

# **BRIEF APPEL A CONSULTATION D'ENTREPRISES**

**PROJET N° 1 « COMMUNICATION »  
PROJET N° 2 « COMMERCIALISATION »**

**La commune du Lavandou est située entre la ville de Hyères et de Saint Tropez, dans le département du Var (83).**

**Le Lavandou est à la fois un authentique village de pêcheurs, village fleuri labellisé et une station balnéaire de renommée internationale où riment dynamisme, modernité, sport et culture...**

**Niché au pied du massif des Maures et face aux superbes Iles d'Or (île du Levant, île de Port-Cros et île de Porquerolles), le Lavandou s'étire sur 12 kilomètres de littoral où 12 plages de sables fins tous de granulométrie et de couleurs différentes et criques paradisiaques, font de ce lieu un véritable joyau de la Méditerranée.**

**Tout a été pensé et aménagé dans le respect de l'environnement et pour la protection des richesses naturelles locales. Protection, sauvegarde et propreté de la mer, des eaux du port, des plages et qualité des eaux de baignade, des espaces verts, de la faune et de la flore des côtes du Lavandou.**

**Le Lavandou a obtenu « L'Olivier d'Or », symbole méditerranéen récompensant une politique locale de développement durable côté mer et coté terre – aménagement devant intégrer des contraintes paysagères et environnementales, mais également des contraintes sociales et économiques.**

**Son port international de 1.200 places, son « Pavillon Bleu d'Europe », le « Pavillon Etoiles de Mer », le premier prix régional de la mer en 2008, le classement en première position de la plus belle plage de France en 2010, son hébergement de qualité, ses nombreux commerces et ses tables de grandes renommées, font du Lavandou une station balnéaire de très haute qualité.**

**Aujourd'hui, l'Office de Tourisme du Lavandou souhaite mener des actions plus percutantes en terme de communication nationale et internationale ainsi qu'en terme de commercialisation de l'ensemble de son territoire.**

**Pour cela, l'Office de Tourisme souhaite créer un service de communication en charge de renouveler totalement sa stratégie de communication, en créant de nouveaux moyens de communication aussi bien sur des supports « papiers » que sur des supports techniques et applications de nouvelle génération.**

**Pour atteindre ses objectifs, l'Office de Tourisme souhaite également créer sa structure commerciale, pour mettre en ligne l'ensemble de son territoire touristique et ses prestataires en commercialisation.**

**Le cadrage marketing des trois années à venir requiert les recommandations principales suivantes, notamment pour comprendre la démarche en cours :**

- **Le choix d'un nom / d'un slogan / d'une marque / d'un logo... conférant rayonnement et attractivité à la destination touristique s'appuyant aujourd'hui sur l'existant, à savoir :**
  - « Le Lavandou, la Station aux 12 Sables »
  - « Le Lavandou, la Cité des Dauphins »
- **Un objectif de notoriété nationale et internationale et d'image renouvelée de la destination à atteindre sur cette période**
- **Un mixage de typologie de clientèle et de niveau social**
- **Une commercialisation en ligne systématique d'une vitrine globale de prestations**
- **La mise en marché de la « vitrine commerciale » sur des marchés prioritaires nationaux et internationaux**
- **Les actions prioritaires sur ces trois ans jusqu'en 2013 :**
  - **Adopter une stratégie de « marque » (campagne de publicité nationale / partenariat TV-Radios / événementiels)**
  - **Renforcer les relations presse au plan national et régional**
  - **Distribuer et relayer notre information sur tous supports de communication traditionnels et de nouvelle génération**
  - **Développer un site Internet « marchand » de référence pour la destination du Lavandou en France et dans les langues des marchés étrangers concernés**
  - **Structurer, mettre en réseau et diffuser notre information touristique au plus grand nombre**
  - **Installer une confiance réciproque et des échanges réguliers avec tous les acteurs de notre territoire**

- **Instaurer une veille marketing (observatoire, études, statistiques...)**
- **Organiser la mobilisation et la distribution de l'offre**
- **Créer plusieurs événements de référence, permettant de créer au minimum deux fois par an, un « rendez-vous » identifié et reconnu sur le territoire, au niveau national et international**
- **Lancer de nouveaux produits touristiques ou mode touristique, encore inexploités sur le territoire**
- **Créer un Label de Qualité « Lavandou »**

**# La finalité de l'action de l'Office de Tourisme du Lavandou et ses nouvelles structures de commercialisation et de communication, vise la stimulation de la fréquentation sur l'ensemble du territoire avec l'augmentation des chiffres d'affaires et le développement de la notoriété de la destination.**

**# Quel que soit le plan marketing opérationnel défini par l'Office de Tourisme du Lavandou, les actions entreprises devront poursuivre la volonté d'une stratégie de « marque » et prendre en compte le souhait de dynamiser une fréquentation tout au long de l'année, par une communication et une promotion à finalité commerciale et une commercialisation systématique.**

**Ce qu'attend l'Office de Tourisme du Lavandou dans cet appel à consultation d'entreprises pour les parties « COMMUNICATION » et « COMMERCIALISATION », afin de choisir les experts qui l'accompagneront dans sa démarche, sont les points essentiels suivants :**

- **Un descriptif de la démarche (énoncé des principes et lignes directrices)**
- **Contenu détaillé des propositions de réalisations et références**
- **Des précisions sur les modalités d'accompagnement (équipe conseil, collaboration, suivi)**
- **Le calendrier nécessaire à la réalisation de tous les projets (mise en œuvre au plus tard en septembre 2010)**
- **L'évolution éventuelle d'une collaboration dans le temps jusqu'en 2013**
- **Des devis détaillés**

