

CAHIER DES CHARGES

REFONTE DU SITE INTERNET

www.combrailles.com

([*www.paysdescombrailles.fr*](http://www.paysdescombrailles.fr))

Ordonnance n° 2015-899 du 23 juillet 2015 relative aux marchés publics – Article 42

V4. CVIL/GM : 07/12/2018

DECEMBRE 2018

CONTEXTE ET OBJECTIFS

La conception du site du Syndicat Mixte pour l'Aménagement et le Développement des Combrailles, www.combrailles.com, date de 2008. Force est de constater que ce site ne répond plus, ni aux besoins des internautes qui le consultent, ni au SMAD des Combrailles dont il s'agit aujourd'hui du seul outil de communication.

Le contenu du site actuel est basé sur la notion de "Pays des Combrailles", et non pas sur le SMAD des Combrailles en tant qu'établissement public. Autrement dit, le site contient une somme d'informations sur le territoire qui va au-delà de ce que le SMAD réalise sur celui-ci. Cet état de fait répondait à une préoccupation forte il y a 10 ans, d'apporter des informations sur les Combrailles, les services et les activités proposées pour toute personne souhaitant s'installer sur le territoire. Le contexte a changé : D'une part, les Communautés de communes récemment regroupées vont prochainement disposer de sites internet présentant les services qu'elles offrent à la population, et d'autre part, l'accès à l'information sur internet est devenu plus simple.

En outre, cette orientation "Pays" a entraîné une importante quantité d'informations sur le site, et par conséquent, de plus grandes difficultés de mises à jour et d'obsolescence des contenus. Elle entraîne également une dilution importante des informations relatives au SMAD en tant que tel. Il est ainsi difficile à travers le site actuel d'appréhender de manière simple ce qu'est le SMAD et ce qu'il fait sur le territoire.

En termes de contenu, l'ajout au cours des 10 années de mise en ligne du site, de pages supplémentaires créées au fur et à mesure des besoins renforce ce sentiment de site complexe et "touffu". Ceci est d'autant plus fort que les textes des pages sont souvent longs et peu adaptés au format internet.

La double entrée qui est actuellement proposée (par thématiques et par types de public) ajoute à la confusion du site.

De par l'ancienneté de sa conception, le site présente un graphisme désuet peu attractif, ceci est également vrai pour les médias proposés.

Au vu du constat établi, le SMAD des Combrailles souhaite donc moderniser son site internet.

Afin de répondre aux attentes, un certain nombre de principes ont été établis. Ces principes devront constituer le fil conducteur de l'ensemble de la démarche de réalisation du nouveau site internet.

1^{er} principe : Le site sera axé sur le SMAD des Combrailles et non plus sur le Pays des Combrailles. Il aura donc vocation à présenter les missions du SMADC.

2^{ème} principe: L'arborescence devra être limitée au niveau des rubriques, une page ne devra pas être placée au-delà de deux niveaux de rubriques et de sous rubriques.

3^{ème} principe : Privilégier la clarté et la lisibilité du site tant au niveau des titres de rubriques et des sous rubriques, qu'au niveau des contenus. Les textes devront être courts et synthétiques. Il conviendra de privilégier au maximum les aspects graphiques et de limiter les textes.

4^{ème} principe : Le site devra proposer une approche moderne, attractive et intuitive.

5^{ème} principe: La complémentarité avec les autres outils numériques est essentielle : réseaux sociaux et sites internet existants; compatibilité téléphone portables et tablettes

LES ATTENDUS

Il est attendu des candidats une prestation complète comportant deux volets d'intervention complémentaires majeurs qui composent le présent dossier de refonte :

1) Le SMAD des Combrailles souhaite une prestation technique de refonte de son site internet : création du site (maquettes, page d'accueil, conception de l'architecture, mise en ligne des contenus, référencement, hébergement, mise en place et formation à l'utilisation du back office d'administration...)

