



Cahier des charges du site marchand de la boutique du Parc national de la Guadeloupe

Contact : maitena.jean@guadeloupe-parcnational.fr

Date limite de dépôt des candidatures : 02 Décembre 2021 – 12h heure locale

Modalités : les candidatures sont à renvoyer par mail à l'adresse ci-dessus en copie à alain.ferchal@guadeloupe-parcnational.fr

Table des matières

1. Objet de l'appel d'offres.....	3
2. Présentation de l'établissement Parc national.....	3
2.1 L'établissement.....	3
2.2 La boutique du parc national.....	4
2.3 Analyse de l'existant.....	4
3. Les cibles.....	4
4. Périmètre du projet.....	5
4.1 Structure du site.....	5
4.2 Charte graphique.....	6
4.3 Maquettage d'un site test.....	7
4.4 Développement et programmation des pages du site web :.....	7
4.5 Formation des administrateurs du site web :.....	7
4.6 Assistance technique (mises à jour logicielle, etc.) :.....	7
4.7 Référencement :.....	7
NB : Hébergement du site internet :.....	7
5. Livrables attendus.....	8
6. Cadre technique de la prestation.....	8
7. Conditions de réalisation.....	9
7.1 Confidentialité et protection des données :.....	9
7.2 Compétences requises, intervenants et sous-traitance :.....	9
7.3 Responsable de l'exécution des prestations et changement d'intervenants :.....	9
8. Modalités de consultation.....	10
8.1 Phasage.....	10
8.2 Délais.....	10
8.3 Présentation des dossiers et pièces à fournir.....	10
8.4 Remise des offres : date limite et modalités d'envoi.....	11
8.5 Renseignements complémentaires.....	11
9. Prix et modalités de paiement.....	11
9.1 Détail des prix.....	11
9.2 Contractualisation.....	12
9.3 Modalités de paiement.....	12

1. Objet de l'appel d'offres

L'objectif de la prestation est de créer un site performant, ergonomique, fonctionnel, attractif, dynamique, lisible et esthétique, tout en restant dans la sobriété et la cohérence.

Les prestations suivantes devront figurer dans l'offre du prestataire :

- la construction du site web de la boutique
- l'élaboration de l'arborescence et des bases de données existantes
- l'élaboration d'une charte graphique web et de l'habillage du site
- le développement et programmation des pages du site web
- la mise à disposition et/ou développement spécifique d'une interface d'administration
- la formation des administrateurs du site web
- le maquetage d'un site test
- l'assistance pour une durée de 12 mois à compter de la mise en ligne du site internet

Le prestataire présentera dans son offre la **méthodologie qu'il compte mettre en œuvre** pour réaliser le site Internet et détaillera le contenu et le coût détaillé des différentes étapes de sa conception.

Il devra s'appuyer pour cela sur les éléments du cahier des charges présentés ci-après et sur le bordereau des prix unitaires joint présent au cahier des charges.

2. Présentation de l'établissement Parc national

2.1 L'établissement

Le Parc national de la Guadeloupe (PNG) est un établissement public à caractère administratif. Il a pour mission de protéger un territoire classé « cœur de parc national » pour sa richesse biologique et géologique exceptionnelle. Environ 80 agents contribuent annuellement à cette mission.

Premier parc national créé dans les outre mers en 1989, le Parc national de la Guadeloupe abrite des territoires aussi divers que la forêt humide de la Basse Terre, aux îlets du Grand Cul-de-Sac Marin, en passant par les îlets Pigeon.

La diversité des acteurs impliqués dans l'environnement en Guadeloupe ne permettent pas au public de comprendre et d'identifier avec précision les missions et territoires protégés par l'établissement. Aujourd'hui, le PNG doit repenser sa stratégie de communication afin d'être mieux connu par la population locale et les visiteurs.

