

Cahier des Charges de la plateforme numérique de services de la MONA

PLAN :

1. Contexte

- 1.1 Présentation de la structure
- 1.2 La stratégie de communication de la MONA
- 1.3 L'écosystème numérique actuel de la MONA

2. Enjeux et objectifs du projet

- 2.1 Le positionnement du site internet
- 2.2 Les objectifs du projet de refonte
- 2.3 Les cibles du projet
- 2.4 La commande
- 2.5 Intégration des données utilisateurs déjà recueillies
- 2.6 Le mode de fonctionnement projet au sein de la MONA

3. Caractéristiques techniques

- 3.1 Fonctionnalités attendues
- 3.2 Un écosystème numérique responsable
- 3.3 Utilisation de wordpress
- 3.4 Contenus
- 3.5 Design et ergonomie
- 3.6 Administration et back office
- 3.7 Outil de mesure d'audience
- 3.8 Sécurité et hébergement
- 3.9 Maintenance

4. Annexes

1. CONTEXTE DU PROJET

1.1 Présentation de la structure

Qui sommes-nous ?

La **MONA** est une association loi 1901, organisme partenaire du Conseil Régional et tête de réseau des offices de tourisme de Nouvelle-Aquitaine.

Nous sommes une équipe de 13 personnes et nous nous définissons comme un collectif uni, impulsif, bouillonnant, technique et respectueux œuvrant au sein d'une organisation vivante et soucieuse de l'épanouissement de ses collaborateurs.

Notre raison d'être est de **stimuler les individus et les territoires** pour les rendre compétents, novateurs, connectés et fiers de leurs actions.

Au quotidien, nous animons, valorisons et professionnalisons notre réseau néo-aquitain.

Au quotidien, la MONA fédère, inspire et forme les acteurs du tourisme de Nouvelle-Aquitaine.

[Retrouvez notre histoire, notre équipe et notre gouvernance.](#)

Notre réseau est composé de 173 organisations adhérentes comprenant 149 offices de tourisme, 13 territoires associés (Parcs Naturels Régionaux, Pays, collectivités territoriales...) et 11 Relais Territoriaux départementaux, soit près de de 1600 ETP.

Chaque année, la MONA apporte des services à son réseau au travers de 6 grands items. Du simple accès à notre centre de ressources, aux rencontres réseau, en passant par l'accompagnement individuel et collectif puis aux formations ! Toute l'équipe met en oeuvre des actions pour permettre au réseau de :

- 👍 Informer
- 👍 Échanger et co-construire
- 👍 Être représenté
- 👍 Vous faciliter le quotidien
- 👍 Être accompagné
- 👍 Vous former

[Consultez le guide de services et de professionnalisation 2024](#)

Notre projet associatif :

Nous nous inscrivons dans un projet associatif **respectueux des relations** avec notre réseau, nos partenaires, nos fournisseurs, notre équipe et nos projets.

Nous considérons que notre structure, comme celles qui composent notre réseau, est un **organisme vivant**, en mouvement, fruit de la société dans laquelle elle évolue. Notre responsabilité est d'être garant de cela, d'en être acteur, de diffuser largement les valeurs associées et d'encourager les organismes de tourisme à s'engager dans cette voie en adaptant perpétuellement les **compétences et les missions**.

C'est un état d'esprit permanent que nous intégrons par une ouverture à la Responsabilité sociétale des entreprises (**RSE**) en prenant en compte les **démarches de développement durable, d'ancrage local** et de **qualité de vie au travail**.

1.2 La stratégie de communication de la MONA

Nos enjeux de communication

La stratégie de communication de la MONA se traduit par **trois enjeux majeurs** :

- **Continuité et information** : conforter la légitimité de la MONA sur son cœur de métier : la formation et l'animation du réseau des organismes institutionnels du tourisme de Nouvelle-Aquitaine (**faire savoir**)
- **Valorisation et mise en lumière** : mettre en valeur les humains qui font le réseau de la MONA et son écosystème (**faire aimer**)
- **Engagement et incitation à l'action** : s'engager progressivement dans une démarche RSE et de l'insuffler au sein du réseau (**faire agir**)

Notre ligne éditoriale (annexe 2) est construite à travers un positionnement donnant les clés de compréhension, sensibilisant aux enjeux de demain, relayant les bonnes pratiques, favorisant le partage d'idées, d'expériences et de savoir-faire, et proposant des formations et des outils. Tout ce relai de bonnes pratiques permet d'aller plus loin ensemble dans le développement et la mise en place d'idées concrètes pour créer le tourisme de demain.