**Vos référents au sein de l'Office de Tourisme du Lavandou :**

**Christophe Hagopian**, directeur

Tél. 04.94.00.40.51 (ligne directe) – Mob. 06.09.94.52.50

Courriel. [c.hagopian@ot-lelavandou.fr](mailto:c.hagopian@ot-lelavandou.fr)

**Sandrine Deschamps**, adjointe de direction

Tél. 04.94.00.40.52 (ligne directe)

Courriel. [s.deschamps@ot-lelavandou.fr](mailto:s.deschamps@ot-lelavandou.fr)

# BRIEF PROJET N°1 COMMUNICATION

## « *Les Obligations* »

- **Obligation de répondre scrupuleusement au cahier des charges ci-joint, en indiquant toutes les références d'entreprises et territoires touristiques où l'entreprise candidate a créé, mis en place et participé à des stratégies de communication**

### 1) POUR LA PARTIE COMMUNICATION « SUPPORT PAPIER »

- **Obligation de présenter 1 maquette couleur (minimum) pour la « BROCHURE d'APPEL »** *environ 24 p + 4 couv*
  - Page de couverture + 4 ème de couverture (si pas de publicité)
  - Pages intérieures x 2 minimum
  - Propositions de fabrication / façonnages
  - Proposition modèle économique pour Régie Publicitaire et plan d'action + références réseau professionnel spécifique
  - Coût d'une langue supplémentaire (*traduction et mis en page Anglais*)
  
- **Obligation de présenter 1 maquette couleur (minimum) pour le « GUIDE PRATIQUE »** *environ 96 p*
  - Page de couverture + 4 ème de couverture (si pas de publicité)
  - Pages intérieures x 2 minimum
  - Propositions de fabrication / façonnages
  - Proposition modèle économique pour Régie Publicitaire et plan d'action + références réseau professionnel spécifique
  - Coût d'une langue supplémentaire (*traduction et mis en page Anglais*)

- **Obligation de présenter 1 maquette couleur (minimum) pour le magazine**

**« LAVANDOU PRESTIGE »** environ de 64 p à 128 p + couv

- Page de couverture + 4<sup>ème</sup> de couverture (si pas de publicité)
- Pages intérieures x 4 minimum
- Propositions de fabrication / façonnages
- Proposition modèle économique pour Régie Publicitaire et plan d'action + références réseau professionnel spécifique
- Coût d'une langue supplémentaire (*traduction et mis en page Anglais*)

\* Entre la réception des dossiers de candidature et le jour de la présentation des dossiers par les entreprises retenues, celles-ci pourront apporter d'autres éléments visuels de présentation en complémentarité des dossiers préalablement transmis.

Des informations différentes portant sur les coûts des différents domaines d'intervention, ne pourront pas donner lieu à révision.

Ces tarifs servant d'éléments de base dans la sélection des entreprises, ils ne pourront être remis en cause.

Les entreprises retenues pour une présentation pourront apporter des éléments nouveaux sur des baisses de coûts n'entraînant aucune baisse de qualité, de changement de réalisations déjà proposées ou portant sur les nombres d'exemplaires des réalisations et nombre de prestations.

Possibilité donc de présentation de coût à la baisse mais strictement sans aucune incidence sur les premières propositions transmises dans les dossiers sous peine d'exclusion de la consultation.

\* Les estimations tarifaires devront comprendre les coûts éventuels d'hébergement, de déplacements et de frais de bouche pour les différentes missions sur site.

\* Les coûts s'entendent « toutes interventions comprises ».

*Par exemple* : nombre de corrections nécessaires, retouches graphiques et retouches photographiques comprises...

\* L'Office de Tourisme s'orientera également vers des déclinaisons de ces différents supports pour la création de « guides spécifiques » comme : *Guide de Bienvenue / Guide des Restaurants / Guide des Commerçants / Guides des Plages / Guide des Activités* et des *Dossiers de Presse* récurrents.

Ces supports ne sont pas à fournir dans cette consultation, mais pour information peuvent d'ores et déjà faire partie d'éléments de réflexion...

\* **Pour le suivi de projet** : réalisation de fichiers numériques sécurisés haute définition prêt à graver sur CD. Fourniture d'un DVD comportant les fichiers sources. **Les fichiers sources seront libres de droit.**

\* Au-delà des actions prioritaires du Lavandou pour ces trois années à venir (précédemment listées) et volontairement, l'Office de Tourisme du Lavandou ne souhaite pas transmettre aux entreprises candidates trop d'informations dans le cadre de la création des supports papiers (brochure d'appel, magazine...).

En effet, le vœu est d'obtenir une importante rupture avec les éditions précédentes, englobant les parties de création comme celles de fabrication-façonnage...

Pour ne pas influencer les « orientations créatives » et de communication des studios de création, les éléments que nous pouvons transmettre sont les suivants, et libre à chaque entreprise de proposer des créations et des réalisations classiques, surprenantes, décalées, novatrices... :

- Importance d'une présentation très visuelle
- La Provence...
- Le village de pêcheurs...
- Les dauphins – les baleines aux Iles d'Or...
- Les 12 plages – la mer – le climat...
- Les exceptionnels panoramas...
- La situation géographique...
- ...

\* Sur demande, les entreprises candidates pourront obtenir des visuels du Lavandou pour alimenter leurs pages de création et de réalisation, notamment pour leur présentation de maquettes devant la commission de sélection.

Ces visuels pourront être déposés sur une clé USB fournie par les entreprises candidates (minimum capacité de 2 GO).