2.2 La boutique du parc national

Le PNG en tant qu'établissement public, n'a pas de but commercial. Toutefois, à l'image des parcs nationaux d'Amérique du Nord, il est important que son image et ses valeurs soient reconnues. Ainsi, un site marchand qui permettrait d'obtenir des produits à l'effigie du PNG permettrait d'accroître sa notoriété et de permettre une adhésion du public à ses valeurs de conservation des patrimoines.

Les produits destinés à la vente doivent véhiculer les valeurs de l'établissement : commerce équitable, durable et produits qualitatifs, destinés à connaître son environnement (livres), mieux le découvrir (outils de randonnée) ou de ramener avec soi un souvenir du parc national (cartes postales, posters, textiles).

2.3 Analyse de l'existant

• Site utilisé actuellement

Le site actuel n'est plus utilisé depuis 2019. Il est consultable à l'adresse suivante : boutique.guadeloupe-parcnational.fr

L'hébergement est géré par le gestionnaire réseau sur les serveurs OVH. Le CMS utilisé est la version 1.7 de Prestashop, sur lesquelles le paiement en ligne et la livraison n'étaient pas disponibles. Il fallait contacter la régisseuse afin de faire des virements / chèques et demander la livraison.

Les produits disponibles sur le site, n'ont pas été actualisés depuis 2018, par conséquent, il n'est pas nécessaire de récupérer l'existant.

Le site ne permettant pas de paiement en ligne, il était peu valorisé par l'établissement et générait peu de trafic.

• Objectifs

Les objectifs de ce nouveau site est de :

- présenter les produits façon attrayante afin de susciter l'envie d'achat,
- permettre l'achat en ligne d'articles à l'effigie du PNG et en conformité avec la charte graphique des parcs nationaux,
- permettre un suivi des stocks de la boutique,
- faire un lien direct avec la comptabilité liée à la régie afin de faciliter les exports à l'agent responsable.

3. Les cibles

Les cibles de ce site internet sont :

- Le grand public, touristes et locaux
- Les professionnels du tourisme qui pourraient être revendeurs des produits sous conditions. Il faut donc créer un espace /groupe revendeur afin que ceux ci puissent bénéficier de tarifs préférentiels /de grossistes.

4. Périmètre du projet

Le site n'a pas pour vocation première d'être multilingue, cependant, cette possibilité doit pouvoir être envisagée en développement ultérieur. Il faut donc l'envisager à la conception du site.

Les solutions de paiement à envisager sont la carte bancaire, le virement bancaire ou le paiement via un site de paiement sécurisé comme « paypal » doit pouvoir être envisagé.

La livraison doit être proposée via « colissimo » (à l'international, outre mer ou Antilles françaises) ou en « click and collect » au Parc national. Les frais de port seront à la charge de l'acheteur et calculés en fonction de la localité de celui ci.

Le site se doit d'être développé sous la dernière version d'un CMS open source compatible avec celui des autres parcs nationaux si les sites venaient à être mutualisés.

Aucun système d'évaluation des produits n'est prévu.

La création de compte doit être nécessaire afin de collecter les adresses mail des acheteurs, potentiels relais pour les actions de l'établissement. Une proposition d'abonnement à notre newsletter (envoyée via SendinBlue) doit être possible.

4.1 Structure du site

Les différentes rubriques qui constitueront le menu et le sous menu sont :

- **Rubrique Jeunesse :**
 - livres jeunesse
 - jouets
 - textile

- **Rubrique Randonnée**
 - textile
 - accessoires randonnée
 - ouvrages naturalistes
 - cartes et topoguides

- **Rubrique Librairie**
 - Ouvrages naturalistes
 - Beaux livres
 - Littérature jeunesse
 - Cartes et topoguides

- **Rubrique Souvenirs**
 - Posters/cartes postales
 - Souvenirs

- **Rubrique Bonnes affaires**

Si les rubriques doivent être figés lors de la création du site il doit être possible à l'établissement d'ajouter des sous rubriques.