Nos cibles :

- 1) Cible principale : notre réseau
OT, territoires associés, RT
Collectivités => élus
- 2) Cibles secondaires : nos prescripteurs
Les salariés de la MONA : nous

Les financeurs : la Région

Les partenaires : CRT, ADI, Coop TL, ATD, UMIH ...

Les fournisseurs : organismes de formation

1.3 L'écosystème numérique actuel de la MONA

Le site internet

Le site internet actuel de la MONA est issu de la fusion de la MOPA (mission des offices de tourisme et pays touristiques d'Aquitaine), et la FROTSI Poitou-Charentes et de la FROTSI Limousin.

Il a été créé en 2017 avec la volonté de regrouper :

- des [boîtes à outils ressources](#) sous forme d'articles
- une [page listing de nos formations](#) renvoyant vers le [catalogue de la solution Dendreo](#)
- une [cartographie](#) des structures touristiques (*issue de notre base de données Google Sheet*) avec une possibilité de filtrer la recherche et de consulter une fiche par structure touristique
- un moteur de recherche basé sur des suggestions "j'ai besoin de" et accessible directement via la [home page](#) (*en réalité peu utilisé*)

Une mise à jour graphique a été effectuée en début d'année 2022 pour être en cohérence avec la stratégie de communication présentée ci-dessus.

Le CMS utilisé est **Wordpress** et les membres de l'équipe de la MONA ont tous un compte avec un statut d'éditeur du contenu pour pouvoir y publier articles et médias.

Le site internet est hébergé chez **OVH**, l'univers graphique et la gestion est assurée par l'actuel prestataire Apsulis et Pierre Planté.

Le référencement naturel est optimisé grâce au plugin **Yoast Seo**.

Les statistiques sont suivies directement par l'équipe de la MONA grâce à **Google Analytics et la Search Console**.

La MONA est propriétaire du nom de domaine monatourisme.fr

La gestion des formations via Dendreo

La MONA disposait jusqu'au 31 décembre 2023 d'un **progiciel** nommé [Training Orchestra](#)

et permettant la gestion de notre activité organisme de formation. Il était relié techniquement à notre site internet pour permettre à nos usagers de n'avoir qu'un seul site à connaître et un seul compte d'inscription. La liaison s'effectuait via une **API REST** avec import tampon et de l'autre des méthodes courantes d'intégration de code à Wordpress (plugin en PHP).

Depuis le 15 novembre 2023, nous avons changé de progiciel pour passer sur Dendreo qui nous met à disposition un [catalogue public](#) externe à notre site internet. Pour la sortie du futur site internet, nous souhaitons intégrer ce catalogue directement au sein de notre site internet ce qui se réalisera via une prestation auprès de Dendreo qui configure un plugin à insérer sur une page dédiée grâce à un Shortcode.

[La newsletter via un outil externe dédié](#)

La MONA dispose actuellement d'un outil de newsletter Campaign monitor qui permet la gestion de notre **newsletter mensuelle**. Pour 2024, un changement d'outil est envisagé afin de mieux correspondre à nos besoins.

[Des bases de données sur Google Sheet](#)

L'organisation numérique interne de la MONA est basée sur **Google Drive**. Ainsi la majorité de nos bases de données sont répertoriées via des documents Google Sheet permettant d'avoir toutes les informations sur les différentes structures de notre réseau.

Une **base de données** des différentes structures adhérentes est justement répertoriée sur notre site internet à partir d'un Google Sheet et généré via [une cartographie](#) du réseau.

[Des outils divers](#)

La MONA dispose d'une culture de l'innovation et **teste régulièrement de nouveaux outils** et/ou webservices pour répondre aux besoins de ses usagers.