2) Le SMAD des Combrailles souhaite en parallèle et en complément, tout au long de la phase de création du site, **un accompagnement fort et continu**, en termes de communication, notamment sur les points suivants :

- prestation de conseil et d'accompagnement en communication web sur le site.
- appui à la rédaction des contenus (homogénéité des productions, arbitrage sur les volumes produits et leur intérêt pour le nouveau site web, etc)
- accompagnement fort à la présentation des contenus : proposition et maquettage graphique, dynamisme, polices d'écritures et charte graphique (en se basant ou non sur notre charte graphique qui date de 2004, qui est plus ou moins bien utilisée aujourd'hui et plus ou moins adaptée au web également,...).

Ce volet vise à appliquer les principes précisés plus haut. Il ne s'agit pas de rédiger les textes, mais d'accompagner l'équipe technique du SMAD dans la production des contenus et d'apporter une approche critique et constructive.

Présentation générale des attendus du site :

=> Le nouveau site internet devra être celui du SMAD des Combrailles et non plus celui du Pays des Combrailles. Il y a donc un repositionnement à opérer en termes de communication :

Le site devra ainsi se recentrer sur le SMADC en lui-même : "ce que l'on est, ce que l'on fait".

Ce sont bien les actions du SMAD (celles que l'on porte directement) qui devront être mises en avant

=> Globalement, il est attendu un nouveau site plus moderne (tant en termes de contenus, que de présentation ou de graphismes).

Nous souhaitons impérativement privilégier les aspects graphiques et limiter la quantité de "textes" et d'informations présentes par rapport au site actuel (trop complexe en termes d'architecture et trop lourd en termes de volumes de contenus présents).

Le nouveau site devra être complémentaire et interactif avec :

- les sites internet partenaires les plus proches (dans l'ordre décroissant d'intérêt le SSIAD des Combrailles, le Manoir de Veygoux, l'Office de Tourisme des Combrailles, les Communautés de Communes,
- les réseaux sociaux et notamment les pages et comptes Facebook (SMAD des Combrailles, PFAR, OTC,...)

Les écueils à éviter, les erreurs à ne pas renouveler, les éléments à ne pas oublier :

Forts d'une expérience d'environ 10 ans sur le site internet actuel et environ 5 ans de plus pour la version précédente, nous avons identifié un certain nombre d'éléments à ne pas négliger pour ce site :

- limiter grandement le volume des contenus et documents à mettre sur le site; pas plus de deux niveaux de sous rubriques dans l'architecture.
- les liens vers les sites extérieurs devront toujours s'afficher dans une nouvelle fenêtre
- l'internaute devra être informé du poids du document qu'il souhaite télécharger, idéalement avec un petit picto représentant le type de fichier dont il s'agit pour plus de lisibilité et une meilleure présentation.
- La charte graphique actuelle pourra ou non être reprise par le prestataire, mais nous attendons également toute autre proposition de la part des candidats, s'ils estiment que notre charte actuelle doit être adaptée ou revue, y compris pour que nous puissions la décliner ensuite sur nos autres supports de communication
- Le nouveau site internet devra être adapté/adaptable sur différents supports (PC, tablettes, smartphones..). Le site pourra donc au choix du candidat, être conçu en "responsive design" ou être décliné en 2 "versions" distinctes (une pour les postes informatiques de bureau et une autre spécifique pour les versions mobiles, plus allégée).

ARCHITECTURE PRINCIPALE

Un premier travail a été réalisé en interne, consistant à définir l'architecture globale souhaitée, les éléments de la page d'accueil et quelques grands principes à respecter pour la conception de ce nouveau site.

1 Architecture principale des rubriques envisagées :

Pour des raisons de clarté et de lisibilité, ont été identifiées 8 grandes rubriques au maximum accessibles directement depuis la page d'accueil, avec un seul niveau de sous-rubriques possible à chaque fois. L'objectif étant de permettre une recherche simple et efficace de l'information sur le site.

