

# CAHIER DES CHARGES TECHNIQUE

## REFONTE DES SITES INTERNET

**TERRE ET COTE BASQUES – PAYS DE SAINT-JEAN-DE-LUZ – HENDAYE, OFFICE DE TOURISME, DU COMMERCE ET DE L'ARTISANAT DE SAINT-JEAN-DE-LUZ ET D'HENDAYE TOURISME ET COMMERCE**



## PREAMBULE

### INTERLOCUTEURS PRIVILEGIÉS

#### **Coordinateur du projet**

Laurence HARISPE – Chargée de mission Tourisme Terre & Côte Basques

Mail : [contact@terreetcotebasques.com](mailto:contact@terreetcotebasques.com)

Tél : 09 70 20 02 65

#### **Autres référents**

Frédéric CADET – Office de Tourisme, de Commerce et de l'Artisanat de Saint-Jean-de-Luz

Mail : [contact@cestapunta.com](mailto:contact@cestapunta.com)

Tél : 05 59 51 65 30

Grégory BASCOU – Hendaye Tourisme et Commerces

Mail : [marketing-ot@hendaye.com](mailto:marketing-ot@hendaye.com)

Tél : 05 59 20 00 34

#### **Partenaires au projet**

Le **Comité Départemental du Tourisme Béarn-Pays basque** (CDT) : il administre et anime le réseau d'informations touristiques régional SIRTAQUI/Tourinsoft dans le département.

La société **Visit Technology** : développeur du système de réservation en ligne de Terre et Côte Basques : Citybreak

#### **Personnes ressources**

Xavier LAFON (administrateur Tourinsoft et agrégateur)

Tél. : 05 59 46 52 45

Email : [x.lafon@tourisme64.com](mailto:x.lafon@tourisme64.com)

Arnaud DURAND-DAUBIN (Chef de projet à Visit Technology – Citybreak)

Tél : 02 22 66 50 12

Tél mobile : 06 77 43 49 86

Email : [add@visit-technology.com](mailto:add@visit-technology.com)

## 1. OBJET DE LA PRESTATION

---

Le marché regroupe la création/refonte de **3 sites Internet** : celui de Terre et Côte Basques et celui de l'office de tourisme et du commerce d'Hendaye et celui de l'Office de Tourisme, du Commerce et de l'Artisanat de Saint-Jean-de-Luz.

Ledit marché se présente sous la forme d'une prestation de service ayant pour objectif la mise en place de ces sites Internet et de leur console d'administration qui sera, au maximum, mutualisée.

Par site Internet, on entend :

- site dynamique, géré par un outil de gestion de contenu (CMS), intégrant la syndication de contenu avec la base de données **Tourinsoft** et le système de réservation **Citybreak**,
- obligation de création d'une base de données miroir élargie avec filtre des données de **Tourinsoft**,
- console d'administration,
- zoning ergonomique qui doit être administrable via un CMS,
- charte graphique,
- l'ensemble des fonctionnalités de ce document,
- hébergement des espaces web,
- maintenance, web service.

## 2. ESPRIT DES FUTURS SITES INTERNET

---

**Les 3 sites Internet devront répondre précisément** à 3 objectifs fondamentaux :

1/ promouvoir la destination afin d'élargir la saisonnalité et d'accroître la fréquentation touristique toute l'année,

2/ communiquer sur l'offre touristique,

3/ commercialiser l'offre touristique,

4/ fidéliser notre clientèle.

Et répondre à la recherche des internautes (prospects et/ou clients) selon 4 phases :

- une phase de séduction,
- une phase de promotion des atouts de notre destination dans l'objectif d'aider l'internaute dans le choix de notre destination,
- une approche de « service » au client,
- une approche de commercialisation et de vente nos offres touristiques : transformer le visiteur en acheteur.

## Les informations contenues dans chacun de nos sites actuels

<p>Le site de Terre et Côte Basques</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- présente le territoire et ses communes, les offices de tourisme,</li> <li>- présente ses hébergements, ses restaurants, ses prestataires d'activités, de culture et de loisirs sous une liste exhaustive des partenaires (syndication sur la base de données du Comité Départemental du Tourisme – Béarn - Pays Basque, Tourinsoft),</li> <li>- donne de nombreuses informations pratiques nécessaires à l'organisation de son séjour ou sur place,</li> <li>- propose des offres de séjours « packagés »,</li> <li>- présente des offres « dernières minutes »,</li> <li>- et propose :             <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ la réservation de prestations en ligne : hébergements, sites et musées, visites de villes, activités, randonnées, week-ends et séjours, restauration, billetterie, boutique, via la centrale de réservation <b>Citybreak</b>,</li> <li>▪ la disponibilité hôtelière pour la nuit,</li> <li>▪ les disponibilités des meublés et des chambres d'hôtes.</li> </ul> </li> </ul>
<p>Le site de l'Office de Tourisme d'Hendaye</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- offre marchande du territoire (hébergements, activités, restaurants...),</li> <li>- packages groupes et individuels,</li> <li>- agenda des manifestations,</li> <li>- offre touristique aux alentours (TCB, Consorcio, San Sebastian, BAB),</li> <li>- rubrique presse,</li> <li>- rubrique prestataires,</li> <li>- l'espace pro avec l'observatoire, les groupes/séminaires, les études et stratégies, les dossiers de presse, les appels d'offres,</li> <li>- centrale de réservation, Citybreak</li> <li>- infos pratiques (se déplacer...),</li> <li>- bannières publicitaires en page index + dans les pages en rapport avec l'activité du prestataire mis en avant,</li> <li>- sites et mini-sites satellites :             <ul style="list-style-type: none"> <li>« Festival du film de la mer » <a href="http://filmar.hendaye.com">http://filmar.hendaye.com</a></li> <li>« Hendaye Fête le Printemps » <a href="http://www.hendayefeteleprintemps.com">www.hendayefeteleprintemps.com</a></li> <li>« Hendaye Fête le goût » <a href="http://hendayefetelegout.jimdo.com/">http://hendayefetelegout.jimdo.com/</a></li> <li>« Hendaye la semaine des enfants » <a href="http://hendaye-semaine-des-enfants.jimdo.com/">http://hendaye-semaine-des-enfants.jimdo.com/</a></li> <li>« Château Abbadia » <a href="http://www.chateau-abbadia.fr">www.chateau-abbadia.fr</a></li> <li>« Site Hendaye Commerce » <a href="http://www.hendaye-commerces.com">www.hendaye-commerces.com</a></li> <li>« Hendaye fête l'été » <a href="http://www.hendayefetelete.com">www.hendayefetelete.com</a></li> </ul> </li> </ul>
<p>Le site de l'Office de Tourisme de Saint-Jean-de-Luz</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- présente son territoire (plage, thalasso, histoire et patrimoine, gastronomie, shopping, tradition, offres de séjours, autour de Saint-Jean-de-Luz, excursions),</li> <li>- présente ses hébergements, ses restaurants, ses prestataires d'activités, de culture et de loisirs sous une liste exhaustive des partenaires (syndication sur la base de données du Comité Départemental du Tourisme – Béarn - Pays Basque, Tourinsoft),</li> <li>- donne de nombreuses informations pratiques nécessaires à l'organisation de son séjour ou sur place,</li> <li>- propose des offres de séjours « packagés »,</li> <li>- et propose :             <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ la réservation de prestations en ligne : hébergements, sites et musées, visites de villes, activités, randonnées, week-ends et séjours, restauration, billetterie, boutique, via la centrale de réservation <b>Citybreak</b></li> <li>▪ la disponibilité hôtelière pour la nuit,</li> <li>▪ les disponibilités des meublés et des chambres d'hôtes,</li> </ul> </li> <li>- espace pro avec les partenaires, les groupes/séminaires, les appels d'offres,</li> </ul>

	presse, contact pro, - bannière publicitaire, - agenda, - sites satellites : Cesta Punta <a href="http://www.cestapunta.com">http://www.cestapunta.com</a> Festival des jeunes réalisateurs <a href="http://www.fijr-sj.com">http://www.fijr-sj.com</a> Festival Andalou Fêtes de la Saint-Jean.
--	---

### **Axes de positionnement, cibles et marchés**

→ Les sites Internet devront s'inscrire dans une logique de marketing territoriale efficace.