D'autre part, certains articles apparaissent dans plusieurs rubriques et sous rubriques. Cette répartition doit pouvoir se faire sans avoir à mettre à jour toutes les rubriques.

Les produits doivent pouvoir être triés par prix croissant et décroissant, ainsi que par taille pour les articles textiles.

- **Fiches produits**

Les fiches produits doivent comporter à minima les mentions suivantes :

- image
- description
- prix public
- prix revendeur
- taille
- stock
- couleur
- faune
- flore

Aucune création de texte ou achat de photo n'est prévue dans le projet, les éléments seront fournis par le PNG.

Le site devra être en mesure de présenter des vidéos promotionnelles de certains produits ou de présentation de la marque des parcs nationaux / du parc national.

Le prestataire aura la charge de rentrer quelques produits pour exemple dans la maquette du site WEB, la majorité des contenus sera mise en ligne par l'agent du parc national responsable de la boutique, après formation par le prestataire.

L'utilisation du back-office doit être simple d'accès pour des utilisateurs sans compétences web particulières, et d'utilisation et de mise à jour facile.

Un moteur de recherche par mots clés ainsi qu'un filtre de tri seront mis en place. Les recherches s'appliqueront à l'ensemble du site internet.

D'autres modules supplémentaires pourront être proposés par le prestataire.

4.2 Charte graphique

L'aspect général du site, celui de ses rubriques, boutons et liens devra être le plus homogène possible entre les différents navigateurs disponibles sur le marché et utilisés par le visiteur (Firefox, Internet Explorer, Chrome, etc.), et garantir une version mobile ergonomique.

Afin d'assurer une cohérence graphique avec les autres parcs nationaux, le design doit être proche de celui développé par le Parc national des Écrins visible ici : [Boutique des Écrins](#), mais conforme aux couleurs du parc national de la Guadeloupe (fuchsia et couleurs complémentaires). La charte graphique des Parcs nationaux et les codes couleurs propres au PNG seront transmis au prestataire retenu.

Le site devra comporter des liens vers le site de l'établissement et le site de la marque *Esprit parc national*.

4.3 Maquettage d'un site test

Le prestataire établira une maquette fonctionnelle du futur site web comme base de travail. Des visuels pourront servir de premier aperçu, notamment pour travailler et valider la charte graphique, mais il est nécessaire qu'un site test soit mis en place par le prestataire et accessible sur un nom de domaine en accès restreint. Il fournira un **aperçu fidèle du front-office et du back-office du futur site web** et facilitera la concertation et les différentes étapes de validation tout au long de l'évolution du projet. Il sera conservé après livraison du site final.

4.4 Développement et programmation des pages du site web :

La prestation comportera une phase de développement et de programmation concernant :

- la mise à jour technique de la plateforme
- la mise en place de la structure élaborée en amont
- l'intégration du système de gestion de contenu pour le site

Certaines contraintes techniques devront être respectées par le prestataire. Elles sont énumérées au chapitre « Cadre technique » ci-après.

4.5 Formation des administrateurs du site web :

Le prestataire devra fournir un manuel d'utilisation du site explicitant tous les protocoles liés à la bonne administration du site. L'utilisation du back-office y sera intégralement présentée avec les grandes étapes clef permettant toute modification du front-office. Il sera également amené à assurer la formation des salariés à la bonne gestion de la plateforme.

4.6 Assistance technique (mises à jour logicielle, etc.) :

Le prestataire assurera ponctuellement un service d'assistance technique, et de mises à jour logicielles de la plateforme, pendant une durée d'un an à compter du lancement du site internet. Il pourra être amené à intervenir sur le site web en cas de dysfonctionnement.

4.7 Référencement :

Le prestataire travaillera au référencement du site en vue de positionner les pages du site internet dans les premiers résultats naturels des moteurs de recherche, dans le but d'améliorer la visibilité des pages en question.

NB : Hébergement du site internet :

L'hébergement et les noms de domaine sont gérés directement par le Parc national de la Guadeloupe.