## **2) POUR LA PARTIE COMMUNICATION « CHARTE GRAPHIQUE »**

- **Obligation de présenter 1 Charte Graphique (au minimum) déjà réalisée pour une entreprise ou un territoire touristique, pouvant être réellement représentatif de l'ensemble des besoins du Lavandou**
- **Obligation de présenter un (au minimum) projet de Charte Graphique « Lavandou »**

## **3) POUR LA PARTIE COMMUNICATION « BIBLIOTHEQUE D'IMAGE »**

- **Obligation de présenter des réalisations antérieures**
- **Références d'entreprises ou de territoires touristiques pour lesquels des photothèques « bibliothèque d'images » ont déjà été réalisées, soit directement par la société candidate, soit par le ou les photographes employés d'ordinaire par la société candidate**
- **Book photos de bibliothèque d'images déjà réalisées à envoyer avec le dossier de candidature ou par lien Internet**

## **4) POUR LA PARTIE COMMUNICATION « REPORTAGES VIDEOS »**

- **Obligation de présenter des réalisations antérieures**
- **Références d'entreprises ou territoires touristiques pour lesquels des films ont déjà été réalisés, soit directement par la société candidate, soit par le ou les sous-traitants employés d'ordinaire par la société candidate**
- **Envoyer les films déjà réalisés à visionner avec le dossier de candidature ou par lien Internet**
- **L'entreprise retenue remettra à chaque prestataire du Lavandou filmé, un support vidéo libre de droit que le prestataire utilisera comme il le souhaite**
- **L'entreprise retenue sera également en capacité, dans la mesure du possible, de proposer des solutions pour le remplacement ou d'aménagement de Web Cam sur site déjà existantes, de leur gestion et maintenance. Cette compétence, non obligatoire, serait néanmoins un « plus » dans le dossier de candidature**

## **5) POUR LA PARTIE COMMUNICATION « IMPRESSION - FABRICATION**

### **- FACONNAGES »**

- **Obligation de présenter des réalisations (à joindre au dossier de candidature) en impression, fabrication et façonnage pouvant correspondre aux différents projets de l'Office de Tourisme du Lavandou, notamment :**

- |                             |                   |
|-----------------------------|-------------------|
| - Brochures d'Appel         | - Dépliants       |
| - Guides Pratiques          | - Flyers          |
| - Magazines « Luxe »        | - Cartes Postales |
| - Posters                   | - Plan de masse   |
| - Cartes de géolocalisation | - Agenda          |
| - Calendriers               |                   |

**... et toutes autres réalisations pouvant appuyer la candidature même si ces réalisations ne sont pas encore d'actualité dans ce cahier des charges.**

- **Obligation de joindre au dossier de candidature, la liste du « Parc Machines » en impression, fabrication et façonnage si la réalisation est faite en interne de l'entreprise candidate.**

**Liste « Parc Machine » en impression, fabrication et façonnage + nom et adresse de la société en charge des réalisations en cas de sous-traitance.**

## **6) POUR LA PARTIE COMMUNICATION « AUDIOVISUELLE**

### **DYNAMIQUE »**

- **Obligation de présenter des réalisations antérieures sur support papier, reportage photos papier et (ou), reportages vidéos sur ces réalisations**
- **Références d'entreprises ou territoires touristiques pour lesquels l'entreprise candidate a déjà réalisé de la C.A.D**
- **Obligation de préciser si cette prestation C.A.D est intégralement mise en œuvre par la société candidate elle-même ou si cette prestation est confiée en sous-traitance, notamment pour les parties fourniture de matériels, création et intégration des contenus, gestion et maintenance.**

**Joindre le nom et les coordonnées de la société en charge des réalisations en cas de sous-traitance.**

7) POUR LA PARTIE COMMUNICATION

« RESEAU WIFI »

- **Obligation de présenter des références en terme de territoires touristiques où la société candidate a déjà mis en place des réseaux Wifi en couverture générale ou en couverture Wifi sectorisée**

**Joindre le nom et les coordonnées de la société en charge des réalisations en cas de sous-traitance.**

# **CAHIER DES CHARGES POUR LA CREATION DES NOUVEAUX SUPPORTS ET CONTENUS DE LA COMMUNICATION OFFICE DE TOURISME DU LAVANDOU**

## **1/ CHARTE GRAPHIQUE :**

- **Création d'un logotype commun (ou non) pour les différentes entités du Lavandou (Mairie et OT pour les principales)**
- **Recherches graphiques au préalable et réalisation de deux ou trois projets différents**
- **Présentation, corrections et finalisation d'un projet**
- **Déclinaisons personnalisées par entité**
- **Déclinaisons de couleurs**
- **Création des différents gabarits de mise en page constituant la charte graphique : papeterie (carte de visite, en tête de lettre, pochettes, signalétique, préconisations d'objets...)**
- **Création / fabrication du support papier et sur CD ROM du document « CHARTE GRAPHIQUE » reprenant l'ensemble du cahier des charges et des exemples visuels des différentes réalisations**

## **2/ REALISATION D'UNE BIBLIOTHEQUE D'IMAGES :**

- **Création d'un guide de style photographique déterminant les différents composants de la bibliothèque**
- **Identification des besoins en matière de contenu**
- **Identification des besoins en matière de personnages**
- **Préparation du reportage**
- **Organisation d'un casting via la structure organisatrice (Office de Tourisme)**
- **Repérage des lieux**
- **Réalisation d'un reportage sur trois à cinq jours**
- **Direction artistique**
- **Cession des droits d'utilisation**

### **3/ COMMUNICATION SUR SUPPORT PAPIER : BROCHURE D'APPEL + GUIDE PRATIQUE**

- **Etude et mise en place d'un concept de communication**
- **Gestion et coordination du projet**
- **Réunion de travail bimensuelles**
- **Conception et création graphique des deux supports**
- **Création de deux projets différents de couverture pour la brochure d'appel comme pour le guide pratique**
- **Création d'un gabarit type de mise en page**
- **Conception d'un découpage rédactionnel**
- **Conception et rédaction des messages, des accroches et des slogans**
- **Présentation, corrections et mise en page du document**
- **Préconisation d'une collection de supports présentant le nouveau concept**
- **Préconisation et conseil pour les façonnages en fabrication**
- **+ échéancier de création, de fabrication, de réalisation et de livraison**
- **Coût d'une langue supplémentaire (*traduction et mise en page Anglais*)**