2. ENJEUX ET OBJECTIFS DU PROJET

2.1 Le positionnement du site internet

Le site web de la MONA est conçu comme **un centre de ressources en ligne, destiné à faciliter des actions transformatrices** telles que des achats de formation (via le catalogue Dendreo), des interactions directes pour obtenir des conseils (via du clic-to-action pour prendre contact avec l'équipe) ou encore du développement de compétence (via du clic-to-action notre outil de elearning en cours de développement).

Actuellement, ces transactions financières ne sont pas réalisées directement sur le site, mais se déroulent en dehors de la plateforme. Il n'est pas inclus dans le projet que les transactions se réalisent via le site internet mais cela pourra être une possibilité d'évolution dans les années à venir.

2.2 Les objectifs du projet

Les objectifs de la refonte du site web de la MONA peuvent être détaillés comme suit :

- **une amélioration de l'expérience utilisateur avec une approche tournée sur l'utilisateur** : c'est-à-dire rendre le site plus intuitif, facile à naviguer, agréable à utiliser pour les visiteurs. Le tout en garantissant la sécurité du site et en s'assurant qu'il respecte les dernières réglementations en matière de protection des données.
- **un site internet accessible et inclusif pour tous les publics** : il s'agira de le rendre accessible dès sa conception pour qu'il puisse être utilisable facilement par des personnes en situation de handicap et donc en conformité avec les normes d'accessibilité web.
- **une conception éco-responsable** qui intègre tous les principes d'un numérique responsable en acceptant des limites de réalisation (*notamment liées à l'intégration du catalogue de formations*) : c'est-à-dire réduire l'empreinte écologique du site, en éco-concevant l'architecture, en optimisant les ressources, en minimisant la consommation d'énergie et en créant un design simple et épuré.
- **une autonomie de gestion pour l'équipe de la mona avec des principes d'évolutivité** c'est-à-dire concevoir le site de manière à ce qu'il soit facilement maintenable et évolutif. Tout en assurant à l'équipe de la MONA une maîtrise maximale sur la gestion du site, cela implique une architecture flexible permettant des mises à jour et améliorations faciles.

- une **conservation et continuité de l'optimisation SEO** menée sur les articles et médias du site internet c'est-à-dire conserver le référencement acquis et faciliter le futur référencement des articles et médias du site internet.

Ces objectifs visent à créer un site web plus moderne, efficace, visible et respectueux de l'environnement, tout en améliorant l'expérience globale pour les utilisateurs.

2.3 Les cibles du projet

Les cibles de ce projet sont similaires à celles de la stratégie de communication de la structure à savoir notre cible principale est **notre réseau** (Office de tourisme, territoires associés, relais territoriaux, collectivités...) qui viennent à travers ce média chercher de l'information et transformer leur action.

D'autres cibles secondaires sont impactées comme nos **prescripteurs** (Région, partenaires, fournisseurs, étudiants...) ainsi qu'une cible plus large composée de structures similaires à celles de notre réseau ou d'étudiants utilisant nos ressources car la MONA est **attachée à la notion d'Open Source** de ses contenus destinés à sensibiliser et engager un maximum de personnes.

2.4 La commande

Ce présent cahier des charges concerne donc un projet avec deux étapes de réalisation :

1. **Etape 1 : l'accompagnement nous permettant de déterminer la meilleure arborescence, pérenne, soutenable, pour notre organisation et pour un parcours usager simple**

Pour répondre à cette phase 1 du projet, il est attendu un accompagnement pour créer l'architecture adéquate de notre plateforme numérique MONA. Une architecture qui correspondra à un choix délibéré au regard du parcours client, des impacts d'organisation interne et des faisabilité/coûts techniques générés.

Cette phase devra impérativement se réaliser **en collaboration avec l'équipe projet de la MONA** car un premier travail a déjà été entamé avec des entretiens utilisateurs pour déterminer les éléments indispensables à conserver et ceux à améliorer.

Cet accompagnement pourrait se répartir sur 21 heures alternant des phases en présentiel et en distanciel de création de wireframe. Cette première approche est partagée à titre indicatif.

