



## CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIÈRES

EPCC LE VOLCAN  
1 Quai George V  
76600 LE HAVRE

Etabli en application du  
Décret n° 2016/360 du 25 mars 2016 relatif aux marchés publics

### **Conception, réalisation, mise en ligne et maintenance d'un nouveau site Internet pour le Volcan Scène nationale du Havre**

Marché MP 1801

**DATE LIMITE DE DEPOT DES OFFRES :  
MERCREDI 14 MARS 2018 A 17H00**

## Sommaire

1 - Présentation du Volcan Scène nationale du Havre	4
1.1 - Historique	4
1.2 - Le site actuel du Volcan	5
1.3 - Le site que nous voudrions fabriquer	6
2 - Objet de la consultation	7
2.1 - Contexte	7
Refonte de l'identité visuelle du Volcan	7
Service communication et presse du Volcan	7
Pôle public du Volcan	7
2.2 - Objet du marché	8
3 - Cahier des charges Conception et réalisation d'un nouveau site Internet pour le Volcan Scène nationale du Havre	9
3.1 - Objectifs, cibles	9
Objectifs	9
Cibles	9
3.2 - Contenus du site	10
Page d'accueil, mises en avant	10
Événements	10
3.3 - Design, graphisme	11
3.4 - Navigation	11
3.5 - Gestion des contenus	12
Contenus	12
Backoffice	12
Archivage	12
3.6 - Contraintes techniques et fonctionnalités	13
Évolutivité technique	13
Évolutivité graphique	13
Référencement naturel SEO	14
Maintenabilité technique	14
Fort trafic et conséquences sur le serveur	14
Sécurité et confidentialité	15
Statistiques	15
Accessibilité	15

Création de documents	15
Autres fonctionnalités	16
3.7 - Interfaçage du site	16
Parcours billetterie en ligne	16
Gestion du fichier	16
Newsletter	17
Réseaux sociaux	17
4 - RÉPONSE DU PRESTATAIRE	18
Attendus de la réponse à l'appel d'offre	18
Obligations	18
Hébergement	18
Maintenance	18
5 - CRITÈRES DE SÉLECTION DE L'OFFRE	19
Volet A - Critères de sélection de l'offre pour la réalisation du site internet : 90% de la note globale	19
Volet B- Critères de sélection de l'offre de maintenance : 10% de la note globale	19

# 1 - Présentation du Volcan Scène nationale du Havre

## 1.1 - Historique

Première Maison de la Culture inaugurée par André Malraux en 1961, La Maison de la Culture du Havre s'installe en 1982 dans le bâtiment du célèbre architecte brésilien, l'Espace Oscar Niemeyer. Elle se donne un nom en 1990, « Le Volcan », puis prend le label de Scène nationale en 1991, pour devenir l'une des dix plus importantes scènes du réseau qui en compte soixante-douze.

En 2011, après presque 30 ans d'utilisation, le site Niemeyer est fermé pour rénovation. De 2011 à 2014, l'équipe de la Scène nationale déménage dans l'ancienne gare transatlantique du Havre et installe « Le Volcan Maritime » équipé de deux salles de spectacles.

Depuis 2009, le Volcan est un *Établissement Public de Coopération Culturelle* subventionné aujourd'hui par le Ministère de la Culture et de la Communication (DRAC Normandie), la Ville du Havre, la Région Normandie, le Conseil Départemental de Seine Maritime.

En janvier 2015, après trois ans de travaux, Le Volcan, Scène nationale du Havre, retrouve son emblématique bâtiment, « Le Volcan Niemeyer ».

C'est un théâtre parmi les plus singuliers et les plus modernes d'Europe :

- Avec un dessin incomparable, œuvre du brésilien Oscar Niemeyer, l'un des plus grands architectes de XX<sup>e</sup> siècle
- Un intérieur modifié pour plus de confort et de convivialité, grâce aux jeux de lumière et au choix des matériaux : le bois est à l'honneur (sièges en cuir et bois, parquets, banque d'accueil...)
- Un équipement scénique « tout numérique » (lumière, sonorisation, cintre...)
- Une grande salle de spectacle de 800 places aux qualités acoustiques affirmées grâce aux travaux d'optimisation phonique
- Une petite salle de 180 places pour l'accueil de spectacles jeune public et de conférences
- Un foyer-bar / club de jazz aujourd'hui dénommé Fitz
- Lieu de production et de diffusion du spectacle vivant, acteur historique du rayonnement culturel du territoire havrais, lieu de reconnaissance artistique reconnu comme tel dans l'espace européen, Le Volcan dispose d'un outil de pointe, à la hauteur de ses ambitions.