### **4/ MAGAZINE « PRESTIGE LAVANDOU » :**

- **Conception de la ligne éditoriale du magazine**
- **Proposition de titre**
- **Coordination de projet**
- **Création graphique**
- **Régie publicitaire / Gestion et Fonctionnement + Modèle économique**
- **Intervention journalistique sur le site du Lavandou : interviews, recherches et rédaction des articles**

- Mise en page du contenu, rédactionnel et publicitaire
- Organisation de l'information / Chemin de fer visuel / Les lignes et les rythmes / Masse volumes, textes / Répartition des masses / Equilibre textes - images
- Suivi de production
- + échéancier de création, de fabrication, de réalisation et de livraison
- Coût d'une langue supplémentaire (*traduction et mise en page Anglais*)

#### **5/ REPORTAGES VIDEOS : (OBJECTIF COMMERCIAL « LAVANDOU 100% VIDEO »)**

**a) \* Réalisation d'une série de 5 reportages vidéo de 3 à 5 minutes sur les sites déterminées par l'Office de Tourisme du Lavandou. Films promotionnels et à finalité commerciale.**

- Préparation et repérage des lieux
- Détermination des meilleures conditions pour le tournage des films (heure / lumière / assistance technique...)
- Etablir le cahier des charges pour les éventuels besoins en matériels ou/et moyen humain (hélicoptère, figurants, motos, quads...)
- Etablir cahier des charges pour les éventuels besoins spécifiques en activités sportives (jet ski, bateau, parachute ascensionnel, voile, plongée sous marine, Iles d'Or, acrobranche, pêche...)

**b) \* Réalisation de reportages vidéo de 2 à 3 minutes sur les sites déterminés par l'Office de Tourisme du Lavandou : hôtels, activités sportives, plages, restaurants etc.....**

- Préparation et repérage des lieux
- Travaux journalistiques et Interview
- Réalisation, montage et post montage (son et musique)
- + échéancier de réalisation et de livraison
- Coût d'une langue supplémentaire (*traduction des « films » en Anglais*)

**6/ IMPRESSION, FABRICATION, FACONNAGE :**  
**(Sur base de fabrication et façonnage simple)**

- **Brochure d'Appel :**

**Brochure format fini 215 X 215 mm**

**Intérieur 24 pages**

**Couché Condat mat 135 gr**

**Impression quadri recto / verso**

**Couverture 4 pages**

**Natural Evolution 280 gr**

**Impression quadri recto / verso**

**Façonnage : piquées 2 points métal**

**Mise sous film + cartons + palettes**

**Livraison franco de port 1 point Lavandou 83**

**+ BAT sur machine à l'impression**

**+ Échéancier d'impression, fabrication et livraison**

- **Guide Pratique :**

**Guide format fini 160 X 240 mm à la française**

**Guide 96 pages**

**Couché moderne brillant 115 gr**

**Impression recto / verso**

**Façonnage : piquées 2 point métal**

**Mise sous film + palettes**

**Livraison franco de port 1 point Lavandou 83**

**+ Échéancier d'impression, fabrication et livraison**

**+ BAT sur machine à l'impression**

- **Magazine « Prestige » Lavandou :**

**Magazine format fini 230 X 300 mm à la française**

**Intérieur X pages  
Couché Moderne Brillant 115 gr  
Impression quadri recto / verso**

**Couverture 4 pages  
Couché Moderne Brillant 200 gr  
Impression recto : quadri + vernis acrylique brillant total  
Impression verso : quadri**

**Façonnage : dos carré collé  
Mise sous film + cartons + palettes  
Livraison franco de port 1 point Lavandou 83**

**Exemples :**

***Prix pour 10.000 exemplaires (64 pages + couverture) :***  
***Prix pour 10.000 exemplaires (80 pages + couverture) :***  
***Prix pour 10.000 exemplaires (96 pages + couverture) :***  
***Prix pour 10.000 exemplaires (112 pages + couverture) :***  
***Prix pour 10.000 exemplaires (128 pages + couverture) :***

**+ BAT sur machine à l'impression**

**+ Échéancier d'impression, fabrication et livraison**

- **Posters :**

**Posters 2 modèles à 500 exemplaires chacun**

**Format fini 495 X 670 mm  
Couché moderne brillant 150 gr  
Impression quadri recto seul**

**Mise sous kraft  
Livraison franco de port 1 point Lavandou 83**

**Exemples :**

***Prix pour 2 X 500 exemplaires :***  
***Prix pour 2 X 1000 exemplaires :***

**+ BAT sur machine à l'impression**

**+ Échéancier d'impression, fabrication et livraison**

- **Dépliants 4 pages en tirage offset numérique :**

**Dépliant 4 pages**

**Format plié 148 X 210 mm**

**Format ouvert 296 X 210 mm**

**Century Soho Splendorgel 230 gr**

**Impression quadri recto / verso**

**Rainage + pliage 1 pli**

**Mise sous film**

**Livraison franco de port 1 point Lavandou 83**

**Exemples :**

***Prix pour 500 exemplaires :***

***Prix pour 1000 exemplaires :***

**+ BAT sur machine à l'impression**

**+ Échéancier d'impression, fabrication et livraison**

## **7/ COMMUNICATION AUDIOVISUELLE DYNAMIQUE :**

**Rencontre, écoute et conseil avec un intégrateur de concepts d'affichage dynamique**

**Définition des objectifs**

**Coordination de projet, installation des matériels**

**Création de communication dynamique (flash, vidéos,...)**

**Programmation des contenus**

**Formation, suivi et maintenance**

**Le souhait est de pouvoir bénéficier de l'avantage d'une solution « players intégrés », qui permet de ne pas avoir besoin d'équipement complémentaire comme des modulateurs, démodulateurs audio/vidéo...**

