



Termes de références pour la réalisation d'un site internet

Dans le cadre d'un projet consistant à accompagner et renforcer les diasporas actives en solidarité internationale, le CNCD-11.11.11 recherche un prestataire pour réaliser un site internet qui permette de visibiliser ces organisations ainsi que les communes actives dans le cadre du réseau Soliris. Le site aura pour objet de permettre aux organisations de se faire connaître, de faire connaître les activités menées dans le cadre de ce projet.

Introduction

Le présent marché porte sur des prestations relatives à la création, la mise en ligne et la maintenance d'un site web www.soliris.brussels permettant la consultation d'un calendrier des activités de Soliris.brussels et de ses partenaires, de la consultation et du téléchargement de fichier au sein « d'une boîte à outils » contenant des informations utiles pour les membres de Soliris.brussels, et d'une base de données présentant les membres de la plateforme Soliris.brussels.

1. Titre

Site internet www.soliris.brussels.

2. Contexte

Le projet Soliris.brussels est né du besoin des communes bruxelloises d'avoir un espace d'échanges de bonnes pratiques et de partage d'expérience, en particulier dans leur travail de soutien des associations présentes sur leurs territoires. Cette plateforme, soutenue par la Région bruxelloise et coordonnée par le CNCD-11.11.11, se centre aujourd'hui sur la formation et le soutien aux associations, principalement les associations fondées et animées par des personnes issues des diasporas présentes à Bruxelles. En plus des formations, des moments de rencontres et d'échanges entre les acteurs de la solidarité internationale, les communes et la Région bruxelloise sont organisés.

3. Objectifs poursuivis par le site internet à élaborer

L'objectif du site est la diffusion d'informations claires et précises sur les activités des acteurs de solidarité internationale actifs sur le territoire bruxellois (agenda), une base de données de ces acteurs, la possibilité de s'inscrire à cette base de données, ainsi que d'une boîte à outils contenant des informations utiles pour ces mêmes acteurs.

a. Un site moderne

Le site devra être esthétique et au design minimaliste, mettant en avant l'identité du réseau Soliris.



Les fonctionnalités seront essentiellement centrées sur la présentation didactique de l'agenda, de la base de données, du formulaire d'inscription et de la boîte à outils. Le site devra aussi permettre le téléchargement des ressources mises à disposition des utilisateurs.

Le site devra être en phase avec la création web actuelle. Un soin particulier devra être apporté dans l'UX et l'UI pour une ergonomie et une accessibilité irréprochables.

L'offre précisera, dans les notes de méthodologie, le nombre de rounds de validation prévus pour les phases de UI et UX design.

b. Le design du site

Le design du site devra évidemment respecter toutes les règles, standards et conventions de la charte graphique de Soliris.brussels.

c. Centralisation des ressources et moteur de recherche

Le site sera la référence pour toutes les ressources téléchargeables de la « boîte à outils » (Manuels, guidelines, etc.), l'agenda, la base de données et l'inscription à celle-ci.

Le soumissionnaire proposera une manière claire et agréable d'afficher ce contenu sur le site, en tenant compte de la classification selon les formats et les versions bilingues des fichiers. Cette classification des documents se fera en concertation entre Soliris.brussels et le prestataire.

Ces ressources devront également être trouvables par le biais du moteur de recherche. Le site proposera un moteur de recherche simple et intuitif, aux résultats pertinents et présentés de manière ergonomique et logique.

4. Autonomie de Soliris.brussels

Bien que le premier encodage fasse partie de la mission de l'adjudicataire, les personnes en charge du projet Soliris.brussels seront en charge de la maintenance du contenu dans le temps. Le back-office du site permettra aux chargés de ce projet la gestion de l'entièreté de la structure du site et du contenu de toutes ses pages. Il est entendu par gestion : modification, ajout & effacement.

L'édition des pages sera aisée, permettant la cohabitation de textes, de vidéos et d'images. Il devra être possible de créer autant de compositions de page que désirées.

5. Performances

Le site et son affichage devront être réactifs, l'accès à l'information et aux données sera direct et rapide.