Les 8 rubriques envisagées sont les suivantes (l'ordre précis et les titres restent indicatifs) :

RUBRIQUE	SOUS RUBRIQUE ASSOCIEE
Le SMAD des Combrailles	Présentation géographique et missions Les élus : organigramme, détails et trombinoscope L'équipe technique : organigramme, détails et trombinoscope
	Extranet espace élus (informations accessibles via un mail avec code d'accès provisoire par exemple) : statuts, délibérations, dossiers de séances, etc.... + Agenda partagé pour visualiser et permettre l'accès aux réunions SMAD/com com, bureaux, AG, Leader, commissions diverses
Culture	Visites patrimoine Manifestations Culturelles Education culturelle Contrat culturel
Service informatique	Présentation : service d'assistance logiciels et assistance technique/matérielle : détail des missions des techniciens Portail cartographique Portail marché publics
Agriculture Gestion des Forêts	Réseau Agricole PAEC CFT
Environnement Urbanisme	Eau et milieux aquatiques : ZH, animations GEMAPI, contrat territorial SCOT

Economie / Tourisme	Accompagnement personnalisé (+ témoignages vidéos et contexte socio-économique)
	Offres territoriales
	Aides financières/partenaires
	Développement touristiques (schéma, missions de l'OTC,..)
Santé	SSIAD / ESA / PFAR
	Contrat local de santé
	Les réseaux : SAD, EHPAD + accès à l'extranet
	L'association Avenir Santé Combrailles
	Démarche d'accueil des professionnels de santé
LEADER	Présentation du programme / domaines d'intervention
	Exemples concrets de projets réalisés
	Montez votre dossier
	Suivi du programme (partie administrative et financière)

2. La page d'accueil :

Une attention particulière devra être donnée à cette page, en termes de graphisme notamment. Elle devra être particulièrement soignée, originale et attractive.

Outre une visibilité sur les rubriques principales, cette page sera le guide, pour la navigation sur tout le site.

Depuis cette page d'accueil, différents accès directs seront possibles ; page Facebook du SMAD, site de l'OTC, site du Manoir de Veygoux, site du SSIAD, Portail internet pour nos outils propres (cartographique, plate-forme de dématérialisation des marchés publics et plate-forme de dématérialisation des actes).

Une rubrique type "Actualités" permettra de répondre à la question suivante :
"Que fait le SMAD actuellement ?"

Différents logos devront y figurer : SMAD des Combrailles, Leader, Union Européenne, Conseil Départemental du Puy-de-Dôme,...

Autres pages en lien à faire figurer sur la page d'accueil :

"nous contacter", "plan du site", "horaires d'ouverture", "mentions légales"

3. Espace "Bibliothèque" :

Un espace en accès libre sur le site pourra être proposé afin que le SMAD des Combrailles, puisse y mettre en ligne, de façon organisée, l'archivage de documents en fonction des domaines de compétences et/ou des grandes rubriques principales du site internet

BACK OFFICE / ADMINISTRATION

Le site internet devra pouvoir être géré via un outil d'administration dit "Back Office" permettant au SMAD des Combrailles de pouvoir mettre à jour le site internet (à minima création, mise à jour et suppression de pages, rubriques, documents, ainsi que la gestion des droits d'accès et des utilisateurs des extranets,...).

Toutes fonctionnalités complémentaires permettant notamment plus de souplesse et de personnalisation (technique, graphique,...) seront appréciées.

L'objectif est en effet de pouvoir trouver le meilleur équilibre entre la plus grande autonomie possible sur l'administration de ce site internet et les contraintes de compétences techniques à avoir. Cet outil, en français, devra pouvoir offrir un maximum de possibilités techniques d'administration tout en étant basé sur des principes d'utilisation simples, et accessibles à des "non-informaticiens".

Il est demandé au candidat de présenter et de détailler les fonctionnalités de son outil d'administration de site internet.

OPTION : EXTRANET(S) ET ACCES RESERVES

Cette partie relative aux extranets et accès réservés, devra être clairement chiffrée de façon indépendante par les candidats. En effet, le SMAD des Combrailles pourra décider de retenir ou non, la mise en place de ces fonctionnalités à la signature du marché.

Extranet "élus" :

Il est demandé ici la mise en place d'un espace sécurisé dédié aux élus, qui sera accessible directement à partir de la sous-rubrique du même nom. Il y a deux objectifs principaux à cet extranet :

1. Pouvoir mettre à disposition, via un accès authentifié, un agenda commun à divers élus du territoire, dans le but d'avoir une vision claire et rapide sur les différentes réunions programmées directement par le SMAD ou ses partenaires, en fonction des thématiques ou sujets à aborder. Cet agenda serait en consultation simple, et le candidat pourra proposer l'outil de son choix pour permettre la meilleure lisibilité possible.

