



REFONTE ET MAINTENANCE DU FORUM DE 60 MILLIONS DE CONSOMMATEURS

Cahier des Clauses Techniques Particulières (CCTP)

Table des matières

1. Contexte et objectifs	3
2. Objet du marché	3
3. Fonctionnalités de base d'un forum de discussion	3
4. Personnalisation graphique et fonctionnelle	4
5. Gestion des utilisateurs et lien avec Qiota.....	5
6. Migration des données depuis phpBB et redirections	5
7. Hébergement et considérations techniques	6
8. Sécurité et conformité	6
9. Accessibilité	6
10. Formation et documentation.....	7
11. Maintenance et support.....	7
12. Garantie de performance.....	7
13. Réversibilité.....	7

1. Contexte et objectifs

L'Institut National de la Consommation (INC), éditeur du magazine « 60 Millions de Consommateurs » et du site internet www.60millions-mag.com, souhaite remplacer son forum existant (www.60millions-mag.com/forum/) par un nouveau forum en ligne moderne et performant. Ce forum doit permettre aux utilisateurs de discuter, poser des questions et partager des retours d'expérience autour des thématiques de la consommation. L'objectif est de favoriser l'interaction entre les lecteurs, de répondre à leurs questions et de compléter les contenus proposés sur le site principal et dans le magazine papier.

Le projet répond à un double enjeu : proposer une évolution ou une nouvelle solution de notre forum actuel, devenu obsolète, pour apporter une expérience utilisateur fluide, cohérente avec les attentes contemporaines (ergonomie, personnalisation, interactivité), tout en garantissant une intégration harmonieuse avec le site www.60millions-mag.com.

2. Objet du marché

Le présent marché a pour objet la refonte et la maintenance du forum de discussion pour le site internet de 60 millions de consommateurs.

3. Fonctionnalités de base d'un forum de discussion

Le forum doit disposer des fonctionnalités de base permettant à ses utilisateurs de publier, éditer et supprimer des messages contenant du texte enrichi, des images, des vidéos, des liens hypertextes et d'éditer ou supprimer ces messages. Chaque utilisateur doit pouvoir personnaliser son profil avec un pseudo, un avatar et une signature, renforçant ainsi l'engagement communautaire.

La gestion des discussions doit s'appuyer sur des outils permettant de créer et d'administrer des fils de discussion, de structurer le forum en sous-forums thématiques, et de définir des espaces privés accessibles uniquement à certaines catégories d'utilisateurs. Une fonctionnalité d'épinglage doit permettre de mettre en avant des messages ou réponses importantes. La possibilité pour les utilisateurs de discuter entre eux par messages privés doit être conservée et améliorée.

Afin d'assurer la sécurité et la qualité des échanges, des outils de modération doivent être intégrés. Ceux-ci incluent la possibilité pour les utilisateurs de signaler des messages litigieux (y compris pour les non-inscrits), des systèmes antispam pour éviter les abus et les campagnes de spamming, suppression de contenus inappropriés (mais conservation des messages supprimés durant le délai légal), suppression de liens renvoyant vers des sites/messageries litigieux et un journal d'activité permettant de

suivre les actions des modérateurs. Des rôles clairs et segmentés d'administration et de modération doivent pouvoir être définis. Des privilèges de modérations pourraient être donnés à certains utilisateurs (ex : Super utilisateurs).

Les messages supprimés ne doivent pas conduire à des erreurs 404 comme c'est le cas aujourd'hui, car cela pénalise fortement le référencement du site. Une redirection systématique pourrait être envisagée sur la home du forum par exemple... si cela ne nuit pas au référencement.

Une attention particulière doit être portée à la facilité d'utilisation : les utilisateurs doivent pouvoir mettre en forme leurs messages sans recourir à des balises complexes, et des notifications par e-mail doivent les informer des nouvelles réponses ou des discussions suivies. Cette fonctionnalité doit être proposée par option (case à cocher) dans leur user profile.

Pour répondre à des obligations légales et pratiques, le forum conserve un log d'activité des utilisateurs, incluant notamment les adresses IP, et propose des outils de nettoyage périodique des fils inactifs tout en préservant les archives.

