

**CAHIER DES
CLAUSES TECHNIQUES
PARTICULIERES
- C.C.T.P. –**

**CONCEPTION ET REALISATION
DU SITE INTERNET
DE L'OBSERVATOIRE EUROPEEN DE LA FISCALITE (EUTO)**

Référents dossier :

Léo TAMAYO (leo.tamayo@psemail.eu) - Pôle Partenariat et Valorisation

Anne-Priscille DESBARRES (ap.desbarres@psemail.eu)

Adresse postale :

Campus Jourdan – 48 boulevard Jourdan 75014 Paris

5e étage, bureau 56

Tél. 01 80 52 17 11



SOMMAIRE

I. LE PROJET	4
1. <i>Objet du cahier des clauses techniques particulières</i>	4
2. <i>Présentation Générale de l'EUTO et contexte de la commande</i>	4
1. Présentation de l'EUTO	4
2. Contexte général de la commande	4
3. <i>Présentation du projet</i>	5
1. Les objectifs du futur site	5
2. Les bénéfices attendus	6
3. Les cibles et usage du site qui leur est attaché	6
II. CAHIER DES CHARGES FONCTIONNEL	8
1. <i>Fonctionnalités générales</i>	8
1. Un contenu maîtrisé	8
2. Périmètre ergonomique	8
3. Développement du site Internet et fonctionnalités	8
2. <i>Fonctionnalités optionnelles</i>	11
1. Création et gestion de formulaires et sondages	11
2. Création d'un annuaire des fellows	11
3. <i>Précision sur les besoins fonctionnels en back office</i>	11
1. Généralités	11
2. Systèmes de gestion de contenus (CMS) en open source	12
3. Compatibilité avec les outils du marché	12
4. Performances d'affichage, résolution d'écran et approche multi-supports - Responsive Design	13
5. Optimisations techniques et positionnement organique	13
a. SEO	13
b. Une navigation adaptée	14
6. Mesure et analyse d'audience / KPI	14
7. Syndication des données et fils RSS	14
4. <i>Arborescence indicative</i>	14
1. Structure d'ensemble	15
2. Une page d'accueil dynamique	17
3. Agenda	18
4. Traduction du site internet	18
III. CAHIER DES CHARGES GRAPHIQUE	19
1. Benchmark	19
2. Souhaits et orientations actuelles	19

3.	Une approche graphique cohérente	19
4.	Périmètre graphique	20
5.	Demandes spécifiques	20
IV.	HEBERGEMENT / MAINTENANCE	21
1.	<i>Hébergement du site</i>	21
2.	<i>Noms de domaine</i>	22
3.	<i>Assistance technique</i>	22
4.	<i>Garanties et maintenance</i>	23
V.	CONTRAINTES JURIDIQUES	24
1.	<i>Respect des obligations légales d'information et de déclaration</i>	24
2.	<i>Propriété et portabilité des contenus</i>	24
3.	<i>Confidentialité</i>	24
4.	<i>Respect des règles de diffusion des projets soutenus par l'UE</i>	25
5.	<i>Non engagement de la responsabilité de l'UE</i>	25
VI.	NORMES DE REALISATION	26
1.	<i>Interopérabilité</i>	26
2.	<i>Codage des caractères</i>	26
3.	<i>Accessibilité</i>	26
VII.	ADMINISTRATION DU SITE ET ANIMATION EDITORIALE	27
1.	<i>Modalités d'accès et ergonomie de l'interface d'administration</i>	27
2.	<i>Gestion des accès</i>	27
1.	Gestion multi-utilisateurs	27
2.	Gestion des accès concurrents	27
3.	<i>Gestion des contenus</i>	27
1.	Création des contenus du site	28
2.	Gestion globale	28
3.	Gestion de l'arborescence	28
4.	Gestion de la page d'accueil	28
5.	Gestion des articles	29
c.	Ajout d'un article	29
d.	Modification d'un article	29
e.	Recherche d'un article	29

6.	Gestion des lettres d'informations	30
7.	Gestion des formulaires	30
	4. Formation	30
 VIII. CADRE DE LA REPONSE ; PROCESSUS DE CANDIDATURE ET DE SELECTION		32
1.	<i>Critères de sélection</i>	32
2.	<i>Contenu des offres / Éléments à fournir pour la réponse</i>	32
3.	<i>Adresses d'envoi et planning d'attribution du contrat</i>	33
4.	<i>Modalités contractuelles</i>	33
a.	Signature du contrat	33
b.	Résiliation du contrat	33
 IX. MODALITES ET PLANNING DE REALISATION		34
1.	<i>Contraintes temporelles</i>	34
2.	<i>Etablissement et définition du rétroplanning</i>	34
3.	<i>Réception et validation de l'ensemble des livrables</i>	35
4.	<i>Gestion de projet</i>	36
1.	Choix de la méthode de projet / Adoption d'une méthode AGILE	36
2.	Équipe projet	37
3.	Rythme de réunions	37
4.	Points d'étape en distanciel	37
5.	Suivi et contrôle de l'exécution des prestations par des intervenants extérieurs	38
 X. ANNEXES		39
1.	1. Terminologie	39
1.	Anomalie	39
a.	Anomalie bloquante	39
b.	Anomalie majeure	39
c.	Anomalie mineure	39
2.	Méthode AGILE	40
	2. Glossaire	40

I. LE PROJET

1. Objet du cahier des clauses techniques particulières

Le présent cahier des clauses techniques particulières a pour but de définir la consistance ainsi que les objectifs des prestations contenues dans le travail à réaliser.

2. Présentation Générale de l'EUTO et contexte de la commande

1. Présentation de l'EUTO

TaxIDEAS (Creating the EU Tax Observatory: Independence, Democracy, Equity, Advocacy, Sustainability) est un projet co-financé par la Commission Européenne via l'appel à projets « TAXUD/2020/CFP-01 » qui vise la création d'un Observatoire européen de la fiscalité (EUTO). Ce projet est coordonné par PSE avec comme partenaire principal l'Université de Copenhague. Ce projet se propose d'établir un Observatoire consacré à la conduite, à la promotion et à la diffusion de recherches de haute qualité sur la fiscalité dans un cadre européen. L'objectif est de s'établir comme la principale référence pour l'étude de la fiscalité dans l'Union Européenne (avec un accent sur l'évasion et la fraude fiscale des entreprises). L'EUTO créé se présente comme une plateforme d'engagement de la société civile, une source d'idées nouvelles pour lutter contre l'évasion et la fraude fiscale, ainsi qu'une référence internationale pour l'étude de la fiscalité dans un monde globalisé.

PSE-Ecole d'Économie de Paris (PSE) est une fondation de coopération scientifique et un pôle international de recherche et de formation en économie de haut niveau. La fondation couvre un éventail thématique large et intervient dans la majorité des domaines de la science économique. Dans le cadre de ces activités de recherche, PSE participe à des projets de recherche collaboratifs européens et est coordinateur du projet TaxIDEAS.

2. Contexte général de la commande

Le présent appel d'offre vise à assembler deux aspects primordiaux de l'établissement de l'EUTO : déterminer son identité visuelle et créer son site web. Pour ce dernier, deux missions sont essentielles :

Premièrement, le site web de l'EUTO se présente comme la vitrine officielle où seront publiés les résultats scientifiques de l'équipe de recherche. A destination du grand public, des décideurs politiques, des journalistes, des académiques ou encore des représentants de la société civile, les articles mis en avant sur le site de l'EUTO seront diffusés à des échelles européennes et internationales.

Deuxièmement, le site web permettra également d'effectuer des simulations de politiques fiscales via une interface intégrée. Fondamentales au projet scientifique de l'EUTO, ces simulations interactives en ligne permettront entre autres aux décideurs politiques d'évaluer les impacts de certaines politiques fiscales sur l'économie et la société.

Par voie de conséquence, l'EUTO souhaite construire un site Internet moderne, performant, cohérent, fiable, accessible, ergonomique et sécurisé.

3. Présentation du projet

1. Les objectifs du futur site

Ce site internet sera la vitrine dynamique et interactive de l'ensemble des actions de l'EUTO. Il devra donc être innovant, de qualité, ergonomique et intuitif, évolutif, esthétique et multifonctionnel. Il est important qu'il soit performant tant en matière technologique (cross-device et cross-plateformes) que d'ergo-design et de positionnement naturel sur les outils de recherche.

A terme, l'EUTO souhaite que son site soit une plate-forme de ressources :

- 1) fournissant un accès à tous les documents et données essentiels à la recherche fiscale européenne
- 2) où les articles et les analyses les plus pertinents ou les plus innovants dans le domaine seraient mis en évidence
- 3) mettant à disposition des "outils" permettant à l'internaute de s'approprier et de personifier les contenus, soit via des supports interactifs ou évolutifs, soit via une section vulgarisation et définitions.