2. Un espace dédié aux élus nous permettrait de déposer différents documents confidentiels, et qui pourraient être communiqués à ces élus de façon simple et sécurisée, idéalement par email, avec un lien unique et un code d'accès temporaire (limité dans le temps).

Il faudra donc pouvoir gérer dans l'outil de back office, une ou plusieurs bases de données des personnes ou structures concernées.

Le candidat devra indiquer les modalités techniques d'utilisation et de gestion de cet outil, ainsi que la volumétrie de l'espace de stockage disponible.

Extranet "Professionnels de santé" :

Il est demandé ici la mise en place d'un espace sécurisé dédié au réseau des professionnels de santé du territoire des Combrailles. Il y a deux objectifs principaux à cet extranet :

1. Pouvoir mettre à disposition un agenda commun aux professionnels de santé, afin d'y retrouver toutes les manifestations et/ou réunions principales sur l'année.

Cet agenda en accès réservé devra pouvoir être accessible de façon simple et rapide par les professionnels de santé, qui auront un accès uniquement en lecture sur les informations. Les saisies seront faites via le back office, par le SMAD des Combrailles.

L'objectif est que chaque professionnel de santé identifié et référencé dans la base de données liée, reçoive directement sur son adresse mail un lien sécurisé lui permettant de visualiser ce planning, et d'être alerté à chaque modification, ajout ou suppression d'information sur l'agenda.

Cet agenda devra également comporter une liste des adhérents du réseau des professionnels de santé avec leurs principales coordonnées.

2. Pouvoir mettre à disposition des professionnels de santé un espace de stockage sécurisé commun, dans lequel chacun pourra déposer et modifier des documents, accéder aux documents des autres professionnels et avoir une vision de l'ensemble des dossiers présents.

Ces dossiers devront pouvoir être organisés et devront être facilement accessibles une fois l'authentification faite. L'idéal étant que chacun puisse accéder facilement à cet espace en ligne

L'objectif ici est un partage et une mutualisation des informations via une plate-forme en ligne. Les données concernées sont des données non-médicales (uniquement administratives)

Le candidat devra indiquer les modalités techniques d'utilisation et de gestion de cet outil, ainsi que la volumétrie de l'espace de stockage disponible

REFERENCEMENT ET HEBERGEMENT

Référencement :

Le SMAD des Combrailles possède depuis de nombreuses années les noms de domaine www.combrailles.com et www.paysdescombrailles.fr.

Deux sites internet successifs ont déjà été mis en ligne (un en 2003 et l'actuel en 2008).

C'est pourquoi, le domaine principal combrailles.com est plutôt bien positionné aujourd'hui au niveau des recherches dans les principaux moteurs sur internet.

Il est important de poursuivre ce bon référencement en faisant en sorte, dès la conception technique du nouveau site, de prévoir une architecture, des rubriques et des pages permettant une bonne indexation par les moteurs de recherches et d'obtenir ainsi un référencement de qualité.

Pour cela, le candidat proposera tous les moyens techniques qu'il juge utile (mots clés, plan du site, balises, etc.). De plus, le candidat devra proposer dans son offre un suivi et un contrôle de cette phase de référencement, à partir de la mise en ligne du site. Le cas échéant, le candidat devra pouvoir proposer des éléments d'amélioration du référencement du nouveau site si cela était jugé nécessaire par le SMAD des Combrailles. Le candidat proposera le délai pendant lequel il s'engage à suivre ce référencement auprès des principaux moteurs de recherche.

Hébergement / Nom de domaine :

Le SMAD des Combrailles souhaite que le prestataire propose une solution complète d'hébergement de ce site internet. L'hébergement pourra être soit réalisé directement par le prestataire, soit par une société partenaire spécialisée dans ce domaine. Cependant, le prestataire devra rester l'interlocuteur unique du SMAD des Combrailles, aussi bien pour des questions administratives que techniques relatives à cet hébergement.

Le prestataire devra fournir au SMAD des Combrailles dans sa proposition, un descriptif détaillé de la solution d'hébergement proposée, et notamment sur la société sous-traitante (le cas échéant), et surtout sur les conditions d'hébergement (infrastructures et supports matériels et logiciels, sécurité, surveillance, maintenance, sauvegardes, bande passante, etc....).