	<b>Terre et Côte Basques</b>	<b>Office de Tourisme d'Hendaye</b>	<b>Office de Tourisme de Saint-Jean-de-Luz</b>
<b>Axes de positionnement</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Entre mer et montagne</li> <li>- Littoral et plages sécurisants</li> <li>- Maillage de villes et villages charmants, tout est à proximité</li> <li>- Accessible à tous et animé toute l'année</li> <li>- A la frontière de l'Espagne</li> <li>- Diversité d'hébergements qualitatifs</li> <li>- Territoire composé de grands espaces naturels préservés et protégés maritimes et montagnards</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Bien-être (variété des activités proposées, nautisme, plage sécurisée, thalasso)</li> <li>- Destination famille (peu de vagues, sable fin, hébergements proposés, animations proposées, clubs de plages...)</li> <li>- Le Pays Basque (aux portes de l'Espagne, à proximité de Bayonne, Espelette et Biarritz)</li> <li>- Nature (front de mer préservé, Domaine d'Abbadia, Corniche Basque, randonnées)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Station littorale avec plage familiale sûre</li> <li>- Port de pêche authentique avec un cœur de ville piétonne</li> <li>- Vit toute l'année : commerces, hébergements, animations...</li> <li>- Proximité campagne-montagne-Espagne</li> </ul>
<b>Cibles visées</b>	<b>Cibles prioritaires</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Familles</li> <li>- Couples</li> <li>- Excursionnistes/itinérants</li> <li>- Sportifs (Activités nautiques et randonnées)</li> <li>- Séniors</li> </ul> <b>Cibles secondaires</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Culture</li> <li>- Affaires</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Familles</li> <li>- Couples</li> <li>- Séniors</li> <li>- Groupes constitués</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Familles</li> <li>- Couples sans enfants 40-60 ans</li> <li>- Jeunes couples</li> <li>- Seniors</li> <li>- Clientèle affaires (petits séminaires)</li> </ul>
<b>Zone géographique et marchés</b>	<b>Marché local</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Excursionnistes</li> <li>- Locaux</li> </ul> <b>Marché de proximité &lt;2H de voyage</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- De Toulouse à Bordeaux</li> <li>- De Bilbao / Pampelune – Marché espagnol</li> </ul> <b>Marché Français</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Ouest/Côte Atlantique</li> <li>- Paris/Ile de France</li> <li>- Sud-Est</li> </ul> <b>Marché européen et lointain</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Destinations « Bouts de ligne » aéroport de Biarritz</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Sud Ouest</li> <li>- Ile de France</li> <li>- Grand Ouest</li> <li>- Centre (Tours)</li> <li>- Pays Basque Espagnol, Navarre</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Proximité (Aquitaine/Midi-Pyrénées et Pays basque Espagnol et Navarre)</li> <li>- Grand Ouest</li> <li>- Ile de France</li> <li>- Rhône-Alpes/PACA</li> <li>- Grande-Bretagne</li> <li>- Bouts de ligne aéroport de Biarritz</li> </ul>

## **BONNES PRATIQUES :**

Pagination AirBNB et welcomebask.

Moteur de recherches à facette : [www.tourisme-cahors.fr](http://www.tourisme-cahors.fr)

<https://www.storehouse.co/stories/r50wq-crossing-the-alpes> - NON sur la mosaïque mais OUI sur l'auto-Play plateforme externe.

<http://fr.bordeaux-tourisme.com>

<http://www.reunion.fr/>

<http://castagniccia-maremonti.com/>

<http://visitcentralnsw.com.au/our-region/>

<http://www.goteborg.com/en/hotels/?page=1&tag=&date=&datetype=&view=listing>

## **Ressources internes**

### **Terre et Côte Basques**

Laurence Harispe – Chargée de mission Tourisme : suivi du projet et du site Terre et Côte Basques.

Webmaster de Terre et Côte Basques

### **Hendaye Tourisme**

Grégory Bascou – CDI/Temps Plein dont 1/3 temps informatique, suivi et évolution du site.

Jean-Sébastien Halty – Directeur de l'OT d'Hendaye « dépannage » web.

### **Office de Tourisme de Saint-Jean-de-Luz**

Frédérique Cadet – CDI/Temps Plein dont 1/3 temps informatique, suivi et évolution du site.

Bruno Pinaqui – CDI/Temps plein dont 2/3 temps animation numérique de novembre à mi-mai.

Isabelle Forget – Directrice de l'OT de Saint-Jean-de-Luz, 3h/semaine suivi du site et veille.

## **3. EXPRESSION DES BESOINS**

---

Les futurs sites Internet devront être en avance sur leur temps et répondre aux attentes des touristonautes :

- ergonomie simple et intuitive,
- zoning laissant une large place à l'espace,
- interactivité avec du contenu multimédia (gestion en dehors du site internet via les plateformes : Facebook, Youtube, Flickr, Calaméo)
- responsive web design.

### **Les sites actuels et leurs points faibles**

- ergonomie vieillissante,
- zoning pas attractif,
- manque d'efficacité sur la conversion des prospects en clients,
- manque d'adaptabilité aux différents terminaux : PC, tablettes, mobiles...

La matrice du site Internet sera travaillée sur la destination Terre et Côte Basques dans le cadre du présent projet. Tous les développements (techniques, ergonomiques, etc...) seront ensuite déclinés sur les destinations Saint-Jean-de-Luz et Hendaye, en fonction des souhaits et des stratégies marketing de chaque office de tourisme.

### **3.1. ERGONOMIE**

---

Les Maîtres d'ouvrage attacheront une attention particulière à la phase ergonomique du projet : un des principaux défauts du site actuel de Terre et Côte Basques et des sites des offices de tourisme d'Hendaye et Saint-Jean-de-Luz étant leur structure.

Les Maîtres d’ouvrage demanderont donc de concevoir en collaboration avec le chef de projet les zonings suivants pour chacun des sites Internet, soit une proposition pour le site portail de Terre et Côte Basques et une déclinaison pour le site de Saint-Jean-de-Luz et le site d’Hendaye :

- Home page,
- page de résultats (listing) d’hébergements, de restaurants, d’activités et loisirs,
- fiche détaillée (listing) d’hébergements, de restaurants, d’activités et loisirs,
- espace cartographique de l’offre touristique du territoire,
- page de contenu touristique (un diaporama, un bloc éditorial, des éléments complémentaires en sidebar, Flickr, actus, Youtube, encart publicitaire...),
- page agenda touristique, listing et fiche détaillée,
- une page de résultat d’une des rubriques.

### 3.1.1. Navigation principale

Terre et Côte Basques	Hendaye Tourisme	Office de tourisme de Saint-Jean-de-Luz
Découvrir	Découvrir	Découvrir
Préparer son séjour	Dormir	Préparer son séjour
A voir/A faire	Que faire	A voir/A faire
En séjour	Manger	
	Infos pratiques	

#### Bonnes pratiques identifiées

Des menus principaux qui affichent selon la rubrique des listes illustrées et commentées pour expliquer à l’internaute ce qui l’attend derrière chaque bouton.