**Seuls des flux « informatiques » multiplexés ou non, transiteraient sur le réseau informatique via un câblage de type RJ45**

**L'installation devrait être ainsi très simple**

**Les fonctionnalités intégrées faciliteraient la gestion, le monitoring et donc la maintenance des dispositifs**

**Les écrans avec « players intégrés » faciliteraient la mise en œuvre globale et notamment le câblage**

**Cette solution permettrait à tout moment de gérer autant de flux que d'écrans et donc de différencier à la demande les contenus et leur diffusion**

**Le souhait serait de pouvoir bénéficier de nouveaux modèles d'écrans avec une garantie constructeur de 3 années, bénéficier d'un logiciel Pro intégré, qui permet une gestion en temps réel des paramètres écran et donc une réelle pro activité en terme d'analyse, identification et résolution des problèmes potentiels**

**Les contenus doivent impérativement répondre à :**

- **Une ligne éditoriale adaptée à l'audience**
- **Des contenus internes et flux externes**
- **Une mise à jour en « temps réel »**
- **Une interactivité lorsque cela est nécessaire**
- **Une programmation externalisée, centralisée et/ou localisée**
- **La gestion des gabarits**
- **Une parfaite maîtrise de la pertinence, pérennité et distribution des contenus**

**Prévisions dans un premier temps (à voir avec les propositions des entreprises candidates) d'installation de bornes et d'écrans Outdoor et Indoor, tactile et non tactile avec Player Intégré et matériels sécurisés :**

- **1 Borne 46" Outdoor tactile Player intégré sécurisée support pied**
- **1 Totem 46" Indoor Player intégré sécurisé support pied**
- **1 Ecran 46" Indoor tactile Player intégré support pied**
- **1 Ecran 46" Player intégré en support mural fixe**
- **1 Ecran 23" Indoor Player intégré tactile support mural fixe**
- **Frais de fonctionnement mensuels / licence logicielle / serveur mutualisé / hébergement**
- **Création des contenus / conception graphique / intégration des contenus / passerelles – interfaces...**

**RAPPEL A NOTER :**

**Il est impératif pour nous également, de revoir à moyen terme les installations actuelles de nos différentes webcams.**

**Il faut effectivement noter, que ce ne sont actuellement que des saisies d'images fixes ponctuelles retranscrites sur le web à travers le site Internet de l'Office de Tourisme.**

**En aucun cas il ne s'agit de vidéos fonctionnant en temps réel avec lesquelles l'internaute peut voir réellement les sites du Lavandou, ce qui s'y passe, à quoi cela peut ressembler, le temps qu'il peut y faire etc...**

**Voir par exemple l'installation de caméra vidéo en mode « streaming »...**

## **8/ PROJET DE MISE EN PLACE D'UN RESEAU WIFI POUR LE LAVANDOU :**

- 1 - Description des besoins .....
- 2 – Phase d'audit .....
- 3 – Un réseau Wifi avec la solution Internet-ICI .....
- 4 – Évolutions vers des solutions applicatives au WiFi .....
- 5 – Description du matériel .....
- 6 – Calendrier .....
- 7 – Projet de proposition tarifaire pour la fourniture, l'installation et la maintenance du réseau .....

### **1 - Description des besoins**

**Il s'agit d'installer et de maintenir un réseau Wifi sur la commune du Lavandou et notamment à des points stratégiques et dans l'avenir pouvoir élargir une couverture Wifi à tous les « quartiers » (*Anglade / Saint Clair / Aiguebelle / Fossette / Layet / Cavalière / Pramousquier*)**

**Il est indispensable de débiter par une phase d'étude et d'audit qui permettra de déterminer concrètement pour l'Office de Tourisme du Lavandou :**

- **Les zones à couvrir**
- **L'infrastructure à déployer**
- **Les conditions d'accès au service (gratuit, payant ?)**
- **Les besoins de maintenance**
- **Le support qui devra être proposé aux utilisateurs (hotline ?)**

**La prestation devra répondre aux exigences suivantes :**

- **Proposer un accès automatisé à Internet en WiFi 24/24h et 7/7 jours**
- **Fournir et installer les hotspots et autres matériels informatiques**
- **Respecter la réglementation concernant les hotspots et être en conformité avec le (Décret du 24/03/06)**
- **Assurer un support à distance et sur site**

**La prestation pourra aussi proposer les services suivants :**

- **Fournir des statistiques de fréquentation des hotspots**
- **Proposer une assistance aux utilisateurs**

**De son côté, nous fournirons au prestataire installateur retenu :**

- **la connexion Internet, avec le FAI et le support de son choix**
- **l'électrification des lieux d'implantation des hotspots et du serveur de connexion**
- **une nacelle pour le travail en hauteur**

**2 – Phase d'audit**

**Principales étapes :**

- **Choix des zones à couvrir**
- 
- **Choix des infrastructures qui accueilleront le matériel**
- 
- **Audit des infrastructures sélectionnées**
- 
- **Choix des conditions d'accès au service**
- 
- **Choix des besoins de maintenance**
- 
- **Choix du support pour les utilisateurs**

**L'entreprise retenue fournira ensuite un rapport qui détaillera :**

- **Le matériel nécessaire (serveur, hotspots, etc.) et le coût d'acquisition du matériel**
- **Les frais d'installation**
- **Les travaux électriques demandés à la commune**