5. Livrables attendus

Prestation	Livable(s)	Format(s)
Structuration du site internet	<ul style="list-style-type: none"> Arborescence du nouveau site web Maquette de l'agencement du contenu sur les diverses pages 	.pdf
Charte graphique	<ul style="list-style-type: none"> Charte graphique du site web et visuels du futur site (dont boutons, éléments de mises formes, puces, couleurs utilisés, polices) 	.pdf, .jpeg et .eps
Maquettage	<ul style="list-style-type: none"> Maquette fonctionnelle du site sous un CMS open source libre en dernière version 	.jpeg + site test hébergé
Développement et programmation	<ul style="list-style-type: none"> Version finale du site web en une langue avec possibilité de développement en 2 langues (Anglais – Espagnol). Identifiants administrateurs 	Site final
Formation	<ul style="list-style-type: none"> Manuel et guide d'utilisation du site web (administrateur) 	.pdf
Assistance technique	<ul style="list-style-type: none"> Assistance pour une durée de 12 mois 	

6. Cadre technique de la prestation

Le prestataire devra respecter plusieurs critères techniques et ergonomiques dans l'élaboration du site afin d'adapter le contenu et le fonctionnement à un maximum de profils d'utilisateurs. On retiendra principalement :

Catégorie	Préconisation
Logiciel de gestion de contenu (CMS)	<ul style="list-style-type: none"> Dernière version d'un code open source Complété de plugins payants, selon les besoins, pour optimisation du site ou d'une rubrique
Compatibilité	<ul style="list-style-type: none"> Tous navigateurs et systèmes d'exploitation (IE, Firefox, Opera, Chrome, Safari, Android, etc.)
Accessibilité, affichage et confort d'utilisation	<ul style="list-style-type: none"> « <i>Responsive design</i> » : oui Handicapés / malvoyants : oui Optimisation de la capacité de bande passante Langue : français par défaut - Option multilingue (a minima anglais & espagnol).
Normes de développement	<ul style="list-style-type: none"> HTML 5, CSS 3, Javascript, PHP ou Python, et MySQL / PostgreSQL Respect des normes W3C
Restriction de formats de téléversement	<ul style="list-style-type: none"> Aucune limite de taille imposée Formats acceptés <i>a minima</i> : vidéos (avi, mp4, mpeg), images (PNG, jpeg, TIF, GIF).
Sécurité	<ul style="list-style-type: none"> Encryptage/hachage des mots de passe (SHA256 <i>a minima</i>) Sécurisation des logs en https et accès au site en https Respect du Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD)

Hébergement	<ul style="list-style-type: none"> • Installation sur le serveur dédié du PNG • Possibilité d'ajout d'options en cas de besoin • Possibilité de changement d'hébergeur en cas de plus-value technique
-------------	--

7. Conditions de réalisation

La prestation se déroulera dans le cadre d'un travail collaboratif, incluant principalement les personnes concernées au sein du Parc national de la Guadeloupe et le prestataire.

Le prestataire devra mettre à disposition du Parc national de la Guadeloupe tous les outils nécessaires pour le suivi de l'avancement de son travail (site test, planning prévisionnel, deadlines, etc.).

L'essentiel des échanges sera effectuée par mail. Une correspondance par mail régulière est demandée au prestataire afin de rendre compte de l'avancement de la prestation.

Des réunions physiques/ visio conférence régulières viendront valider les différentes phases de la prestation.

7.1 Confidentialité et protection des données :

Les données et informations fournies au titulaire sont strictement couvertes par le secret professionnel. Celui-ci s'engage à ne pas conserver de copie et à ne pas divulguer ou communiquer les informations à caractère personnel auxquelles il aura accès au cours de la prestation. Cela concerne les noms, prénoms, coordonnées complètes, adresses mails, identifiants et codes des utilisateurs, ainsi que les identifiants administrateurs du site internet.

