

CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIÈRES

CCTP N°2025-5

Marché passé selon la procédure d'Appel d'Offres Ouvert
Articles L.2124-2, R.2124-2 et R.2161-2 à R.2161-5 du Code de la Commande
Publique.

OBJET DU MARCHE :

Refonte des site internet et intranet de Sciences Po Lille



En application de l'article R.2132 du décret n° 2018-1075 du 3 décembre 2018 portant sur la partie réglementaire du Code de la commande publique, les candidatures et les offres doivent être transmises uniquement par voie électronique, sur le profil acheteur de l'Institut d'Etudes Politiques de Lille (Sciences Po Lille) de la plateforme de dématérialisation « PLACE » : www.marches-publics.gouv.fr

A titre d'information, l'intégralité des échanges relatifs à la procédure se fera via ce profil acheteur.

Table des matières

SOMMAIRE

1.	Présentation de l'institution	5
2.	Objectifs de la refonte	5
2.1.	Résultat de l'audit des sites	5
2.2.	Priorités de la refonte	6
3.	Prestation demandée.....	6
3.1.	Conception ergonomique et graphique	7
3.2.	Développement du site internet et du site intranet.....	7
3.2.1.	Site internet	7
3.2.2.	Site intranet.....	8
3.3.	Optimisation du référencement.....	8
3.4.	Optimisation de l'accessibilité, de la qualité web, de l'éco-conception	9
3.4.1.	Accessibilité	9
3.4.2.	Qualité web.....	9
3.4.3.	Eco-conception	10
3.5.	Prestations non demandées	10
4.	Fonctionnalités et types de contenus.....	10
4.1.	Récapitulatif des fonctionnalités et types de contenus par site	10
4.2.	Pages.....	11
4.3.	Actualités.....	11
4.4.	Agenda.....	11
4.5.	Moteur de recherche	13
4.6.	Fiches formations.....	13
4.6.1.	Champs obligatoires et taxonomies.....	13
4.6.2.	Données de base des formations.....	14
4.6.3.	Données supplémentaires des formations.....	15
4.6.4.	Affichage des listes de formations.....	16
4.6.5.	Lien avec Salesforce	18
4.6.	Bandeau d'urgence	18
4.7.	Formulaires.....	18
4.8.	Carte/liste des partenaires.....	19
4.9.	Liste des associations	19

4.10.	Offres d'emploi	20
4.11.	Besoins propres à la bibliothèque.....	21
4.11.1.	Affluences	21
4.11.2.	Intégration moteur de recherche Lillocat.....	21
4.12.	Besoins propres à l'intranet	21
4.12.1.	Principes généraux	21
4.12.2.	Accès authentifié.....	22
4.12.3.	Personnalisation du contenu	22
4.12.4.	Alertes personnalisées	22
4.12.5.	Lanceur d'applications	22
5.	Page builder	23
5.1.	Blocs de contenus.....	23
5.2.	Remontées d'information.....	24
6.	Internationalisation et multilinguisme.....	24
7.	Charte graphique, ergonomie et accessibilité.....	24
7.1.	Responsive webdesign.....	25
7.2.	Modèles de pages	25
7.3.	Règles de navigation	25
7.4.	Taxonomies et navigation transversale	26
8.	Spécifications techniques.....	26
8.1.	CMS.....	26
8.2.	Workflow et droits d'accès.....	27
8.3.	Métadonnées.....	27
8.4.	Bibliothèque de médias.....	28
8.5.	Autres fonctionnalités de back-office	28
8.6.	Statistiques de fréquentation et RGPD.....	29
8.6.1.	Matomo et consentement.....	29
8.6.2.	Conformité au RGPD.....	29
9.	Sécurité	30
9.1.	Identification	31
10.	Organisation : méthodologie projet	31
10.1.	Acteurs du projet	31
10.2.	Lancement du projet	32

10.3.	Suivi opérationnel.....	32
10.4.	Recette, livraison et vérification.....	32
11.1.	Maintenance, hébergement et évolution.....	32
11.1.1.	Hébergement	32
11.1.2.	Vérification de service régulier	33
11.1.3.	Maintenance préventive, corrective et applicative.....	33
11.1.4.	Garantie.....	34
11.1.5.	Évolutions.....	35
12.	Formation	35
13.	Réversibilité	35

1. Présentation de l'institution

Sciences po Lille est une grande école de sciences humaines et sociales, membre du Réseau ScPo, de l'Université de Lille, et de la Conférence des grandes écoles.

Avec 1700 étudiants, plus de 700 enseignants et intervenants, et une centaine de personnels, elle est l'une des écoles françaises les plus sélectives.

Si elle propose à ses élèves de choisir parmi une vingtaine de formations initiales (incluant 3 filières internationales et deux doubles masters internationaux), elle propose également une offre de formation continue, notamment à destination des élus.

Installée en plein cœur de Lille, l'école offre une qualité d'étude remarquable à ses étudiants, dans des locaux mêlant prestige de l'ancien et audace architecturale. Les activités de l'établissement se déploient dans 3 bâtiments : le bâtiment principal situé rue Angellier, la bibliothèque sise place Lyon et l'Atelier situé rue Inkermann.

L'école a également noué des partenariats ambitieux, avec plus de 230 établissements internationaux (dans lesquels 100% de ses étudiants effectuent une année en mobilité) et avec des établissements partenaires (ESJ Lille, Centrale Lille Institut, EDHEC, etc.).

L'école propose enfin 5 laboratoires de recherche adossés à l'université de Lille, qui assurent une recherche en science politique, droit public, économie et sociologie, histoire, langue et civilisation. Le résultat de cette recherche fait d'ailleurs l'objet, tout au long de l'année, d'un vaste programme de conférences dans les murs de l'établissement, contribuant directement à son rayonnement.

2. Objectifs de la refonte

2.1. Résultat de l'audit des sites

Le site actuel de Sciences Po Lille date de 2014. Il est développé avec le CMS Drupal.

Un audit réalisé par l'agence Canévet et associés fait état d'un certain nombre de difficultés sur l'écosystème actuel, qui amènent aujourd'hui à une nécessaire refonte.

En premier lieu, on pointera une information disséminée sur différentes plateformes : la version anglaise n'est pas sur la même instance que la version française, et ces deux sites ne donnent parfois pas les mêmes informations (enjeu de fiabilité de l'information). L'information sur l'offre de formation est quant à elle

saisie dans des mini-sites, administrés sous WordPress. Cette dispersion complexifie la mise à jour, comme le parcours utilisateur.

En parallèle, l'audit a également pointé le manque d'intranet réel.

Enfin, la refonte des sites se veut l'occasion de retravailler en profondeur l'enjeu éditorial, tant en interne (mieux guider les utilisateurs dans leur travail de contribution) qu'en externe (adopter de nouvelles pratiques éditoriales favorisant notamment l'accessibilité et le référencement).

2.2. Priorités de la refonte

La refonte se veut donc en premier lieu l'occasion de réinterroger la qualité et la fluidité des parcours utilisateurs.