**Ce rapport présentera également :**

- **La législation concernant le WiFi et l'accès public à l'Internet**
- **Un schéma du réseau de hotspots WiFi sur la commune du Lavandou**
- **Une estimation de la couverture WiFi sur le Lavandou**

**3 – Un réseau Wifi avec une solution Internet qui permettra :**

**Principales fonctionnalités :**

**3.1 - Proposer un accès à Internet automatisé 7j/7, 24h/24**

**3.2 - Superviser l'activité en temps réel**

**3.3 - Hotline et assistance en ligne aux utilisateurs**

**3.4 - Fiabilité et réactivité : garantie et maintenance sur site**

**3.5 - Sécurisation du réseau et obligations légales**

**3.5.1 - Sauvegarde des « logs » de connexion**

**3.5.2 - Interdire l'accès d'un site Web aux utilisateurs**

**3.5.3 - Déclaration à la CNIL**

## **4 – Évolutions vers des solutions applicatives au WiFi**

**4.1 - Gestion de contenus, page d'accueil et construction d'un portail «Lavandou sans fil»**

**4.2 - Vidéo surveillance**

**4.3 – Les points à points Wifi**

## **5 – Description du matériel (pour exemple / liste non exhaustive)**

**Le matériel suivant devra être installé par la société retenue pour le projet :**

- **Serveur de connexion Internet (*Quantité estimée : 1*)**
- **Équipement WiFi 2,4 GHz pour desserte. *Quantité estimée : (à déterminer)***
- **Équipement WiFi 5 GHz pour collecte. *Quantité estimée : (à déterminer)***
- **Modem Routeur ADSL. (*Quantité estimée : à déterminer*)**
- **Divers matériels (câble coaxial, Ethernet, multiprise électrique, boîtier CPL) : (*Quantité estimée : à déterminer*)**
- **Coffrets (hormis les antennes WiFi 2,4 et 5 GHz, le matériel devra être installé dans des zones protégées, ou à défaut dans un coffret). (*Quantité estimée : à déterminer*)**

## **6 – Calendrier...**

**7 – Proposition tarifaire pour la fourniture, l'installation et la maintenance du réseau WiFi Lavandou**

	Tarif unitaire	Quantité	Total HT
<b>Prestations d'audit</b>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Audit sur site</li> <li>• Rapport d'audit</li> </ul>			
<b>Matériel et logiciel</b>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Serveur de connexion INTERNET</li> </ul>		1	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Émetteur WiFi INTERNET avec antenne extérieure pour desserte (2,4 GHz)</li> </ul>		A déterminer	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Émetteur WiFi avec antenne extérieure pour collecte (5 GHz)</li> </ul>		A déterminer	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Coffret</li> </ul>		A déterminer	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Divers matériel (câblage, CPL, Switch, kits de fixation, mât)</li> </ul>		A déterminer	
<b>Prestations de configuration et d'installation</b>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conduite de projet</li> <li>• Configuration du matériel</li> <li>• Installation du matériel</li> </ul>		A déterminer	€HT par émetteur de desserte €HT par émetteur
<b>Maintenance annuelle</b>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sauvegarde des logs sur serveur décentralisé</li> </ul>			

<ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Hotline utilisateurs 5j/7</b></li><li>• <b>Intranet de supervision pour le client</b></li><li>• <b>Support technique :</b><ul style="list-style-type: none"><li>○ <b>Supervision du réseau</b></li><li>○ <b>Télemaintenance</b></li><li>○ <b>Intervention sur site (GTR 2 jours)</b></li><li>○ <b>Mises à jour logicielle</b></li></ul></li></ul>	<p><b>Si l'accès au service est gratuit pour les utilisateurs, la maintenance sera payée par la commune.</b></p> <p><b>Si l'accès au service est payant pour les utilisateurs, la maintenance pourra être payée par ce biais.</b></p>

# **BRIEF PROJET N°2 COMMERCIALISATION**

## **« *Les Obligations* »**

- **Obligation de répondre scrupuleusement au cahier des charges ci-joint, en indiquant toutes les références d'entreprises et territoires touristiques où l'entreprise candidate a déjà créé et mise en place des centrales de réservations et des « Places de Marché Ouvert »**

**Au-delà de la qualité et la pertinence du dossier de candidature,**

**Au-delà des capacités en matière technique et de formation,**

**Au-delà des références professionnelles,...**

**L'Office de Tourisme du Lavandou portera une attention toute particulière au modèle économique du dossier de candidature.**

**Les coûts de mise en place de la structure commerciale seront un élément déterminant dans le choix du prestataire, mais à la suite, l'aspect d'une rémunération par commissionnement de l'entreprise candidate sur tout « produit » vendu par l'Office de Tourisme ou par tout autre prestataire présent dans la plateforme commerciale, sera d'une grande importance pour ce choix, voir même éventuellement prédominant.**

**Dans son dossier de présentation, l'entreprise candidate devra donc bien préciser si elle se commissionne ou non sur les ventes (CA de l'Office) à la suite de la mise en place de la structure commerciale, et si oui, à quel taux (pourcentage).**

- **Obligation pour la société candidate, de bien détailler ses devis en séparant la partie purement installation technique du système de vente en ligne, de la création du site Internet « marchand » et les coûts éventuels de rémunération par commissionnement.**

# CAHIER DES CHARGES POUR LA CREATION D'UNE « PLATEFORME COMMERCIALE »

*Cahier des charges pour la mise en œuvre du projet de plateforme commerciale en privilégiant dans ce cas de figure, la création d'une « Place de Marché Ouvert » pour une commercialisation en ligne de l'ensemble des prestataires du Lavandou ayant la volonté de bénéficier de ces outils de commercialisation.*

## Application globale E-tourisme

Office de tourisme **Le LAVANDOU**  
*Cahier des clauses Techniques Particulières*