L'intégration des images dans les pages permettra une qualité de rendu visuel sans faille et irréprochable, tant sur les écrans standards que de haute définition (type « retina »). Les images devront être « responsives » et le CMS devra faire la gestion automatique de celles-ci.



6. Types d'utilisateurs

Le site sera public en grande partie. L'inscription à la plateforme Soliris.brussels donnera accès à leurs informations sur le site aux utilisateurs authentifiés par une adresse e-mail et un mot de passe.

La partie back-office nécessitera une connexion avec un mot de passe (authentification à double facteur est souhaitée). Des accès « super-admin » devront être mis à disposition des chargés de la plateforme Soliris.brussels.

7. Spécifications techniques et fonctionnelles

a. Spécifications fonctionnelles générales

Le site sera en 2 langues : néerlandais et français. Tous les contenus front-end seront entièrement traduits dans toutes les langues. Les traductions seront fournies par le CNCD-11.11.11.

100% responsive destiné autant au mobile qu'au desktop, le site devra correspondre au minimum au « Mobile Friendly test » de Google.

Les interfaces devront garantir une navigation et une utilisation aisées et être alignées à la création web d'aujourd'hui. L'expérience utilisateur devra être optimale.

Le site sera réalisé avec tous les soins nécessaires et les bonnes pratiques actuelles des métiers du web :

- Code HTML irréprochable ;
- Usage des balises sémantiques ;
- Utilisation de frameworks ou bibliothèques JavaScript et CSS réputés ;
- Images et médias optimisées et responsives ;
- Codes Javascript et feuilles de styles CSS optimisés et minifiés ;
- Une feuille de styles dédiée au média imprimante A4 devra être faite pour un résultat à l'impression au format A4 adéquat et le plus proche de l'aspect à l'écran ;
- Usage d'un système de cache de contenu ;
- Etc.

b. Back-office

CMS

La mise en place d'un CMS (Content management system) sera nécessaire pour la gestion et l'édition des différents contenus du site.

- Le contenu et la structure de toutes les pages ;
- La structure des différents menus et du site ;



Le CMS proposé devra faire partie des trois CMS supportés par l'administration de la Région bruxelloises (CraftCMS, Wordpress, Drupal 8+) et être dans sa version stable la plus récente.

ADMINISTRATION

La gestion du contenu du site sera déléguée à quelques personnes internes au projet n'ayant pas forcément des connaissances techniques particulières. L'utilisation du back-office devra être simple, intuitive et ne demandera aucune connaissance du HTML, CSS ou autre.

SÉCURITÉ

La sécurisation de l'installation et de la configuration du CMS et du site, en ce compris tous ses composants, éventuels plugins, son contenu et le serveur d'hébergement, devra être optimale.

c. SEO

Le code des pages devra contenir les balises Open Graph complétées pour optimiser le référencement passif des pages sur les moteurs de recherche et le partage sur les réseaux sociaux. Le CMS devra nourrir automatiquement ces balises avec le contenu des pages, mais aussi permettre l'édition manuelle de ces données.

Le site devra être réalisé avec tous les soins nécessaires et les bonnes pratiques web pour que son référencement soit optimal par Google et autres moteurs de recherche (code HTML irréprochable, URL, usage des balises sémantiques, etc.).

d. Compatibilité

L'intention est d'être au maximum compatible tout en offrant la meilleure expérience à la majorité des utilisateurs. La consultation du site ne demandera aucune ressource particulière en termes de matériel ou de logiciel, une configuration dite standard sera suffisante

Si le navigateur est à jour, l'utilisateur aura une expérience optimale. Plus le navigateur est vieux, plus son expérience sera basique mais il aura, en tous les cas, accès aux informations et fonctionnalités de base.