La refonte sera l'occasion de rapatrier l'ensemble de l'expression de l'établissement autour d'une seule plateforme (le site internet).

En parallèle de ce site, l'établissement a le souhait de développer un réel "intranet", commun pour l'ensemble des étudiants et personnels de Sciences Po Lille.

Autour du travail de refonte technique, un accompagnement éditorial mené par l'agence Canévet et associés se poursuit. Il aura notamment pour but d'améliorer la qualité de la structuration de l'information sur ces deux plateformes, pour faciliter l'accès à l'information par les différentes cibles.

3. Prestation demandée

Il est attendu dans le cadre de ce marché les prestations suivantes :

- Élaboration du planning de projet
- Suivi du projet, participation à des points en visioconférence ou en présentiel avec Sciences Po Lille, rédaction des comptes rendus de réunion
- Conception du webdesign du site internet, du site intranet et leur déclinaison sur un ensemble de gabarits
- Rédaction d'un cahier des spécifications fonctionnelles et intégration de l'ensemble des corrections souhaitées par Sciences Po Lille
- Développement de l'intranet et du site internet
- Création des comptes et des droits des utilisateurs
- Participation aux étapes de recettage, correction des anomalies, prise en compte des retours, dans différents environnements de tests
- Formation des utilisateurs et remise d'un manuel utilisateur
- Hébergement des sites internet et intranet

- Mise en ligne des sites
- Mise en place des redirections côté serveur
- Maintenance applicative (pendant 12 mois, renouvelable trois fois)

3.1. Conception ergonomique et graphique

La prestation aura pour objectif initial de repenser intégralement la scénarisation de l'information sur le site internet et sur le site intranet. L'un des enjeux est donc de mettre à disposition des contributeurs de l'écosystème une boîte à outils facilitant la création de pages et rubriques, qui conjugue qualité d'interface et facilité de mise à jour.

Il est donc attendu, en phase de conception :

- Des réunions de conception dédiées pour les principaux gabarits
- Une phase de prototypage (wireframe) sur un outil dédié (type figma) avant d'entamer le travail de webdesign ;
- Une dimension conseil en matière d'ergonomie et de webdesign, pour trouver le traitement le plus approprié au besoin de présentation de l'information.

Dans la présentation de son offre, le candidat sera notamment attentif à présenter précisément la manière dont il aborde cette phase de conception et d'UX design.

Elément(s) de réponse attendu(s)

La méthode précise de conception ergonomique et graphique : nombre d'ateliers, ordre du jour, intégration des enjeux de mobilité, outils utilisés

3.2. Développement du site internet et du site intranet

L'entreprise sera en charge de développer le nouveau site internet sciencespo-lille.eu, et l'intranet de l'établissement.

3.2.1. Site internet

Quelques caractéristiques par rapport au futur sciencespo-lille.eu :

- il s'articulera notamment autour d'un type de contenus "fiches formation", permettant d'unifier la présentation de l'offre de formation initiale et continue. L'une des particularités de l'établissement est cependant qu'il

délivre principalement un diplôme. Ainsi, la gestion et l'affichage de ce catalogue devra être adapté aux besoins spécifiques de Sciences Po Lille.

- il sera traduit en anglais, mais accueillera également quelques contenus en allemand, en italien et en espagnol
- il est très fréquenté pour son offre de conférences, ce qui nécessite un point d'attention particulier sur cette fonctionnalité
- un travail important de scénarisation de l'établissement et de son originalité sera à effectuer autour de la page d'accueil
- une rubrique à forte visibilité pour répondre aux besoins spécifiques de la bibliothèque, qui représente l'une des raisons récurrentes d'une visite sur le site de Sciences Po Lille.

3.2.2. Site intranet

L'objectif est de mutualiser une partie du développement entre l'intranet et l'internet. Pour autant, un travail de différenciation devra être réalisé pour faciliter l'identification de chaque outil par les utilisateurs internes (travail sur les couleurs, par exemple).

Il proposera également quelques fonctionnalités de personnalisation de l'information, en fonction du profil de l'utilisateur.

En revanche, eu égard à la taille de l'établissement, il n'est souhaité, à cette étape, ni annuaire, ni fonctionnalité collaborative au sein de cet intranet.

3.3. Optimisation du référencement

À ce jour, près de 75% du trafic est porté par les moteurs de recherche. Pour autant, les équipes de Sciences Po Lille ne sont pas dimensionnées pour déployer une véritable stratégie de référencement.

À l'occasion de la refonte, il est donc souhaité un temps d'attention raisonnable sur cet enjeu, tant sur la qualité du développement, que sur un certain nombre d'optimisations à réaliser en phase projet. Parmi celles-ci, on pensera à :

- La création automatique d'un plan du site ;
- L'ajout du sitemap dans la google search console ;
- La définition de quelques règles de personnalisation des titres et méta-descriptions, en fonction de quelques-unes rubriques les plus stratégiques ;
- La bonne structuration du contenu en différents niveaux de titres (h1, h2, h3...) ;
- La bonne écriture des URL ;
- L'installation d'une extension de type Yoast SEO, mise à disposition du profil administrateur uniquement ;

- La non indexation de certaines pages (ex. résultat des pages du moteur de recherche) ;
- En amont de la mise en ligne, réalisation d'un tableau de redirections des URL les plus visitées ;
- Création des pages 40X et 50X personnalisées pour rediriger l'utilisateur dans le cas où une page ou un site ne serait pas accessible.

3.4. Optimisation de l'accessibilité, de la qualité web, de l'éco-conception

3.4.1. Accessibilité

Afin de respecter les standards d'accessibilité, de qualité web et d'éco-conception souhaités par Sciences Po Lille, le prestataire apportera à chaque étape du projet une dimension conseil.

Parmi les premiers conseils identifiés, les sites permettront :

- De personnaliser la balise ALT d'une image
- De personnaliser le titre d'un lien et de mentionner si celui-ci ouvre une nouvelle fenêtre
- Une bonne navigation au clavier, notamment grâce à une structuration correcte des titres (Hn), et grâce à la présence de liens de contournement (accéder au menu, à la recherche, au contenu), ou encore grâce au retour haut de page
- Un zoom jusqu'à 200% des pages sans perte d'information

Afin de respecter les obligations légales en matière d'accessibilité numérique, le prestataire tendra à respecter 100% des critères d'accessibilité liés au design et au développement. Le respect des critères liés à la contribution sera de la responsabilité de l'établissement. Il intégrera une dimension conseil sur l'accessibilité dès la phase de webdesign.

En amont de la mise en ligne, le prestataire réalisera un audit d'accessibilité du site sur un ensemble de pages (15 pages), s'appuyant sur les critères et méthodes de tests précisés par le [référentiel général d'amélioration d'accessibilité](#), et livrera la déclaration d'accessibilité détaillée à Sciences Po Lille, précisant les non-conformités.

3.4.2. Qualité web

Le titulaire respectera, par ailleurs les [critères qualité](#) identifiés par le référentiel Opquast et applicables au site internet d'une école.