2. **Etape 2 : la refonte de notre site, sa mise en ligne, son hébergement et sa maintenance.** en prenant en compte les orientations techniques partagées, son

rôle de centre de ressources et sa place au coeur de notre gestion de la relation client que nous souhaitons plus personnalisé

Un chapitre 3 concernant les "caractéristiques techniques" permettra d'aborder les éléments techniques spécifiques actuels et à prévoir.

Ces deux étapes pourront être assurées par une équipe pluridisciplinaire, avec des partenaires travaillant déjà ensemble ou en accord pour travailler ensemble.

2.5 Intégration des données utilisateurs déjà recueillies

En amont de ce projet de refonte, un travail a déjà été mené par la MONA pour mieux comprendre les besoins et attentes des utilisateurs. **Le prestataire sélectionné pour ce projet devra examiner attentivement ces informations et les prendre en compte de manière significative lors de la conception et du développement du site.**

Ce travail se compose de :

- la réalisation d'une cartographie de notre écosystème pour déterminer les acteurs et cibles du projet
- des entretiens utilisateurs et focus group permettant de définir les besoins, attentes et usages (habitudes de navigation) des utilisateurs du site internet
- une analyse statistique des usages (via Analytics et la Search Console)
- une analyse du référencement et des cocoons sémantiques
- des diagrammes d'affinités à partir de persona pour déterminer les cas d'usages

Tous **ces documents seront remis à l'entreprise sélectionnée** au démarrage du projet.

2.6 Le mode de fonctionnement projet au sein de la MONA

Une équipe projet de **2 personnes** est constituée pour ce projet car elles sont parties prenantes sur la construction de notre écosystème actuel (gestion de la communication, gestion des ressources). Ces 2 personnes seront en charge de l'analyse des candidatures, de la mise en place et du suivi du site internet.

D'autres membres de l'équipe de la MONA pourront être associés au projet en fonction des différentes tâches envisagées. L'équipe travaillant de façon collaborative et en intelligence collective sur ses projets quotidien, le prestataire devra porter une attention à ces modes de travail.

A noter que pour ce projet, avant lancement et publication **la MONA coordonnera une phase de test utilisateur** auprès d'un échantillon de son réseau.

2. CARACTÉRISTIQUES TECHNIQUES

3.1 Fonctionnalités attendues

La MONA tient à **avoir la main sur l'édition du site internet et de ses différents modules** mais pouvoir être accompagnée sur la maintenance et le déploiement de nouvelles actions, être force de proposition pour des évolutions toujours dans un **objectif de responsabilité numérique**.

Les fonctionnalités minimum attendues de la partie site internet sont :

- une partie de **relais d'information chaudes** et temporaires liées à l'actualité,
- une partie de **relais d'informations froides** et permanentes composée de notre centre de ressource avec des articles référencés avec des tags par catégories,
- un **moteur de recherche interne** permettant de retrouver articles, médias (images, pdf, vidéos...) et formations,
- une **cartographie du réseau** des offices de tourisme liée à une base excel avec une présentation des structures sous forme de fiche, comme c'est le cas actuellement,
- une **optimisation du SEO des différents contenus** présents sur le site internet (articles, médias...) prévoyant des éléments tels que la structure des URLs, le balisage sémantique ou l'optimisation des métadonnées,
- des **modules type de shortcode** permettant d'insérer facilement au sein d'un article une information (ex : inscription à une action de formation, contact direct, inscription à la newsletter...).

Le travail réalisé dans l'étape numéro 1 pourra mettre en évidence d'autres fonctionnalités liées à ce site internet.

A noter que **la rédaction de contenu ne sera pas de la responsabilité du prestataire**.

Le site internet devra être pensé dans une logique **mobile first** et compatibles avec les appareils mobiles.

3.2 Un écosystème numérique responsable

Engagée dans une démarche de respect du développement durable prenant en compte ses trois dimensions : social, environnemental et économique, la MONA souhaite aujourd'hui intégrer à ce projet de conception du dispositif numérique optimisé et responsable basé sur la refonte de son dispositif web, la notion de **responsabilité numérique et d'éco-conception**.