Le titulaire du marché s'engage à prendre toutes les précautions utiles afin de préserver la sécurité des informations auxquelles il aura accès dans le cadre de la prestation et notamment d'empêcher qu'elles ne soient déformées, endommagées ou communiquées à des personnes non autorisées. **Il s'engage également à ne pas utiliser ces données en dehors de la présente mission de quelque manière que ce soit.**

Les identifiants ainsi que les données personnelles éventuellement conservées par le titulaire du marché devront être supprimés de ses postes informatiques et sauvegardes **une fois la prestation terminée.**

7.2 Compétences requises, intervenants et sous-traitance :

Les compétences requises pour effectuer cette prestation sont *a minima* les suivantes :

- **Chef de projet web,**
- **Développeur(s) front-office / back-office (spécialiste en CMS),**
- **Graphiste** pour l'élaboration d'une nouvelle charte graphique.

Le cas échéant, ces compétences peuvent être assurées par une seule et même personne.

Si une **sous-traitance** est nécessaire elle devra être **clairement identifiée dans la proposition** du prestataire. Dans ce cas, le sous-traitant devra être présenté et ses noms et coordonnées professionnelles communiquées au Parc national de la Guadeloupe. Le sous-traitant devra être présent aux réunions physiques ou téléphoniques concernant la ou les partie(s) sous-traitée(s) par le titulaire.

Dans tous les cas, **le prestataire devra justifier de ses capacités** (et le cas échéant de celles de son sous-traitant) **en termes de personnel et de qualifications.**

7.3 Responsable de l'exécution des prestations et changement d'intervenants :

Le cas échéant, le titulaire indiquera au Parc national de la Guadeloupe le nom et les coordonnées professionnelles de la personne chargée de conduire et de diriger l'exécution des prestations en son nom. La bonne exécution des prestations suppose que le titulaire n'affecte à l'opération qu'un seul responsable chargé de le représenter et, si besoin, de coordonner les intervenants nécessaires à leur bonne exécution.

En cas de changement au niveau de l'équipe d'intervenants, le titulaire devra en informer sans délai le Parc national de la Guadeloupe. Le titulaire devra alors proposer au Parc national de la Guadeloupe un remplaçant disposant de compétences au moins équivalentes et dont il lui communique le nom et les titres dans un délai de 8 jours à compter de la date d'information du Parc national de la Guadeloupe par le titulaire. Le remplaçant proposé sera considéré comme accepté par le Parc national de la Guadeloupe si celui-ci ne le récuse pas dans un délai de 8 jours courant à compter de sa présentation.

8. Modalités de consultation

8.1 Phasage

La procédure de consultation se déroulera de la manière suivante :

- 1 - Envoi du cahier des charges à des prestataires potentiels
- 2 - Remise des offres
- 3 - Analyse des offres complètes
- 4 - Échange téléphonique le cas échéant avec les candidats les mieux classés
- 5 - Proposition d'une offre adaptée
- 6 - Choix du titulaire et envoi de bon de commande

8.2 Délais

Envoi du cahier des charges	29 octobre 2021
Remise des offres (date limite)	22 novembre 2021
Réponse sur offre et échange téléphonique éventuel	Dans le courant du mois de novembre
Remise d'une seconde offre définitive le cas échéant	30 novembre
Choix du titulaire et envoi du bon de commande	15 novembre
Lancement de la prestation	Début décembre

8.3 Présentation des dossiers et pièces à fournir

L'offre sera composée des pièces suivantes :

1. **Le Bordereau des prix unitaires** : les candidats devront utiliser le bordereau des prix unitaires élaboré par le Parc national de la Guadeloupe et joint au présent cahier des charges. Ce document n'est pas contractuel, il est simplement utilisé pour faciliter le jugement des offres. Les candidats pourront si besoin l'accompagner d'éléments complémentaires dans leur réponse.
2. **Un dossier méthodologique de 12 pages maximum** (hors CV et annexes), traitant les éléments suivants :