3.4.3. Eco-conception

Tout au long du projet, le titulaire apportera une dimension conseil pour limiter l'empreinte environnementale du site : absence de fonctionnalités inutiles ou trop gourmandes, choix d'architecture, de développement et de design permettant de limiter le poids des pages, le poids des images (ex. opportunité du recours au webP), lazy loading, minification des CSS, mise en cache, etc. Il s'appuiera pour cela sur les référentiels existants et proposera une démarche structurée en ce sens.

3.5. Prestations non demandées

En parallèle du travail qui sera réalisé par le prestataire, l'établissement est actuellement accompagné par un assistant à maîtrise d'ouvrage, notamment sur le volet éditorial. Aussi, il n'est pas nécessaire de prévoir de temps sur l'enjeu éditorial, ou de travail sur l'arborescence. Celle-ci sera livrée au prestataire en début de projet.

4. Fonctionnalités et types de contenus

4.1. Récapitulatif des fonctionnalités et types de contenus par site

Afin de simplifier l'administration et la contribution sur les sites, il est souhaité, le plus possible, de capitaliser sur des modules au comportement et paramétrage identique entre le site internet et intranet.

	Site internet	Site intranet
Fonctionnalités		
Page	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Actualité	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Agenda	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Moteur de recherche	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Fiches formation	<input checked="" type="checkbox"/>	
Bandeau d'urgence	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Formulaires	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

Carte des partenaires	<input checked="" type="checkbox"/>	
Listes d'associations		<input checked="" type="checkbox"/>
Offres d'emploi	<input checked="" type="checkbox"/>	
Personnalisation de l'info		<input checked="" type="checkbox"/>
Lanceur d'applications		<input checked="" type="checkbox"/>
Recherche catalogues	<input checked="" type="checkbox"/>	
Affluences	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

4.2. Pages

Les sites internet et intranet permettront la création de pages. Celles-ci seront composées de différents [modules de contenus](#), pour permettre une bonne variété de présentation de l'information tout en limitant le nombre de templates.

[Consulter également la liste des gabarits souhaités](#)

4.3. Actualités

Les sites permettront la création d'actualités. Comme les pages, les actualités pourront être librement composées par l'ajout [de modules de contenus](#).

Une gestion des actualités par catégories devra être proposée. L'un des objectifs est de proposer une remontée automatique de certaines catégories d'actualités sur des pages ou rubriques spécifiques du site.

En page d'accueil, il sera possible de générer des remontées des actualités à la une. Ces remontées pourront, au choix, être manuelles (sélection à la main des actualités à faire remonter), ou automatiques (remonter les x dernières actualités de la catégorie "à la une").

4.4. Agenda

Les sites internet et intranet permettront de saisir et d'afficher des événements.

Différents champs composeront les données agenda, notamment :

- Titre de l'événement,
- date de début, date de fin, horaires.
- prix (ou gratuité),
- libre accès ou réservation obligatoire,

- information sur l'organisateur (de nombreux événements sont organisés par des extérieurs, cette nuance devra être visiblement perceptible)
- contact et renseignements :
 - téléphone,
 - courriel,
 - site internet,
 - réseaux sociaux,
- description,
- visuel (facultatif)
- catégorie (taxonomie)

Les données de ces contenus seront structurées ([Event – Google](#)), de manière à favoriser les remontées sur les moteurs de recherche.

Côté front office, un bouton permettra d'ajouter l'événement à son calendrier (.ics).

Vue sommaire. Une page sommaire rassemblera l'ensemble des événements, en permettant des filtres par catégorie. Cette fonctionnalité permettra notamment d'isoler les événements organisés par la bibliothèque, par exemple.

Inscription. Il sera possible de proposer l'inscription à des événements directement depuis le site, au moyen d'un formulaire, sans création de compte. À l'inscription, l'utilisateur recevra un mail de confirmation, qui pourra aussi lui permettre de se désinscrire.

L'outil d'inscription devra notamment permettre la gestion de jauges (nombre maximum de places disponibles sur un événement). Une fois la jauge atteinte, une file d'attente pourra, au besoin, être proposée.

Côté back-office, le contributeur de l'événement pourra consulter la liste des personnes inscrites à l'événement et présents dans la liste d'attente, exporter la liste des inscrits, modifier une inscription ou en supprimer une, faire remonter un utilisateur de la liste d'attente à la liste des inscrits.

Proposer un événement. Un formulaire sera créé pour permettre à un utilisateur interne de proposer un événement. Ce formulaire sera composé dans l'ensemble des champs de l'agenda. A validation par le service communication, la date d'agenda sera publiée.

4.5. Moteur de recherche

Le site sera équipé d'un moteur de recherche général en texte intégral, accessible depuis chaque page du site, permettant une recherche globale par mots-clés.

La saisie des premiers caractères permettra de proposer une remontée de résultats (auto-complétion ou semi-complétion).

Les résultats comporteront une catégorisation pour distinguer la nature des contenus : page, actualité, événement, fiche formation, etc. Une pondération devra pouvoir être intégrée en fonction des types de contenus (ex. fiche formation plus importante que l'actualité).

Les résultats indiqueront le degré de pertinence des réponses. Le nombre de résultats sera indiqué. Il sera possible, depuis un résultat de moteur de recherche de lancer une nouvelle requête. Une URL sera générée pour chaque requête.

Le moteur de recherche ne sera pas sensible à la casse (accents, majuscules, etc.), acceptera les caractères non latins et gèrera idéalement les erreurs de frappe.

4.6. Fiches formations

Le site sciencespo-lille.eu permettra d'afficher des fiches formation. Il s'agit là de l'une des fonctionnalités principales attendues de la refonte. Ces fiches formation serviront :

- pour l'affichage du premier cycle de sciences po (tronc commun)
- pour l'affichage des différentes majeures
- pour la formation continue
- pour les diplômes d'établissement
- idéalement, pour l'offre de cours internationaux

Il est à noter des besoins de présentation différents entre ces différents types de formation.

4.6.1. Champs obligatoires et taxonomies

Chaque formation pourra être rattachée à une ou plusieurs catégories parmi la liste suivante. Celle-ci permettra notamment d'organiser des listes de remontées dans différentes rubriques du site (ex. uniquement les formations de master, ou uniquement les formations pour les élus).

La liste de champs ci-dessous est présentée à titre indicatif. Elle sera précisée lors d'un atelier en phase de conception.

Donnée	Valeur	Type d'utilisation	Commentaire	Vue
Titre de la formation	Texte	Premier cycle, master, formation continue		Liste, détail
Sous-titre de la formation		Formation continue, double diplôme		Liste, détail
Type de formation	<ul style="list-style-type: none"> • Premier cycle • Master • Formation continue • Diplôme d'établissement Préparation aux concours • Double-diplôme 			Détail
Stage/apprentissage	<ul style="list-style-type: none"> • Stage • Apprentissage 			
Public spécifique	Elus			BO uniquement
Modalités de formation	<ul style="list-style-type: none"> • Initiale • Continue • Apprentissage 		Plusieurs possibles	Détail
Présentiel /distanciel	<ul style="list-style-type: none"> • En présentiel • À distance 			Liste

4.6.2. Données de base des formations

Lorsque ces champs sont vides, ils ne sont pas affichés.