Plus de 50 spectacles pour près de 200 représentations sont à l'affiche chaque saison, dans l'ensemble des disciplines du spectacle vivant - théâtre, musiques, danse, cirque, jeune public, marionnettes - mais aussi dans le domaine des arts numériques ou, enfin, de la réflexion et de la pensée dans le cadre notamment de l'Université populaire développée avec la complicité de l'Université du Havre (environ quarante rendez-vous par saison). Une programmation d'environ dix rendez-vous par an est également proposée au Fitz.

La Scène nationale accueille chaque année environ 45 000 spectateurs, dont 10 000 sur la programmation Volcan Junior.

Depuis décembre 2017, le Volcan déploie également son activité sur un territoire élargi à l'agglomération havraise (CODAH) dans le cadre du Ad Hoc festival, dont la première édition s'est tenue du 16 au 20 décembre 2018. Ce temps fort destiné au jeune public (en famille et dans le cadre scolaire) propose un programme associant spectacles, ateliers, rencontres et temps de convivialité en partenariat avec 5 communes et équipements de l'agglomération.

Le festival, amené à se développer pour ses prochaines éditions, se construit autour des axes suivants : un festival nomade (avec une programmation sur 6 lieux et des navettes pour faciliter la circulation du public), un festival de création (coproduction, création et création récentes à l'honneur), un festival de rencontre (avec des rendez-vous autour des spectacles pour échanger, réfléchir...), un festival aussi pour les scolaires (avec de nombreuses représentations en temps scolaire et des projets d'éducation artistique).

A l'horizon 2019, c'est l'ouverture d'un deuxième théâtre qui est en préfiguration. Cet équipement complémentaire permettra au Volcan de développer son soutien à la création en accueillant régulièrement des artistes en résidence, et en proposant des formes plus confidentielles dans une salle à la jauge intermédiaire (environ 400 places).

Cet espace regroupera une salle modulable, des studios de répétition et les bureaux de l'équipe. Cette nouvelle étape dans le développement du projet du Volcan permettra donc à la Scène nationale de déployer son activité sur deux lieux et de proposer un projet artistique ambitieux, entre grandes formes et recherche, réaffirmant son soutien à la création contemporaine de l'émergence aux artistes dotés d'une reconnaissance internationale.

## ***1.2 - Le site actuel du Volcan***

Développé par [Artichoc](#) depuis 2013, ce site a été créé pour accompagner le concept de communication développé par le [Collectif Intro](#), agence de graphisme en charge de la communication du Volcan. Il est ainsi le reflet, tant en termes d'identité visuelle que de

navigation (places de illustrations / photos, navigation labyrinthe...), des choix proposés pour donner une déclinaison numérique aux propositions développées pour le print.

Il est à noter que l'interface actuelle a été allégée de différentes options qui avaient été imaginées, mais finalement peu utilisées et mises à jour (rubriques Actus, Volcan...).

Le site ne répond plus au besoin du Volcan, en particulier sur les points suivants :

- Page d'accueil : mise en valeur des événements exclusivement manuelle
- Version mobile : le site n'est pas responsive et une version très réduite a été développée pour mobile
- Navigation peu intuitive (nombre de clics pour atteindre certains contenus)
- Contenus média (vidéo, photos) mal mis en valeur, pas de médias embarqués
- Descriptions parfois cassées qui s'affichent mal dans les résultats de recherche ou dans les snippets de partages RS
- Pages parfois lourdes : +/- 2MO avant chargement des images, images lourdes +/- 1,2 MO.
- Administration : assez complexe et redondant, pas de WYSIWYG ou de possibilité de prévisualiser les articles, système de tags peu efficace
- Arborescence qui ne correspond plus aux besoins

### *1.3 - Le site que nous voudrions fabriquer*

Le type de contenus à présenter sur ce nouveau site ne sera pas très différent de l'existant. Les améliorations que nous souhaitons apporter se situent donc sur :

Front office :

- le graphisme et l'expérience du visiteur : en cohérence avec la nouvelle identité et avec une image rajeunie, dynamique et ludique de la Scène nationale. Le design devra être adapté au web : responsive et présentant une bonne lisibilité et hiérarchisation des informations quel que soit le support.
- une navigation plus fluide et intuitive ; plus simple
- des accès directs ou privilégiés selon une typologie de visiteurs (abonnés, professionnels...)
- une meilleure mise en valeur des contenus photos, vidéo, sons, contenus complémentaires (tels que presse...)
- une mise en valeur beaucoup plus souple et dynamique des événements
- un lien direct et facilité vers la billetterie en ligne
- lien favorisé avec les Réseaux sociaux : coup d'œil sur les pages animées par le Volcan, incitation au partage

Back office :

- interface simple et efficace, sans redondance et sans limitation
- mise en valeur des événements (home page notamment) : création de règles d'affichage, possibilité d'intervenir à la main à partir de ces règles

## 2 - Objet de la consultation

### 2.1 - Contexte

#### Refonte de l'identité visuelle du Volcan

En parallèle du présent marché, Le Volcan mène une consultation visant à renouveler complètement son identité visuelle et réécrire le concept global de sa communication. La création du nouveau site s'inscrit dans cette démarche, dans un souci de cohérence des axes de communication print et web. Le design graphique du site sera donc à élaborer dans une étroite collaboration entre le prestataire choisi pour l'identité visuelle (graphiste), l'équipe du Volcan et celui choisi pour le présent marché.