Dans ce cadre, le site devra répondre aux objectifs suivants, dans l'ordre de priorité :

- Promotion de la structure : haute capacité en termes de visibilité (notamment en direction du moteur de recherche Google), d'accès à l'information, d'accès aux services en ligne et de promotion du laboratoire. L'EUTO doit être facilement identifiable par l'ensemble des cibles comme étant la référence en matière de recherche en fiscalité au niveau européen. Le but est également d'attirer les investisseurs extérieurs et les partenaires potentiels (institutionnels, entreprises...).
- Valorisation des projets et des réalisations de la structure. Dans un souci d'information permanente, le site internet mettra également de mettre en avant les projets et réalisations de l'EUTO : conférences, remise d'un prix de thèse, publication d'articles... Le site doit inciter les cibles à participer aux différents événements organisés par l'EUTO.
- Information de l'internaute : le site proposera une information complète et structurée de l'information. Les « rubricages » seront impérativement modulaires et thématiques. L'internaute devra pouvoir trouver rapidement et simplement l'information qu'il cherche. Techniquement, dans la majorité des cas, les pages ne devront pas se trouver à plus de deux clics de la page d'accueil.
- Mise en place d'une approche séduction dès la page d'accueil, couplée à une approche efficacité dans les pages internes. Le site devra nécessairement proposer aux Internauteurs un design et une ergonomie de qualité adaptée aux contenus informationnels distillés. De grands visuels variés et également de qualité ainsi que des dispositifs qui inciteront les visiteurs à l'interactivité et à naviguer le plus longtemps possible sur le site Internet seront recherchés et valorisés.
- Lisibilité et cohérence unitaire
- Création graphique orientée « flat design »
- Adaptation pour tablette et smartphone (Responsive Design)

- Optimisation du référencement naturel
- Interopérabilité et stabilité
- Sécurité et disponibilité
- Gestion via un back-office simple et unifié
- Conformité aux standards du web (W3C)
- Accessibilité - Conformité maximisée à la RGAA
- Insertion de Web 2.0 et commutation avec les réseaux sociaux (principalement LinkedIn et Twitter)

2. Les bénéfices attendus

Les bénéfices attendus sont, sans préjuger de l'ordre d'importance :

- Apposition d'une image dynamique et moderne à l'EUTO,
- Lisibilité du champ d'intervention de l'EUTO par une présentation complète et cohérente de ses différentes missions,
- Promotion exhaustive des activités de l'EUTO et l'amélioration de la communication externe par une bonne visibilité de ses recherches et de ses actions,
- Fréquentation importante et régulière des manifestations de l'EUTO,
- Création d'un réseau d'informations et de ressources pour les différents publics de l'EUTO
- Sensibilisation du grand public aux thématiques touchant à la fiscalité
- Fédération d'un réseau de chercheurs associés à l'EUTO

3. Les cibles et usage du site qui leur est attaché

Un site Internet peut difficilement s'adresser à tous de façon efficace. À ce titre, une approche affinitaire priorisée sera développée.

Dans ce cadre, des « parcours » et « logiques » de conversion seront envisagés et déployés.

Quel public ?	Quel usage du site	Exemples de réalisations
Les chercheurs	<ul style="list-style-type: none"> • Accès à tous, • Fort degré de précision, • Possibilité de s'approprier et d'exploiter les recherches des chercheurs de L'EUTO, • Explication de la méthode pour garantir le sérieux de la démarche de L'EUTO 	<ul style="list-style-type: none"> • Accès direct à la base de données en ligne (téléchargeable et personnalisable : tri par critères) • Accès aux articles des chercheurs de L'EUTO • Création d'une communauté d'échanges
Les journalistes	<ul style="list-style-type: none"> • Rapidité de consultation ; • Mise à disposition de la base de 	<ul style="list-style-type: none"> • Production de comparatifs (entre différents pays ou

	<p>données,</p> <ul style="list-style-type: none"> • Production de documents (articles) et supports graphiques impactant, à même de faire le buzz 	<p>différentes périodes)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Veille politique
Les politiques	<ul style="list-style-type: none"> • Rapidité de consultation, • Neutralité, • Explicitation de la méthode pour parer aux critiques, • Production de documents impactant 	<ul style="list-style-type: none"> • Définition de deux à trois indicateurs permettant d'évaluer une politique publique en matière de fiscalité
Les associations et ONGs	<ul style="list-style-type: none"> • Rapidité de consultation ; • Mise à disposition de la base de données, • Production de supports graphiques impactant • Liens « pour aller plus loin », pour approfondir les thématiques • Possibilité de poser des questions, d'attirer l'attention de L'EUTO sur un phénomène ou une thématique en particulier 	
Les citoyens	<ul style="list-style-type: none"> • Ludique, • Interactif • Attrayant, • Accès aux informations principales en un coup d'œil, • Vulgarisation / pédagogique • Liens « pour aller plus loin », pour approfondir les thématiques 	<ul style="list-style-type: none"> • Graphiques • Couleurs • Animations • Capsules « pédagogiques »

Cette segmentation du public cible peut évoluer dans le temps. L'existence même du site est un facteur de nature à modifier la demande de certains publics, ou à faire apparaître des publics nouveaux.

II. CAHIER DES CHARGES FONCTIONNEL

1. Fonctionnalités générales

1. Un contenu maîtrisé

Il est indispensable que le site soit conçu pour être modulaire et facilement modifié sur un nombre maximum de paramètres. La structure du site (l'arborescence) ne doit pas être figée. Les rubriques et sous-rubriques doivent pouvoir être créées, modifiées ou déplacées à tout moment en fonction des besoins, des événements ou des orientations données par la communauté de communes.

Le principe systémique du « pas renseigné pas affiché » sera appliqué systématiquement afin d'éviter toute dégradation de la cohérence de l'interface.

2. Périmètre ergonomique

Le prestataire devra impérativement tenir compte des grands principes de l'ergonomie appliquée aux IHM web lors de l'intégration du site Internet les.

Il devra particulièrement organiser la conception autour des principes suivants :

- Gestalt théorie appliquée à la création d'I.H.M. & design émotionnel.
- La loi de proximité
- La loi de similarité
- La loi de Fitts
- Le concept d'affordance
- Loi de distinction figure / fond
- Loi de continuité visuelle
- Loi du point focal
- Charge informationnelle, nombre magique de Miller et loi de Hick

3. Développement du site Internet et fonctionnalités

Les fonctionnalités générales attendues sont les suivantes :

- Menus et méga-menus dynamiques textuels à niveaux imbriqués automatiques,
- Slider permettant une entrée affinitaire/identitaire notamment en home page,
- Module de gestion et de publication d'actualités
- Un fil d'Ariane,
- Supports des normes d'accessibilités (W3C, le7 et firefox 3).

- Type de contenu : événements, actualités, agenda, brèves, articles simples, articles riches (mise en page complexe et inclusion de liens externes ou internes, fichiers audio, vidéo ou images), formulaires
- Un système de gestion du contenu des pages
- Possibilité de permettre la publication/dépublication d'articles sur dates données,
- Possibilité de produire du contenu en fonction de modèles de types de contenu qui seront prédéfinis en accord avec le prestataire,
- Plan détaillé du site Internet accessible en bas de page,
- Module Agenda spécifique à l'instar de celui de l'OEDF (<https://oedf.eu/>) qui devra permettre de gérer de la multi publication de contenus sur les différentes parties du site sans avoir à les dupliquer. Il disposera de systèmes de catégorisation des actualités et d'un moteur de recherche avancé avec filtres d'affichage pour la recherche interne).
- Moteur de recherche, en texte intégral, accessible sur chaque page du site, permettant une recherche globale. Recherche par mot clé, par auteur, par date, par événements
- Mode impression, possibilité d'imprimer en .pdf et possibilité d'envoi de l'article par mail. Les contenus pourront être imprimés par l'utilisateur sur la base des supports en format A4 dédiés et proposant une mise en page adaptée pour l'impression papier),
- Publication d'annonces avec pièces jointes.
- Galerie d'images (taille et format des images devront être pré-calibrés pour les contributeurs...) et multimédia, avec visualisation de type lightbox. (système de gestion/publication). Ce doit être un outil de gestion de photothèque avec fonctionnalités classiques de traitement manuel et de traitement automatique des images (optimisation et recadrage), gestion des droits et légendes.
- Interdiction de la copie d'image par les visiteurs.
- Podcast (parfois en live) d'une durée de 1h30/2h
- Outil de gestion et de publication documentaire (notamment des formats .pdf)
- Possibilité d'intégrer du contenu multimédia dans les pages du site (vidéo youtube, ...) ; téléchargement de fichier (pdf, podcast, flux vidéo avec player intégré) Nombre de vidéos prévues en ligne à un instant T théoriquement inférieur à 10, taille estimée entre 900 et 1800 Mega par vidéo.
- Interdiction de copie simple par les visiteurs des éléments multimédia du site.
- Classement des articles publiés selon différents tags en fonction de leur thématiques, date et auteur.
- Statistique de consultation (par rubrique, par type de document) avec l'intégration de
- Google analytics
- Possibilité d'archivage (état du site, forum, blogs et messages associés)
- Lien avec des sites externes
- Lien avec une messagerie
- Format écran : doit s'adapter à toutes formes d'écran
- Le site doit être visualisable dans des conditions normales avec une connexion ADSL.
- Newsletter au format PDF / Inscription au module de newsletter Mailchimp
- E-mailing avec extraction de la base de données
- Possibilité d'associer à un contenu des fonctionnalités de partage vers des destinataires (courriels, flux RSS), commentaires et de réseaux sociaux. Outils de marketing viral ;
- Fonctionnalités de création et d'intégration aisées de fils RSS internes et externes : abonnement flux RSS d'actualités de l'EUTO et importation de flux RSS
- Système de gestion de la taille des caractères de police au clic (A= / A+ / A-), pour une

- accessibilité aux déficients visuels (affichage en ligne)
- Module de gestion des paramètres SEO (métas, titres, snippets, title, URLs, etc.),
- Système performant de réécriture des URL,
- Système de gestion dynamique du fichier robots.txt et du sitemapXML (afin de faciliter le référencement du site),
- Fonctionnalité de navigation par nuage de tags et mots clés (taxonomie),
- Module FAQ / Forum
- Optimisation de la gestion des entêtes http, et personnalisation de ces pages (200 : Page accessible, 301 : Redirection permanente et automatique, 302 : Redirection temporaire, 404 : Page d'erreur, 410 : Page indisponible, 500 : Erreur serveur, 503 Maintenance, etc.)
- Signalement automatique des erreurs et accompagnement des corrections de celles-ci
- Module de mise à disposition des articles avec traçage (quelle entité/utilisateur télécharge quoi, quand ?) ou non des téléchargements (respect de l'anonymat si l'utilisateur le souhaite).

Cette liste n'est pas exhaustive. A ce titre il conviendra que le prestataire détaille dans son offre la liste des modules mis à disposition ou exploitables.