Le site devra être responsive, accessible et pleinement opérationnel sur les navigateurs suivants :

- Microsoft Edge : jusqu'à 3 versions précédentes
- Microsoft Internet Explorer : version 11
- Firefox : jusqu'à 3 versions précédentes
- Chrome : jusqu'à 3 versions précédentes
- Safari : jusqu'à 2 versions précédentes

e. Accessibilité



Le site devra satisfaire aux obligations standards en matière d'accessibilité exigées par la directive Européenne relative à l'accessibilité des sites web (norme WCAG 2.1 Niveau AA) et devra pouvoir être labellisé « Anysurfer » (www.anysurfer.be).

Une collaboration SPRB-Anysurfer permettra au projet de bénéficier de leur support tout au long du projet. Toutes les prestations de Anysurfer seront prises en charges financièrement par le SPRB.

Des workshops seront organisés entre le prestataire et « Anysurfer » dès la validation des premiers layouts afin de s'assurer de l'accessibilité du site.

f. Statistiques

Des statistiques générales d'utilisation devront être collectées via Google Analytics. Elles seront consultables par les administrateurs ayant les droits d'accès.

g. Protection de la vie privée

Le site devra être en conformité avec la réglementation relative à la protection de la vie privée, et particulièrement avec :

- le règlement (UE) 2016/679 du 27 avril 2016 du parlement européen et du Conseil relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données, et abrogeant la directive 95/46/CE (règlement général sur la protection des données, dit « **RGPD** ») ;
- la loi du 8 décembre 1992 relative à la protection de la vie privée à l'égard des traitements de données à caractère personnel (dite « Loi vie privée ») ;
- la loi du 3 décembre 2017 portant création de l'Autorité de protection des données.

Cela implique notamment pour le soumissionnaire, si le projet le requière :

- Bonnes pratiques de « security by design » et « privacy by design » ;
- Analyse des risques et élaboration d'un plan de mesures de protection adaptées ;
- Corédaction avec le SPRB du Registre des Traitements des données personnelles
- Mise en place de mécanismes de protection des données personnelles (notamment cryptage et/ou d'anonymisation) ;
- Mise en place d'une politique de gestion des accès aux systèmes contenant des données personnelles, afin de garantir que les personnes autorisées à traiter les données sont soumises à un devoir de confidentialité ;
- Mesures de sécurisation des accès administrateurs privilégiés ;



- Mise en place des mécanismes d'archivage et de suppression des données personnelles ;
- Isolement des environnements de production et de non production ;
- Anonymisation des données dans les environnements de non production ;
- Mise en place de mécanismes de traçabilité d'accès aux données personnelles (logs d'accès par utilisateur) ;
- Établir un contrat contenant des exigences en termes de protection des données avec les sous-traitants informatiques (prestataires ou fournisseurs) ;
- Mise en place d'une solution pour répondre aux demandes d'accès, de rectification, de suppression des données, de droit à l'oubli, de droit à la portabilité, de limitation des traitements dans l'application.

Sur le site web, devront être présents :

- Une page de « Déclaration Vie privée » ;
- Les coordonnées du délégué à la protection des données.
- Les demandes préalables d'autorisation univoque de l'internaute lors de récolte d'informations, avec la finalité de chaque autorisation, et enregistrement de celles-ci;
- Une barre de notification relative aux cookies ;

h. Hébergement

L'application web sera hébergée dans le Data Center Régional du CIRB (le Centre d'Informatique pour la Région Bruxelloise).

L'hébergement se fera en PaaS, conformément aux standards établis par le CIRB et qui sont disponibles à l'adresse <http://cirb.brussels/fr/nos-solutions/internet-solutions/hosting-1/hosting>.

Pour toute demande d'information complémentaire concernant les modalités d'hébergement, veuillez contacter la cellule Web du SPRB soit par téléphone (+32 2 204 12 87 ou +32 2 800 30 27), soit par mail (web@sprb.brussels).