1. Compréhension des enjeux et besoins propres au contexte
2. Plan de projet pour la prestation, incluant *a minima* :
 - a) la méthodologie envisagée pour les différents points de la prestation,
 - b) les solutions stratégiques et techniques envisagées, en réponse aux besoins identifiés dans le présent cahier des charges,
 - c) un planning prévisionnel des réalisations et livrables,
3. Présentation des intervenants (hors CV)

3. **Une annexe** incluant :

- a) CV des intervenants (salariés ou sous-traitants) impliqués dans le projet
- b) Sélection d'un maximum de cinq références récentes (moins de trois ans) du titulaire (et le cas échéant, du sous-traitant).

Tout dossier méthodologique de plus de 12 pages ne sera pas retenu.

8.4 Remise des offres : date limite et modalités d'envoi

La date limite de réception des offres est fixée au 22 novembre 2021 à minuit, heure de Guadeloupe. Les offres hors délai ne seront pas examinées.

Les candidats remettront leur offre au format informatique uniquement. Le format .pdf est de rigueur et en format modifiable. Les dossiers complets devront être envoyés à l'adresse suivante :

maitena.jean@guadeloupe-parcnational.fr

et en copie à

alain.ferchal@guadeloupe-parcnational.fr

Le candidat s'assurera de la bonne réception de son offre. Il s'assurera que les fichiers transmis ne sont pas trop volumineux pour être envoyés par mail ou de choisir une solution alternative d'envoi, le cas échéant.

8.5 Renseignements complémentaires

Les candidats peuvent demander des renseignements techniques et administratifs complémentaires qui seraient nécessaires à la préparation des offres par mail à : maitena.jean@guadeloupe-parcnational.fr ou par téléphone auprès de Maïtena JEAN 0590 41 55 50.

9. Prix et modalités de paiement

9.1 Détail des prix

Les prix sont unitaires et établis toutes taxes comprises (TTC).

Les prix sont détaillés dans le bordereau des prix unitaires, selon un nombre estimatif de jours pour chaque compétence mobilisée pour la bonne réalisation de la prestation. Le coût journée de chaque intervenant est clairement explicité.

Si le candidat est seul ou que les compétences au sein de l'équipe projet ne sont pas individualisables, le candidat indiquera le nombre total de jours prévus.

Les outils payants nécessaires à la mise en œuvre du plan projet proposé, ou les options payantes, devront être chiffrées de manière globale dans le document et expliqués dans la note méthodologique.

Ce document n'est pas contractuel, il est simplement utilisé pour faciliter le jugement des offres. Les candidats pourront si besoin l'accompagner d'éléments complémentaires dans leur réponse ou utiliser un autre format pour préciser le détail des prix de la prestation proposée.

9.2 Contractualisation

Un contrat de prestation intellectuelle sera établi entre le Parc national de la Guadeloupe et le prestataire choisi. Celui-ci fixera définitivement les prix de la prestation, ainsi que les délais prévisionnels de chaque phase. Ces délais prévisionnels entreront dans les critères d'analyse de l'offre.

Au cas où le titulaire ne respecte pas les délais fixés dans le contrat, il sera soumis, après deux semaines de retard, à une pénalité de 100 euros par jour calendaire de retard.

9.3 Modalités de paiement

Le paiement du titulaire sera divisé en trois versements de la façon suivante :

- ➔ **Un premier acompte de 20 % au moment de la signature du contrat**
- ➔ **Un second acompte de 40 % au moment de la mise en ligne du site test**
- ➔ **Un solde de 40 % à la mise en ligne du site final.**

Le second acompte et le solde seront versés sous réserve de la validation des livrables par les services du Parc national, après établissement d'un procès verbal co-signé par les Parties.

Les paiements seront effectués par virement administratif. Le prestataire devra fournir au Parc national de la Guadeloupe un relevé d'identité bancaire ainsi que la fiche d'identification entreprise qui lui sera fournie au moment de la signature du contrat.