Prestations complémentaires attendues du prestataire, devant être rendues le plus possible dynamiques (c'est-à-dire modifiables par les agents de l'EUTO en charge du webmastering) :

- Découpage du site en 4 zones identifiées (Header/Nav/Content/Footer)
- Optimisation du zoning du content en 3 sous-zones (sous-zone 01 // titre/sous- titre/chapo > sous-zone 2 // Contenu éditorial > sous-zone 3 // liens connexes internes et externes regroupés et conventionnels)
- Optimisation des temps de chargement (cible pour les pages 1,5 seconde maxi via mise en cache côté client et serveur, regroupement des images dans des sprites, compression et réduction la taille des ressources HTML / CSS, intégration des ressources CSS / JS peu volumineuses, etc.)
- Optimisation de la qualité et des temps d'affichage sur mobile (cible 70/100 sur l'outil Google page Speed et 90% en compatibilité mobile sur ce même outil)
- Optimisations spécifiques (métas, X-Robots-tag, Javascript, sitemap.xml pages, images, vidéos, etc.)
- Gestion des URL (redirection en 301 la version sans www vers www, rediriger en 301 des extensions, forçage de la réécriture des URL en minuscule, ne pas laisser une même URL accessible avec et sans slash) ; optimisation logique & sémantique de la structure des URL
- Optimisation individualisée des balises « Titles » et « Méta-description » (des règles de gestion par défaut peuvent être utilisées à ce niveau)
- Optimisation du plan du document et les structures Hn (un H1 unique par page, 2 H2 minimum si une H1 est présente, 2 H3 si des H2 et H1 sont présents etc. Pas de titres manquants, pas de balises dupliquées, etc.)
- Optimisation des images (Idéalement au format .jpg ou .png, avec des attributs « alt » et « title » administrables et en rapport avec l'image, etc.)
- Monitoring sur les liens brisés
- Système de menu compatible pour la remontée et le suivi par les spiders des outils de recherche
- Champ pour éditer les URL
- Champ pour spécifier les codes de trackingAnalytics

- Eventuelle désindexation des contenus spécifiques sans valeur ajoutée et/ou à indexation déconseillée (résultats du moteur de recherche interne, pages d'impression, mentions légales, etc.)

2. Fonctionnalités optionnelles

1. Création et gestion de formulaires et sondages

Les fonctionnalités attendues sont la création, la modification et la suppression de formulaires.

La création de formulaires doit être entièrement paramétrable. Le nombre et le format des champs de saisie sont illimités (champs textes, cases à cocher, etc...).

Une fois créé, le formulaire entre dans la liste des formulaires disponibles. Chaque formulaire doit pouvoir être associé à des rubriques et des actualités.

2. Création d'un annuaire des fellows

Dans un premier temps l'annuaire devra être généré via un fichier Excel que nous établirons. Nous souhaitons un fois l'annuaire constitué pouvoir y supprimer, y modifier des informations ou même créer d'autres entreprises.

Devront apparaître les champs suivants :

- Nom du fellow
- Université / Lieu d'enseignement
- Thématiques de recherche
- Infos contacts / mail

Cet annuaire sera constitué d'un moteur de recherche avec :

- une recherche par mots-clés
- une recherche sélective en fonction du lieu d'enseignement et des thématiques de recherche.

3. Précision sur les besoins fonctionnels en back office

1. Généralités

Le nouveau site devra s'appuyer sur un outil de gestion de contenu permettant à un rédacteur non informaticien d'actualiser l'ensemble des contenus du site et d'en faire évoluer l'organisation au fil des besoins.

La solution proposée devra permettre l'autonomie de l'EUTO dans la gestion des contenus (textes et images) sur la totalité des pages y compris sur des révisions ultérieures de la charte graphique.

L'EUTO devra pouvoir maîtriser lui-même les mises à jour du contenu de son site et de tout ou partie du contenant. L'EUTO ne veut pas être tributaire des exigences post-projet (financières ou techniques) de la personne ou de la société en charge de la réalisation.

Le back-office doit proposer un environnement simple, ergonomique, en langue française et anglaise, puissant et cohérent pour les créateurs de contenu non informaticiens de l'EUTO. La mise à jour du contenu texte doit pouvoir être réalisée à partir d'un « copier-coller » sur les logiciels de bureautique usuels sans forcément conserver la mise en page.

Une information validée par un rédacteur-contributeur autorisé est publiée, et devient alors accessible aux internautes. Les mises à jour devront être immédiates (avec possibilité, en option, de programmer une mise à jour différée).

2. Systèmes de gestion de contenus (CMS) en open source

Le CMS proposé devra être de type open source et doté d'une communauté active de développeurs, pour garantir un outil pérenne et en constante évolution, intégrant de nouvelles briques technologiques et largement partagées par les fournisseurs de solution web. L'outil proposé devra notamment être déjà utilisé pour la réalisation de sites Internet institutionnels. Il s'agira de permettre le plus largement et avec le plus de liberté possible la gestion et l'animation des contenus, la création/réorganisation de rubriques et pages et de faciliter au maximum les mises à jour et les présentations des contenus. Pour ces raisons, l'EUTO affiche un a priori favorable pour le CMS libre Wordpress. Autant que possible et prioritairement, la couverture des besoins fonctionnels exprimés doit pouvoir se faire par le paramétrage des modules natifs du CMS proposé. Si le prestataire propose des développements spécifiques, ces derniers doivent être intégrés au CMS sous la forme de « plugins » compatibles et respectueux de l'intégrité du « noyau logiciel » pour ne pas remettre en cause le passage à des versions ultérieures.

Par ailleurs, le prestataire retenu veillera à proposer un CMS dimensionné à la taille du site, aux ressources humaines et aux compétences disponibles pour le gérer.

La création et la publication de contenus devront pouvoir être effectuées par le maître d'ouvrage sans recourir exclusivement au prestataire fournisseur de l'outil de gestion de contenus. Pour cela, le prestataire devra fournir l'ensemble des codes sources nécessaires au développement de nouvelles fonctionnalités et l'ensemble des accès aux back-offices. Les fichiers graphiques sources devront être livrés dans un format « modifiable » (favorablement en .psd ou .ai) non compilé sur simple demande du commanditaire y compris pendant la phase de création. Dans tous les cas, l'ensemble des sources créées par le prestataire seront livrées en fin de phase de conception en format modifiable non compilé (favorablement en .psd ou .ai).

Le prestataire sera en charge de paramétrer le CMS et de créer des gabarits de pages (personnalisés en fonction des rubriques du site web) et de préparer l'arborescence fournie par l'EUTO.

3. Compatibilité avec les outils du marché

Il ne devra exister aucune limitation quant à l'utilisation des divers éléments du système, quel que soit l'environnement de travail des utilisateurs finaux.

Compatibilité avec les 3 dernières versions des navigateurs les plus répandus : Internet Explorer, Mozilla Firefox,

Google Chrome, Safari.

Compatibilité avec les 3 dernières versions des systèmes d'exploitation Windows, Mac et Linux.

Il conviendra d'optimiser le site pour une visualisation confortable et d'exclure la présence de multiples ascenseurs horizontaux.

Le prestataire doit effectuer des tests de vérification 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. Il doit transmettre à l'EUTO et PSE un document établissant la compatibilité du site avec les navigateurs précités.

4. Performances d'affichage, résolution d'écran et approche multi-supports - Responsive Design

En dehors des contraintes inhérentes au débit des utilisateurs, la vitesse d'affichage des pages doit pouvoir être optimisée (limitation du poids, mise en mémoire cache des pages dynamiques pour un chargement plus rapide). Les pages du site doivent pouvoir s'afficher sans contrainte et en exploitant pleinement les résolutions traditionnelles sur tout type d'écran.

Le site sera conçu pour permettre une consultation optimale facilitant la lecture et la navigation sur tous types de terminaux (Responsive Web Design) tels Smartphones, tablettes...

5. Optimisations techniques et positionnement organique

a. SEO

La création du site est basée sur une réflexion et un travail approfondi en termes d'optimisations techniques et logiques nécessaires (structure, contenus, liens) pour une prise en compte optimale des pages et des sites par les moteurs de recherche (SEO). Le prestataire doit proposer une solution qui permette de renseigner automatiquement les méta-balises (titre, description, mots-clés), de nommer correctement d'autres éléments (url, répertoires, liens, médias), et s'engager à prendre toutes les mesures techniques de base (sitemap.xml, compte google sitemap, etc) de manière à garantir une sensibilité maximale à l'indexation automatique par les principaux moteurs de recherche. Cette approche sera principalement adaptée pour l'algorithme du moteur Google.

Un projet de sélection/arbitrage de l'univers des mots-clés générateurs de trafic qualifié (tête SEO et longue traîne) sera nécessairement conduit et donnera lieu à une restitution *via* un tableau détaillé. La méthode de sélection et d'arbitrage employée devra être précisément décrite et motivée. De la même façon, l'environnement devra être décrit afin que la démarche SEO permette de dégager des externalités positives.

Un transfert d'informations et/ou de compétences en direction des équipes éditoriales en matière de méthode d'optimisation des pages doit être opéré (ex : rédaction différenciée des balises <Title>, H1 à H6, des URL's, etc.).

b. Une navigation adaptée

Outre une parfaite adaptation aux spécifications SEO, il est attendu que soit intégré au minimum les fonctionnalités énoncées ci-dessous :

- Respect de la règle des trois clics
- Présence du Fil d'Ariane
- Module d'impression des pages au format A4 (les contenus pourront être imprimés par l'utilisateur en proposant une mise en page adaptée pour l'impression papier),
- Moteur de recherche, en texte intégral, accessible sur chaque page du site, permettant une recherche globale par mots-clés
- Plan détaillé du site Internet accessible en pied de page
- Navigation facilitée pour les malvoyants avec système de gestion de la taille des caractères de police au clic (A= / A+ / A-)

6. Mesure et analyse d'audience / KPI

Un système Google Analytics (GA) sera impérativement installé sur le système. Le système GA sera configuré pour être ouvert en administration complète pour le webmestre éditorial et le compte sera ouvert au nom de l'EUTO.