Conscient des paradigmes/paradoxes d'une telle démarche, nous nous inscrivons donc dans une logique de progrès, de compromis et de recherche. Il s'agit de nous accompagner dans notre réflexion en considérant une optimisation de l'ensemble des processus. Une première réflexion portée sur les techniques d'optimisation possibles, ont amené la MONA à poser les conclusions suivantes :

- Il ne s'agit pas d'imposer au prestataire qui sera sélectionné une quelconque labellisation de sa structure ou de sa démarche ou encore des choix techniques incompatibles avec sa logique de visibilité et de trafic, complexes, coûteux ou impliquant des solutions équivoques
- Les « **115 bonnes pratiques de l'écoconception** » et la checklist de la qualité web **OPQUAST** présentent un ensemble de préconisations dont un grand nombre semblent atteignables par un fournisseur présentant les compétences en développement et en interface utilisateur.
- Le site internet devra donc être **éco-conçu nativement** (sans sur-couche) avec une attention sur l'optimisation du code, le chargement progressif, la mise en cache, la compression, et bien d'autres procédés permettent déjà d'optimiser l'impact environnemental d'un site : temps de réponse allégé, consommation électrique plus modérée, réponse client plus rapide.
- Un site internet accessible à tous nativement et sans sur-couche, l'éco-conception, c'est aussi réaliser un effort sur l'accessibilité. En ce sens, et par obligation, **l'adaptation de l'ensemble du dispositif web au Référentiel Général d'Amélioration de l'Accessibilité (RGAA)** sera demandée. La MONA souhaite obtenir à minima un niveau de mise en œuvre du **RGAA bronze**.
- La **labellisation Numérique Responsable** de l'Institut Numérique Responsable (INR) est un objectif final pour la MONA, le prestataire devra donc prendre en compte les différentes orientations afin de faciliter la candidature auprès de ce label
- La MONA est attentive à ce que ces outils soient accessibles à tous, une attention portée **aux outils libres de droits et au no-code** sera donc la bienvenue, la cartographie du site internet devra ainsi être impérativement sur Open Street Map.

3.3 Utilisation de WordPress

Le CMS actuel est basé sur WordPress et la MONA souhaite **conserver ce CMS** pour le présent projet.

- **Éditeur de contenus**

L'éditeur de contenus est laissé au choix du prestataire mais il devra être plus performant que la version Gutenberg classique, et permettre de structurer facilement une page ou un article du site.

Cet éditeur devra obligatoirement prévoir une gestion des styles au niveau des titres et sous titres, et un balisage HTML (H2, H3, H4).

L'éditeur permettra en outre d'intégrer un contenu provenant de la base de données Dendreo dans un contenu de page ou d'article.

- **Les extensions et modules communs : les licences**

Le choix des extensions doit permettre à la MONA d'être **parfaitement autonome dans la gestion du site**. Le candidat présentera l'ensemble des extensions qu'il compte utiliser et si ces extensions sont nécessairement payantes ou peuvent être utilisées gratuitement.

Dans le cas d'extensions payantes, le candidat précisera dans son offre financière le montant total annuel ou perpétuel lié au coût de ces licences. Il doit être envisagé par le candidat l'éventualité d'une transmission de ces licences auprès de la MONA en cas de rupture de contrat.

- **Les extensions et modules communs : fonctionnalités attendues**

Certaines extensions sont au choix du prestataire cependant une présentation du composant sélectionné sera nécessaire.

Parmi les fonctionnalités recherchées par la MONA et possible à recherche en extension :

- Module de diffusion d'informations chaudes liées à l'actualité (avec possibilité de définir une temporalité de gestion de cette information)
- Module de recherche interne sur l'ensemble des données et documents disponibles dans le site, l'outil choisi doit permettre l'identification des requêtes les plus populaires et les requêtes sans réponse
- Module d'optimisation SEO (Yoast SEO est utilisé actuellement et nous sommes tout à fait satisfaits de la solution)
- Module d'optimisation des images dans la médiathèque (qui permet de contraindre certains champs)
- Module de redirection pour ne pas perdre le référencement existant, il est important de mettre en place les redirections entre l'ancien site et le nouveau site.

A noter que le prestataire devra fournir un plan du futur site avec les url à respecter.

- **Les fonds de carte**

L'utilisation d'OpenStreetMap sera généralisée.