#### Service communication et presse du Volcan

Le service communication et presse du Volcan est constitué de trois personnes. Il conçoit, en concertation avec la direction du Volcan, et met en œuvre la stratégie de communication de la Scène nationale.

Il sera donc l'interlocuteur privilégié du prestataire retenu pour un travail dans un dialogue, tant sur le fond que la forme.

Il est à noter que la structuration du service lui permet de réaliser le maquettage et la mise à jour d'une part importante des outils de communication (print et web) en s'appuyant sur des compétences internes. Il est donc indispensable de prendre en compte cette donnée, notamment pour la conception d'un Back Office ergonomique et laissant des possibilités de mises à jour importantes sur le site : ajout ou déplacement d'une rubrique, organisation des contenus sur les différents types de pages (activer / désactiver des blocs de contenus, création et modification de gabarits...)

#### Pôle public du Volcan

La création d'une nouvelle identité visuelle et d'un nouveau site Internet s'accompagnent d'autres chantiers d'ampleur impliquant la relation que le Volcan entretient avec son public :

- Renouvellement du marché du logiciel de billetterie avec pour objectif une solution plus performante sur la gestion de notre base de données et de notre fichier public (CRM), afin de mieux cibler, évaluer et diversifier notre communication (notamment) : attribution de l'appel d'offre en février 2018
- Redéfinition de la politique tarifaire afin de mieux répondre à nos objectifs de diversification et de développement des publics
- Augmentation de la vente en ligne : le développement d'une nouvelle solution de billetterie en ligne et la refonte du site internet participent d'un objectif d'amélioration de la qualité du service proposé, en vue d'une augmentation de la proportion de vente en ligne

Le Pôle Public (regroupant les services de billetterie, accueil du public, relations avec les publics, communication et presse) travaille en étroite collaboration pour un

accompagnement global des pratiques des publics. Dans cette démarche, nous souhaitons privilégier les actions transversales qui devront être facilitées par l'usage du site Internet. Ainsi, le site devra communiquer au mieux avec les logiciels de billetterie et CRM (fichier, bases de données), permettre des accès privés aux données pour l'équipe et les partenaires, faciliter les échanges avec les réseaux sociaux...

## 2.2 - Objet du marché

- A. En parallèle d'une refonte de son identité visuelle et de l'écriture d'un nouveau concept de communication, Le Volcan souhaite **créer et mettre en ligne un nouveau site Internet** répondant mieux à ses attentes et à l'évolution des pratiques numériques.  
Marché à commande unique.
- B. Afin de rester cohérent avec un projet mouvant, un concept de communication évolutif et des pratiques numériques en constante mutation, Le Volcan commande également un service de **maintenance de ce site** comprenant (marché à bon de commande : les délais d'intervention seront à préciser dans le bordereau des prix):
1. **Mise à jour de saison** en adéquation avec le concept de communication que nous ne souhaitons pas figé. A chaque saison sera associée une évolution de l'habillage graphique qui devra être intégrée au moment du paramétrage de la nouvelle saison (en lien étroit avec le graphiste choisi pour le marché de refonte de l'identité visuelle)
  2. **Maintenance quotidienne en cas de dysfonctionnement.**
  3. **Développement de nouvelles fonctionnalités** selon l'évolution du projet du Volcan (par exemple la perspective de l'ouverture d'un second théâtre à l'horizon 2020) ou l'apparition de nouvelles technologies

Il est donc à noter que le présent marché se déroule en deux temporalités :

A – Livraison du site Internet / facturation (**juin 2018**) + 6 mois de garantie

B – Maintenance de ce dernier sur toute sa durée d'exploitation / bon de commande sur chaque prestation (**de janvier 2019 à décembre 2019, renouvelable 3 fois**)



## 3 - Cahier des charges Conception et réalisation d'un nouveau site Internet pour le Volcan Scène nationale du Havre

### 3.1 - Objectifs, cibles

Le Volcan est un lieu de référence sur le territoire (régional et national) pour l'ampleur de son projet autour la diffusion et la production de spectacles pluridisciplinaires. Le Volcan accompagne plusieurs artistes associés dans leurs créations. Une attention particulière est portée sur la création à destination du jeune public, dans le cadre de la programmation Volcan Junior et du Festival Ad Hoc, dont la première édition s'est tenue en décembre 2017. La Scène nationale se déploie également grâce à des projets transversaux, tels que l'université populaire, l'accompagnement des publics par la médiation (familiaux et scolaires en particulier), la production déléguée de spectacles...