Une extraction des « logs » serveur par dispositif technique (journal des connexions) devra être possible. L'installation et la configuration d'un dispositif d'analyse et de suivi du positionnement et de la qualité de l'indexation sur Google seront attendues.

Les statistiques de fréquentation du site Internet devront a minima permettre de :

- Suivre la fréquentation du site et de chacune des pages,
- Identifier le type d'accès au site, l'origine, le temps moyen de consultation,
- Identifier le nombre de pages vues par visite et le taux de visite par page,
- Identifier les mots clés tapés par les internautes (hors « not set »),
- Identifier la provenance géographique des internautes.

7. Syndication des données et fils RSS

La solution doit permettre de syndiquer du contenu avec d'autres sites pour éviter les double ou triple saisies. Le responsable du site doit avoir la possibilité d'afficher un flux d'informations dynamique de type RSS généré par un site internet. Cette solution doit permettre à l'administrateur du site de sélectionner manuellement ou automatiquement les informations qu'il souhaite mettre à disposition d'autres sites par un flux dynamique de type RSS.

4. Arborescence indicative



1. Structure d'ensemble

La structure d'ensemble du site comportera au minimum cinq rubriques dans un premier temps, c'est-à-dire avant le 1^{er} juin 2021 :

- Page d'accueil, détaillée au point ci-dessous
- Recherche de l'EUTO : présentation d'article et mise en ligne d'un dépôt de données et d'analyses (cf « Public repository », en annexe). Les articles devront pouvoir être classés selon différents tags en fonction de leurs thématiques, ainsi que selon leur date et auteur.
- Recherche extérieure
- Evènements
- A propos, laquelle se composera des éléments suivants :
 - 1) Notre mission
 - 2) Charte de déontologie et d'indépendance
 - 3) Notre projet
 - 4) Notre équipe
 - 5) Nos partenariats / Collaborations
 - 6) Nous contacter / Solliciter nos chercheurs
 - 7) Nous rejoindre
 - 8) Nous soutenir
 - Pourquoi donner ?
 - Comment donner ?
 - 9) L'Observatoire dans la presse

Des rubriques seront à ajouter dans un second temps. Elles pourront être mises en ligne après le 1^{er} juin 2021.

- une rubrique dédiée au simulateur de réformes fiscales
- une base de données interactive sur ce modèle : https://www.emcdda.europa.eu/data/stats2020_en.
But :
 - 1) donner accès à la base de données préalablement constituée par les chercheurs de l'EUTO ;
 - 2) offrir à l'utilisateur la possibilité de faire des requêtes personnalisées en apposant des filtres sur les fichiers ExcelExemple de filtres possibles : par année, par pays, par âge, par loi, par type de procédé d'évasion fiscale
- 3) ...et de produire ainsi ses propres livrables sous forme de graphiques ou ses propres bases de données spécialisées.
- 4) Tout en présentant des graphiques portant sur la situation globale de l'Europe
- Une carte interactive de l'UE, cliquable pays par pays, avec des sous-onglets « Pays » attachés :
Modèle : https://www.emcdda.europa.eu/countries_en

Exemple de page « Pays » :



- 1) Présentation du pays et de sa politique fiscale
 - 2) News/ Actualités
 - 3) Publications relatives au pays, sur le thème de la politique fiscale (articles, graphiques, rapports)
 - 4) Textes de lois en vigueur ? Derniers textes votés ?
 - 5) Positionnement des différents représentants politiques (députés européens ? seulement eux ?) sur la question
 - 6) Liens externes
- Une page de définition des principales thématiques de recherche ou des principaux mots-clefs
Exemple de page « mot-clef » :
- 1) Définition du mot-clef
 - 2) News/ Actualités
 - 3) Publications relatives au sous-thème (articles, graphiques, rapports)
 - 4) Textes de lois en vigueur ? Derniers textes votés ?
 - 5) Positionnement des différents représentants politiques (députés européens ? seulement eux ?) sur la question
 - 6) Liens externes
- Une page « qu'est-ce que quoi ? » (ou : « L'évasion fiscale en 9 questions ») :
- Liste des paragraphes :
- 1) Qu'est-ce que la fiscalité ? (+ quelques phrases sur l'histoire de la fiscalité ?)
 - 2) A quoi ça sert ?
 - 3) Qui décide de quoi quand en Europe, en matière d'impôt ? et pourquoi ?
 - 4) Quelles sont les conséquences que nos lois ne soient pas harmonisées ? / Pourquoi cela pose-t-il problème qu'elles ne soient pas harmonisées ?
 - 5) Qu'est-ce que l'évasion fiscale ?
 - 6) Quelles sont les conséquences concrètes de l'évasion fiscale sur la vie quotidienne des citoyens ? / sur mon quotidien ?
 - 7) Ah. Effectivement, ça coûte très cher. Et vous, dans tout ça ? Vous allez régler ce problème ? A quoi sert l'Observatoire, exactement ?
 - 8) Ok, j'ai compris. Vous, vous ne faites que m'informer. Du coup, comment je m'engage pour que ça change ?
 - 9) ...et d'ailleurs, que font mes représentants, sur cette question ?
- + 10) ajout d'une partie question/réponse portant sur « Les intox de la fiscalité » et les idées reçues ?

Cette partie comportera :

- 1) De nombreux schémas
- 2) Ainsi que l'incrustation d'un petit avatar, animé ou non, présentant le raisonnement, à la manière d'un personnage de bande dessinée
(Sources d'inspiration ici : Economix : <https://www.amazon.com/Economix-Economy-Works-Doesnt->



Pictures/dp/0810988399/ref=sr_1_1?dchild=1&keywords=economix&qid=1613388764&sr=8-1)

2. Une page d'accueil dynamique

La page d'accueil est l'élément central et fondamental du site, elle doit ainsi orienter et guider l'internaute vers l'ensemble des contenus du site. Plus qu'une simple vitrine, elle doit permettre un accès rapide à l'information et présenter l'ensemble des principales rubriques du site. D'un seul coup d'œil, l'internaute doit pouvoir se faire une idée des contenus et fonctionnalités du site, et y accéder avec le moins de clics possibles. Pour s'adapter aux différentes typologies d'internautes et de recherche d'information, l'interface web doit proposer plusieurs accès et entrées dans les rubriques.

La page d'accueil comprendra au minimum :

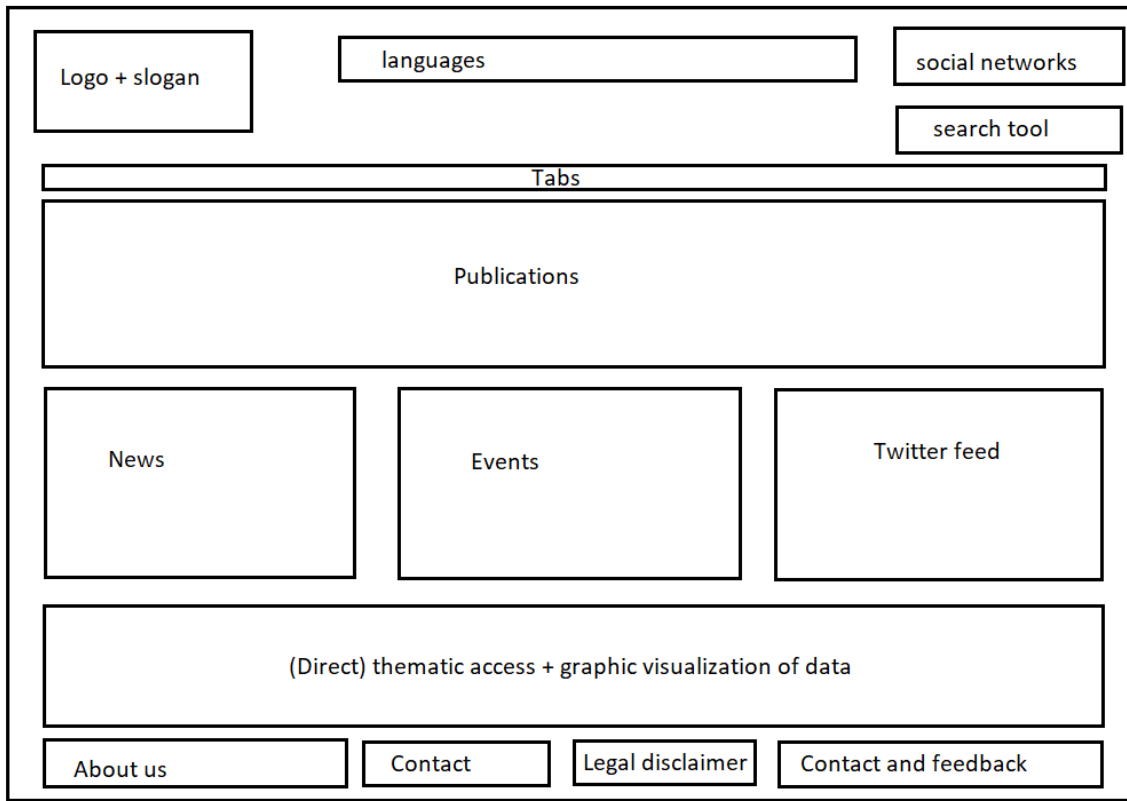
- un menu horizontal reprenant les rubriques (menu dynamique)
- un agenda ou module de gestion des événements programmable et exploitant des flux de type tourinsoft ou RSS
- un module d'inscription Newsletter
- un moteur de recherche
- un pied de page dynamique avec reprise des coordonnées, logos, arborescence, mentions légales, plan du site, carte de situation, etc.
- un accès à un potentiel espace privé
- un accès à un potentiel espace Presse

Il est actuellement envisagé de présenter en page d'accueil une carte énumérant les différents mouvements monétaires au sein de l'Union européenne, illustrant concrètement ces derniers. Cette idée est à débattre avec le prestataire.