Champ	Descriptif	Type d'utilisation	Commentaire	Vue
Objectifs	Texte court (liste à puce possible)	Formation continue		Liste, détail
Durée FC		Formation continue		Liste, détail
Nombre d'heures de formation FI		Premier cycle, master		Détail
Rythme	Champ texte	Formation continue		Détail
Nombre de crédit total	Champ texte	Premier cycle, master		Détail

Contacts	Nom, fonction, tel, mel. Plusieurs possibles	Tous		Détail
Diplôme contrôlé par l'Etat	Case à cocher, cochée par défaut. Affiche icone	Tous		Détail
Tarif FC	Texte	Formation continue		Détail
Date prévisionnelle prochaine rentrée	Texte	Formation continue		Liste, détail
Lien réseau social	Bouton	Master		Détail
Vérifié le		Tous	Métadonnée automatiquement renseignée	Détail

4.6.3. Données supplémentaires des formations

Les pages formations sont organisées de différents paragraphes, qui s'appuieront sur les [modules éditoriaux communs](#). Ils seront ajoutés manuellement par les contributeurs du site.

Par ailleurs, les données liées au programme de cours s'appuieront sur un type de contenu spécifique au sein de chaque fiche formation. Elles seront structurées de la manière suivante :

Affichage back-office

Champ	Valeur
Nom de l'unité de formation	Texte
Semestre	Texte
Nom de la sous-catégorie éventuelle (facultatif)	Utilisé notamment pour créer des parcours ou des options au choix
Format du cours	CM, séminaire, Conférence ou non rempli
Volume horaire	Nombre
Nombre de crédits	Nombre
Descriptif	Champ texte long

Affichage front-office

Nom de l'unité de formation (h3)			
Nom d'une sous-catégorie (h4)			
	Format du cours	Volume horaire	Crédits (ECTS)
+ Cours 1	Séminaire	72h	11
+ Cours 2	Séminaire	72h	11
— Cours 3	Séminaire	72h	11
Ceci est la description d'un cours sur plusieurs lignes			
Ceci est la description d'un cours sur plusieurs lignes			
Ceci est la description d'un cours sur plusieurs lignes			

proposition de rendu, à affiner en phase de conception

4.6.4. Affichage des listes de formations

Dans toute page du site, il sera possible de faire remonter une liste de formations, en s'appuyant sur les [champs obligatoires des formations](#).

En fonction du type de formations, les mêmes champs obligatoires n'auront pas besoin d'être visible. Il sera souhaitable, soit de prévoir un affichage des champs uniquement s'ils sont complétés, soit de permettre la personnalisation de la vue/de la remontée, en fonction du type de formation concerné.

Un exemple est expliqué ici :

Titre de la formation Sous-titre de formation Objectifs Durée Tarif Présentiel	Titre de la formation Sous-titre de formation Objectifs Durée Tarif Présentiel	Titre de la formation Sous-titre de formation Objectifs Durée Tarif Présentiel	Matrice
Franco-allemand Double diplôme	Cycle master filière franco allemande Gouvernance internationale et européenne	Franco-espagnol Double diplôme	Ex double diplôme
HER Hauts-de-France Hautes études régionales Objectifs : élargissez votre champ de compétences Durée : 115h - 17 jours Présentiel	HER Santé Hautes études régionales en santé Objectifs : améliorer votre compréhension du système hospitalier Durée : 70h - 10 jours sur 6 mois Présentiel - distanciel	Boire, vivre, manger en formation continue Objectifs Durée Présentiel	Ex FC
Mise en oeuvre de mon projet politique Objectifs : passer de mon projet de campagne à mon projet d'élu Durée : 1 jour Tarif : 385€	Stratégie spécifique pour ma commune rurale Objectifs Développer une stratégie d'ensemble pour la commune en interrelation avec les acteurs et les différents niveaux des territoires. Durée Durée : 1 jour Tarif : 385€		Ex FC élus

4.6.5. Lien avec Salesforce

Pour les besoins de la formation continue, il sera également possible d'intégrer dans les fiches formation, un lien vers un formulaire Salesforce.

Afin de pouvoir recontacter des candidats potentiels à la formation continue, Sciences Po Lille utilise le CRM Salesforce. L'un des éléments du tunnel marketing est d'inciter les prospects à télécharger la brochure d'information.

Sur le site, le bouton vers le téléchargement de brochure déclenchera l'ouverture d'un formulaire. Les données collectées dans ce formulaire de contact seront automatiquement versées dans l'outil Salesforce, via l'installation d'un connecteur entre l'outil formulaire du CMS et le compte Salesforce de Sciences Po Lille.

4.6. Bandeau d'urgence

Les webmasters des sites auront la possibilité, au besoin, d'activer une zone de contenu permettant de diffuser des informations urgentes (date, titre, texte court, lien éventuel). L'utilisateur pourra masquer le bandeau après lecture. Ce bandeau d'urgence sera également utilisé [pour l'intranet](#). Sa vision pourra être restreinte à un seul groupe d'utilisateurs.

4.7. Formulaires

Les sites internet et intranet permettront la création de formulaires, avec différents types de champs (champ texte simple, multiligne, case à cocher, bouton radio, menu déroulant, etc.). Cette fonctionnalité sera notamment utilisée pour les formulaires de contact ou d'inscription. Des options d'affichage conditionnelles devront être proposées.

Un contrôle de conformité sera effectué sur certains champs (email, téléphone, etc.).

La complétion d'un formulaire pourra déclencher l'envoi d'un mail de confirmation, à l'expéditeur et à un destinataire. Ce mail comportera une copie de la demande. En fonction du formulaire, ce mail pourra être personnalisé (objet, texte reprenant tout ou partie du [contenu des champs]).

Afin de respecter le RGPD, il est demandé un principe de purge régulière des données collectées dans les formulaires afin de limiter la présence de données personnelles dans le back-office du site.

4.8. Carte/liste des partenaires

Sciences po Lille a développé un important réseau de partenariats, permettant à ses étudiants d'effectuer un semestre (obligatoire) à l'étranger pendant leur cursus.

Ce point est un axe différenciant majeur pour Sciences Po Lille, qui justifie un développement spécifique d'une carte des partenaires.

Ce type de contenus prendra la forme d'une carte et liste de partenaires, présente sur la version française et anglaise du site internet. Deux modes de vues seront proposées pour afficher cette liste d'établissements partenaires :

- en carte, avec l'affichage d'un ensemble de géopoints (et clusterisation) sur fond de carte OpenStreetMap. Au clic sur un point, une fiche récapitulative est affichée
- en liste, avec l'affichage d'un ensemble de cartes (une par partenaire).