Le Volcan est un espace hors du commun : ouvert sur le monde, la création et l'innovation. Un théâtre au cœur d'un site culturel exceptionnel (architecture, lecture publique, spectacle vivant et convivialité).

#### Objectifs

- Le site Internet se doit donc d'être le reflet de la **diversité et la richesse des activités** du Volcan, tout en proposant des **repères et clés de lectures** pour ses différents utilisateurs.
- Il est l'un des principaux outils de communication du Volcan, et doit à ce titre participer à la construction de **l'image du lieu, que nous souhaitons rajeunie** (depuis sa rénovation, notamment), **dynamisée, ouverte sur le monde et ludique**.
- Le site est un outil de **commercialisation** et de **diffusion d'informations**, il doit donc permettre un accès fluide et efficace à la billetterie (notamment en facilitant la démarche d'achat par une navigation directe et intuitive) et à différents niveaux d'information (contenus enrichis sur les spectacles, informations à destination de visiteurs spécifiques...).
- Il doit être **vivant et en mouvement**, suivre les évolutions des créations et du projet du Volcan, son architecture doit donc laisser une marge suffisante à l'équipe de communication du Volcan pour l'intégration de nouveaux contenus et leur organisation sur le site.
- Il doit également être un **outil partagé pour l'ensemble de l'équipe** du Volcan et répondre à ses besoins : contenus mis à jour, ressources partagées, communication auprès de publics cibles ou partenaires...

#### Cibles

Quatre types d'utilisateurs cibles :

- Administrateur : service communication du Volcan, équipe en charge de l'alimentation et l'animation du site

- Utilisateur public : visiteur occasionnel ou régulier qui ne souhaite pas créer un compte
- Utilisateur enregistré / connecté : abonné ou spectateur ayant renseigné des informations personnelles
- Professionnel : utilisateur bénéficiant d'accès privilégié à des contenus spécifiques (professionnels de la culture, artistes, presse, enseignants, entreprises)

### 3.2 - Contenus du site

Les contenus à animer sur le site sont de deux natures :

- Contenus relatifs à des informations institutionnelles (présentation du projet de la Scène nationale, de son équipe, de ses partenaires, ses artistes associés...)
- Contenus présentant des événements (spectacles, ateliers, conférences...)

Dans les deux cas, il s'agira de mettre en valeur (de façon temporaire ou plus stable) une association de textes et médias (images, son, vidéo).

L'arborescence est à définir ensemble, en fonction des besoins du Volcan et des propositions du prestataire. L'arborescence présentée ci-dessous est donc indicative et peut donner lieu à des propositions alternatives.

#### Page d'accueil, mises en avant

En accord avec le studio chargé de développer l'aspect graphique et expérience utilisateur du site, le prestataire en charge du développement technique devra proposer des solutions permettant de valoriser un certain nombre de spectacles ou événements de façon pertinente en fonction de l'actualité.

Le prestataire devra proposer un système permettant de :

- mettre en avant un ou plusieurs événements
- valoriser plusieurs événements mis en avant simultanément
- afficher les mises en avant chronologiquement, tout en laissant la possibilité d'imposer un ordre différent si le besoin s'en fait sentir

#### Événements

Un événement peut se produire ponctuellement à une date, une heure, et dans un lieu donné, mais peut aussi se produire de façon récurrente (par exemple, de date à date, avec des exceptions, avec des horaires et/ou des lieux différents suivant les dates). La liste de ces cas de figure n'est pas exhaustive. Le prestataire devra proposer des solutions permettant de gérer des cas de figure très divers de façon souple.

L'arborescence actuelle est présentée en annexe pour information. Des incohérences dans l'agencement des informations sont à noter, du fait de l'ajout de rubriques non prévues au départ (festival Ad Hoc...).

### **Festival Ad Hoc**

Temps fort au sein de la programmation du Volcan, le festival Ad Hoc devra bénéficier d'un espace privilégié (url spécifique). Il permettra la création d'une seconde page d'accueil, construite selon l'identité propre au festival et qui est susceptible d'évoluer chaque année. Les contenus événementiels seront à privilégier pendant la période du festival, plus institutionnels le reste du temps. Les propositions « autour des spectacles » (bus, repas, ateliers, jeux...), plus développées que dans le reste de la programmation devront également trouver leur place, de même qu'une invitation à se rendre sur l'espace de billetterie et les réseaux sociaux dédiés.