Il est également envisagé de donner un accès rapide et simplifié à un résumé des différents systèmes fiscaux de l'UE.

Voici une ébauche de page d'accueil, telle qu'elle a été pensée jusqu'à présent au sein de l'EUTO. Cette dernière est à épurer dans la mesure du possible :

Landing page - Example 1



3. Agenda

Un agenda évolutif sera à incruster en page d'accueil, et à organiser spécifiquement pour que les descriptions et affiches des événements organisés par l'EUTO soient agréables à visualiser, et que l'on ait envie d'en savoir plus. Une première ébauche de structure, à adapter et épurer, est disponible en annexe. Elle montre l'évolution possible du site.

4. Traduction du site internet

Le site de l'EUTO sera traduit manuellement du français vers l'anglais, puis du français vers l'allemand, l'espagnol et l'italien. Il devra comporter une sous-arborescence pour chacune de ces langues. L'EUTO n'aura pas recours à des modules de traduction automatique pour son site.

III. CAHIER DES CHARGES GRAPHIQUE

1. Benchmark

Les sites Internet qui servent de bases de réflexion initiale (graphiques et logiques) sont :

Les +

Pour la structure d'ensemble et la page d'accueil :

- <https://www.dataforprogress.org> (pour la simplicité de la structure d'ensemble)
- <https://econfp.org> (idem)
- apple.com (pour l'aspect épuré de la page d'accueil)
- https://www.emcdda.europa.eu/emcdda-home-page_en
- <https://www.boell.de/en> : page d'accueil : pour la clarté de la structure, l'équilibre des images et du texte, l'espace entre les différents accroches, le contenu plus important que la mise en page
- <https://wid.world/>
- <https://opportunityinsights.org/>
- <http://www.impactlab.org/>

Pour d'éventuelles pages interactives :

- <https://oedf.eu/> (pour l'implémentation de l'agenda évolutif dans la page d'accueil)
- https://www.emcdda.europa.eu/data/stats2020_en
- https://www.emcdda.europa.eu/countries_en et <https://taxtracker.eu/country-profiles>
- <https://taxtracker.eu/bank-profiles>
- <https://interactive.unwomen.org/multimedia/explainer/unpaidcare/en/index.html>

2. Souhaits et orientations actuelles

L'EUTO souhaite privilégier pour son site une structure simple, à la présentation épurée, comportant très peu de texte, de manière à faire la part belle à des illustrations de grande taille : cartes, graphiques, etc... Ce souhait est renforcé concernant la page d'accueil.

3. Une approche graphique cohérente

La charte graphique proposée pour le site internet doit être indépendante du contenu et être composée de différentes maquettes de présentation des rubriques. Elle doit être élaborée en cohérence avec les éléments constitutifs de la charte graphique générale de l'EUTO, actuellement en cours de définition. Cette dernière sera mise à disposition du prestataire courant mars 2021.

Le prestataire est chargé de conseiller l'EUTO et de concevoir, en collaboration avec le coordinateur du projet, le design d'information, la ligne graphique (respect de l'identité visuelle, attrait et convivialité) et l'ergonomie de navigation simple et intuitive.

4. Périmètre graphique

Il est attendu du prestataire qu'il détaille son offre en matière de webdesign. Outre indiquer ses références et les capacités de l'équipe dédiée à ce poste, le prestataire pourra, s'il le souhaite, proposer dans sa réponse à l'appel d'offre une modélisation de l'ensemble des gabarits de page qu'il sera possible de retrouver dans le système, présentant la position des éléments du site les uns par rapports aux autres. Le prestataire devra s'attacher à rendre le site attrayant tout en conservant sobriété et légèreté des pages.

Pour la création graphique, le prestataire aura à sa charge la présentation générale des textes, et médias : polices, tabulation, tailles des blocs, style... La création graphique s'accompagnera de la recherche d'un système de navigation qui permettra une utilisation fluide dans le site.

Par ailleurs, la réponse du prestataire devra nécessairement préciser le nombre et les conditions de navettes permettant de parvenir à la solution graphique et ergonomique souhaitée par les commanditaires. Il est à rappeler que dans ce cadre le maître d'ouvrages souhaite un travail sous format « Agile ».

Le prestataire devra transmettre tous les fichiers ayant permis la réalisation de ses travaux.

5. Demandes spécifiques

Le logo de l'EUTO sera présent sur chacune des pages, ainsi que celui de l'Union Européenne.

La mention « Programme financé par l'UE - n° TAXUD/2020/DE/326 » sera également présente sur chaque page, ainsi qu'une notice précisant que l'ensemble des communications effectuées via le site de l'EUTO ne reflète que le point de vue de l'EUTO, et que la Commission Européenne n'est pas responsable de l'usage qui pourrait être fait des informations que le site de l'EUTO met en avant.

IV. HEBERGEMENT / MAINTENANCE

1. Hébergement du site

Leprestataire devra fournir dans son offre les caractéristiques et les performances de la solution d'hébergement choisie.

Il indiquera les coordonnées et les références de l'hébergeur, qui devra être un hébergeur professionnel. La solution retenue doit permettre de répondre aux besoins d'évolution du trafic du site tout en apportant : disponibilité, sécurité et réactivité. Ainsi le prestataire doit être capable de garantir :

- un fonctionnement 24/24. Le taux de disponibilité du site internet ne saurait être inférieur à 99% sur une plage d'ouverture de 24h/24 et 7j/7
- une adaptabilité de la solution en cas de montée en charge du contenu et de sa consultation. Dans le cas où les performances d'accès au site seraient inférieures à la norme habituellement retenue (délai de réponse inférieur à 5 secondes), le prestataire devra mettre en œuvre les moyens nécessaires afin de résoudre le problème dans un délai maximum de deux semaines. On attend que bande passante disponible nécessaire soit indiquée et qu'elle puisse évoluer en fonction des besoins.
- une sauvegarde/restauration automatique des données. Un système fiable et éprouvé de sauvegardes globales incrémentales des fichiers, configurations et bases de données sera donc nécessairement mis en œuvre pour l'ensemble du site et des sous-sites qui pourraient lui être attachés.
- une sécurité optimale. La sécurité des données contre toute forme d'intrusion informatique sera garantie et décrite précisément. Les matériels et logiciels de protection devront être conformes aux normes techniques en vigueur.

Sera valorisé toute information précisant :

- la typologie et la configuration exactes du serveur proposé, celle de son architecture, la taille du disque proposé, l'espace disponible et des informations sur le taux de disponibilité de cet espace (données horaires, calendrier, nature et durée des interruptions de service...).
- Les conditions de sécurité physique du serveur, la sécurité du local, les différentes protections vol, incendie, etc.



Dans tous les cas les données hébergées sont la propriété du maître d'ouvrage et obligatoirement restituées au terme du contrat et sur toute demande expresse formulée par ce dernier via le moyen qu'il choisira.

Le descriptif des machines employées par l'hébergeur sera fourni d'ici mai 2021 sous le modèle suivant :

Processeur	Intel® Xeon Quad X3350/X3360 45nm
Architecture	Quadruple cœur - 32 / 64 Bits – VT
Cache CPU	12 Mo L2
Mémoire vive	8 Go DDR2 ECC
Disque dur	2x 1To ou 3x 1To RAID 0/1/5 SATA2
Double source électrique	Oui

Reboot à distance	Oui
Gestion IPMI	Oui
Firmware EFI	Oui
Console port série	Oui
KVM sur IP	Oui

Réseau	
Connexion	2 Connexions 1Gbit /sec
IP fournies	2 adresses + 1 adresse IPMI
Trafic illimité	Oui
MRTG	Oui
IPV6	Oui
Reverse personnalisable	Oui
Option IP Failover	+ 20 adresses

Services inclus	
Monitoring Email / SMS	Oui
Sauvegarde distance	Oui
Système d'exploitation	 

2. Noms de domaine

L'EUTO ne possède pas encore de nom de domaine :

Voici les noms de domaine envisagés pour l'heure :

- *eu.tax*
- *auto.org*
- *eutax.org*
- *taxobs.eu*

Tout dépôt de noms de domaine sera obligatoirement réalisé au nom et pour le compte de PSE qui en sera le registrant auprès de l'AFNIC.

Par ailleurs, les systèmes seront nécessairement développés sur un format préproduction accessible en ligne via une adresse spécifique.

3. Assistance technique

Le prestataire proposera une assistance technique d'ordre général par téléphone et par système de gestion, ou, à défaut, par mail.

Le signalement de toute anomalie (difficulté ou incident d'exploitation, dégradation des performances, constat de non-conformité de fonctionnement) s'effectue, au minimum, par téléphone (confirmé par courriel) ou par

courriel entre la direction de la communication de l'EUTO et le support d'assistance mis en place par le prestataire.

L'EUTO valorisera tout système de gestion de ticket de questionnement ou d'incident disponible 7j/7 H24. L'assistance téléphonique sera quant à elle assurée au minimum sur les jours et heures ouvrés.

4. Garanties et maintenance

La garantie applicable porte sur tout vice, défaut de conception ou de fonctionnement normal, qu'ils soient visibles ou cachés. Le prestataire s'engage à effectuer le diagnostic, à remplacer, réparer ou modifier, tout élément défectueux. Pendant la période de garantie, le prestataire s'engage à assurer la maintenance corrective (correction de défauts et résolution de bugs résiduels) de la solution fournie selon une procédure de prise en charge des anomalies, sous la forme d'un support d'assistance, distinguant les anomalies dites « non-bloquantes » des anomalies dites « bloquantes » (cf.annexes):

- En cas d'anomalie mineure « non-bloquante », le prestataire dispose d'un délai maximum de 4 jours ouvrables, à partir de la réception du signalement par le maître d'ouvrage, pour résoudre l'anomalie et lui communiquer en retour un rapport détaillé sur la nature de l'anomalie rencontrée et les éléments correctifs mis en œuvre ;
- En cas d'anomalie « bloquante » ou « majeure », le prestataire s'engage à rétablir le service dans les meilleurs délais et dispose d'un délai maximum de 24 h, à partir de la réception du signalement par le maître d'ouvrage, pour résoudre l'anomalie et lui communiquer en retour un rapport détaillé sur la nature de l'anomalie rencontrée et les éléments correctifs mis en œuvre.