Les éléments suivants seront affichés sur la carte de chaque partenaire :

- nom de l'établissement
- pays
- ville
- langue(s) d'enseignement
- type de partenariat (Erasmus + ou bilatéral)
- site internet

Sur ce module, une liste de filtre permettra de restreindre les partenaires affichés :

- par zone géographique
- par pays
- par type de partenariat
- par langue d'enseignement

Un tableur Excel comprenant l'ensemble de ces données sera transmis en début de projet au prestataire.

4.9. Liste des associations

La vie associative à Sciences Po Lille est assurée par plus d'une trentaine d'associations. Il est souhaité un type de contenus "associations". Celui-ci permettra de faciliter l'affichage et la recherche d'une association par type.

Chaque fiche association comprendra un ensemble de champs :

- nom de l'association
- descriptif

- image (facultatif)
- lien vers Instagram, Facebook
- lien vers le site internet
- lien vers un mail

Il sera possible de rechercher une association à l'aide d'une barre de recherche comprenant :

- un filtre par types d'association :
 - politique,
 - international/multiculturalisme,
 - culture/art,
 - événements/loisirs/multimédia,
 - sport,
 - information/communication,
 - humanitaire,
 - économie,
 - défense des droits fondamentaux,
 - échanges/débats,
 - environnement/cadre,
 - diplômés
- un champ de recherche en texte plein.

4.10. Offres d'emploi

Un type de contenus "offres d'emploi" sera créé. Il comprendra une catégorisation (enseignant, personnel administratif) pour permettre le filtre des offres sur une page sommaire.

Les candidats trouveront également sur chaque page détail d'une offre un formulaire permettant de candidater en ligne. Dans le cas où la candidature se fait par un autre moyen (enseignants chercheurs), un lien sera fait vers la plateforme de candidature dédiée.

Ce type de contenus s'affichera dans la rubrique "offres d'emploi" qui rassemblera également des éléments de marque employeur ainsi qu'un lien vers des outils (Ose).

NB. Il est souhaité également un affichage des offres d'emploi sur le site intranet, même si celles-ci ne sont saisies que sur le site internet.

4.11. Besoins propres à la bibliothèque

4.11.1. Affluences

La bibliothèque de Sciences Po Lille est cliente de la solution Affluences, qui permet de connaître en temps réel la fréquentation et les horaires. Ces outils disposent d'une API permettant d'exploiter les données dans un site internet tiers.

Le prestataire mobilisera ces API de manière à utiliser les données horaires et fréquentation.

4.11.2. Intégration moteur de recherche Lillocat

La bibliothèque de Sciences Po Lille partage avec les bibliothèques de l'université de Lille la solution Lillocat, qui permet de rechercher dans le catalogue des bibliothèques.

Chaque bibliothèque possède sa propre vue.

Si cette solution ne propose pas d'API, il est en revanche possible de l'interroger via une recherche par URL, comme c'est le cas [sur le site actuel](#).

Il est donc souhaité reproduire le comportement actuel : afficher en front office dans la rubrique de la bibliothèque, un bloc de contenu permettant d'interroger la base Lillocat. Au clic sur 'lancer la recherche', une nouvelle fenêtre s'ouvre et présente les résultats.

4.12. Besoins propres à l'intranet

4.12.1. Principes généraux

Le site intranet reprendra la plupart des fonctionnalités développées ci-dessus (pages, actualité, agenda, etc.). Cette mutualisation permettra, dans la durée, de ne pas multiplier les frais de maintenance entre les deux sites.

Pour autant, le site intranet sera doté d'éléments de différenciation en termes d'ergonomie et de design, qui permettra aux utilisateurs internes de ne pas confondre l'intranet et l'internet.

Il sera également doté de certaines fonctionnalités spécifiques.

4.12.2. Accès authentifié

L'accès à l'intranet se fera de manière authentifiée. L'authentification se fera grâce à l'annuaire LDAP. Voir à ce sujet la partie [Accès et sécurité](#).

4.12.3. Personnalisation du contenu

Certains contenus (arborescence, pages, actualités) ne seront affichés qu'à certains profils. Les informations visibles ou non visibles par les utilisateurs varieront en fonction du type d'utilisateur (personnel, étudiant, ou enseignants). Ces données s'appuieront sur l'annuaire LDAP.

4.12.4. Alertes personnalisées

Afin de prévenir les utilisateurs de sujets importants, des fonctionnalités d'alerte seront proposées. Seuls certains groupes de contributeurs pourront utiliser cette fonctionnalité (communication, informatique). Ces alertes remonteront à deux endroits :

- **Un bandeau « flash info »** : la dernière alerte publiée remonte en flash info. Celui-ci se présentera comme un fin bandeau comprenant quelques lignes de texte et un lien (facultatif). Ce flash info sera disponible depuis toutes les pages du site. L'internaute aura la possibilité de refermer ce bandeau à tout moment.
- **Cloche de notifications** : à tout moment, les alertes actuellement en cours remonteront en front office au clic sur un pictogramme « cloche de notification ». Au clic, l'utilisateur verra la liste des alertes en cours.

Ces alertes seront aussi personnalisées. Ainsi, il sera possible de restreindre une alerte à une seule population (ex. les étudiants).

4.12.5. Lanceur d'applications

Depuis la page d'accueil, chaque utilisateur se verra proposer une liste de liens utiles vers des applications métiers (dépôt de congés, réservation de salle, emploi du temps, etc.). Ce lanceur d'application sera composé :

- D'un ensemble de blocs, comprenant picto, titre et lien,

- Par défaut, chaque utilisateur se verra proposer une liste d'applications en fonction de sa population (étudiant, personnel),

Chaque utilisateur pourra forcer la personnalisation initiale en venant facilement modifier la liste proposée, en changeant l'ordre ou en n'affichant pas certaines applications).

5. Page builder

Afin de conjuguer variété des mises en page et bon guidage des contributeurs, il est demandé la mise en place d'un builder, intégrant un ensemble de blocs et de compositions prêts à l'emploi. Le contributeur pourra ainsi créer des pages avec autant de blocs qu'il le souhaite et doit pouvoir en modifier l'ordre.

5.1. Blocs de contenus

Sont ici présentés les modules de contenus souhaités a minima. Le prestataire restera libre d'ajouter tout bloc qu'il jugera utile :

- Titres
- Chapô
- Texte
- Listes (à puce, de numéros)
- Image + texte (à gauche ou à droite)
- Citation
- Chiffres clés
- Blocs accordéons
- Carrousel ou galerie d'images avec légendes
- Vidéo Youtube
- Boutons d'action (principal, secondaire)
- Tableau
- Iframe
- Liste de fichiers en téléchargement
- Contact (plusieurs possibles)
- Menu des sous-pages (liste manuelle)
- Mini-fiche chercheur : surtitre, nom, prénom, photo, mini bio, liste de spécialités, laboratoire d'appartenance, lien vers sa fiche sur un autre site
- Encadré de couleur (plusieurs couleurs possibles), avec ou sans bouton d'action
- Liste de logos de partenaires
- Réseaux sociaux de la bibliothèque

5.2. Remontées d'information

Depuis toute page des sites, il sera possible d'appeler, sous forme de cartes, des contenus présents à un autre endroit du site internet.