# Sommaire

## **1 - Présentation de la commune**

## **2 – Présentation du projet**

*2-1 Introduction*

*2-2 Rôles des parties*

*2-3 Objectifs du site*

*2-4 Internauts visés*

*2-5 Objectif principal : réservation et paiement en ligne*

*2-6 Conception Général du site*

## **3 – Prestations attendues**

*3-1 Gestion de projet*

*3-2 Charte graphique*

*3-3 Développement*

*3-3-1 Introduction*

*3-3-2 Les logiciels de base*

*3-3-3 Les certifications techniques*

*3-4 Création et récupération de contenus*

*3-5 Option 1 : Dépôt du nom de domaine et adresses mail*

*3-6 Options 2 : le multilinguisme*

*3-7 Hébergement*

*3-8 Référencement*

*3-9 Mises à jour*

*3-10 Formation*

*3-11 Statistiques de connections*

## **4 – Dispositions relatives à l’offre**

*4-1 Organisation de la prestation*

*4-2 Suivi du contrôle du déroulement de la prestation*

*4-3 Dispositions particulières*

*4-4 Site test*

*4-5 Architecture technique*

*4-6 Description et coûts de la prestation*

## **5 - Livrables attendus**

## **6 - Contact**

## **1 – Présentation de la commune**

La commune du Lavandou est située entre la ville de Hyères et de Saint Tropez, dans le département du Var (83).

Le Lavandou est à la fois un authentique village de pêcheurs, village fleuri labellisé et une station balnéaire de renommée internationale où riment dynamisme, modernité, sport et culture...

Niché au pied du massif des Maures et face aux superbes Iles d'Or (île du Levant, île de Port-Cros et île de Porquerolles), le Lavandou s'étire sur 12 kilomètres de littoral où 12 plages de sables fins tous de granulométrie et de couleurs différentes et criques paradisiaques, font de ce lieu un véritable joyau de la Méditerranée.

Tout a été pensé et aménagé dans le respect de l'environnement et pour la protection des richesses naturelles locales. Protection, sauvegarde et propreté de la mer, des eaux du port, des plages et qualité des eaux de baignade, des espaces verts, de la faune et de la flore des côtes du Lavandou.

Le Lavandou a obtenu « L'Olivier d'Or », symbole méditerranéen récompensant une politique locale de développement durable côté mer et coté terre – aménagement devant intégrer des contraintes paysagères et environnementales, mais également des contraintes sociales et économiques.

Son port international de 1.200 places, son « Pavillon Bleu d'Europe », le « Pavillon Etoiles de Mer », le premier prix régional de la mer en 2008, le classement en première position de la plus belle plage de France en 2010, son hébergement de qualité, ses nombreux commerces et ses tables de grandes renommées, font du Lavandou une station balnéaire de très haute qualité.

Aujourd'hui présente sur le net au travers de son site [www.ot-lelavandou.fr](http://www.ot-lelavandou.fr) , notre souhait est d'offrir aux internautes un site digne de notre destination, présentant le territoire de manière séductrice, et permettant aux visiteurs de concrétiser leurs achats.

## **2 – Présentation du projet**

### **2-1 Introduction**

La volonté de l'Office de Tourisme du Lavandou est d'investir dans une solution technique qui soit bien plus qu'un outil de gestion de contenu web, mais belle et bien sur une solution qui lui permette de commercialiser son offre directement sur Internet.

En effet, avec Internet, les métiers du tourisme connaissent des changements d'habitudes significatifs.

La station du Lavandou souhaite à ce titre se doter d'une plateforme e-tourisme pour :

- **Renforcer sa présence sur la toile et pénétrer de nouveaux marchés**
- **Générer un nouveau canal de chiffre d'affaires**
- **Aider et accompagner les acteurs économiques de la station**

### **2-2 Rôles des parties :**

#### **Le rôle de l'Office de Tourisme du Lavandou :**

- Valider les phases de choix (graphisme, ergonomie, contenus)
- Valider le respect du cahier des charges
- Veiller au respect des délais
- Fournir les contenus de base (textes, plaquettes, logo, images, photos, vidéo..)

#### **Le rôle du prestataire retenu pour cette mise en œuvre :**

- Concevoir et réaliser le site internet et la création du système de commercialisation en ligne (« place de marché ouvert » / centrale de réservation)
- Respecter les délais
- Proposer un rétro planning de réalisation en accord avec le client

## **2-3 Objectifs du site**

Cette solution devra donc :

- Intégrer facilement et en temps réel (avec formats différents) l'intégralité de l'offre touristique du territoire
- Pouvoir être connecté avec des acteurs d'envergure nationale ou internationale pour élargir la promotion et la commercialisation de la station

Au total, la station ne comptabilise pas moins de ....38. Hôtels, ..... Chambres d'hôtes et Campings .... Locatifs, ...et autres activités pouvant être commercialisées par le web (plongée, promenade en mer, circuits découverte, location de bateau....).

- a/ Les équipements :
- b/ ... Agences immobilières
- c/ ... Agences de voyage
- d/ ... Casino / piscine
- e/ ... Restaurants
- f/ ... Hôtels 5\* / 4\* / 3\* / 2\* / 1\*
- g/ ...Résidences de tourisme
- h/ ...Campings
- i/ ... Chambres d'hôtes
- j/ ... Structures de tourisme d'affaires
- k/ ... Billetteries

### **Les atouts de l'Office de Tourisme du Lavandou :**

- Une volonté politique dans le soutien au projet
- Une organisation et un fonctionnement centrés sur l'excellence de l'accueil
- Un cadre exceptionnel, une offre de service riche (étalée sur toute l'année), des équipements complets
- Une réelle ambition de réussite sur le web

**L'objectif du nouveau site est de mettre en ligne une plateforme de services ouverte et évolutive à la pointe de l'état de l'art en matière de e-tourisme.**

Elle devra notamment pouvoir gérer tous types de contenu en plaçant l'**INFORMATION** et les **DONNEES** au cœur du système pour une transversale marketing et multimédia.