Il appartient en propre aux membres de l'EUTO ou de PSE de classifier l'anomalie en bloquante ou non-bloquante.

À l'issue de la période de garantie initiale, la prestation de maintenance ne sera plus seulement « corrective », mais inclura une dimension dite « évolutive » qui permettra au maître d'ouvrage de bénéficier de la montée en version du CMS et de commander des modifications ou ajouts fonctionnels (paramétrage et déploiement de nouveaux modules natifs, développements spécifiques, intégration de modules de service tiers). Ces mises à jour feront l'objet d'une information préalable du maître d'ouvrage avec description des modifications apportées. Cette nouvelle version sera mise à disposition avec la charte et le contenu du maître d'ouvrage sur la plateforme de test du prestataire pour validations. Après validation, elle sera transférée sur la plateforme de production. Il ne devra pas y avoir plus de deux nouvelles versions par an.

V. CONTRAINTES JURIDIQUES

1. Respect des obligations légales d'information et de déclaration

Conjointement avec l'EUTO et PSE, le prestataire doit s'engager à mettre en œuvre toutes les mesures permettant de respecter les obligations légales en matière d'information et de déclaration requises pour tout site web.

Le candidat devra ainsi respecter les dispositions de la loi Informatique et Libertés et le Règlement (UE) 2016/679, Règlement général sur la protection des données, dit « RGPD ».

Les mentions obligatoires relatives à l'identification de la personne morale, éditeur du site, et du directeur de publication doivent être intégrées, de même que les informations concernant le traitement de données personnelles (déclaration CNIL).

Les formulaires de collecte de données, l'introduction de cookies sur le poste client, les services interactifs et les téléservices, doivent, par l'insertion des mentions requises, permettre de tenir informées les personnes concernées afin qu'elles puissent exercer pleinement leurs droits.

2. Propriété et portabilité des contenus

Le prestataire cèdera à PSE tous les droits de propriété intellectuelle relatifs au développement du site Internet (y compris, mais sans s'y limiter, les droits de transferts, de licences, et autre), pour la durée de protection de la propriété intellectuelle, artistique et industrielle, sans limitation d'étendue ni de territoire. L'offre de prix comprend la cession des droits à PSE.

L'Observatoire pourra apporter au site tous les ajouts et modifications qu'il désirera, sans aucune autorisation du prestataire et sans que celui-ci puisse réclamer un supplément de prix.

La totalité des éléments graphiques (images, gabarits, feuilles de style) constitutifs de l'habillage du site, de même que tout autre contenu créé, modifié et publié par le prestataire, dans le cadre du présent marché, devront respecter cette règle, y compris lorsqu'il s'agit d'un contenu original ou adapté issu d'un tiers. Les fichiers sources finaux ayant été utilisés seront mis à disposition de l'EUTO sur support numérique, de manière à lui garantir le plein exercice de ses droits de propriété.

Dans un souci de pérennité et de portabilité des contenus de son site internet, l'EUTO souhaite que la solution proposée offre la possibilité d'un export, partiel ou total, de préférence dans un format XML standard, de l'ensemble des structures, données et métadonnées constitutives de son référentiel de contenus. Les employés de l'EUTO doivent être en mesure de ne pas avoir à reconstituer manuellement ce référentiel dans le cas d'un éventuel changement futur de solution.

3. Confidentialité

Le prestataire s'engage à ne pas communiquer à des tiers autres que l'EUTO les documents qui pourraient lui être confiés dans l'exécution de sa mission.

Le prestataire respectera également la confidentialité qui pourra s'appliquer aux projets de recherche menés à PSE.

4. Respect des règles de diffusion des projets soutenus par l'UE

Le prestataire sera obligé de se conformer aux règles de la diffusion des projets soutenus par la Commission européenne (communiquées ici : https://ec.europa.eu/info/sites/info/files/use-emblem_en.pdf).

5. Non engagement de la responsabilité de l'UE

Le prestataire devra reconnaître que la Commission européenne ne peut être tenue pour responsable si, lors de la mise en œuvre du projet, un bénéficiaire ou un tiers impliqué dans l'action cause un dommage (à un autre bénéficiaire ou à un tiers).



VI. NORMES DE REALISATION

1. Interopérabilité

L'application doit respecter des standards ouverts, définis par des organismes reconnus (IETF, ISO, W3C...).

L'applicatif devra respecter le Référentiel Général d'Interopérabilité (RGI), référentiel accessible sur le site : <http://www.references.modernisation.gouv.fr/>

2. Codage des caractères

Il est obligatoire d'utiliser la norme ISO 10646 et la recommandation UNICODE (UTF-8).

Concernant la question du multilinguisme des systèmes, l'attribution des langues du site devra être conforme aux standards applicables en ce domaine (FR- FR pour la version française).

3. Accessibilité

L'accessibilité au site doit être facilitée pour les malvoyants avec système de gestion de la taille des caractères de police au clic (A= / A+ /A-)

Le prestataire pourra s'inspirer des règles définies dans le Référentiel Général d'Accessibilité pour les Administrations (RGAA), afin d'obtenir un niveau d'accessibilité proche du niveau AAA (NiveauWCAG). L'EUTO n'a pas d'obligation contractuelle à le respecter, mais met un point d'honneur à rendre le fruit de ses recherches accessible à tous, et considère que ce standard constitue un modèle à suivre

VII. ADMINISTRATION DU SITE ET ANIMATION EDITORIALE

1. Modalités d'accès et ergonomie de l'interface d'administration

L'accès à l'interface Web d'administration du site est sécurisé et personnalisé. Après identification (nom et mot de passe de son compte), l'administrateur principal du site accède à un tableau de bord affichant l'ensemble des contenus et fonctionnalités de « back-office ».

Afin d'être complètement autonome dans la gestion de son site, l'EUTO souhaite une interface administrable au maximum.

L'accès au back-office doit se faire à partir d'un navigateur standard du marché via le réseau internet.

2. Gestion des accès

1. Gestion multi-utilisateurs

L'administrateur principal est le profil détenteur de la totalité des droits sur l'ensemble des contenus et fonctionnalités de l'interface d'administration du site.

Il peut créer, modifier ou supprimer les comptes des « utilisateurs-gestionnaires », ou « utilisateurs autorisés ». L'administrateur peut également créer un groupe de rédacteurs et y associer des contributeurs ou un autre groupe de contributeurs. Des droits spécifiques peuvent être associés à chaque groupe de rédacteurs.

La console d'administration doit donc reposer sur une ergonomie simple, intuitive et efficace : elle doit permettre à des non-spécialistes de participer à la gestion du site.

Exemples de profils d'autorisation pouvant être affectés :

- Administrateur principal du site.
- Contributeur éditorial autonome : il peut créer, modifier et publier des contenus pour lesquels un administrateur principal lui a donné les droits d'édition.

Les informations composant les différents comptes administrateur et contributeurs sont : nom, prénom, identifiant, mot de passe.

2. Gestion des accès concurrents

Il est obligatoire que l'application puisse gérer les accès concurrents de façon sécurisée afin de permettre l'usage de celle-ci par plusieurs utilisateurs simultanément.

Concernant les ressources qui ne doivent pas être modifiées simultanément par 2 utilisateurs différents. Un mécanisme de verrou exclusif doit être mis en place pour réserver l'accès à un document pendant sa modification.

3. Gestion des contenus

1. Création des contenus du site

De façon générale, l'ensemble des contenus textuels sera rédigé et implémenté sur les systèmes techniques par l'EUTO. Toutefois, le titulaire devra être en mesure d'apporter des conseils quant au style de rédaction qui doit être adapté aux cibles et contextes et également idoine pour le SEO.

2. Gestion globale

L'ensemble des fonctionnalités du module de gestion des contenus a pour objectif de permettre, de manière simple, intuitive et efficace, l'utilisation, l'acquisition, l'organisation et la publication des contenus (création, validation, et diffusion...).

La gestion des contenus doit permettre de publier et d'indexer dynamiquement l'ensemble des contenus du site. Elle permet d'acquérir, de modifier et de supprimer des pages, et de les associer à une ou plusieurs rubrique(s).

L'édition de pages offre la possibilité de rattacher des fichiers et des liens internes et externes, des formulaires, etc. Elle doit permettre un rattachement totalement transversal des contenus et services du site afin de pouvoir les utiliser et les mixer au sein d'une page.

Toutes les fonctions visant à simplifier l'intégration automatique de contenus externes seront particulièrement appréciées.

Le système de gestion permet de gérer le cycle de vie et de visualiser les différents états d'un contenu : brouillon / en attente de validation (de publication) / publié / archivé / supprimé. Il permet également de programmer la publication / suppression ultérieure d'un contenu.

3. Gestion de l'arborescence

La gestion de l'arborescence doit permettre de personnaliser la structure d'organisation des contenus du site. Elle offre la possibilité de créer autant de rubriques et sous-rubriques que nécessaire, bien que nous souhaitions limiter la profondeur à 3 niveaux pour réduire le nombre de clics requis pour atteindre une page de dernier niveau.

Elle permet de modifier (renommer / déplacer) et de supprimer tout ou partie des rubriques, mais aussi de masquer / afficher les contenus associés à une branche. Elle permet également d'ajouter, modifier, supprimer ou déplacer une branche, et ce à n'importe quel niveau de l'arborescence.

Elle permet de générer automatiquement un « sitemap » en XML, pour que les robots des moteurs de recherche trouvent aisément les pages à indexer, et un plan du site consultable par les utilisateurs.

4. Gestion de la page d'accueil

L'utilisateur autorisé pourra déterminer les articles à mettre en page d'accueil via un ou des mots clés attribués aux articles.