Il s'agit notamment :

- Des actualités
- Des événements,
- Des fiches formations.

Dans le cadre de la contribution sur une page éditoriale par exemple, un contributeur pourra appeler une ou plusieurs actualités » (sélection manuelle ou par catégorie).

Côté front office, la page fera remonter les données essentielles sur la publication. Au clic sur celle-ci l'utilisateur est renvoyé vers la vue détail.

6. Internationalisation et multilinguisme

Le site internet devra permettre la gestion du multilinguisme. Le site sera présenté en version française et en version anglaise. Pour des enjeux de référencement de certains doubles-diplômes, quelques pages seront également traduites en allemand, en espagnol et en italien.

La solution développée par le prestataire permettra :

- De publier des pages en choisissant la langue utilisée (français, anglais, allemand, espagnol, italien) ;
- De passer sur la version anglaise d'un contenu si elle existe
- D'adapter les éléments d'interface de chaque version linguistique (menu de navigation principal, sous-menus, éléments d'interaction, liens, alternative textuelle, messages d'erreurs, formulaires, etc.).

7. Charte graphique, ergonomie et accessibilité

Le prestataire retenu sera en charge de créer le webdesign des nouveaux sites. Cette identité graphique s'appuiera notamment sur la charte graphique de l'établissement.

7.1. Responsive webdesign

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

- avec les 5 dernières versions des navigateurs les plus répandus et aux normes du W3C ;
- avec les 2 à 3 dernières versions des systèmes d'exploitation principaux sans aucune adhérence système, ni aucun greffon (plugin).

Le prestataire devra effectuer des tests automatiques de conformité aux normes les plus classiques (html, css) avant la mise en production du site et s'engage à corriger les éventuelles incompatibilités constatées en prenant les mesures nécessaires pour assurer un affichage optimal dans ces différents environnements.

7.2. Modèles de pages

La charte graphique sera notamment déclinée sur un ensemble de gabarits :

- Page d'accueil sciencespo-lille.eu
- Page d'accueil de l'intranet
- Page sommaire bibliothèque
- Page sommaire formation (avec schéma des études)
- Page éditoriale (builder)
- Page détail formation
- Page liste des actualités
- Page liste des événements
- Page détail Événement
- Page plan du site
- Page 404

7.3. Règles de navigation

Idéalement, une différence de mode de navigation permettra aux utilisateurs de bien différencier site internet et site intranet.

Chaque site sera organisé autour d'un menu principal. Le contenu du menu de chaque site sera directement administrable par l'administrateur du site.

L'arborescence de chaque site sera transmise au prestataire en début de projet.

D'un point de vue graphique, il sera possible de visualiser la rubrique active de menu et celle cliquée.

Sur le site internet, un lien sera également dans la navigation pour basculer vers la version en langue étrangère et vers les réseaux sociaux de l'établissement, des liens vers les réseaux utilisés seront placés en header et en footer. L'établissement devra être libre de personnaliser ces éléments, en cas de nouveau réseau social.

Un lien permettant de remonter en haut de page sera présent sur toutes les pages des sites. Le logo de l'institution sera cliquable et renverra vers la page d'accueil.

La navigation sera possible par le biais du menu, du footer (raccourcis, contact, mentions légales, accessibilité, données personnelles), du plan de site (généré automatiquement) et du fil d'ariane. Ce dernier devra respecter les conventions d'ergonomie d'un fil d'Ariane, avec une attention sur la version mobile.

Les sites seront enfin dotés d'un sitemap, généré automatiquement.

7.4. Taxonomies et navigation transversale

Les sites internet et intranet s'appuieront sur un ensemble de taxonomies transversales à l'ensemble du site, de manière à favoriser les remontées contextuelles de contenus. Ces catégories permettront par exemple de faire remonter des actualités dans une rubrique de la même catégorie.

8. Spécifications techniques

8.1. CMS

Le titulaire veillera à ce que le back-office soit basé sur un CMS Open Source ayant les attributs suivants :

- Soutenu par une large communauté de développeurs ;
- Ayant une roadmap claire quant aux évolutions, aux versions à venir et à la longévité du système ;
- Possédant une bibliothèque de modules permettant ainsi la mise en place rapides de fonctionnalités.

À cette étape, Sciences Po Lille utilise le CMS Drupal pour ses sites internet. Les candidats restent libres de proposer un autre CMS. Ils devront dans ce cas faire la démonstration que ce choix apporterait un gain, que ce soit en termes budgétaires, de sécurité de la solution et de guidage/cadrage des pratiques de contribution.

Par souci de maintenabilité à long terme, les candidats privilégieront, lorsque cela est pertinent, les extensions et modules référencés par le CMS, déjà existants et maintenus.

8.2. Workflow et droits d'accès

Les contenus des sites seront mis à jour par un réseau de contributeurs répartis dans les différents services.

Il est souhaité un système fin de gestion des droits, par fonctionnalité, type de contenu et par groupe d'utilisateurs, afin notamment qu'un utilisateur ne voie que les types de contenus/pages qu'il a le droit de modifier.

Plusieurs rôles ont déjà été identifiés :

Administrateur :

- Il dispose de tous les droits
- Il attribue les droits aux utilisateurs

Webmaster :

- Il peut créer/modifier/supprimer tous les contenus
- Il peut créer/modifier l'arborescence
- Il peut personnaliser les éléments de référencement

Contributeurs

- En fonction des droits attribués, il pourra
 - Créer/archiver
 - Une ou plusieurs pages
 - Un ou plusieurs types de contenus

Un workflow de validation pourra être prévu à destination de ces contributeurs, notamment sur les dates d'agenda.

8.3. Métadonnées

Chaque page de contenus sera dotée de différentes métadonnées, et notamment :

- **Auteur :** nom du contributeur responsable du contenu et disposant de droits
- **Date de création**

- **Date de dernière modification :** il sera possible depuis le back-office de classer les contenus par ordre de dernière modification. L'enjeu est notamment d'identifier tous les contenus non mis à jour depuis telle date.

Il sera possible de trier les contenus en fonction de ces critères, afin de faciliter l'administration du site.

8.4. Bibliothèque de médias

Le back-office devra comporter un système de gestion de bibliothèques de médias, permettant l'import et l'utilisation dans les différentes pages du site de photos, mais également de documents.

L'outil permettra également le cropping des médias et permettra idéalement d'ajuster le cadrage d'un média en fonction de la vue utilisée (ex. vue liste, vue détail). Les fichiers pourront être classés dans des dossiers et sous-dossiers.

Afin d'agir concrètement en faveur de l'éco-conception, le poids maximum des uploads de documents pourra être limité par l'administrateur des sites.

Le type de documents téléchargeables sera également limité (ex. pas de vidéo).

Chaque média comportera différents champs : nom affiché en front office, légende, balise ALT, etc.