### **3.3 - Design, graphisme**

L'identité graphique du site Internet devra être en totale **cohérence avec l'identité visuelle et le nouveau concept de communication** créés à partir de mars 2018. Sa ligne graphique sera donc une déclinaison adaptée aux supports numériques des principes graphiques développés pour le print. Elle sera élaborée dans un travail de collaboration étroite entre l'agence de graphisme chargée de la refonte de l'identité visuelle, l'équipe chargée de la communication du Volcan, et le prestataire choisi pour le présent marché.

Les préconisations du prestataire seront demandées afin de privilégier les qualités suivantes :

- Responsive : son design devra s'adapter et permettra un affichage optimisé sur tous les supports (desktop, mobile, tablette)
- En accord avec les tendances visuelles actuelles, le design et les techniques d'animation choisis donneront une place importante aux visuels (photos de spectacles et/ou adaptation des visuels créés pour le print) et une répartition cohérente, attrayante et vivante entre texte et visuel
- Clarté, lisibilité, fluidité de lecture et de navigation

### **3.4 - Navigation**

La navigation du site du Volcan devra être optimisée et pensée pour améliorer l'expérience utilisateur (recherche d'informations, partage des liens, mise en avant des spectacles, parcours utilisateurs, accueil des différents publics, hiérarchisation des informations, accès encouragé à la billetterie pour engager un parcours d'achat, accès vers les réseaux sociaux...).

Le prestataire devra fournir ses préconisations concernant :

- La hiérarchisation de l'information afin d'améliorer la lisibilité des informations et la fluidité des parcours
- La rapidité d'accès aux principales rubriques (programmation, achat, contenus multimédias) en un minimum de clics
- L'arborescence du site et des chemins d'accès

- L'organisation de l'information événementielle (en particulier sur la page d'accueil), la mise en avant des programmes, des spectacles à l'affiche, des infos de dernière minute, de l'accès à la billetterie, des flux provenant des réseaux sociaux
- Différenciation et simplification de la navigation en fonction des différents d'utilisateurs (public, public connecté, professionnels)
- Autopromotion : permettre l'affichage de contenus promotionnels sous la forme de blocs ajoutés sur les pages consultées, en fonction de règles type (liste non exhaustive) : lien avec le spectacle consulté, profil de l'utilisateur (s'il a déjà vu un spectacle de la même catégorie, proposer un spectacle du même type ou atelier en lien, etc...)

### 3.5 - Gestion des contenus

Le prestataire formulera des propositions en matière de gestion de contenus, notamment dans les domaines suivants :

#### Contenus

- adaptabilité des contenus aux smartphones, tablettes, et autres supports
- enrichissement des contenus multimédias
- optimisation de l'affichage des différents types de contenus (règle de priorité en cas de connexion à faible débit)

#### Backoffice

- conception d'une interface simple d'utilisation, ergonomique et adaptée aux besoins de l'équipe
- principes à privilégier pour la conception du backoffice : DRY (don't repeat yourself : comment s'assurer qu'on peut entrer des informations sans devoir passer par des étapes laborieuses ou répétitives, etc), WYSIWYG (what you see is what you get : aperçu sur le résultat), éviter la multiplicité des champs a priori (privilégier la possibilité d'en ajouter)
- évolutivité de la solution proposée (par exemple : fonctionnement par blocs activables/désactivables), possibilité d'intervenir en interne, créer de nouveaux gabarits, intégrer les évolutions de charte graphique...

#### Archivage

Le site actuel contient des archives remontant à 2012.

Le prestataire devra exposer ses besoins et recommandations concernant la récupération et l'exploitation des contenus du site actuel.

Le nouveau site devra :

- contenir l'ensemble des contenus publiés depuis cette date

- permettre d'importer / ajouter des contenus antérieurs
- contenir une organisation des archives en « saisons » (2012-2013, 2013-2014, etc)
- présenter la saison courante en tant que contenu « principal »
- prévoir un mécanisme permettant de créer une nouvelle saison en amont de sa mise en accès public, et d'archiver la saison précédente au moment de la publication de la nouvelle saison
- examiner les possibilités de maintenir l'accès aux anciens contenus si un changement d'architecture intervient au niveau des URL, et plus généralement de maintenir l'accès à un contenu si son URL venait à changer (gestion des redirections)

### **3.6 - Contraintes techniques et fonctionnalités**

Le site devra être optimisé sur les principaux navigateurs existants. Le prestataire fournira ses recommandations en la matière.

Le site sera « responsive ». Son adaptabilité permettra un affichage optimisé sur les smartphones et les tablettes, en visant un maintien de la cohérence de l'expérience utilisateur quels que soient les systèmes d'exploitation et navigateurs utilisés.

