via une adresse spécifique.

Comme nous sommes dans le cadre d'une refonte du site, un fichier de redirection détaillé de type 301 réorientera les anciennes url vers celles nouvellement construites.

### **5.3 Garantie et maintenance**

Les modalités de la garantie sont définies à l'article 33 du CCAG-FCS.

Les conditions de la maintenance sont définies à l'article 32 du CCAG-FCS.

#### **5.3.1 Garantie**

La période de garantie exigée par la collectivité est d'une durée de 12 mois. Elle démarre 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 permettant de couvrir le périmètre fonctionnel attendu. La garantie porte sur tout vice, défaut de conception ou de fonctionnement normal, qu'ils soient visibles ou cachés. Le prestataire s'engage à effectuer le diagnostic, à remplacer, réparer ou modifier, tout élément défectueux.

### **5.3.2 Maintenance**

A l'issue de la période de garantie, le prestataire se charge d'assurer la maintenance du site, assure le support technique et l'interface avec l'hébergeur et la maintenance corrective des logiciels. Cette prestation comprend le support téléphonique et la correction des incidents et dysfonctionnements.

La période initiale des prestations de maintenance et d'assistance est de 1 an.

Cette période est reconduite tacitement. Le nombre de périodes de reconduction est fixé à 2. La durée de chaque période de reconduction est de 1 an. La durée maximale des prestations de maintenance et d'assistance, toutes périodes confondues, est de 3 ans. La reconduction est considérée comme acceptée si aucune décision écrite contraire n'est prise par le pouvoir adjudicateur au moins 3 mois avant la fin de la durée de validité de la période en cours. Le titulaire ne peut pas refuser la reconduction.

Dans ce cadre, la prestation de maintenance ne sera plus seulement « corrective » mais inclura une dimension dite « évolutive » qui permettra à la collectivité de bénéficier de la montée en version du CMS et de commander des modifications ou ajouts fonctionnels (paramétrage et déploiement de nouveaux modules natifs, développements spécifiques, intégration de modules de service tiers).

### **5.3.3 Pénalités**

Le prestataire s'engage à assurer la garantie et la maintenance (correction de défauts et résolution de bogues résiduels) de la solution fournie selon une procédure de prise en charge des anomalies/pannes (support d'assistance) distinguant les anomalies/pannes dites « non-bloquantes » des anomalies/pannes dites « bloquantes ». Le prestataire proposera et s'engagera pour chacune sur la Garantie de Temps de Rétablissement (GTR) en annexe n° 3 de l'engagement. Si les anomalies ne sont pas corrigées à la fin du GTR fixé par le prestataire, des pénalités pour retard de remise en service du site commencent à courir, sans qu'il soit nécessaire de procéder à une mise en demeure, le lendemain du jour où le délai contractuel d'exécution des prestations est expiré.

Les pénalités sont applicables au premier euro :

- panne majeure (problème bloquant) : GTR puis pénalités de 100 euros par jour de retard ;
- panne mineure (fonctionnement possible avec contournement) : GTR puis pénalités de 50 euros par jour de retard.

Le délai court dès la notification du problème au titulaire selon les modalités de signalement mises en place. Par dérogation à l'article 14.1.3 du CCAG-FCS, il n'est prévu aucune exonération à l'application des pénalités de retard. Le montant total des pénalités de retard n'est pas plafonné.

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

## **6. CONTRAINTES JURIDIQUES**

### **6.1 Respect des obligations légales d'information et de déclaration**

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

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

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

### **6.2 Respect des normes 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* ».

Nous souhaitons donc à minima faciliter l'accès au site pour les malvoyants avec un système de gestion de la taille des caractères de police au clic (A= / A+ / A-). Le pourcentage d'accessibilité devra être affiché dans le footer du site.

### **6.3 Propriété et portabilité des contenus**

Le prestataire cèdera à la collectivité territoriale tous les droits de propriété intellectuelle relatifs au développement du site Internet, pour la durée de protection de la propriété intellectuelle, artistique et industrielle, sans limitation d'étendue ni de territoire.

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

Le prix comprend la cession des droits à la collectivité.

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

Dans un souci de pérennité et de portabilité des contenus de son site web, la collectivité 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 et données du site.

## **7. ADMINISTRATION DU SITE ET ANIMATION EDITORIALE**

### **7.1 Administration**

#### **7.1.1 Modalités d'accès et ergonomie de l'interface d'administration**

L'accès à l'interface Web d'administration du site est sécurisé et personnalisé. Après identification (nom et mot de passe de son compte), l'administrateur principal du site accède à un tableau de bord affichant l'ensemble des contenus et fonctionnalités de « back-office ».

Afin d'être complètement autonome dans la gestion de son site, la collectivité souhaite une interface administrable dans son entièreté.

L'accès au back-office doit se faire à partir d'un navigateur standard du marché via le réseau internet.

#### **7.1.2 Gestion multi-utilisateurs**

L'administrateur principal est le profil détenteur de la totalité des droits sur l'ensemble des contenus et fonctionnalités de l'interface d'administration du site.