### 3.1.2. Footer

Le pied de page est ici considéré comme une navigation alternative. Celui-ci est donc présent sur toutes les pages des sites.

Le pied de page doit pouvoir être modifié par les structures.

Le footer doit permettre un accès aux vidéos (carrousel) sans toutefois ralentir le chargement de la page.

Le footer des versions étrangères pourra être différent de celui de la version française.

## 3.2. CONCEPTION GRAPHIQUE

Le prestataire proposera la conception de la charte graphique des sites Internet. Cette charte graphique devra être déclinable et personnalisable pour Terre et Côte Basques, pour les offices de tourisme d’Hendaye et de Saint-Jean-de-Luz. Il est nécessaire d’accorder une place importante aux visuels afin de permettre à l’internaute de découvrir le territoire et de le faire rêver. Il ne s’agit pas de montrer mais de mettre en scène le territoire et les communes de Saint-Jean-de-Luz et d’Hendaye sur chacun des sites.

Le prestataire devra prendre en compte les spécificités de chaque structure (logo, couleurs, chartes graphiques...) et prendre en considération le cadre général du projet.

L’ensemble des éléments graphiques (y compris les polices, couleurs et tailles de caractères) sont gérées dans des feuilles de style CSS.

#### À noter

Le nombre de maquettes que le prestataire présentera au Maître d’ouvrage ne sera pas limité en nombre. Le prestataire présentera autant de maquettes nécessaires jusqu’à validation d’une d’entre-elles par le Maître d’ouvrage.

Enfin, le candidat s’engagera sur les points classiques liés à l’ergonomie et à la navigation :

- compatibilité avec les versions antérieures, actuelles et futures des navigateurs majoritaires du marché : Internet Explorer, Google Chrome, Mozilla Firefox, Safari....

- compatibilité du site sur les pc traditionnels, tablettes et écrans tactiles ou autres, soit création des sites en responsive web design,
- utilisation des plugins standards (et liens pour les télécharger),
- temps d'affichage correct pour les liaisons en haut et bas débit (point primordial du fait que les moteurs de recherche prennent de plus en plus en compte le temps de téléchargement des pages dans le cadre du référencement naturel),
- respect des normes W3C.

### **Résolution**

Les sites internet seront réalisés pour que le contenu soit adaptatif au terminal sur lequel il est consulté.

Pour les écrans plus large, l'image de fond (images en page d'accueil) s'étendra jusqu'à sa largeur maximale sur toute la largeur de l'écran. La solution retenue ne devra pas afficher de bord blanc pour les images.

Exemple de bon comportement <http://www.carmen-immobilier.com>

Le prestataire devra détailler le fonctionnement de la vidéo en header. Une réponse sera faite sur un surcoût éventuel.

Exemple de bonne pratique : welcomebask

## **3.3.FONCTIONNALITES DES SITES**

---

### **3.3.1. Web service/Interface de disponibilités en ligne des hébergements locatifs des particuliers**

Les Maîtres d'ouvrage souhaitent faire apparaître les disponibilités des hébergements locatifs des particuliers. Le prestataire devra donc proposer un outil qui sera ensuite mis en place sur l'ensemble des sites Internet des offices de tourisme du territoire (10 sites Internet).

Le candidat devra proposer le développement d'un web service/interface permettant de saisir et d'afficher les disponibilités des hébergements locatifs des particuliers qui n'adhèrent pas à la centrale de réservation (récupération des données sur Tourinsoft et accès à un back office permettant à chaque propriétaire de saisir leurs disponibilités, leurs tarifs et leurs promotions qui remonteront sur les onglets prévus à cet effet dans leur fiche détaillée) et affichage d'une carte de localisation.

### **3.3.2. Moteur de recherche éditorial interne sur l'ensemble du site y compris les éléments syndiqués.**

Sur l'ensemble des pages du site, une fonctionnalité de recherche sera proposée. Elle permettra à l'utilisateur d'effectuer une recherche sur l'ensemble des données (CMS et syndications Tourinsoft) et documents disponibles dans le site, quelle que soit la langue utilisée.

Le moteur de recherche devra utiliser des technologies de recherche rapide, le candidat précisera la nature du moteur de recherche (développement spécifique, moteur interne de Google, module propre au CMS...).

Dans le cadre de ce moteur de recherche, les Maîtres d'ouvrage souhaitent que le prestataire propose une fonctionnalité permettant de tagger les pages du site Internet dans le CMS.

### **3.3.3. Moteur de recherche hébergements – restaurants – activités – loisirs**

Un moteur de recherche à facettes pour chaque catégorie sera proposé avec champs simplifiés et un bouton plus d'infos. Cf. type AirBNB.

Merci de proposer le moteur de recherche style AirBNB avec 4 critères visibles, qui au clic sur 1 seul, recharge la recherche, puis X critères complémentaires, non reliés aux items disponibles, mais qui nécessite de cliquer sur un bouton pour les intégrer dans la recherche.

Nous savons qu'il n'est pas possible de recharger les critères du moteur de recherche dynamiquement en fonction de la recherche et de la disponibilité des éléments recherchés.

Exemple fonctionnement moteur à facette [http://www.tourisme-cahors.fr/preparer/ou-dormir/chambres-dhotels?s=fiches\\_906b4e53b6f52ae6e53f32b6622882dd](http://www.tourisme-cahors.fr/preparer/ou-dormir/chambres-dhotels?s=fiches_906b4e53b6f52ae6e53f32b6622882dd)



Pour la page d'accueil et pour toutes les autres pages, le Modèle AirBNB sera copié :

- Pour Terre et Côte Basques apparaîtront les éléments suivant : Ville, date début, date fin, type d'hébergements (pas d'activité), nombre de personnes

Si l'internaute choisit un type d'hébergement, alors s'affichera :

- pour les hôtels, campings, résidences : les disponibilités de Citybreak
- pour les meublés et chambres d'hôtes : les disponibilités de Citybreak puis celle de Tourinsoft

Peu de critères cliquables dans un premier temps puis possibilité de rajouter des filtres si on clique sur "plus de critères"

Définir les critères pour chaque catégorie.

- Pour Saint-Jean-de-Luz apparaîtront : date début, date fin, type d'hébergements (pas d'activité), nombre de personnes

Si l'internaute choisit un type d'hébergement, alors s'affichera :

- pour les hôtels, campings, résidences : les disponibilités de Citybreak
- pour les meublés et chambres d'hôtes : les disponibilités de Citybreak puis celle de Tourinsoft

Peu de critères cliquables dans un premier temps puis possibilité de rajouter des filtres si on clique sur "plus de critères"

Définir les critères pour chaque catégorie.

- Pour Hendaye, apparaîtront : date début, date fin, type d'hébergements et nombre de personnes avec obligation de sélection du type d'hébergements et du nombre de personnes. (pas d'activités)

Si l'internaute choisit un type d'hébergement, alors s'affichera :

- Hôtels : Résultats centrale de réservation Citybreak + proposition d'élargissement recherche sur les autres catégories d'hébergements sur les mêmes dates / soit Résultats des hôtels et possibilités des autres / au clic sur les autres hébergements toutes les réponses et si pas de réponses élargissement au territoire.
- Campings : Idem hôtels
- Résidences de tourisme : Idem hôtels
- Locations de vacances : Résultats centrale de réservation Citybreak + dispos Tourinsoft + proposition d'élargissement recherche sur les autres catégories d'hébergements sur les mêmes dates / au clic sur les autres hébergements toutes les réponses et si pas de réponses élargissement au territoire.
- Chambres d'hôtes : Idem Fonctionnement locations de vacances.

Pas de décision sur le positionnement du bouton sur la page d'accueil et son format à ce jour.