Le site devra pouvoir diffuser des médias sur les différents supports et navigateurs. Il est important, en cas d'utilisation de technologies récentes, de prévoir une solution qui tienne compte des navigateurs et périphériques plus anciens afin de garantir une accessibilité maximale. Le prestataire proposera une solution complète pour la diffusion de photos, vidéos, bandes sonores.

Le prestataire devra proposer une solution basée sur un système de gestion de contenu (CMS), préférablement Open Source, et argumenter son choix, qui devra tenir compte des éléments suivants :

#### **Évolutivité technique**

Le web étant en constante évolution, des précisions seront à fournir par le prestataire pour garantir une évolutivité technique simple et performante.

Le CMS choisi devra disposer d'une communauté suffisamment étendue, justifier d'une existence significative et de bonnes perspectives de développement et de maintenance.

#### **Évolutivité graphique**

La partie graphique doit être complètement indépendante des fonctionnalités pour, lors d'une mise à jour, ne pas avoir à retravailler les fonctionnalités.

Un nouveau gabarit doit pouvoir être intégré sans modification technique majeure : selon le type de pages, les gabarits et feuilles de style pourront ainsi évoluer pendant la durée du marché de façon simple et souple.

Le prestataire devra faire des recommandations concernant la possibilité d'appliquer de façon indépendante des gabarits, styles, surcharges, sur certaines pages ou portions du site.

### Référencement naturel SEO

- Balises HTML dans les pages (portion <head> : titre, Urls canonique etc.) : le prestataire devra indiquer ses préconisations en matière de code et d'optimisation des balises pour le SEO.
- Éléments dans le <Body> (hiérarchisation h1, h2, utilisation d'éléments sémantiquement corrects etc.) : le prestataire devra proposer et fixer un balisage propre et précis du contenu des pages. Une architecture et des recommandations devront être présentées.
- Adresses URLs : il est impératif pour l'administrateur de pouvoir définir des URLs propres et paramétrables pour chaque page. Un guide d'utilisation est souhaitable avant le lancement du site.
- Liens internes : le prestataire devra préciser son propre process afin de constituer, de manière performante, un maillage au sein du site, pour optimiser le référencement.
- Rapidité d'affichage : le prestataire devra exposer son appréciation du facteur "rapidité d'affichage" des pages en tant que critère de positionnement dans les résultats de recherche

### Maintenabilité technique

Le prestataire doit prévoir la possibilité de mettre à jour le site à l'occasion de nouveaux développements ou de la mise en ligne de chaque nouvelle saison de programmation, sans pour autant perturber son fonctionnement pour les utilisateurs. Il est impératif, dans la réponse, de décrire le mode opératoire pour garantir aux utilisateurs une accessibilité 24h/24 même en cas de mise en place d'évolutions.

Le prestataire présentera ses recommandations concernant la mise en place de versions de développement/staging accessibles et validables par les équipes du Volcan, ainsi que les fonctionnements envisagés pour procéder à la mise en ligne de nouvelles fonctionnalités.

Le prestataire présentera également un scénario en cas de transmission du développement à un autre prestataire, par exemple au terme de la période couverte par le présent appel d'offre.

Le prestataire devra également préciser ses délais d'intervention en cas de modification et de dépannage du site : partie B du bordereau des prix.

### Fort trafic et conséquences sur le serveur

A titre indicatif, la moyenne journalière se situe à 180 utilisateurs/jour, avec des pics exceptionnels à 1500 utilisateurs quotidiens.

Nous souhaitons augmenter le flux au moment de l'ouverture de saison, notamment grâce à une meilleure expérience utilisateur de la billetterie en ligne et de son lien avec le site internet. Il devra donc dans tous les cas être optimisé pour une fluidité et une rapidité de chargement optimale.

Des recommandations sont attendues concernant le type d'hébergement devant accueillir le nouveau site internet, et les mécanismes pouvant être mis en oeuvre pour faire face à des montées en charge ponctuelles.

### Sécurité et confidentialité

Le prestataire devra exposer son process pour sécuriser le site Internet (SSL, téléchargements, droits utilisateurs sur les dossiers, barrières d'intrusions, extensions liées à la sécurité, et toutes mesures que le prestataire jugera pertinent d'exposer).

Un mécanisme devra permettre de sécuriser les accès de l'administration du site, notamment face à des attaques de type « bruteforce » et diverses attaques potentielles. Le prestataire présentera ses recommandations pour garantir l'intégrité du site face aux vecteurs d'attaque identifiés.

Au moment de la VABF du site en production, une note détaillera les solutions choisies pour la sécurité du site Internet.

### Statistiques

Le site devra être interfacé avec un ou plusieurs outils d'analyse statistique pertinent(s) préconisé par le prestataire. Le site actuel utilise Google Analytics, des solutions complémentaires ou des façons de mieux exploiter les outils statistiques peuvent être suggérées.