8.5. Autres fonctionnalités de back-office

- **Versioning :** il sera possible de consulter l'historique des modifications sur les contenus ;
- **Corbeille :** il sera possible de retrouver un contenu supprimé par inadvertance.
- **Cycle de vie des contenus :** différents états de publication sont à mettre en place : brouillon, en validation, publié, expiré, archivé, supprimé. Il sera possible de programmer la date de programmation ou d'expiration d'un contenu.
- **Prévisualisation :** les contenus pourront être prévisualisés avant leur publication ;
- **Moteur de recherche interne au site :** permettant de rechercher, par fonctionnalité, un contenu.

8.6. Statistiques de fréquentation et RGPD

Le site respectera le règlement général de protection des données. Il évitera notamment toute collecte de données personnelles ou dépôt de cookie qui ne serait pas nécessaire.

8.6.1. Matomo et consentement

A l'occasion du développement des nouveaux sites, il est souhaité s'appuyer sur la solution statistiques Matomo, en auto-hébergement. Le prestataire devra donc prévoir dans son offre l'installation de cet outil sur les serveurs. Des statistiques seront éditées grâce à cet outil pour chaque site.

L'intégration de contenus tiers sur les sites (calaméo, vidéos YouTube, liens vers les réseaux sociaux...) devra être connectée avec un gestionnaire de consentement et les contenus devront être masqués tant que l'utilisateur n'a pas consenti au dépôt des cookies additionnels. Le gestionnaire de consentement devra permettre de modifier et retirer son consentement à tout moment.

Les formulaires devront permettre l'ajout d'une mention d'information.

Les sites comprendront une page sur la politique de confidentialité des données pour les traitements réalisés via le site.

8.6.2. Conformité au RGPD

Les sites devront être conformes à la réglementation sur la protection des données personnelles. Pour tous les traitements de données à caractère personnel réalisés à partir du site, le commanditaire sera le responsable de traitement et le candidat retenu sera le sous-traitant.

- Le prestataire s'engage à respecter pleinement les exigences de la Réglementation sur la protection des données personnelles, et en particulier le Règlement UE 2016/679 dit R.G.P.D ;
- Il participera avec le Responsable de traitement à la formalisation des traitements mis en œuvre dans le cadre de ce projet. Le prestataire s'engage notamment à :
 - Fournir l'ensemble des éléments techniques qui lui seront demandés ;

- Participer sur demande à des échanges avec le délégué à la protection des données de l'université ;
- Mettre en place un système de purge sur les données personnelles présentes sur le site (notamment données issues des formulaires) ;
- Limiter la collecte et le stockage des données personnelles des journaux techniques (logs de connexion, d'actions administrateurs...).
- Le site intranet comprendra notamment un espace permettant à l'agent de gérer ses données personnelles et préférences.

9. Sécurité

Le principe du Security et Privacy-by design devra être appliqué au développement, au déploiement et à l'exploitation. Le Prestataire concevra une solution sécurisée contre les tentatives de violation des données, les rejeux, les injections de code ou toute autre technique d'intrusion. Il décrira précisément la politique de sécurité mise en œuvre.

Le prestataire s'efforcera de suivre [les recommandations de l'ANSSI](#) et de l'[OWASP](#) en matière de sécurité des sites internet. Parmi ces critères, on retiendra notamment le fait

- d'assurer une analyse sécurité de tout plugin ou composant tierce qu'il serait amené à utiliser,
- de chiffrer dans le code les adresses mails pour qu'elles ne soient pas exploitables par des robots ;
- de chiffrer les données échangées entre l'utilisateur et le service en HTTPS. Le certificat délivré devra être reconnu par une autorité de certification. il sera fourni par Sciences Po Lille ;
- de s'assurer que les données sensibles (mots de passe, paiements) sont chiffrées ;
- de prévoir des mécanismes pour détecter et bloquer les sessions ou activités suspectes, avec un mécanisme d'alerte du webmaster et une journalisation des événements ;
- d'assurer des sauvegardes quotidiennes et d'assurer de leur validité ;
- d'assurer une veille sur les mises à jour du CMS et de ses éventuels plugin, de manière à limiter les vulnérabilités ;
- de proposer un journal d'événements sécurisé permettant de consigner automatiquement toutes les actions significatives (création, modification,

suppression, connexion, etc.) effectuées par les utilisateurs (IP, horaire), afin de garantir une traçabilité complète.

Elément(s) de réponse attendu(s)

Quelles mesures déployez-vous pour assurer la sécurité des développements, ainsi que le respect des données personnelles ? Préciser les compétences mobilisées, les éventuels tests réalisés et audits menés.

9.1. Identification

L'authentification au CMS ainsi qu'à l'intranet se fera à l'aide du CAS de Sciences Po Lille.

Un compte administrateur général sera également créé, pour permettre l'accès à l'écosystème en cas de défaillance. Afin de sécuriser l'accès à ce compte, le nombre de tentatives de connexion à un compte par une même IP sera limité (ex. 5 tentatives maximum toutes les 6 heures), afin d'éviter des attaques de type force brute. Une règle de complexité du mot de passe devra également être prévue.

10. Organisation : méthodologie projet

10.1. Acteurs du projet

Le comité de projet sera constitué de représentants du service communication, de l'informatique et de l'assistant à maîtrise d'ouvrage (agence Canévet et associés). Ils seront les principaux interlocuteurs mobilisés sur ce projet.

De son côté, le prestataire proposera une équipe pluridisciplinaire, composée d'au moins un webdesigner, d'un développeur et d'un chef de projet. Le Prestataire précisera dans sa réponse les compétences et le nombre d'années d'expérience de l'ensemble de ses intervenants et le rôle qu'ils joueront dans le processus.

Un comité de pilotage interviendra aux étapes clef du projet afin de valider définitivement les propositions du prestataire (webdesign, spécifications fonctionnelles...).

10.2. Lancement du projet

La phase de lancement (« kick off ») aura pour objet de préciser les structures de travail et de décision, ainsi que de mettre en place un plan d'organisation du projet. Au cours de cette phase, le prestataire et l'établissement valideront ensemble un planning de mise en œuvre, qui engagera l'établissement comme le prestataire. Cette réunion se déroulera en présentiel à Lille.

10.3. Suivi opérationnel

Sur chaque jalon important (maquette, préproduction, recette, etc.), le prestataire organisera une revue pour soumettre ses travaux à la validation du client avec une proposition principale et des alternatives si besoin.

Sur demande de Sciences Po Lille, le prestataire s'engage à fournir à tout moment, et dans les cinq jours suivants la demande, un planning réactualisé de la prestation.

10.4. Recette, livraison et vérification

Pour chaque étape de livraison, il est attendu du prestataire un cahier de recettes présentant les différents scénarii de tests. Le prestataire proposera un logiciel de bug tracking (suivi des corrections).

Le prestataire devra indiquer sa méthodologie, en termes de démarche qualité, en indiquant les types de tests réalisés ainsi que le rôle précis attendu par les deux parties du projet.

La signature du PV de mise en ordre de marche interviendra après la phase de recette, une fois la recette validée par Sciences Po Lille.