Le SMAD des Combrailles est propriétaire des noms de domaine "combrailles.com" et "paysdescombrailles.fr".

Ces domaines ont été réservés chez OVH par le biais du prestataire actuel du site internet. Le candidat qui remportera le marché devra prévoir la récupération de la gestion de ces deux noms de domaines pour le compte du SMAD des Combrailles.

Pour information :

Sur le nom de domaine combrailles.com, le champs MX actuel renvoie vers un serveur de messagerie situé au SMAD des Combrailles, car nous gérons directement nous-même la partie email. Cela devra rester en l'état.

D'autre part, le domaine www.paysdescombrailles.fr devra pointer sur le même site que combrailles.com. Ce nom de domaine n'est utilisé qu'exclusivement en interne (pour des raisons purement techniques qui nous empêchent l'accès au site web combrailles.com depuis notre réseau informatique local). La solution de contournement a donc été de choisir un second nom de domaine, cela devra être conservé tel quel.

=> Le nom de domaine principal, utilisé exclusivement au niveau de la communication externe, sera bien www.combrailles.com

MAINTENANCE

Le prestataire devra proposer une prestation de maintenance dans son offre. Celle-ci comportera deux volets principaux :

- une maintenance initiale dite "corrective", dans laquelle le prestataire s'engagera à corriger au fur et à mesure les "bugs" ou dysfonctionnements relatifs à la construction même du site, aux développements réalisés, et dont les services du SMAD des Combrailles pourront l'avertir après la mise en ligne. Cette maintenance devra être effective pendant au moins 3 mois suivant la mise en ligne officielle du site internet.

- Un contrat de maintenance annuel dite "évolutive", permettant au SMAD des Combrailles de pouvoir faire appel au prestataire pour des modifications et/ou améliorations ponctuelles sur le site, en dehors des bugs ou dysfonctionnements.

CALENDRIER, DELAIS, SUIVI

- Lancement de la consultation : 07/12/2018
- Date limite de réception des offres : 18/01/2019
- Auditions des candidats pré-sélectionnés : semaine du 04/02/19 au 08/02/2019 (*information indicative susceptible d'être modifiée*)
- Choix du prestataire : 11/02/2019 (*information indicative susceptible d'être modifiée*)

Il est à noter que le prestataire devra désigner un interlocuteur unique. Le SMAD fera de même.

La prestation se déroulera sur une **durée de 8 mois** à partir de la notification du marché. Le déploiement de la prestation sera suivi par un comité technique qui se réunira autant que de besoin.

FORME DU MARCHÉ

Ce marché est un marché sans formalisme (Ordonnance n° 2015-899 du 23 juillet 2015 relative aux marchés publics - Article 42).

VALIDITE DES OFFRES NATURE DES PRIX

Le délai de validité des offres est fixé à 90 jours à compter de la date limite fixée pour la remise des offres.

Les prix sont fermes et non révisables.

Les propositions tarifaires devront détailler et distinguer précisément les différents volets d'intervention : accompagnement complet en création et en communication, conception technique du site, hébergement, maintenance, formation aux outils d'administration, options

Le SMAD des Combrailles se réserve la possibilité d'engager une négociation avec les candidats présélectionnés pour les auditions.

CONTENU DES OFFRES

Les offres devront comprendre, à minima :

- Un document de présentation de la société
- Une liste de références de travaux similaires précisant la date de réalisation et le coût

- Une liste des moyens employés et du personnel affecté à cette opération et leur profil professionnel (et des sous-traitants potentiels)
- Une note présentant la méthodologie proposée
- Le planning de réalisation
- Les conditions de l'offre (montant des honoraires détaillés par poste de dépenses)
- Les formulaires officiels DC1 et DC2

SELECTION DES OFFRES

Le marché sera attribué au candidat présentant l'offre la plus avantageuse, appréciée en fonction des critères mentionnés ci-dessous :

- Capacité du prestataire à répondre aux besoins exprimés : sur 5 points
- Qualité de l'offre et de la démarche proposée : 5 points
- Qualifications et expériences du candidat : 4 points
- Coût de la prestation : 3 points
- Respect du calendrier : 3 points

L'attention des prestataires est attirée sur le fait que toute offre incomplète sera immédiatement écartée. Toute proposition qui ne comportait pas les deux volets d'intervention précisés dans le paragraphe relatif aux attendus ne sera pas recevable.