Les critères pour le format liste sont les suivants : Champs Tarifs, avis (sauf pour Hendaye), localisation, slider photos ou vidéos et géolocalisation sur la carte à côté. Le pointeur s'anime au survol de la souris. Proposer une ou plusieurs solutions d'animations.

Attention, pour les avis certifiés, valider les affichages possibles et le format des données envoyées par Citybreak concernant les notes et les avis affectés à chaque fournisseur.

Attention, il est nécessaire de prévoir une synchronisation des pointeurs (au survol) entre la carte et la liste (et vice et versa).

Il est demandé un changement de la présentation des résultats en triant sur le tarif, alphabétique, localisation, avis Citybreak sous réserve de la fourniture de la donnée par Citybreak.

Les points suivants ont été validés à la rédaction du cahier des charges :

- A la AirBNB, au clic, chargement des photos pour le slider,
- aux slider avec au clic, l'ouverture de la page détails,
- un format polaroid dans un coin rappelant qu'il y a d'autres photos disponibles pour l'établissement,
- prévoir une clé de tri avec le prix.

Bonne pratique :

[https://www.airbnb.fr/s/borderaux?price\\_max=489&sw\\_lat=38.1678175747421&sw\\_lng=-4.143204781250006&ne\\_lat=54.95863712200741&ne\\_lng=7.282576468749994&zoom=6&search\\_by\\_map=true&ss\\_id=nrq59ure](https://www.airbnb.fr/s/borderaux?price_max=489&sw_lat=38.1678175747421&sw_lng=-4.143204781250006&ne_lat=54.95863712200741&ne_lng=7.282576468749994&zoom=6&search_by_map=true&ss_id=nrq59ure)

Les critères au format liste pour les activités (avec tarifs en moins) et agenda (avec avis en moins) sont les mêmes que ceux indiqués pour les hébergements.

Il faudra détailler le fonctionnement de l’affichage des recherches et la réservation en ligne pour les activités, les sites, les loisirs et la billetterie.

**Format détails :**

Idem présentation actuelle (descriptif complet) + intégration des visites virtuelles.

URL de test. Mise en page à valider : <http://www.welcomebask.com/item/1583-test>

Valider que les pages de syndications sont créées au lancement pour ne plus avoir à intervenir sur les règles de syndications. Se contenter des pages éditoriales combinant une sélection d’offres Tourinsoft ou carrément une catégorie.

Merci de faire une proposition de rendu pour les menus déroulants dans les déclinaisons responsives.

**Affichage des résultats**

L’affichage des résultats doit idéalement mixer les résultats issus de Citybreak et ceux issus de Tourinsoft avec un affichage prioritaire pour les offres réservables en ligne sur Citybreak, puis les offres de Tourinsoft sans réservation en ligne.

Pour les locations de vacances et les chambres d’hôtes, dans les offres Tourinsoft, prendre également en compte les dates de mises à jour du calendrier du propriétaire (de la plus proche de la date de l’action à la plus éloignée puis celles sans mise à jour).

Il sera demandé au prestataire retenu de limiter au maximum le temps de recherche.

En résumé, les ordres de tri demandés sont les suivants :

- encart avec photo
- réservable en ligne – Citybreak
- non réservable en ligne - Tourinsoft
- Pour les locations de vacances et les chambres d’hôtes, date de dernière mise à jour du planning
- aléatoire

Explication : D’abord les prestataires réservables en ligne, priorité aux plannings récemment mis à jour présentés de façon aléatoire puis les autres avec les même clés de tri.

Les listings affichés sont personnalisés sur les critères tarif, avis, réservable en ligne. Un tri peut s’effectuer sur ces critères.

Il est demandé au prestataire de détailler le développement et le traitement du scénario suivant : « un prestataire hébergeur est réservable en ligne sur Citybreak sauf pour juillet et août, mois pour lesquels il ferme son planning Citybreak pour vendre en direct (économie de 10% de commission). Il tient alors à jour son planning sur Tourinsoft.

**Pagination de syndication**

Syndication hébergement :

Nous calquerons au maximum la pagination sur l’exemple de :

- AirBNB
- welcomebask

Le prestataire devra faire des préconisations concernant :

- l’affichage efficace des offres dans un objectif d’augmenter le taux de conversion,

- la Pagination ou l'infini scroll,
- l'affichage des sous-domaines de réservation.

Pour mixer les résultats Citybreak/Tourinsoft sans sortir du site Internet, il faut pouvoir interroger Citybreak via web service. Il faut aussi fournir le property\_id Citybreak pour chaque presta Tourinsoft.

En complément d'informations, nous précisons que pour chaque prestataire commercialisé, le property\_ID compatible Online 2 sera à extraire manuellement de Citybreak et devra être saisi dans Tourinsoft (ouverture d'un nouveau champ par CDT) ou dans la base miroir. Ce travail sera réalisé par les chargées de commercialisation pour chaque prestataire entrant ou sortant de la commercialisation. Une procédure détaillée leur sera fournie.

Sauf recherche discriminante (piscine ou réservable en ligne ou animaux acceptés), les résultats de recherche affichent tous les prestataires.

Le prestataire devra détailler le comportement de requête des sources de données pour les scénarios suivants : Hébergements (tous) sans recherche de date :

- Citybreak
- Tourinsoft

Hébergements (tous) avec recherche de date :

- Citybreak dispo
- Tourinsoft dispo (locations meublées et chambres d'hôtes)
- Tourinsoft sans planning (tous les hébergeurs professionnels)

Affichage des résultats : Lors d'une recherche par date

- priorité d'affichage aux offres issues de Citybreak.
- Aléatoire
- Même fonctionnement pour l'affichage "secondaire" issu de Tourinsoft
- Date de mise à jour du planning
- Aléatoire si 2 dates de mise à jour du planning égales
- Ces affichages seront perdus si tri par l'internaute sur ordre alpha ou tarif (avec une prédominance du résultat Citybreak).

#### **Cookie de saisie**

1/ Mise en place d'un cookie qui permettra de garder en mémoire les dernières dates saisies par l'internaute sur TOUS les moteurs de recherche/affinage.

2/ l'internaute doit pouvoir réinitialiser sa recherche à tout moment.

3/ Le cookie a une durée de vie limitée (ex : éviter une visite en février avec les dates du Noël précédent).

Le cookie aura une durée de vie de 24h.

Si réinitialisation de la recherche par l'internaute, le cookie est supprimé et remplacé par celui d'une éventuelle nouvelle recherche.

#### **3.3.4. Actualités/Évènements**

Ce module doit permettre de gérer des articles de type « actualité » avec des dates de début et de fin de publication. Un article en fin de publication devient une archive. Un article doit pouvoir (ou non) être promu en page d'accueil du site. Ce module pourra être intégré dans la page agenda.

Les Maîtres d'ouvrage souhaitent disposer d'un système leur permettant de tagger les actualités afin de pouvoir intégrer des agendas spécifiques sur certaines pages du site en fonction des thématiques de celles-ci.

#### **À noter**

Le prestataire devra prévoir de faire remonter les actualités/événements à partir de la base Tourinsoft.

#### **3.3.5. Flux RSS à segmenter et à intégrer**

Les internautes devront avoir la possibilité de s'abonner au flux RSS : libre au prestataire de suggérer où intégrer ses flux RSS dans les pages.

La validation sera faite par les Maîtres d'ouvrage.

### **3.3.6. Impression des pages/ envoyer à un ami/enregistrer directement au format PDF**

Sur chaque page du site une fonction d'impression doit être disponible et bien visible. Le candidat décrira la mise en œuvre de cette fonctionnalité afin de garantir une impression « utilisable » : page complète, non tronquée à droite ou à gauche.