Il peut créer / modifier / supprimer les comptes des « utilisateurs-gestionnaires »

Pour éviter tout excès, susceptible de nuire à la réactivité, le nombre de profils d'autorisation sera limité. La console d'administration doit donc reposer sur une ergonomie simple, intuitive et efficace : elle doit permettre à des non-spécialistes de participer à la gestion du site.

Exemples de profils d'autorisation pouvant être affectés :

- administrateur principal du site ;
- contributeur éditorial autonome : il peut créer, modifier et publier des contenus pour lesquels un administrateur principal lui a donné les droits d'édition.

#### **7.1.3 Système de gestion de l'arborescence**

La gestion de l'arborescence doit permettre de personnaliser la structure d'organisation des contenus du site

Elle offre la possibilité de créer autant de rubriques et sous-rubriques que nécessaire, bien que nous souhaitions limiter la profondeur à 3 niveaux pour réduire le nombre de clics requis pour atteindre une page de dernier niveau.

Elle permet de modifier (renommer / déplacer) et de supprimer toutes les rubriques, mais aussi de masquer / afficher les contenus associés à une branche.

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 du site consultable par les utilisateurs.

## **7.2 Animation éditoriale / Gestion des contenus**

L'ensemble des fonctionnalités du module de gestion des contenus a pour objectif de permettre, de manière simple, intuitive et efficace, l'utilisation, l'acquisition, l'organisation et la publication des contenus (création, validation, diffusion, etc.).

La gestion des contenus doit permettre de publier et d'indexer dynamiquement l'ensemble des contenus du site.

Elle permet d'acquérir, de modifier et de supprimer des pages, et de les associer à une ou plusieurs rubrique(s).

Outre ses fonctions « classiques », cet éditeur doit permettre, en particulier, de visualiser, de modifier, de nettoyer ou d'ajouter des éléments html dans le code de la page.

L'édition de pages offre la possibilité de rattacher des fichiers et des liens internes et externes, des formulaires, etc.

Elle doit permettre un rattachement totalement transversal des contenus et services du site afin de pouvoir les utiliser et les mixer au sein d'une page.

Toutes les fonctions visant à simplifier l'intégration automatique de contenus externes seront particulièrement appréciées.

Le système de gestion 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. Il permet également de programmer la publication / suppression ultérieure d'un contenu.

## **7.3 Formation**

L'ensemble des collectivités souhaitent maîtriser elles-mêmes la mise à jour de leur site. À ce titre, le prestataire devra proposer une formation à l'administration du système. Le lieu de la formation sera mis à disposition par la CCCLA.

Le prestataire fournira un plan détaillé du programme de formation mise en œuvre.

Le prestataire assurera la formation de l'équipe en charge du site (3 personnes) afin qu'elle soit en mesure de mettre en ligne l'ensemble du contenu et d'utiliser toutes les fonctions retenues.

En appui du transfert de compétences, le prestataire devra fournir une série de documents :

- l'ensemble des supports utilisés lors des séances de formation ;
- un éventuel manuel papier, numérique ou en ligne d'utilisation des fonctionnalités de la solution déployée.

## 8. MODALITÉS DE RÉALISATION

### 8.1 Contrainte de planning

La communauté de communes est soumise aux dates de résiliation de son site internet en cours. Ce dernier sera coupé au 30 juin 2024. Le nouveau site internet devra donc être en ligne à partir de cette date.

### 8.2 Planning de réalisation

Le planning détaillé du projet sera défini d'un commun accord entre la collectivité et le prestataire dans le respect de la contrainte énoncée précédemment. Le retro-planning sera construit avec la société dès le début du projet. Voici un exemple des quelques lignes à reprendre :

- recueil des attentes, analyse de l'arborescence souhaitée pour le site, élaboration des grandes lignes de la charte graphique et présentation détaillée du produit à l'équipe ;
- présentation d'une maquette pour l'approche graphique de chaque collectivité. Compte tenu de l'importance de cette étape, il est souvent nécessaire de prévoir plusieurs validations ;
- élaboration de la charte graphique qui comprend la page d'accueil, les différentes maquettes de présentation des rubriques et différentes informations, mais également les principes de lien entre les différentes parties du site. Dans tous les cas cette étape est importante car elle constitue la partie visible du site et doit respecter tous les aspects d'ergonomie et d'accessibilité ;
- transformation des maquettes graphiques en maquettes HTML et intégration dans le socle technique ;
- en parallèle, organisation de la formation du responsable du site, qui assurera les fonctions d'administrateur principal, et des personnes susceptibles de prendre en charge une partie du contenu pour la première version du site. Après cette formation, l'administrateur principal et les différents producteurs de contenu pourront commencer à renseigner les rubriques, l'actualité, les fiches acteurs et structures ;
- à partir de cette étape, l'équipe en charge du site peut organiser le contenu et mettre sur le site les informations pour la **mise en ligne fin du premier semestre 2024**.

**Afin de prévoir une transition entre l'ancien et le nouveau site, le prestataire devra prévoir une page de transition accessible précisant que le site est en construction mais permettant tout de même d'avoir accès aux coordonnées de la collectivité et informations les plus visitées dès le 30 juin 2024 dès la suspension de la version antérieure.**

## **ANNEXE 1 : éléments arborescence**