### Accessibilité

En tant qu'établissement public, Le Volcan se doit de se rendre accessible au plus large public possible, et notamment aux personnes en situation de handicap.

Le prestataire devra faire des propositions permettant de répondre à cet objectif, notamment au regard des règles d'accessibilité proposées par le W3 (WCAG 2.0).

### Création de documents

Fonctionnalité gérée depuis le backoffice, permettant de créer une ou plusieurs pages temporaires, accessibles uniquement côté administration. Deux exemples de besoins envisagés :

- exemple 1 : exporter des contenus choisis sur une page spectacle (par ex. photo + texte + distribution), de façon à générer un document prêt à imprimer
- exemple 2 : sélectionner une série d'articles ou de spectacles, sélectionner des informations (idem exemple 1) et les présenter de façon customisée sur une page que l'on peut ensuite exporter par exemple via l'impression PDF du navigateur

Le prestataire fera ses recommandations pour le développement d'une solution pouvant répondre à ce besoin.

#### Autres fonctionnalités

Le prestataire pourra, s'il le souhaite, intégrer d'autres fonctionnalités, qu'il jugera utiles à la fluidité du site et à sa navigation. Il présentera ses propositions argumentées.

### 3.7 - Interfaçage du site

Le prestataire devra prévoir un process simple d'interfaçage (synchronisation) avec les outils suivants :

- Logiciel de billetterie SIRIUS (lui-même interfacé avec une application CRM pour la gestion du fichier)
- Application CRM
- Réseaux sociaux

Le prestataire énoncera ses préconisations en vue d'atteindre les objectifs suivants :

#### Parcours billetterie en ligne

**L'interfaçage avec SIRIUS a pour objectif** de favoriser des **parcours fluides et sans rupture entre le site du Volcan et l'interface de vente en ligne développée par SIRIUS**. Il s'agira donc de proposer pour chaque typologie d'utilisateur (en particulier : spectateur unique, abonné, enseignant, professionnel) un cheminement continu de l'un à l'autre. Le fonctionnement actuel lors du clic d'un utilisateur sur un lien "réserver" ouvre une nouvelle fenêtre; le prestataire devra exposer des pistes de fonctionnement permettant de procéder aux achats de billets sans sortir du site du Volcan.

Le Volcan souhaite également permettre l'affichage du panier (constitué sur l'interface de vente) dans la navigation sur le site institutionnel et favoriser des allers-retours sans rupture (de style et de contenu) de l'un à l'autre.

La possibilité de dialogue entre les bases de données du SIRIUS et du site internet (export de la grille de saison et des contenus liés aux spectacles pour éviter une double saisie) serait un plus.

#### Gestion du fichier

Le fichier client du Volcan sera centralisé dans la base de données de SIRIUS, et géré via un CRM.

Le prestataire donnera ses préconisations pour la gestion des inscriptions à la ou les newsletter(s) et à l'espace personnel (adresses mails + autres champs à définir) dans ce cadre : transmission des données vers la base de données SIRIUS.



### Newsletter

La composition et l'envoi des différents formats de newsletters sera géré via le CRM. Le prestataire donnera également ses préconisations pour rendre possible l'export des données de la base du site vers une application de composition des newsletters.

### Réseaux sociaux

Le prestataire proposera des préconisations en matière d'interface entre le site et les réseaux sociaux, afin d'exporter aisément des contenus issus de la base de données vers les réseaux, et d'offrir la possibilité d'afficher certains contenus issus des réseaux sociaux sur le site. La réponse attendue doit notamment envisager la pertinence d'intégrer ces fonctionnalités à l'administration vs. l'utilisation d'une solution tierce.

## 4 - RÉPONSE DU PRESTATAIRE

### Attendus de la réponse à l'appel d'offre

- Un dossier de recommandations techniques en réponse au présent cahier des charges (solutions techniques choisies et développées, proposition d'arborescence, Back Office, interfaçage, méthodologie d'élaboration du design en lien avec l'agence de graphisme, recommandations spécifiques liées au secteur d'activité culturel...)
- Plan de maintenance et formation initiale des utilisateurs
- Une proposition de prix (Bordereau des prix à remplir et signer)
- Une liste de clients et réalisations de référence

### Obligations

Le prestataire :

- est responsable des solutions qu'il propose
- doit tenir les délais.
- s'engage à céder la totalité de droits d'exploitation du site
- doit rendre disponibles les codes sources du présent site internet au Volcan.
- donne accès aux versions de développement lors des mises à jour
- Inclut une garantie de 6 mois minimum

Le Volcan :

- est responsable des choix fonctionnels formulés lors des spécifications ainsi que des priorités qu'il arrête au cours de l'exécution des prestations
- en cas d'interruption de la collaboration, tout ce qui a été fait jusqu'à rupture du contrat appartient au Volcan qui peut en poursuivre l'exploitation avec un autre prestataire.