De même, la fonctionnalité « envoyer à un ami » doit figurer sur chaque page du site.

Prévoir la possibilité d'enregistrer directement une page au format PDF.

Un bouton « Imprimer » et “exporter en PDF” est placé sur toutes les pages de votre site web. Une «CSS imprimable» permet de lancer directement l'impression de la page sans que la navigation apparaisse à l'impression. Ainsi, la page tient sur une impression au format portrait.

Le prestataire devra détailler l'export PDF. Celui-ci peut être intégré via un service externe (exemple : <http://pdfmyurl.com/plans>)

<http://www.terreetcotebasques.com/fr/syndication/hotels> L'impression du format liste de cette page doit présenter les items adresse, tarifs, email, téléphone, fax...

### **3.3.7. Plan du site/Arborescence**

Les arborescences seront définies au début du projet par chaque maître d'ouvrage.

#### **Fil d'Ariane**

Toutes les pages des sites internet disposeront de l'affichage du chemin de fer, qui permet de voir le chemin parcouru pour accéder à cette page et de revenir à n'importe quel niveau précédent par un simple clic sur le libellé du niveau.

Le fil d'Ariane est généré dynamiquement en fonction de l'arborescence des menus et des contenus du CMS pour nos sites.

Le logo des structures sera cliquable et permettra un retour direct sur la page d'accueil à partir de n'importe quelle page du site

#### **Menu de navigation**

Le menu de navigation est accessible depuis toutes les pages.

Les menus sont générés dynamiquement sur le site en fonction de la gestion des menus et des contenus paramétrés dans le CMS pour nos sites.

La solution retenue pourrait être un configurateur de menu (à la façon de WordPress).

Il y aura 2 types de catégories :

- Les catégories de syndication seront créées par le client via le backoffice de structuration de contenu (similaire à Ma Côte Basque).
- Les catégories éditoriales qui regroupent des pages CMS.

Attention, chaque menu intermédiaire (Plages et nautisme) contient une image, un brief, et des sous menus (qui peuvent être des catégories de syndication), et peut être accessible via une page. Cf.

<http://www.terreetcotebasques.com/fr/sommaire/plages-et-nautisme>

Attention, nous alertons le prestataire de ne pas idéalement utiliser une technologie hover sur un site responsive car cela n'est pas compatible avec les mobiles et tablettes, où seul le clic est disponible.

### **3.3.8. Partage de la page/Addthis et bouton j'aime**

Nous souhaitons avoir les options de partage (social et mail) pour chaque page du site internet.

Les boutons de partage seront ceux de « AddThis », permettant ainsi un monitoring des partages sur l'exemple de <http://www.air-cosmos.com/2015/02/02/28464-hop-passe-aux-atr-72-600>

### **3.3.9. Carte de localisation**

Le candidat proposera une solution permettant de localiser efficacement le territoire. Le candidat précisera la nature de la solution proposée.

### **À noter**

Les Maîtres d'ouvrage ne retiendront pas les propositions en flash du fait que celui-ci n'est pas lu sur les tablettes numériques (Apple).

#### **3.3.10. Module de gestion de régie publicitaire**

Développement d'un web service permettant une gestion commune entre Terre et Côte Basques et les offices de tourisme d'Hendaye et de Saint-Jean-de-Luz de la régie publicitaire. Ce module permettra à un prestataire de faire apparaître sa publicité sur le site Internet de Terre et Côte Basques et des offices de tourisme d'Hendaye et de Saint-Jean-de-Luz de manière « indépendante ».

Le prestataire devra aussi prévoir la possibilité d'afficher jusqu'à 3 publicités en affichage aléatoire à un instant T et d'obtenir pour chacune d'elle ses statistiques exprimées en nombre d'affichage et en nombre de clics.

Par indépendant, les Maîtres d'ouvrage entendent qu'il sera possible de faire paraître un encart pub sur un des trois sites, sur deux des trois sites ou sur les trois.

Le prestataire pourra, en option, proposer un système de régie administrable en terme de nombre de clics et/ou de nombre d'affichages.

#### **3.3.11. Formulaire de contact et de demande d'informations**

Tout formulaire de contact doit renvoyer vers un formulaire en ligne et ne doit jamais être associé à un lien de type « mailto ». De même, toute adresse courriel présentée sur le site devra être encodée de façon à ce qu'elle ne puisse être récupérée pour une réutilisation de type « Spam ».

Les champs souhaités pour le formulaire de demande d'informations et le formulaire de contact sont : civilité, prénom, nom, email, rue, CP, ville et pays.

Le prestataire devra prévoir que lorsqu'un client remplit un formulaire pour une demande d'informations ou autres, il lui soit envoyé un message de confirmation de la prise en compte de sa demande.

Cette fonctionnalité sera mise dans le footer, le candidat sera force de proposition pour l'intégration d'autres éléments qu'il convient de placer stratégiquement en pied de page.

Toutes les adresses mails devront être automatiquement récupérées dans la base de données Tourinsoft dans la rubrique « Contacts ».

Spécificité Terre et Côte Basques et Hendaye tourisme : deux formulaires distincts seront aussi proposés pour les packages groupes et individuels traités en request.

#### **3.3.12. Accessibilité**

Les sites Internet réalisés seront valide au W3C et devront répondre aux standards d'accessibilité web en termes d'ergonomie et de bonnes pratiques afin d'être consultable par les publics handicapés. Votre site internet est monté en CSS et respectera les normes w3c et RGAA (Bronze à minima).

Une proposition tarifaire conditionnelle sera réalisée pour atteindre les niveaux Argent ou Or en précisant les incidences techniques engendrées et les surcoûts.

Notre référence est le niveau « Bronze » de la norme [www.accessiweb.org](http://www.accessiweb.org). Les niveaux « Argent » et « Or » devisés devront répondre à cette même norme.

Le site devra respecter les préconisations Opquast : <http://checklists.opquast.com/fr/oqs-v2?q=cahier+des+charges>

#### **3.3.13. Autres fonctionnalités**

Le Maître d'ouvrage souhaite la mise en place des options mentionnées ci-dessous. Pour chacune d'entre elles, le candidat détaillera la nature de la solution envisagée :

- diaporama photos,
- vidéo,
- météo : une intégration classique est demandée et devra affichée en complément les horaires des marées, le vent, la houle, la hauteur de vagues. Les flux sont fournis par Terre et Côte Basques et sont issus du SHOM.
- webcams (hébergées par View Surf),

- carnet de voyage,
- E-brochures (brochures interactives – actuellement solution Calaméo)
- module de calcul d'itinéraire routier,
- intégration de widget.

#### **Pages bons plans et incontournables :**

Administration par du CMS avec prix barrés / pourcentage de réduction, texte d'accroche, photos... dates de publications

A préciser en termes d'usage ? Est-ce associé à un prestataire ?

Oui. Exemple de page <http://www.terreetcotebasques.com/fr/content/des-promos-toute-l-annee?v=tous-les-bons-plans>

Le modèle de Saint-Jean-de-Luz est à ré-habiller : prévoir 1 ou 2 modèles et saisie ensuite par un CMS.

#### **Widget de listes :**

A réaliser par ID et par item : choix handicapés, et aussi ID Tourinsoft et par items.

Sera précisé l'affichage dans un menu ou dans un bloc sur la page d'accueil.

#### **Widget régie pub :**

Intégrer les dates de publications, fichiers médias divers, statistiques (clic, impressions)

Merci de préciser la possibilité ou non de choisir les pages ou regroupement de pages (thème hébergement par exemple) d'affichage d'une publicité particulière.