Les fonctionnalités suivantes doivent également être présentes :

- Modération automatique par détection de mots clés, de langues étrangères, etc.
- Signalement amélioré des messages litigieux, notamment accessible aux non-membres du forum.
- Outil de nettoyage des fils et des profils inactifs, avec archivage intermédiaire respectant les délais de réquisition judiciaire.
- Gestion et affichage des liens dans les messages pour éviter les spams.
- Amélioration de la mise en forme des réponses sans nécessiter l'utilisation de balises.
- Fonctionnalité pour épingler des réponses ou des messages importants en haut des fils de discussion.
- Possibilité pour les entreprises de créer un profil professionnel, qui devra être validé par les administrateurs,
- User profile totalement paramétrable : avatar, signature, gestion des signets et des abonnements aux fils, liste d'amis et des utilisateurs bannis, préférences d'affichage et de publication...

4. Personnalisation graphique et fonctionnelle

Le design du forum doit s'intégrer parfaitement à l'identité visuelle et graphique du site principal développé sous WordPress (y compris la sidebar et le footer), afin d'offrir une expérience utilisateur fluide et cohérente.

Des passerelles thématiques entre le forum et le site doivent enrichir les discussions et faciliter la navigation. Par exemple, certains sous-forums doivent permettre d'afficher automatiquement ou manuellement des blocs d'actualités ou d'articles récents publiés sur le site principal.

Une fonctionnalité spécifique doit pouvoir permettre de créer des fils de discussion sur le forum à partir des articles du site principal, avec un renvoi direct des utilisateurs vers ces fils.

Il doit être responsive design pour s'afficher de manière optimale sur tous types d'écrans, et notamment mobile.

Les abonnés au magazine devront pouvoir être identifiés graphiquement (badge, écusson, ...) (cf. Ci-après synchronisation avec Qiota).

5. Gestion des utilisateurs et lien avec Qiota

La gestion des utilisateurs doit reposer sur une synchronisation avec le système Qiota.

L'authentification des utilisateurs s'effectue via QiotaConnect, avec une **synchronisation permanente** des bases de données utilisateurs **entre le système Qiota et le forum**.

Les données personnelles (nom, prénom, adresse mail, mot de passe) sont administrées par Qiota, tandis que les éléments de personnalisation (pseudo, avatar, etc.) doivent être gérés directement sur le forum.

Des catégories spécifiques d'utilisateurs, telles que les abonnés ou non-abonnés au magazine, doivent être définies et synchronisées entre Qiota et le forum. Ces distinctions doivent permettre d'adapter les permissions et les contenus accessibles selon les profils.

6. Migration des données depuis phpBB et redirections

Le forum actuel, basé sur phpBB, contient des données historiques qui doivent être migrées en partie. Une analyse préalable détermine les contenus conservés, en tenant compte des règles de conservation définies d'un commun accord entre le titulaire et l'INC. Cette migration doit inclure les fils de discussion encore pertinents ainsi que les pseudonymes des utilisateurs actifs (dans la mesure où elles sont compatibles avec Qiota), afin de préserver la cohérence des échanges.

Un plan de redirection doit être établi avec un spécialiste SEO pour garantir la conservation du référencement et éviter les erreurs liées aux anciens liens. Ce plan doit prendre en compte les règles de conservation des données fixées par l'INC, en collaboration avec les équipes juridiques de l'INC.

7. Hébergement et considérations techniques

Le forum devra être hébergé sur la plateforme actuelle d'Actimage, dans un sous-domaine spécifique, tel que « forum.60millions-mag.com » (le forum est actuellement un répertoire). Le prestataire devra indiquer les besoins en matière de ressources pour garantir un fonctionnement optimal, notamment en termes de puissance, d'espace de stockage et de bande passante.

Le respect des obligations légales en matière de cookies et de suivi analytique est primordial. Un bandeau conforme à la réglementation (par exemple, avec l'outil Didomi) est mis en place, de même qu'un suivi statistique via Matomo (tagage), intégré avec le site principal pour consolider les données d'audience.