L'utilisateur autorisé pourra modifier l'ordre de mise en page des cartouches et blocs constituant la page d'accueil, et en créer des nouveaux.

5. Gestion des articles

c. Ajout d'un article

Un formulaire permet à l'utilisateur autorisé d'ajouter un article en ayant la possibilité de saisir notamment les informations suivantes :

- surtitre
- titre
- sous-titre
- chapeau
- vignette
- droits vignette
- image
- droits image
- lien 1
- lien 2

Et de 0 à 10 paragraphes comportant les données suivantes :

- intertitre
- texte
- vignette
- légende vignette
- droit vignette
- image
- légende image
- droit image
- lien 1
- lien 2

Les utilisateurs autorisés peuvent également classer l'article dans une à cinq catégories.

d. Modification d'un article

Il est possible par un formulaire de modifier un article (pour un utilisateur autorisé), c'est-à-dire tous les champs précédents mentionnés au point ci-dessous.

e. Recherche d'un article



Un formulaire permet à un utilisateur autorisé de rechercher un article soit par mot clé, par date de publication, par titre, ou par nom/prénom du rédacteur.

Une liste de résultat apparaît et à chaque article est attaché un pictogramme de sélection, de suppression, d'affichage. On peut trier la liste des résultats selon les critères mot clé, date de publication, titre, nom/prénom du rédacteur.

6. Gestion des lettres d'informations

L'utilisateur autorisé peut créer des groupes d'utilisateurs (internautes) et y associer des membres. Une newsletter est associée à chaque groupe d'utilisateurs.

L'utilisateur autorisé peut supprimer un groupe d'utilisateurs, peut modifier la newsletter associée à chaque groupe d'utilisateurs.

7. Gestion des formulaires

L'utilisateur autorisé doit pouvoir créer simplement et modifier simplement des formulaires. Les données doivent être récupérées de manière à toujours pouvoir être ré exploités.

On doit pouvoir faire un mailing de masse en récupérant les adresses rentrées dans différents formulaires.

Les agents de l'EUTO devront avoir accès en « Back-Office » aux données ayant été remplis en ligne.

Il doit être possible de faire suivre le formulaire (automatiquement ou après validation) vers toute adresse mail définie à l'avance, d'imprimer le contenu d'un formulaire ou des données recueillies.

4. Formation

L'EUTO souhaite que ses équipes maîtrisent la mise à jour de son site. À ce titre, le prestataire devra proposer une formation à l'administration du système.

Le prestataire assurera la formation de l'équipe en charge du site afin qu'elle soit en mesure de mettre en ligne l'ensemble du contenu et d'utiliser toutes les fonctions retenues dans le cadre du socle technique. Les personnes à former ont une bonne connaissance des outils bureautiques mais n'ont pas de compétence particulière en informatique. Les séances de formation seront fondées sur des cas pratiques et adaptées aux contributeurs éditoriaux (formation de base à la gestion des contenus).

En appui du transfert de compétences, le prestataire devra fournir une série de documents en langue française, impérativement, et anglaise, dans la mesure du possible :

- L'ensemble des supports utilisés lors des séances de formation ;
- Un éventuel manuel papier, numérique ou en ligne, d'utilisation des fonctionnalités de la solution déployée.
- Un guide technique d'installation et de mise en production.

Un plan de formation, établissant le nombre de personnes concernées, le contenu, le lieu et les dates des différentes séances, sera défini en collaboration avec le maître d'ouvrage. L'offre de formation détaillera précisément le coût de l'heure de formation.



VIII. CADRE DE LA REPONSE ; PROCESSUS DE CANDIDATURE ET DE SELECTION

Toutes les sociétés souhaitant répondre à cette consultation peuvent adresser leur proposition en respectant le cadre de réponse défini dans l'appel d'offre et le présent cahier des Clauses Techniques Particulières.

1. Critères de sélection

Le candidat retenu sera celui présentant le meilleur rapport qualité-prix, ainsi que le plus fort degré d'investissement dans la proposition effectuée, mesuré par le degré de détail de la facture et l'apport de suggestions artistiques ou de préprojets. Toute présentation de pistes de réalisation concrètes sera ainsi valorisée. Le candidat pourra pour se faire s'inspirer du présent Cahier des Clauses Techniques Particulières.

Il est également attendu du prestataire qu'il démontre :

- Une expérience dans la construction de sites web institutionnels ou sur des projets similaires.
- Un bon niveau d'anglais des intervenants est requis.

2. Contenu des offres / Éléments à fournir pour la réponse

Le candidat présentera dans sa réponse au présent appel d'offre les éléments suivants :

- Une présentation de l'entreprise ;
- Un portfolio de réalisations et projets analogues ;
- Les profils (CVs) des personnes qui participeront aux différentes étapes de la prestation ;
- Une proposition budgétaire détaillée prenant en compte toutes les fonctionnalités et prestations demandées. Dans le cas où le prestataire ne répond pas à une fonctionnalité ou prestation demandée, il doit l'indiquer clairement et indiquer les éventuelles solutions de remplacement qu'il préconise.
- La proposition d'un retro planning adapté à nos contraintes

Idéalement, le prestataire présentera deux types de maquettes du site internet de l'EUTO, tel qu'il l'envisage, avec :

- une proposition graphique très épurée, qui respectera les différents éléments présentés dans l'arborescence indicative et le cahier des charges graphique.
- une proposition graphique libre et créative, affranchie de ces contraintes

Pour chaque type de maquette, il est demandé de présenter :

- un exemple de page d'accueil

- un exemple de page type
- un exemple de page interactive

Pour chaque maquette, il faudra fournir :

- un PDF haute définition,
- les images à intégrer pour chaque page de chaque maquette

3. Adresses d'envoi et planning d'attribution du contrat

Les réponses à cet appel d'offres sont à transmettre à Léo TAMAYO (leo.tamayo@psemail.eu) et à Anne-Priscille DESBARRES (ap.desbarres@psemail.eu) en précisant l'objet « Appel d'offre TaxIDEAS : (nom de votre entreprise) », avant le 17/03/2021 à midi.

La procédure de sélection du prestataire se terminera le 18/03/2021 par la communication des résultats.

4. Modalités contractuelles

a. Signature du contrat

PSE conclura un contrat de prestation au forfait avec le prestataire retenu et sera le destinataire de l'ensemble des livrables.

Le contrat débutera le 19/03/2021 pour se terminer le 15/06/2022.

b. Résiliation du contrat

PSE pourra résilier le contrat après information du prestataire au moins un mois avant la date d'effet de la décision de résiliation :

- en cas d'interruption anticipée du travail de recherche précisé dans le préambule du présent contrat, sans avoir à fournir de justification ;
- en cas d'inexécution par le prestataire de ses obligations contractuelles et notamment la mauvaise exécution des prestations, le manquement à l'obligation du secret statistique, le retard dans l'exécution des prestations ;
- en cas d'inéquation entre la qualité des prestations fournies par le prestataire et les besoins de PSE.

Dans tous les cas de résiliation, les travaux réalisés à la date de la rupture du présent contrat seront payés par PSE au prestataire.

IX. MODALITES ET PLANNING DE REALISATION

1. Contraintes temporelles

Un événement de lancement de l'EUTO aura lieu le 1^{er} juin 2021. Le nouveau site internet devra donc être en ligne avant cette date.

2. Etablissement et définition du rétroplanning

Le rétroplanning détaillé du projet sera défini d'un commun accord, entre l'EUTO et le prestataire, dans le respect de la contrainte énoncée précédemment.

Le rétroplanning proposé par le prestataire sera adapté et définitivement établi dès les premiers jours du projet. Il sera mis à jour tout au long du projet à chaque modification des délais. Le prestataire informera le maître d'œuvre de toute dérive calendaire et proposera un plan d'action pour respecter les engagements définis.

Ce rétroplanning se structurera autour de ces trois dates :

- Du 19 mars au 1^{er} avril 2021 : Livraison du webdesign pour le site web de l'EUTO.
- 15 mai 2021 : Livraison de la première version du site web.
- 15 décembre 2021 : Livraison de la seconde version du site web.

Les livrables attendus à cette date seront :

- Livrable 1 : Définir l'identité visuelle. Dans la première phase de lancement de l'Observatoire, il sera nécessaire de produire les éléments essentiels afin d'établir l'identité visuelle de l'Observatoire, ce qui permettra de débiter les premières actions de communication externe. Le prestataire travaillera en concertation avec les équipes scientifiques afin de produire une identité visuelle adaptée pour le site internet. Ce livrable comprendra :
 - Une proposition de webdesign pour le site web.Pour rappel, un premier prestataire a été d'ores et déjà choisi pour définir la charte graphique et le logo de l'Observatoire.
- Livrable 2 : Première version du site web. Cette première version devra être opérationnelle et en ligne pour le lancement public de l'Observatoire, qui aura lieu le 1^{er} juin 2021. Le second livrable est donc attendu pour le 15 mai 2021 au plus tard. Cette première version devra être conçue de manière évolutive, de manière à pouvoir intégrer les éléments prévus pour la seconde version du site web. Ce second livrable comprendra :
 - Les éléments principaux des sites vitrines équivalents sur le secteur : Page d'accueil, section 'A propos', présentation des équipes, onglet de contact, calendrier, moteur de recherche,

- intégration des réseaux sociaux et plusieurs onglets thématiques à définir avec l'équipe de recherche.
- Intégration du gestionnaire de contenu (CMS) Wordpress
 - Intégration éventuelle d'animations graphiques
 - Disponibilité du site web en anglais et en français.
 - Optimisation pour tous les navigateurs ainsi que les mobiles et les tablettes.
- Livrable 3 : Seconde version du site web. Cette seconde version intégrera des aspects scientifiques et techniques plus développés.
- Intégration d'un simulateur de politiques fiscales, qui sera conceptualisé par les équipes de recherche.
 - Intégration de langues additionnelles, telles que l'allemand, l'espagnol et l'italien.
 - Intégration des pages interactives : cartes interactives et graphiques évolutifs