#### **Widget externe : zopim**

#### **Widget de suggestions :**

Les clients ayant consulté cet article ont également consulté celui-ci, ces offres, etc.

Pour information : <http://www.tom.travel/2015/01/pour-sepage-le-web-semantique-rendra-le-tourisme-plus-efficient/>.

### **3.3.14. Syndication avec la base de données Tourinsoft**

Dans le cadre de la syndication, les Maîtres d'ouvrage **exigent comme prérequis** :

- la création OBLIGATOIRE d'une base miroir élargie avec filtre pour toutes les syndications,
- l'intégration dans cette base miroir des éléments de disponibilités des hébergements locatifs des particuliers (création d'un web service/interface) et de réservation en ligne (Citybreak).

#### **➤ front office**

Les rubriques « hébergement, restaurant, artisanat d'art, fêtes et manifestations, visites, activités de loisirs et artisanat » sont alimentées à partir d'une syndication de la base de données Tourinsoft, par web service, en relation avec le Comité Départemental du Tourisme Béarn-Pays Basque.

Le candidat devra donc mettre en place la syndication pour ces éléments dans le futur site en fonction des critères de sélection du Maître d'ouvrage.

Cette syndication est effectuée à travers un web service et son protocole SOAP (*Simple Object Access Protocol*). Le candidat s'assurera de connaître ce type d'interopérabilité entre des systèmes hétérogènes et la connaissance de SOAP.

Le prestataire devra déjà avoir une expérience de ces syndications.

Le prestataire prévoira la réécriture d'url sur toutes les pages, y compris celles générées en syndication.

#### **➤ back-office**

Les offices de tourisme alimentent la base de données Tourinsoft à partir du logiciel Tourinsoft. Dans la mise en place de la syndication, le prestataire devra offrir la possibilité de forcer la mise à jour (effectuée toutes les nuits sur les fiches qui ont été modifiées durant la journée) et prévoir une suppression automatique de la base des fiches supprimées de la base de données de Tourinsoft.

Le prestataire devra proposer un service de mises à jour efficace et vérifiable, ce service devra **obligatoirement** être détaillé dans la proposition.

Il devra proposer un rapport de syndications indiquant les erreurs de mises à jour non réalisées quotidiennement.

### **3.3.15. Centrale de réservation Citybreak**

Citybreak est la solution technique de commercialisation et réservation en ligne de l'offre du territoire Terre et Côte Basques.

Cet outil est présent sur le site Internet de Terre et Côte Basques et des offices de tourisme d'Hendaye et de Saint-Jean-de-Luz.

### **3.3.16. Back Office du CMS**

Création d'un CMS commun pour Terre et Côte Basques et les offices de tourisme d'Hendaye et de Saint-Jean-de-Luz. Le prestataire devra prévoir une entrée propre à chacun.

#### **➤ réalisation technique**

La structure du site (l'arborescence) ne doit pas être figée. Les axes, rubriques et sous-rubriques doivent pouvoir être créés, modifiés, supprimés ou déplacés à tout moment en fonction des besoins, des événements ou des orientations donnés par les Maîtres d'ouvrage.

Techniquement, les données, l'application et la charte graphique doivent être indépendantes les unes des autres.

Le CMS devra permettre l'optimisation du futur site Internet pour le référencement naturel dans les moteurs de recherche : balises description, mot clés, titre, alt...l'ensemble des pages dynamiques du site – incluant les pages syndiquant le contenu de la base de données Tourinsoft et Citybreak – devront être réécrites pour favoriser le référencement naturel (réécriture URL). Cette partie référencement naturel devra être travaillée en collaboration avec le prestataire référencement.

#### **➤ administration et animation du site**

La solution de CMS proposée doit ainsi permettre :

- de créer, modifier et supprimer les axes, rubriques, sous rubriques et articles nécessaires, le plan du site est dynamiquement mis à jour,
- de gérer des comptes utilisateurs,
- de modifier les images et vidéos du bandeau en page index.

Les Maîtres d'ouvrage seront les webmestres. Il est donc indispensable :

- que chaque fonctionnalité de la plateforme puisse être administrée au travers d'une interface de type Web par des non informaticiens,
- que le ou les menus de navigation puissent être gérés simplement sans codage informatique (notion de console d'administration),
- de disposer d'un espace « administration » spécifique, accessible seulement aux webmestres.

L'interface d'administration sera en langue française. Elle permettra de gérer l'intégralité des contenus éditoriaux à l'aide d'un éditeur de type WYSIWYG, lui-même permettant de gérer à minima textes enrichis, images, tableaux imbriqués, vidéos, itinéraires de randonnées.

Dans sa réponse, le prestataire devra fournir les fonctionnalités détaillées de l'outil de gestion de contenu proposé (propriétaire ou open source) ainsi que les modalités techniques et financières de mises à jour et des captures d'écran du CMS proposé.

#### **Editeur :**

Les pages html disposent d'un éditeur wysiwyg. Les contenus multimédias peuvent être intégrés au CMS ou « embedés ».

- Syndication format liste. Attention pas de modification possible via le backoffice
- Syndication fiche détail. Attention pas de modification possible via le backoffice

<http://www.terreetcotebasques.com/fr/page/social-wall-instagram-terreetcotebasques>

==>Utilisation de la solution actuelle Tagboard.

Le wysiwyg est un éditeur simple de mise en page. Nous serons limités aux fonctionnalités proposées par les embed des différentes solutions du marché.

Pour coller aux nouveaux rendus de visuels traversant la page (type storehouse), nous définirons un ou 2 modèles avec des class à changer mais ces modifications demanderont une intervention sur le code source de la page concernée.

Le Wysiwyg pourrait être <http://www.tinymce.com/tryit/basic.php>

### 3.3.17. Langues

Les sites internet doivent être réalisés en plusieurs langues. La langue par défaut est le français. C'est d'ailleurs cette version qui est détaillée dans le reste du document.

Les contenus sont fournis dans les syndications, un fichier séparé sera fourni pour les contenus issus du CMS. La prestation devisée ne contient pas de réécriture de contenu, seulement un import des contenus existants. Les webmasters de chaque structure vérifieront les rendus d'un export de contenu CMS depuis drupal. S'il n'est pas satisfaisant, les contenus CMS seront alors à ressaisir par les 3 structures.

Les langues étrangères sont accessibles depuis toutes les pages du site.

L'arborescence des différentes versions étrangères pourra être différente de celle de la version française.

Attention, dans ce cas, cela signifie que le passage à une autre langue renvoi sur la page d'accueil.

A l'appel d'une nouvelle langue, l'internaute est redirigé vers la home car des arborescences seront différentes suivant la langue. Cette solution permettra d'éviter des erreurs de pages non disponibles.

Pour des versions linguistiques clones, le saut de langue pour une même page a été mis en place. Bonne pratique : le site Internet de Carmen Immobilier.

#### **Description du fonctionnement par langue :**

- les pages éditoriales sont multilingues : si elles existent, elles existent dans toutes les langues. la traduction se fait par onglet dans le backoffice.
- les pages syndiquées sont multilingues, mais elles s'affichent que si elles existent.
- une page fiche syndiquée est multilingue, mais elle s'affiche que si elle existe
- les menus sont différents par langue.

Il sera possible de gérer la création des pages pour chaque version linguistique.

En fonction de la localisation de l'internaute, à l'arrivée sur le site, celui-ci se verra proposer de basculer sur la version ES s'il est situé en Espagne et vers la version UK s'il est localisé dans un autre pays que la France.

Le prestataire devra deviser en conditionnel cette fonctionnalité.

Par ailleurs, la solution envisagée sera une reverse IP, mais sans garanti de résultat. Une IP ne révèle pas forcément où se trouve vraiment l'internaute.