- **Recherche et tag internes**

Un module de recherche efficient devra être présent sur le site internet permettant de retrouver facilement les articles et formations via des mots clés, tags, étiquettes...

- **Fil d'ariane**

Chaque page du site devra comporter un fil d'Ariane reprenant les différents niveaux de menus afin de permettre de se situer plus facilement lors d'une navigation.

3.4 Contenus

Les contenus (texte, images, pdf...) du site actuel devront être **migrés depuis le site actuel vers le nouveau site sans avoir à les recréer** entièrement et en conservant leur référencement actuel. L'équipe de la MONA assurera la relecture de ces différents éléments.

3.5 Design et ergonomie

Le site internet devra être pensé en mobile first et totalement responsive.

La MONA dispose d'une charte graphique (cf : Annexe 1) adossée à ce dossier (*avec une déclinaison de couleurs, de polices d'écritures, de logo et de dessins vectoriels...*) qui devront être utilisés pour conserver l'identité visuelle de la structure. Il pourra également être proposé une déclinaison de supports en harmonie avec cette charte.

A noter que cette charte graphique doit pouvoir **évoluer sans remise en cause des informations déjà contenues dans le site**.

Le prestataire retenu devra réaliser en collaboration directe avec l'équipe projet un mockup pour la page d'accueil et une page de contenu. Ce mockup permettra de définir le contenu à afficher dans chaque page, l'ergonomie et l'expérience utilisateur. Il est

attendu du prestataire de pouvoir présenter des maquettes graphiques une fois les mockups validés.

La MONA est attachée à un rendu de qualité, épuré qui mise sur la clarté et l'ergonomie. Le site devra être développé entièrement en responsive design et l'affichage devra être adaptable à tout terminal, avec un police, taille et couleur lisible par tous, sans dégradation et sans devoir utiliser les fonctionnalités de zoom.

3.6 Administration et back office

La MONA souhaite pouvoir travailler en **confiance** avec son prestataire et **garder la main sur une majorité de fonctions du site internet** telles que :

- De créer, modifier et supprimer des comptes utilisateurs avec accès au back office
- De créer, modifier et supprimer des thèmes
- De créer, modifier et supprimer des contenus (articles, médias)
- De créer, modifier et supprimer des étiquettes et/ou catégories
- De rechercher et consulter les différents plugins proposés et/ou installés
- De modifier certains contenus statiques des pages (y compris les données META)
- ...

Le candidat prévoira une gestion des utilisateurs et de leurs droits d'accès avec **3 niveaux d'accès** principaux qui seront exploités :

- Administrateur intégral : il n'a aucune restriction d'accès au niveau du CMS. Accès à la gestion des contenus et à l'administration du site.
- Éditeur : droits limités à la gestion de contenus.
- Auteur : droits limités aux articles éventuels

Compte tenu des répercussions possibles sur les extensions et modules complémentaires, il n'est pas souhaité que la MONA gère les mises à jour du CMS et de ses extensions. Toutefois, en cas de défaillance du prestataire, la MONA doit pouvoir accéder à l'ensemble de l'administration des sites internet. Le candidat précisera les conditions de sécurité et les modalités de préventions liées aux risques d'usage.

Le candidat précisera les mesures de gestion qu'il entend mettre en œuvre en ce qui concerne les mises à jour du CMS ainsi que pour la sauvegarde/restauration des créations.

3.7 Outil de mesure d'audience

La MONA utilise actuellement Google Analytics et la Search Console souhaite conserver ces outils sur le nouveau site internet.

3.8 Sécurité et hébergement

Le site internet devra comporter des **protocoles de sécurités adaptés** (HTTPS, SSL/TLS) et inclure tous les éléments pour respecter les données utilisateurs en conformité avec la RGPD. Devra également être prévu une sauvegarde et un plan de reprise après sinistre.

La prestation concerne également l'hébergement du site internet. La solution retenue devra permettre de répondre aux besoins d'évolution du trafic des sites tout en apportant disponibilité, sécurité et réactivité. L'hébergeur devra être capable de garantir un fonctionnement 24h/24, de mettre en œuvre un monitoring afin de détecter tout dysfonctionnement, ainsi qu'une sauvegarde régulière. Dans la mesure du possible, cet héberger sera local (situé en Nouvelle-Aquitaine) voire national.