8. Sécurité et conformité

Le titulaire du marché garantit que la solution proposée respecte les meilleures pratiques en matière de sécurité informatique. Cela inclut, sans s'y limiter :

- La sécurisation des données utilisateurs (chiffrement des mots de passe, protection des échanges entre les utilisateurs et le serveur).
- La mise en place de mesures pour prévenir les attaques (DDoS, injection SQL, XSS, etc.).
- Le respect du RGPD (Règlement général sur la protection des données), notamment en ce qui concerne les droits des utilisateurs sur leurs données personnelles, la mise en place d'un système pour supprimer leurs informations sur demande, et la conservation des journaux d'activité pour répondre à d'éventuelles réquisitions judiciaires.
- La fourniture d'un Plan de Reprise d'Activité (PRA) en cas de défaillance technique ou de cyberattaque.

Le titulaire s'engage à fournir des mises à jour de sécurité régulières tout au long de la durée du marché.

9. Accessibilité

Le forum respecte les normes d'accessibilité numérique (par exemple, RGAA ou WCAG 2.1) pour garantir une expérience inclusive, notamment pour les personnes en situation de handicap.

Cela implique :

- Une navigation optimisée au clavier et avec des lecteurs d'écran.
- Des contrastes adaptés et des contenus clairement lisibles.
- La mise en place de tests utilisateurs pour vérifier la conformité avec ces normes.

10. Formation et documentation

Le prestataire doit fournir une formation complète aux équipes de l'INC (4 administrateurs et 3 modérateurs) pour leur permettre d'utiliser et d'administrer efficacement la nouvelle plateforme. Cette formation doit inclure une présentation détaillée des outils de modération, de gestion des utilisateurs et de suivi statistique.

Des guides utilisateur doivent également être fournis sous forme écrite, destinés aux administrateurs, modérateurs et utilisateurs finaux, afin de garantir une prise en main rapide et autonome.

11. Maintenance et support

Le titulaire assure un service de maintenance et de support technique pendant toute la durée du marché. Ce service comprend :

- Une maintenance corrective pour résoudre les anomalies signalées.
- Une maintenance évolutive pour répondre aux besoins futurs identifiés par l'INC.
- Un support technique accessible via différents canaux (mail, téléphone, plateforme dédiée) avec des délais de réponse garantis.
- La production de rapports réguliers sur les interventions réalisées et les incidents rencontrés.

12. Garantie de performance

Le titulaire du marché s'engage sur des niveaux de performance mesurables, définis dans un SLA (Service Level Agreement), incluant :

- Un taux de disponibilité d'au minimum 99,5 %.
- Des temps de chargement rapides pour garantir une navigation fluide.
- Des délais de résolution pour les anomalies critiques.

Des pénalités peuvent être appliquées en cas de non-respect des engagements définis dans le SLA.

Afin de garantir la continuité du service et la pérennité des données en cas de changement de prestataire ou d'évolution technologique, le titulaire du marché s'engage à assurer une procédure de réversibilité en fin de contrat ou sur demande de l'INC.

13. Réversibilité

Afin de garantir la continuité du service et la pérennité des données en cas de changement de prestataire, le titulaire du marché s'engage à assurer une procédure de réversibilité en fin de contrat ou sur demande de l'INC.

Cette réversibilité comprend notamment :

- **La restitution des données** : Le titulaire doit fournir à l'INC, dans un format standard exploitable (ex. JSON, XML, SQL, CSV), l'ensemble des données du forum, incluant les comptes utilisateurs, les discussions, les fichiers médias associés et les logs d'activité requis pour des obligations légales.
- **La documentation technique et fonctionnelle** : Un dossier détaillé sur l'architecture du forum, les développements spécifiques, les paramétrages, ainsi que les procédures de migration vers une autre solution doit être remis.
- **L'assistance au transfert** : Pendant une période de 3 mois, le titulaire doit accompagner l'INC ou tout prestataire désigné dans la reprise des données et des services. Cela inclut la formation des nouveaux intervenants et le support technique nécessaire.
- **La suppression des données** : À l'issue du transfert et après validation de l'INC, le titulaire s'engage à supprimer définitivement toutes les données du forum encore présentes sur ses infrastructures, conformément aux exigences du RGPD. Une attestation de suppression des données devra être fournie.

Le titulaire doit proposer un plan de réversibilité détaillant les étapes et modalités de mise en œuvre de cette procédure.