### Hébergement

Le prestataire proposera des préconisations quant à l'hébergement du site et en indiquera les coûts.

Son adresse actuelle est [www.levolcan.com](http://www.levolcan.com), associée à une url spécifique pour le festival Ad Hoc : [www.adhocfestival.com](http://www.adhocfestival.com)

### Maintenance

- Proposer et chiffrer une maintenance évolutive et corrective qui sera facturée soit au forfait soit à l'unité d'intervention et qui tiendra compte des critères de réactivité suivants (à préciser dans le bordereau des prix) :
  - en cas de panne ou bug, délai maximum conseillé 24h
  - en cas de corrections, délai maximum conseillé 48h
  - en cas d'évolution, délai maximum conseillé 7 jours

## 5 - CRITÈRES DE SÉLECTION DE L'OFFRE

Le jugement sera effectué dans les conditions prévues à l'article 53 du Code des Marchés Publics.

Sera retenue l'offre la plus avantageuse selon la règle du mieux disant conformément aux critères suivants avec leur pondération, classés par ordre décroissant d'importance.

### **Volet A - Critères de sélection de l'offre pour la réalisation du site internet : 90% de la note globale**

1. 50% pour la fonctionnalité
  - a. Ergonomie et fonctionnalités du back office (30%)
  - b. Pertinence des solutions proposées (10%)
  - c. Efficacité de la maintenance (10%)
2. 20% pour l'architecture et la navigation
3. 30% pour le prix

### **Volet B- Critères de sélection de l'offre de maintenance : 10% de la note globale**

1. 40% pour le prix
2. 30% pour la proposition de réactivité
3. 30% pour la pertinence du plan de maintenance

## ANNEXE : arborescence du site actuel

Emplacement	Dénomination	Contenu / Fonctionnalités	gabarit
menu principal	Accueil	Spectacle à la une + diaporama de mises en avant	accueil
menu principal	Spectacles	titre de page, bandeau graphique, tous les spectacles de la saison (image+titre+dates+type), filtres (à venir, toute la saison, types de publics, type de manifestation...)	vignettes / filtres
menu principal	Ad Hoc Festival	actuellement : article diaporama photo / précédemment : idem saison mais uniquement spectacles du festival ? Minisite ?	vignettes / filtres
menu principal	Billetterie	page d'information billetterie, liens vers billetterie (formules, billets à l'unité, ad hoc festival) + présentation des modalités de réservation, tarifs, formules, horaires et informations pratiques, un diaporama, des formulaires de réservation à télécharger	contenu A
menu principal	Du côté des artistes	présentation des artistes associés, vignettes renvoyant sur pages individuelles / artiste	contenu B
menu principal	Accessibilité	page de présentation / accessibilité	contenu A
menu principal	Club des mécènes		
menu principal	-	présentation et documents à télécharger	contenu A
menu principal	Présentation		
menu principal	- Les membres	présentation détaillée des mécènes	contenu A
menu principal	Le Volcan		
menu principal	- Projet artistique	page, projet / intentions	contenu A
menu principal	- Le Volcan junior	page, présentation, documents à télécharger, lien vers programmation	contenu A
menu principal	-	page, présentation, documents à télécharger, lien vers programmation	contenu A
menu principal	Université populaire		
menu principal	- Le Volcan en action	page, présentation, documents à télécharger, lien vers programmation	contenu A
menu principal	- Le bar	page présentation du Fitz	contenu A
menu principal	-	page	contenu C
menu principal	Histoire		

Emplacement	Dénomination	Contenu / Fonctionnalités	gabarit
menu principal	En pratique		
menu principal	- Horaires / Accès	plan, infos pratiques	contenu A
menu principal	- L'équipe	page contacts	contenu A
menu principal	- Presse	formulaire de contact / presse	formulaire
menu principal	- Du côté de la technique	contacts, documents à télécharger	contenu A
menu principal	- Archives	page présentant les spectacles sous forme d'archive filtrable, vignettes renvoyant sur pages individuelles / spectacles	vignettes / filtres
menu secondaire	Newsletter	formulaire inscription newsletter	formulaire
menu secondaire	Contact	idem l'équipe	contenu A
menu secondaire	Partenaires	liste partenaires et mécènes, logos, remerciements	contenu A
menu secondaire	Appels d'offre	liste des appels d'offre en cours	contenu B
menu secondaire	Mentions légales	page, mentions légales	contenu A
menu secondaire	Plan du site	plan du site, reprise du menu principal essentiellement	contenu B