Par ailleurs, nous recommandons une « invitation » à visiter le site dans une autre langue puis à stocker la langue choisie en cookie, plutôt que de forcer la redirection.

La solution retenue pourrait se baser sur la langue du navigateur. Un français à Rome aura accès au contenu FR.

```
<script type="text/javascript"> var userLang = navigator.language || navigator.userLanguage; alert ("The language is: " + userLang); </script>
```

**Dans le cadre de la refonte des sites Internet et de l'évolution de ces outils les Maîtres d'ouvrage tiennent à préciser que le prestataire devra être force de proposition.**



## 4. FORMATION

---

Le prestataire assurera la formation de l'équipe en charge des sites Internet (Terre et Côte Basques, Hendaye Tourisme, Office de Tourisme de Saint-Jean-de-Luz : 10 personnes webmestre/administrateur) afin qu'elle soit en mesure de mettre en ligne l'ensemble des contenus et d'utiliser toutes les fonctionnalités retenues dans ce cahier des charges.

Les personnes à former ont une bonne connaissance des outils bureautiques et ont l'habitude d'utiliser Internet, mais n'ont pas, pour la plupart, de compétence particulière en informatique. Le prestataire précisera le temps nécessaire pour cette formation qui se déroulera dans les locaux des Maîtres d'ouvrage.

**Un manuel d'utilisateur adapté en français sera fourni pour support de formation.**

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

## 5. TEST – RECETTE

---

Le projet devra faire l'objet d'une procédure de tests, d'une procédure de validation et d'une procédure de recette dans son ensemble. Le titulaire, en collaboration avec l'équipe projet :

- définit la procédure et met en place les moyens nécessaires,
- participe à chacune de ces opérations.

Pendant la réalisation du projet, le candidat retenu mettra à disposition une version du site sur une plateforme de test pour effectuer la recette fonctionnelle globale du site : vérifier la bonne intégration de la charte graphique sur la page d'accueil et sur les différentes pages et valider l'ensemble des fonctionnalités proposées. Pour effectuer ces tests fonctionnels, le prestataire fournira un minimum de contenu pour pouvoir visualiser les différentes maquettes de présentation ou son savoir-faire.

Une fois la recette globale du site prononcée, un PV de recette sera consigné par le prestataire et le Maître d'ouvrage. Le prestataire prendra en charge le transfert de cette version sur la plateforme d'exploitation pour permettre la mise en ligne du contenu.

Avant la mise en ligne d'une première version du site, le prestataire devra effectuer, en présence du titulaire, des tests de performance de la solution.

À l'issue de la mise en recette, le prestataire fournira au Maître d'ouvrage :

- un story-board des sites Internet,
- un cahier des charges des spécifications techniques des sites Internet.

## 6. AUTRES PRESTATIONS

---

### 6.1. INSTALLATION, PARAMETRAGE ET MISE EN PRODUCTION

---

Ces points comprennent l'ensemble des tâches nécessaires à l'implantation physique des composants et de leur paramétrage pour garantir le fonctionnement du site : serveur applicatif, base de données, composants complémentaires ...

Les prestations de paramétrage concernent, d'une part, l'aspect fonctionnel du système, et, d'autre part, l'ensemble des aspects techniques liés à la mise en place, la configuration, la mise en service et son exploitation. Les tâches d'installation sont préparées par le titulaire et réalisées conjointement par le titulaire et un responsable projet des Maîtres d'ouvrage dans un but de transfert de compétences.

### 6.2. GESTION DE PROJET

---

Le candidat indiquera les modalités d'échanges sur le projet (plateforme collaborative, échange de mails, etc.) Toute réunion de travail doit faire l'objet d'un ordre du jour afin d'optimiser la rencontre. Le prestataire s'engage à remettre aux Maîtres d'ouvrage un compte rendu après chaque réunion de travail envoyé par mail.

En fin de projet, le candidat devra rédiger aux Maîtres d’ouvrage une note sur la réalisation du projet dans son ensemble ainsi que les informations de gestion du site : étapes validées et datées du projet, les codes correspondant au dépôt du nom de domaine, les codes pour le FTP, autres informations complémentaires...

### **6.3. INTEGRATION DES DONNEES**

---

Les Maîtres d’ouvrage se chargent d’intégrer eux-mêmes les données (contenus) dans l’outil de gestion de contenu.

Dans le cadre de cette intégration, le prestataire devra proposer une solution permettant aux Maîtres d’ouvrage l’intégration de ses données en « amont ».

#### **À noter**

Toutes intégrations « spécifiques » considérées par la Maître d’ouvrage comme demandant des connaissances techniques seront faites par le prestataire.

### **6.4. STATISTIQUES**

---

Terre et Côte Basques et les offices de tourisme d’Hendaye et de Saint-Jean-de-Luz souhaitent un accès en ligne aux statistiques de fréquentation du site. Celles-ci doivent au minimum comprendre :

- visiteurs / visiteurs uniques / pages vues au total et par visiteur,
- expressions-clés,
- sources,
- pages visitées, d’entrées et de sorties,
- clics de navigation, d’action et de sortie,
- durée des visites,
- recherches effectuées dans le moteur interne,
- provenance géographique des internautes,
- jours et tranches horaires des visites,
- types de navigateurs utilisés.

Le traçage devra être opérationnel dès la livraison des sites et sur l’ensemble des sites (les balises devront être placées sur tous les liens et toutes les pages). Le prestataire s’engage à rajouter systématiquement les codes sur les pages et changer systématiquement les codes dès lors qu’une nouvelle version d’Analytics sort.

De plus, afin de traquer au mieux les internautes, il sera demandé au prestataire de se rapprocher de Visit Technology (Citybreak).

Les Maîtres d’ouvrage souhaitent pouvoir obtenir les statistiques de fiches détaillées de chacun de ses socioprofessionnels et un accès aux socioprofessionnels des statistiques propres à la consultation de leur fiche. Dans ce sens, le prestataire sera libre de proposer une solution.

**Le prestataire précisera dans sa réponse la solution d’analyse d’audience proposée à savoir qu’il devra implanter les balises de Google Analytics sur l’ensemble de sites.**

### **6.5. DECLARATION A LA CNIL**

---

Le candidat s’engage à accompagner les Maîtres d’ouvrage dans la démarche de déclaration auprès de la CNIL, nécessaire à l’ouverture du site.

### **6.6. NOM DE DOMAINE**

---

Le prestataire devra :

- récupérer le nom de domaine à l’actuel prestataire web de Terre et Côte Basques et des offices d’Hendaye et de Saint-Jean-de-Luz,
- suggérer l’achat d’un ou plusieurs noms de domaines aux Maîtres d’ouvrage,
- gérer la récupération du nom de domaine déjà en possession des Maîtres d’ouvrage, ses renouvellements et redirections éventuelles,
- soumettre le nom de domaine aux principaux moteurs de recherche.

## **6.7. HEBERGEMENT**

---

Le prestataire devra préciser les points suivants sur la solution d'hébergement :

- caractéristiques (type de serveur, os, bande passante, trafic...),
- serveur dédiés + serveur de « secours »,
- coût d'un système,
- espace disque attribué,
- récupération des adresses mail actuelle,
- mise en place d'un Webmail,
- mise à disposition d'un ftp,
- coût d'une augmentation d'espace disque, de bande passante, ...
- nom et coordonnées de l'hébergeur,
- sécurité des données : sauvegarde des données quotidienne.

Le prestataire devra proposer une solution dans le cas où le serveur principal tombe en panne afin que le site soit basculé automatiquement vers un serveur de secours.