Les offres devront être déposées auprès du SMAD des Combrailles, **au plus tard pour le vendredi 18 janvier 2018, à l'adresse suivante:**

**SMAD des Combrailles / Monsieur le Président
2, Bis Place Raymond Gauvin
63390 SAINT GERVAIS D'AUVERGNE**

Une première sélection sera effectuée sur la base des propositions écrites reçues. Les candidats sélectionnés seront ensuite auditionnés par une commission ad hoc (sur une base de 4 à 5 auditions maximum)

PÉNALITÉS DE RETARD RÉSILIATION DU MARCHÉ

Pénalités de retard :

Dans le cas où le mandataire ne respecterait pas ses engagements, une pénalité de 100 euros par jour calendaire de retard dans l'exécution des travaux pourrait lui être appliquée.

Les dates permettant de calculer le retard seront celles fixées lors de la réunion de lancement.

Résiliation du marché :

Une éventuelle résiliation du marché peut être prononcée :

- dans le cas où le titulaire du marché n'a pas répondu à ses obligations et après demande d'intervention restée sans effet dans le délai d'un mois après mise en demeure.
- dans l'hypothèse où le titulaire disparaîtrait par fusion avec une autre société, la mise au point d'un avenant de transfert est subordonnée à la réception immédiate par la personne responsable du marché de l'acte portant décision de fusion et de son enregistrement légal.
- dans tous les cas, il est procédé à un constat contradictoire de prestations réalisées par le titulaire. Ce constat donne lieu à l'établissement du procès-verbal qui servira de base à la liquidation des comptes. Le titulaire sera rémunéré sur la part des prestations accomplies.

DURÉE DU MARCHÉ DÉLAIS ET MODALITÉS DE PAIEMENT

Durée du marché :

Le marché commencera à la date de notification d'attribution du marché, par le SMAD des Combrailles. Sa durée est basée sur 8 mois à compter de cette date (la date de mise en ligne officielle du site internet, après validation finale par le SMAD des Combrailles, faisant foi).

Les prestations de fonctionnement liées à la maintenance et l'hébergement notamment n'entrent pas dans les modalités de durée du marché, ces prestations étant prévues pour être annualisées et durables.

Délais et modalités de paiement :

Le paiement des sommes dues au titulaire du marché sera effectué dans un délai global de 30 jours à la date de réception de la facture, par le comptable assignataire du pouvoir adjudicataire par virement sur le compte bancaire ou postal du titulaire qui fournira un relevé d'identité bancaire du compte sur lequel seront effectués les paiements.

Un règlement pourra avoir lieu à l'achèvement des différentes phases, si ces dernières sont établies et validées clairement entre le SMAD et le prestataire, avant même le début de la mission.

RENSEIGNEMENTS

Pour toute question relative à ce dossier de refonte du site internet, vous pouvez contacter :

Pour les questions d'ordre "techniques" :

Grégory MOREL au SMAD des Combrailles (04.73.85.82.08 / morel@combrailles.com)

Pour les questions d'ordre "administratives" :

Christian VILLATTE au SMAD des Combrailles (04.73.85.82.08 / villatte@combrailles.com)

GLOSSAIRE

AG: Assemblée Générale

CFT : Charte Forestière de Territoire

COM COM : Communauté(s) de Communes

EHPAD : Etablissement d'Hébergement pour Personnes Agées Dépendantes

ESA : Equipe Spécialisée Alzheimer

GEMAPI : GEstion des Milieux Aquatiques et Prévention des Inondations

OTC: Office de Tourisme des Combrailles

PAEC : Projet Agro Environnementaux et Climatiques

PFAR : Plate- Forme d'Accompagnement et de Répit

SAD : Services d'Aides à Domicile

SAGE : Schéma d'Aménagement et de Gestion des Eaux

SCOT : Schéma de COhérence Territoriale

SMAD : Syndicat Mixte pour l'Aménagement et le Développement des Combrailles

SSIAD : Service de Soins Infirmiers A Domicile

ZH : Zones Humides