Voici un exemple des quelques lignes à reprendre afin de préciser ce rétroplanning :

- Recueil des attentes, analyse de l'arborescence souhaitée pour le site, élaboration des grandes lignes de la charte graphique du site, en cohérence avec la charte graphique de l'EUTO préétablie, et présentation détaillée du produit à l'équipe dirigeante.
- Présentation de trois maquettes pour l'approche graphique. Compte tenu de l'importance de cette étape, il est souvent nécessaire de prévoir plusieurs validations.
- Elaboration de la charte graphique qui comprend la page d'accueil, les différentes maquettes de présentation des rubriques et différentes informations, mais également les principes de lien entre les différentes parties du site. Du fait qu'elle constituera la partie visible du site, cette étape devra respecter tous les aspects d'ergonomie et d'accessibilité.
- Transformation des maquettes graphiques en maquettes HTML et intégration dans le socle technique.
- En parallèle, organisation de la formation du responsable du site, qui assurera les fonctions d'administrateur principal, et des personnes susceptibles de prendre en charge une partie du contenu pour la première version du site. Après cette formation, l'administrateur principal et les différents producteurs de contenu pourront commencer à renseigner les rubriques, l'actualité, les fiches acteurs et structures.
- A partir de cette étape, l'équipe en charge du site peut organiser le contenu et mettre sur le site les informations pour la mise en ligne du site.

3. Réception et validation de l'ensemble des livrables

Il s'agit dans cette phase de valider les développements réalisés par le prestataire et de s'assurer que les fonctionnalités décrites dans le présent CCTP, ou attendues et précisées par le maître d'ouvrage au cours du projet sont respectées.

Pour valider les développements, le prestataire et le maître d'ouvrage s'entendront sur un cahier de tests détaillant l'ensemble des fonctionnalités à contrôler ainsi que sur le périmètre des fonctionnalités qui seront testées. Un système de gestion, de remontée et de suivi des anomalies sera favorablement mis en place à cet effet.

La réception se déroulera en 3 temps :

- 1) Une première phase de test se déroulera au fil de l'eau afin de vérifier que les orientations fixées par le maître d'ouvrage sont bien respectées et que l'ergonomie du site est conforme aux attentes.
Dans ces phases, le maître d'ouvrage transmettra au prestataire l'ensemble de ses remarques qui seront discutées et prises en compte dans la suite des développements. Les décisions impactant les fonctionnalités et l'ergonomie du site Internet seront consignées dans un compte rendu.
- 2) Une phase de Validation d'Aptitude (VA) : cette phase consiste pour le maître d'ouvrage en la vérification du fait que toutes les exigences du cahier des charges et les remarques transmises lors des tests au fil de l'eau ont bien été implémentées.
Les anomalies constatées ou les améliorations souhaitées seront remontées au prestataire via l'outil qui aura été mis à disposition. Ces anomalies ou améliorations seront corrigées par le prestataire dans les délais indiqués ci-dessous :
 - Anomalie bloquante : 1 jour ouvrable
 - Anomalie majeure : 3 jours ouvrables
 - Anomalie mineure : 5 jours ouvrables
 - Améliorations ergonomiques : 5 jours ouvrables

En cas de problématique repérée au niveau du système de sauvegarde/restauration (bases de données et fichiers) de l'écosystème le délai de rétablissement est d'un (1) jour ouvrable.
Le maître d'ouvrage disposera de 30 jours afin d'opérer la phase de VA.

- 3) Une phase de Vérification de Service Régulier (VSR) interviendra immédiatement à la suite de la phase de VA opérée avec succès (notification de recette VA).
Cette phase suivra la même démarche que celle décrite ci-dessus dans la phase de Validation d'Aptitude. Les délais de correction d'anomalie sont identiques. Le maître d'ouvrage disposera de 8 semaines pour opérer la VSR.

4. Gestion de projet

1. Choix de la méthode de projet / Adoption d'une méthode AGILE

Le projet et notamment les éventuelles réalisations et/ou modulations de systèmes Web, sont à conduire sous méthode AGILE (cf. Annexe).

La méthodologie d'organisation/production du projet s'oriente donc favorablement vers :

- Les individus et les interactions plutôt que les processus et les outils.
- Des fonctionnalités opérationnelles plutôt qu'une documentation exhaustive.
- La collaboration avec les membres de l'EUTO plutôt que la contractualisation des relations.
- L'acceptation du changement plutôt que la conformité aux plans.

2. Équipe projet

Le maître d'ouvrage devra disposer pour le projet d'une équipe technique expérimentée (webdesigner, référenceur, intérateur, développeurs, etc.) mais également d'un interlocuteur chef de projet unique.

3. Rythme de réunions

La réunion de lancement sera l'occasion pour le prestataire de présenter :

- L'équipe projet,
- La démarche de gestion de projet prévue,
- Les modalités d'échange et de livraison des résultats,
- Le planning envisagé de réalisation de la prestation.

Cette réunion permettra également au prestataire d'affiner les besoins et de collecter toutes les informations nécessaires à la réalisation de la maquette et du site Internet.

L'ordre du jour et le compte rendu de la réunion de lancement seront transmis par le prestataire au maître d'ouvrage et seront soumis à validation de ce dernier. Le compte rendu reprendra l'ensemble des décisions et actions prises en séances.

Une seconde réunion de cadrage à mi-parcours sera l'occasion pour le prestataire de présenter l'avancement du projet et de clarifier les points devant l'être.

Des réunions exceptionnelles pourront être organisées si le maître d'ouvrage ou le prestataire les jugent utiles.

4. Points d'étape en distanciel

Des points réguliers, par téléphone ou par mail, seront effectués pour faire un bilan sur l'état d'avancement du projet.

Ces points téléphoniques auront pour objectifs de :

- Suivre l'avancement des développements,
- Répondre aux difficultés rencontrées,
- Mettre à jour le planning du projet,
- Valider les choix du prestataire.

Dans l'éventualité de points téléphoniques, ces derniers feront l'objet d'un compte rendu rédigé par le prestataire, qui présenteront la synthèse des décisions et orientations prises au cours du projet (réunion de lancement, points téléphoniques et réunions exceptionnelles).

5. Suivi et contrôle de l'exécution des prestations par des intervenants extérieurs

PSE se réserve le droit d'opérer des contrôles à tout moment sur le déroulement et la bonne exécution de la prestation.

Le prestataire acceptera également que la Commission européenne puisse effectuer des contrôles, des audits, et des évaluations de l'impact liés à la prestation de sous-traitance (aux tâches et aux comptabilisations effectuées).



X. ANNEXES

1. Terminologie

1. Anomalie

La définition d'une anomalie correspond à :

- 1) Un fonctionnement qui ne respecte pas les périmètres et contenu fonctionnel ou technique du site web, tels que formalisés dans le CCTP, d'une part, et complétés d'autre part par les précisions apportées par le commanditaire ou le maître d'ouvrage dans le cadre des demandes d'interventions formulées au cours de l'exécution du marché, ou par les résultats des prestations du présent marché.
- 2) Un dysfonctionnement détecté par le maître d'ouvrage dans l'utilisation du site web ou sa disponibilité.

a. Anomalie bloquante

Une anomalie est réputée bloquante lorsqu'elle affecte la disponibilité, la conformité, ou l'intégrité du site web ou des données qu'il gère.

C'est une anomalie qui, notamment :

- 1) Provoque l'arrêt complet du site web ou son indisponibilité vue des usagers, de l'une de ses composantes techniques ou de l'indisponibilité de certaines rubriques ;
- 2) Rend indisponible des fonctionnalités importantes du système, ou produit une gestion erronée de la personnalisation des accès aux fonctions pour les utilisateurs ;
- 3) Produit un résultat erroné pour au moins une des fonctions importantes du système.

b. Anomalie majeure

Une anomalie qui n'est pas bloquante, mais qui affecte la conformité, l'intégrité ou la confidentialité du site web ou de ses sous-sites ou des données qu'il gère. C'est une anomalie qui, notamment :

- 1) Restitue des données erronées ;
- 2) Affecte l'utilisation de fonctionnalités du site web, vu de l'utilisateur, sur des composantes autres qu'ergonomique, graphique ou éditorial ;
- 3) Produit un résultat fonctionnel erroné ;
- 4) Rend une fonctionnalité indisponible pour l'utilisateur.

c. Anomalie mineure

Anomalie qui n'entre pas dans l'une des deux catégories ci-dessus et qui affecte la conformité du site web dans ses composantes mineures. C'est une anomalie qui, notamment :

- 1) Produit un fonctionnement dégradé sur des aspects purement ergonomiques, graphiques ou éditoriaux, dits de « comforts » pour l'utilisateur ;

- 2) N'entache pas de façon significative le bon fonctionnement d'une fonctionnalité.

2. Méthode AGILE

« Une méthode agile est une approche itérative et incrémentale, qui est menée dans un esprit collaboratif avec juste ce qu'il faut de formalisme. Elle génère un produit de haute qualité tout en prenant en compte l'évolution des besoins des clients¹ »

2. Glossaire

API : Application Programming Interface. En français : interface de programmation d'application. C'est un ensemble de fonctions permettant le dialogue entre différents composants d'une solution informatique. Dans le cas d'une API cartographique, elle est utilisée pour gérer l'affichage et l'utilisation de données géographiques.

CCTP : Cahier des Clauses Techniques Particulières.

VA : Vérification d'Aptitude (recette fonctionnelle et technique réalisée avant la mise en production).

VSR : Vérification de Service Régulier.

SEO : Search Engine Optimisation. En français : Optimisation pour les moteurs de recherche

GTI : Garantie de temps d'intervention

GTR : Garantie de temps de rétablissement

¹ Véronique MESSAGER ROTA, in *Gestion de projet : Vers les méthodes agiles*