## **6.8. GARANTIE**

---

Le candidat devra apporter des précisions sur le contenu et la période de garantie. Une garantie de 1 an minimum après la mise en ligne officielle ou livraison finale du site Internet est demandée.

## **6.9. PROPRIETE INTELLECTUELLE**

---

Les Maîtres d'ouvrage seront propriétaires de l'intégralité du site (contenu + graphismes + développements). Le candidat s'engage à céder au pouvoir adjudicateur les droits de reproduction, de représentation et d'exploitation du site Internet qu'il aura conçu en réponse à la présente consultation. Les cessions sont concédées sur une durée de 5 ans. Elles concernent tous les supports : Internet, éditions papiers... Les cessions sont concédées dans le cadre de la promotion et de la commercialisation touristique du territoire en France, ainsi qu'à l'étranger.

## **6.10. ASSISTANCE TECHNIQUE/MAINTENANCE**

---

Cette prestation fera l'objet d'un contrat d'assistance technique (maintenance) non inclus dans le marché initial.

Le contrat prend effet à l'issue de la période de garantie ; il couvre les notions de maintenance corrective et/ou de maintenance évolutive sur une durée 2 ans (mises à jour du logiciel et évolutions mineures).

Les Maîtres d'ouvrage souhaitent pouvoir disposer de ce budget « Assistance technique » sous forme de jours d'interventions, utilisables pour la réalisation d'évolutions mineures sur le projet ou la correction de problèmes techniques survenant après la période de garantie.

Le candidat décrira précisément les coûts journée, les délais et moyens d'interventions pour les deux années suivant l'année de garantie. Avant chaque intervention, il remettra à son client un devis faisant état du « coût journée » de celle-ci.

La période de garantie débutera à la signature de la réception du site Internet après la période de test et de recette nécessaire à la validation du bon fonctionnement de toutes les fonctionnalités du site.

## **6.11. PLAN DE SAUVEGARDE**

---

A la mise en ligne officielle du site, le prestataire fournira sur support CD une sauvegarde complète avec les codes d'accès FTP (incluse dans le marché initial). Le support devra également décrire précisément l'architecture technique de fonctionnement du site (os, tiers applicatifs, version, base de données, ...).

À chaque renouvellement du contrat de maintenance, une sauvegarde complète du site, avec les codes d'accès FTP sera à fournir sur support CD.

## **6.12. FRAIS DE DEPLACEMENTS ET DE REUNIONS**

---

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

### **6.13. AMENDEMENT**

---

Toute demande supplémentaire à ce cahier des charges par le Maître d'ouvrage devant entraîner un supplément de facturation devra faire l'objet d'un amendement à la commande validé par le Maître d'ouvrage. Tous travaux effectués à l'initiative du prestataire et en dehors de la commande ne pourront faire l'objet d'un supplément de facturation.

## **7. CADRE DE LA REPONSE**

---

Dans sa réponse, le candidat détaillera son organisation ainsi que la méthodologie projet qu'il compte mettre en œuvre en tenant compte en particulier des éléments suivants :

- identification détaillée du plan d'actions et des intervenants,
- établissement d'un planning global,
- possibilités d'accès à une plateforme de test,
- détails de la documentation projet livrée,
- tout point organisationnel prévu par le candidat.

Le candidat devra préciser les points suivants :

- présentation de sa société,
- références, avec en particulier la mention de références de types suivants : Office de tourisme, E-commerce, site intégration Citybreak, site intégration Tourinsoft...,
- proposition globale,
- présentation détaillée de la proposition,
- présentation détaillée de la solution et de ses grands principes conformément aux spécifications techniques,

Dans le cas où le candidat ne répond pas à une fonctionnalité demandée, il doit clairement l'indiquer ainsi que les solutions de remplacement qu'il préconise.

S'il fait appel à un tiers pour l'exécution d'une ou plusieurs missions, il doit aussi le préciser, sans que cela le dégage pour autant d'une quelconque responsabilité dans la bonne conduite du marché.

- proposition financière : investissement et fonctionnement,
- délai et planning de réalisation,
- le prestataire doit proposer un planning qui se rapproche le plus possible de celui proposé dans ce cahier des charges,
- nombre de réunions de travail,
- équipe projet,
- frais de déplacements inclus ou pas.

## **8. CADRE DE LA CONSULTATION**

---

### **8.1. CONTENU DU MARCHÉ**

---

Le présent marché se compose d'un lot « création de sites Internet » qui regroupe la création de 3 sites Internet.

### **8.2. COMPETENCES REQUISES**

---

L'équipe mobilisée devra, à minima, démontrer des compétences dans les domaines suivants :

- CMS,
- syndication avec la base de données Tourinsoft, création d'une base miroir Tourinsoft,
- langage PHP, XHTML, HTML, ECMA Script,
- base de données MySQL,
- web services cartographies : Google maps, Yahoo map, OpenStreetMap, Bing, Geoportail...
- conception et réalisation web,

- conduite de projet web,
- compétence graphique,
- compétence ergonomique/architecture de l'information,
- webmarketing touristique.

### **8.3. CONTENU DES OFFRES DE SERVICES**

---

Les pièces à livrer par le prestataire sont les suivantes :

- une présentation de la société et de l'équipe mobilisée, avec un CV de chacun des intervenants ;
- les références en matière de création de sites et de webmarketing,
- une présentation détaillée de la proposition méthodologique et des principales solutions techniques mises en œuvre,
- un planning de travail,
- un devis global et détaillé, par tranche et par volet (HT et TTC) NB : le budget sera forfaitaire et inclura l'ensemble des frais de mission,
- le présent cahier des charges signé.

### **8.4. PLANNING PREVISIONNEL DU PROJET**

---

- date de publication sur les sites Internet des structures précitées dans l'espace « Appels d'Offres » : **mercredi 18 mars 2015**
- date limite de réception des offres : **mercredi 8 avril 2015 à 12h00**
- date de la sélection des prestataires sur dossier : **jeudi 9 avril 2015.**
- date audition des prestataires : **mercredi 15 avril 2015 de 9h à 13h**
- date choix du prestataire : **vendredi 17 avril 2015.**
- date de démarrage de la mission : **lundi 20 avril 2015**
- date de mise en recette\* : **lundi 20 juillet 2015**
- date de mise en ligne des sites\* : **vendredi 24 juillet 2015**

*\*tout retard dans la livraison dudit marché donnera lieu à une pénalité au taux d'intérêt légal au montant global de la commande, applicable pour chaque jour de retard.*

### **8.5. CRITERES DE SELECTION**

---

Les propositions écrites seront analysées selon les critères suivants :

- le respect du cahier des charges et la qualité de la méthodologie proposée : 35%
- la composition de l'équipe mobilisée : 20%
- le coût de l'offre de services : 20%
- l'expérience sur l'intégration des données de syndication via la BDD Tourinsoft : 25%

Les Maîtres d'ouvrage se réservent la possibilité de convoquer les 2 ou 3 candidats dont les offres écrites auront été jugées les plus intéressantes à une audition pour le choix définitif de l'adjudicataire du marché.

### **8.6. ENVOI DES OFFRES**

---

La remise des propositions est fixée au **mercredi 8 avril 2015 à 12h00**

Les offres seront envoyées sous pli cacheté en 1 exemplaire papier facilement reproductible et 1 exemplaire numérique sur support CD ou clés USB à Terre et Côte Basques. L'enveloppe portera l'adresse et les mentions suivantes

**M le Président**  
**Terre et Côte Basques**  
**BP 265 - 20, Boulevard Victor Hugo – 64502 Saint-Jean-de-Luz Cedex**  
**Offre pour : Création de sites Internet de Terre et Côte Basques – Pays de Saint-Jean-de-Luz – Hendaye**  
**Refonte des Sites Internet**