Les coûts de fonctionnement seront estimés pour une **période de 24 mois**.

Dans le cadre de l'orientation durable souhaitée par la MONA, Il est attendu du candidat une présentation du type d'hébergement proposé. Le candidat précisera les conditions d'hébergement (type de serveur, capacités, disponibilités) et le dimensionnement de l'espace d'hébergement et sa conformité avec la RGPD.

Parmi ces informations devront figurer :

- Nom de l'hébergeur, localisation
- Indice Power Usage Effectiveness ou éventuellement 'technologie verte' déployée
- Caractéristiques : type serveur, os, bande passante, espace disque dédié au multisites
- Certificat SSL
- Un PRA (Plan de Reprise d'Activité) incluant les conditions d'intervention en cas de défaillance du serveur, de l'hébergeur, ou en cas d'inaccessibilité du site, devra

être présenté par le candidat. Il s'agit d'évaluer les mesures prises en matière de maintien de la solution opérationnelle.

- Fréquence de sauvegardes

Nous tenons à ce que cet hébergement soit dans une démarche engagée conformément à notre volonté d'aller vers davantage de numérique responsable.

Le nom de domaine est déjà géré par la MONA et le restera.

3.9 Maintenance

La maintenance commencera le jour de la mise en ligne du site. Elle concerne de façon non-exhaustive :

- Le maintien des sites internet concernés en conditions opérationnelles, dépourvus de problèmes techniques liés à la mise à jour des composants, extensions et logiciels serveurs. Ces prestations de maintien en conditions opérationnelles s'exécutent à titre préventif ou correctif.
- La garantie d'un affichage optimisé sur tous les navigateurs, PC, Mac, terminaux mobiles, ...
- Les sauvegardes automatiques selon des fréquences raisonnables et précisées dans le contrat, ainsi que les conditions de remise en état en cas de problème.
- La relance des services en cas de panne serveur dans un délai ne pouvant être supérieur à 4h maximum.
- La maintenance corrective des fonctionnalités, extensions, qui auraient été installées dans le cadre du développement du site.
- Les mises à jour de WordPress et de ses extensions.
- Le support téléphonique, mail ou plateforme de support

La maintenance évolutive concerne les modifications du site qui ne rentrent pas dans le cadre du contrat de maintenance corrective.

Le candidat précisera les modalités concernant cette maintenance et la méthode de suivi qu'il compte mettre en place après la publication du site internet. Une grille tarifaire pourra être présentée.

3. PRÉSENTATION DES DOCUMENTS A REMETTRE ET CRITERES DE SELECTION

4.1 Documents à remettre

Le candidat devra fournir les documents suivants :

- Présentation de l'agence (équipe, histoire, valeurs et engagement...)
- Qualifications et références plus particulièrement sur des prestations similaires à notre structure et récentes
- Méthodologie et rétro-planning de réalisation
- Composition nominative et qualification de l'équipe de l'agence
- Outils utilisés
- Le devis détaillera la partie accompagnement à la conception et la partie refonte, maintenance

4.2 Critères de sélection des offres :

Les propositions seront examinées et classées en fonction des critères suivants (à noter qu'il n'y a pas de hiérarchie entre les critères) :

- **Compréhension du besoin et sa reformulation** : capacité à comprendre et intégrer les objectifs spécifique de la MONA et sa volonté de prise en compte des enjeux de numérique responsable
- **Portfolio et références de projet similaires** : preuve d'expérience et de compétence dans le développement de sites web similaires
- **Approche et méthodologie** : clarté et pertinence de la méthode proposée pour l'amélioration de l'arborescence et la refonte mettant en avant ses critères liés à une éco-conception technique native et à la prise en compte de l'accessibilité
- **Engagement en terme de RSE** : le prestataire doit démontrer son engagement dans une démarche de responsabilité sociale, y compris des pratiques respectueuses de l'environnement

- **Tarification et rapport qualité/prix** : offre financière détaillée et compétitive, offrant un bon rapport qualité/prix

4.3 Propriété intellectuelle et confidentialité :

La MONA souhaite un transfert de propriété de l'ensemble des supports matériels des prestations de communication que celle-ci acceptera au fur et à mesure de l'exécution du marché (*telles que les maquettes...*) réalisées par le candidat retenu.