11.1. Maintenance, hébergement et évolution

11.1.1. Hébergement

La prestation d'hébergement sera prise en charge par le prestataire. Celui-ci est invité à fournir dans son offre les caractéristiques techniques de l'hébergement proposé. Il est demandé un hébergement en Union européenne.

Deux environnements devront être installés (production et préproduction, ce deuxième étant une copie technique parfaite du premier).

Le prestataire prendra en charge les prestations d'infogérance, permettant d'assurer un fonctionnement optimal du serveur.

11.1.2. Vérification de service régulier

A l'étape de la VSR, il est attendu que l'ensemble des composants logiciels et systèmes soient mis à jour.

Les anomalies découvertes par les équipes de Sciences Po Lille lorsque les sites seront en ligne et utilisés devront être prises en compte, corrigées et livrées par le prestataire dans les meilleurs délais.

La VSR aura une durée de 1 mois. Durant la VSR, le prestataire mettra en œuvre tous les moyens à sa disposition pour rendre le site conforme au CCTP.

Tous les documents seront actualisés de façon itérative et incrémentale en incluant tout changement ayant pu intervenir durant la VSR.

11.1.3. Maintenance préventive, corrective et applicative

Le prestataire se chargera d'assurer la maintenance corrective du site, assurera le support technique et l'interface avec l'hébergeur et la maintenance corrective des solutions.

Cette prestation comprendra un système de ticketing, un support téléphonique et la correction des incidents et dysfonctionnements.

En cas d'incident de disponibilité, d'intégrité ou de confidentialité, le prestataire s'engagera à prévenir dans les meilleurs délais le responsable de projet fonctionnel désigné par Sciences Po Lille.

Le prestataire s'engagera également à garantir un délai d'intervention raisonnable, que nous avons évalué de la manière suivante pendant les heures ouvrées (8h-17h30) :

Type d'anomalie	Délais de prise en compte	Délais de résolution
Anomalie bloquante, arrêt du site	Sous 2 heures ouvrées	Sous 4 heures ouvrées
Anomalie gênante Une partie significative des fonctionnalités de la solution est indisponible ou fonctionne partiellement ou avec des temps de réponse anormalement élevés	Sous 8 heures ouvrées	Sous 3 jours ouvrés

Anomalie mineure	Sous 5 jours ouvrés	Sous 15 jours ouvrés
La solution présente un dysfonctionnement qui peut être contourné simplement par un mode opératoire différent		

NB. Plus de trois anomalies d'une catégorie nous amèneront à requalifier celles-ci dans la catégorie supérieure.

Sur l'ensemble de ces éléments, le prestataire garde la possibilité de proposer une organisation qui lui semblerait plus pertinente.

En cas de non-respect des délais précisés dans l'offre du candidat, l'établissement se réservera le droit d'appliquer des pénalités de retard (cf. CCAP).

Quel que soit le niveau de gravité de l'incident, sa clôture sera faite en accord avec le maître d'ouvrage.

Sur ce point, les candidats ont la possibilité de proposer une autre volumétrie que celle proposée dans le présent CCTP.

La maintenance corrective sera assurée pour des périodes d'un an, renouvelables trois fois.

Le prestataire s'engage également à installer les mises à jour du produit, du système d'exploitation, le cas échéant des extensions de celui-ci, sous réserve de compatibilité avec les développements spécifiques qui pourraient avoir été effectués.

En cas d'interruption de service pour maintenance, l'établissement devra être prévenu au moins 48 heures préalablement.

En matière de maintenance préventive, le prestataire s'engagera notamment à suivre les alertes du CERT-FR, à appliquer au plus tôt les correctifs de sécurité du CMS identifiés par le protocole CVE (vulnérabilités et expositions courantes, MITRE).

11.1.4. Garantie

La période de garantie commence lorsque la VSR est achevée. Le Prestataire s'engagera à garantir l'ensemble des prestations et fournitures réalisées dans le cadre du CCTP, pendant une durée d'un an (12 mois) à compter de la date de la fin de vérification de service régulier (VSR), une fois toutes les fonctionnalités validées.

Pendant la période de garantie, le titulaire s'engagera à prendre en charge, selon des conditions qu'il précisera dans son dossier de réponse à l'appel d'offres, la correction des anomalies constatées par Sciences Po Lille au niveau des logiciels fournis et des développements réalisés dans le cadre du projet.

11.1.5. Évolutions

Suite à la première mise en ligne, l'établissement pourra confier à l'entreprise retenue le développement de nouveaux modules, gabarits ou types de contenus.

Ces prestations feront l'objet de devis complémentaires. Le candidat s'engage dans son offre à préciser à Sciences Po Lille le coût jour d'intervention de ses équipes pour les développements complémentaires.

12. Formation

La prestation inclura une formation de prise en main du CMS. Trois types de formation sont souhaitées :

- **L'administration des sites** : paramétrage du site, ajout de nouveaux contributeurs, etc. (½ journée) ;
- **La « gestion quotidienne des sites »** la création et la mise à jour des différentes fonctionnalités, incluant une prise en main de matomo (1 journée) ;
- **La gestion quotidienne des contenus de l'offre de formation** (½ journée).

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

- L'ensemble des supports utilisés lors des séances de formation ;
- Un manuel en français, au format papier et numérique ou en ligne d'utilisation des fonctionnalités de la solution déployées pour les différents types de contributeurs.

Il est souhaité que ces formations se déroulent sur place.

Le prestataire précisera le coût de la journée ou demi-journée de formation pour des éventuelles formations supplémentaires, en visio.

13. Réversibilité

En cas de rupture ou de fin du contrat, le titulaire doit permettre à son successeur d'assurer la gestion des différents sites internet et intranet, en lui transmettant les éléments matériels et informations utiles dont il dispose. La faisabilité de cette réversibilité implique

- que le titulaire ait mis en œuvre, le plus possible des solutions standards,
- que le titulaire ait documenté ses développements.

La durée de la réversibilité est de 3 mois maximum. Dans un but de simplification des opérations de réversibilité, il est souhaité que le titulaire puisse remettre les éléments restituables dans les délais. Le prestataire devra fournir un plan de réversibilité pour :

- les développements ;
- la maintenance.

Au cours de la période de réversibilité, le prestataire assurera les activités qui lui sont attribuées dans le cadre de la transition avec les équipes, qui reprendront le service et il formera de façon opérationnelle lesdites équipes, aux fonctionnalités de l'application et de l'environnement technique.

Pendant la phase de réversibilité, le service devra continuer à être assuré selon les conditions et modalités qui sont définies dans le marché.

Durant cette période, le prestataire et l'établissement ne pourront en aucune façon modifier ou réduire les prestations et obligations réciproques.

Le titulaire s'engage à collaborer loyalement avec Sciences Po Lille ou la société qui assurera la maintenance du service. Il s'interdit de faire obstacle à cette décision et s'engage à fournir toute l'assistance nécessaire à la bonne fin de cette opération.

Elément(s) de réponse attendu(s)

Quelles mesures déployez-vous pour assurer la réversibilité sortante de la solution ?