8. Ce qui est attendu dans le cadre de la consultance

- Analyse et préparations :
 - Rapport d'analyses fonctionnelle et technique détaillées ;
 - Design des interfaces ;
 - Maquette fonctionnelle ou prototype ;
- Applicatif :

- Le site web (site & back-office) développé, validé et mise en production ;
- Contenus rédactionnels et graphiques
 - Contenus rédactionnels (termes d'interfaces et retranscription du manuel de la charte graphique de Soliris.brussels, FR ou NL)
 - Adaptation des visuels de la charte graphique de Soliris.brussels (illustrations, infographies ou iconographie)
 - Premier encodage/migration du contenu jusqu'à validation et mise en ligne du site ;
- Documentations & formation :
 - Documentations techniques ;
 - Documentation à destination des différents types d'administrateurs du contenu du site ;
 - Formations fonctionnelles sur PC (environnement de test) pour les administrateurs du contenu du site
- Gestion de projet:
 - Rapports d'avancement
 - Rapports de réunion
 - Prestations de maintenance corrective, adaptative et évolutive sur base des SLA proposés dans l'offre de l'adjudicataire.

9. Mission de maintenance

Durant quatre années, l'adjudicataire est soumis à des obligations de maintenance corrective, adaptative et évolutive. La maintenance corrective et adaptative est comprise dans le budget pendant la cette période de garantie de 4 ans jusque 2024.

Après cette première année, l'adjudicataire devra garantir le bon fonctionnement du site (maintenance corrective, maintenance adaptative) et la réalisation des demandes d'évolution (maintenance évolutive).

Les prestations attendues sont :

- Les prestations de maintenance corrective : elles consistent à corriger les défauts de fonctionnement ou les non-conformités ;
- Les prestations de maintenance adaptative : elles consistent à adapter l'application sans en changer les fonctionnalités, afin que le site continue de fonctionner en suivant l'évolution des technologies ;
- La maintenance évolutive : elle concerne des modifications demandées par l'adjudicateur qui n'étaient pas prévues, et qui sont demandées après la mise en ligne du site.



En ce qui concerne les prestations de maintenance corrective et adaptative, le soumissionnaire devra proposer dans son offre 3 différents niveaux de SLA (Service Level Agreement) définissant le délai de réponse et le délai de prise en charge des incidents et demandes, pour chacune des priorités suivantes :

Priorité 1 (urgent) : Tout incident qui interrompt le service ou le compromet fortement : site inaccessible pour les visiteurs ou génère pour les visiteurs des erreurs visibles significatives et/ou non couvertes par une page d'erreur standard (ou un renvoi en Home Page) ; login des utilisateurs impossibles ; back-office inaccessible pour les gestionnaires du contenu ou empêche ces utilisateurs de gérer le contenu, etc.

Priorité 2 (élevé) : Tout incident qui dégrade le fonctionnement du site mais de manière non critique : dégradation des performances, de l'affichage ou des fonctionnalités, erreurs visibles bien que couvertes par une page d'erreur standard (ou un renvoi en Home Page) ; les conditions d'utilisation du back-office pour les gestionnaires du contenu (par exemple avec des temps de réponses fortement dégradés ou avec certaines fonctions non critiques inopérantes).

Priorité 3 (peu prioritaire) : Tout incident qui n'affecte pas significativement le service.

En ce qui concerne la maintenance évolutive, le prestataire communiquera un SLA pour l'envoi d'un planning et l'estimation du nombre d'heures requises pour la modification.

10. Calendrier

Le site web doit être opérationnel pour le début juin 2021

11. Offre

Les consultant.es doivent avoir une expérience avérée en développement de site web pour le monde associatif, avoir une expérience en matière de coopération au développement est un plus. Un comité de pilotage sera composé de la responsable de département, de la chargée de campagne, de l'administration de Brussel International pour faire le suivi du site web.

12. Budget

Le budget est de 30.000 euros en y incluant une année de maintenance.

13. Demandeur/Client responsable

Ce site est demandé par le CNCD – 11.11.11, coupole regroupant près de 90 ONG de développement, de syndicats, d'associations et de groupes citoyens engagés dans la coopération internationale en Belgique francophone et germanophone.

La personne de contact pour cette offre est Laura Ganza, laura.ganza@cncd.be

Les offres sont à envoyer à cncd@cncd.be pour le 10 février 2021.