Les visuels (photographies, illustrations) seront aussi majoritairement fournis par la MONA qui en a les droits

Le titulaire s'engage à garder strictement confidentielles toutes les informations dont il pourrait avoir connaissance directe, ou du fait de sa présence dans les lieux. Dans ce cadre, il s'engage au respect des obligations liées au RGPD.

4.4 Rétro Planning envisagé :

- Consultation : du 23 janvier au 29 février 2024
- **Date limite de soumission de candidature : 29 février 2024**
- Sélection du prestataire : 8 mars 2024
- Production et suivi projet : 11 mars 2024 - 30 septembre 2024
- Livraison : 1er octobre 2024

4.5 Vos interlocuteurs

Les candidatures seront à envoyer à :

Hélène NERMORD - Chargée d'animation réseau, communication, vie associative

helene.nermord@monatourisme.fr

06 10 36 41 11

Sophie DUPRAT-CAOURE - Chargée de mission Animation Durable des DESTinations (ADDES) et e-learning

sophie.dupratcaoure@monatourisme.fr

06 83 53 82 95

Annexes

Annexe 1 : Charte graphique MONA

Introduction au logotype

Un logo ? Pour quoi faire ?

Un logo ou logotype est une représentation graphique, d'un produit ou d'une entreprise, utilisée sur ses différents supports de communication. Le logo renforce l'image de la structure, véhicule ses valeurs et aspirations. Il peut également favoriser sa reconnaissance.

Le logo MONA

Au vu de la hauteur des ambitions MONA et des créations de logo récentes pour 2 de ses produits de formations, la création d'une nouvelle identité MONA a sonné comme une évidence.

Ce nouveau logo consiste en une écriture simple et lisible, dont la singularité réside dans l'utilisation de couleurs en cercles concentriques. Cette représentation en "ondes" des couleurs permet de faire écho à l'impact de la MONA sur le territoire. Le tout forme un logo joyeux et positif à l'image de l'équipe MONA.



Précédent logo MONA



Nouveau logo MONA

Couleurs composantes du logotype

Sens des couleurs

La gamme colorimétrique de la MONA est joyeuse et dynamique.

L'aspect "arc en ciel" du logo fait référence aux multiples champs d'interventions, aux acteurs et aux compétences de la MONA.



Palette et codes couleurs

Palette de couleurs du MONA

-

Cette palette colorimétrique est assez fournie. On y retrouve une large quantité de teintes.

Cette gamme de couleurs permet une application étendue et libre sur différents supports.



CMJN 68, 00, 00, 00
RVB 94,201, 247
#5EC9F7
Pantone 305 C



CMJN 00, 21, 85, 00
RVB 255, 204, 046
#FFCC6E
Pantone 123C



CMJN 69, 00, 60, 00
RVB 14, 205, 140
#0ECD8C
Pantone 3395 C



CMJN 00, 63, 60, 00
RVB 254, 125, 04
#FE7D5E
Pantone 2024 C



CMJN 80, 62, 02, 00
RVB 069, 098, 168
#4562A8
Pantone 4141 C

Annexe 2 : ligne éditoriale



LE STYLE RÉDACTIONNEL

RYTHMIQUE DES PHRASES

- ⇒ Phrases courtes et rythmées
- ⇒ Scinder nos phrases d'accroche en 2 temps : proximité puis professionnel
- ⇒ Ne pas utiliser de négations
- ⇒ Utiliser le "nous" et le "vous" pour ne plus avoir ce côté impersonnel avec "la MONA"

PONCTUATION

- ⇒ Ne pas utiliser le ; pour favoriser des phrases courtes et impactantes
- ⇒ Utiliser des , pour rythmer la phrase et isoler chaque message clé

LE VOCABULAIRE

PASSION

OPTIMISME

émotion

COLLECTIF

TALENTS

écosystème

INNOVATION

ENGAGEMENT

vision

PROFESSIONNEL

PARTENAIRE

mission