Ainsi, l'outil proposé devra allier de façon native le socle de gestion de contenu (type CMS) croisé dynamiquement et intelligemment avec une plateforme e-tourisme (réservation, paiement en ligne sécurisé, gestion des stocks, outils e-marketing...)

**L'Office de Tourisme du Lavandou** ne souhaite pas fournir une arborescence exhaustive du projet, il considère en effet que les prestataires candidats doivent être en mesure de proposer une solution adaptée aux enjeux précisés dans ce présent cahier des charges et d'être force de proposition en la matière.  
La solution devra permettre une conception sur les bases des tendances du web actuel (web 2.0).

#### **2-4 Internauts visés**

**L'Office de Tourisme du Lavandou** vise plusieurs publics ciblés :

- Les clients français (régionaux et nationaux)
- Les clients étrangers
- Les entreprises
- Les voyages d'affaires / Tourisme d'affaire / Voyage incentive...
- Des partenaires potentiels (TO...)
- La presse
- .....

#### **2-5 Objectif principal : Réservation et paiement en ligne**

L'un des premiers objectifs assignés au nouveau site web est de permettre la réservation, la commande et le paiement en ligne de produits issus de l'offre touristique de la station du Lavandou structurés au sein de bases de données d'une solution globale.

Ces produits sont ceux d'une offre touristique territoriale (hôtels, restaurants, équipements, activités, commerçants, billetteries...) enrichis par des offres spéciales, packagées, place de spectacles, événementiels...

Cette offre s'articulera autour d'une présentation marketing de type catalogue en ligne, dans lequel les produits seront présentés de manière illustrée et scénarisée.  
La solution retenue devra bien évidemment pouvoir gérer des offres commerciales (offres packagées, remisées...).

**Le paiement unique sera privilégié.** Ainsi l'achat d'une offre packagée (regroupant plusieurs prestations et / ou produits issus de différents prestataires) **devra se faire via une seule saisie de carte bancaire et de manière transparente pour l'acheteur.**

La partie back office devant permettre une identification **détaillée** de la transaction.

## 2-6 Concept général du site

Il s'agit de mettre en ligne un site dont les qualités esthétiques évidentes seront en mesure de refléter le territoire du **Lavandou** et d'interpeller les publics ciblés et éveiller leur intérêt.

Il ne s'agit surtout pas de réaliser un site web « plaquette ».

Il est d'ailleurs demandé aux candidats de veiller à respecter les **4 impératifs suivants** :

### ***Séduire***

Ce premier objectif repose essentiellement sur :

- La qualité de l'ergonomie, l'accès à l'information, la richesse des illustrations, animations, vidéos....
- Le sentiment de clarté générale et le dynamisme éditorial perçu (agenda, événements...), fonctionnalité...
- 

### ***Renseigner***

**L'Office de Tourisme du Lavandou** ne souhaite pas se munir d'un « portail ».

En effet, il ne s'agit pas de mettre en ligne un amalgame de contenus hétérogènes mais adopter une démarche structurante et synthétique de l'information et des outils mis à disposition des publics ciblés.

### ***Vendre***

**L'Office de Tourisme du Lavandou**, fait de la commercialisation en ligne de son offre et de celle des professionnels de la station, ***un enjeu majeur de son développement économique.***

### ***Fidéliser***

Ce quatrième objectif est essentiel, les outils proposés par la solution (de manière native) devront permettre la gestion de campagne d'e-marketing en s'appuyant sur des bases de données.

### **3 – PRESTATIONS ATTENDUES**

#### **3-1 Gestion de projet**

**L'Office de Tourisme du Lavandou** s'engage à nommer une équipe de projet réduite comme interface opérationnelle face au prestataire retenu.

Garante des éléments et informations transmis, elle aura également la charge d'organiser le consensus avec les élus, les acteurs économiques de la station balnéaire et l'ensemble des partenaires présents et à venir.

En contre partie, le prestataire est tenu informé que **l'Office de Tourisme du Lavandou** portera une attention toute particulière à la qualité de sa prestation.

Ainsi, il sera particulièrement exigeant sur :

- Ses compétences en matière de solution globale e-tourisme, au-delà de son expertise technique, sa capacité à accompagner l'Office de Tourisme du Lavandou pour séduire et recruter les acteurs économiques de la station (mobilisation de l'offre)
- Son expérience en matière de projets multi partenarial
- Sur le respect des délais, la qualité du suivi du dossier, son relationnel
- Sur les modalités de validation des étapes clés du projet
- Sur la qualité globale de sa méthodologie, tests et recettes

#### **3.2 Charte graphique et charte éditoriale**

Le prestataire réalisera la conception graphique du site de **l'Office de Tourisme du Lavandou**.

Il faut noter que la réalisation des déclinaisons graphiques rendues nécessaires par la solution du prestataire retenu sera à sa charge.

La conception graphique devra reprendre des éléments ou être en pleine cohésion avec une éventuelle Charte Graphique de l'Office de Tourisme déjà existante.

Le prestataire devra s'attacher à rendre le site attrayant tout en conservant sobriété et légèreté des pages :

- les éléments d'habillage graphique de chaque page ne devront pas dépasser 70 ko,
- la taille des images devra être optimisée afin de les rendre le plus léger possible sans altérer leur définition perceptible. Toutes les images seront labellisées.

Le produit devra permettre à un utilisateur n'ayant aucune compétence informatique particulière de consulter le site. Celui-ci devra être pleinement accessible avec un navigateur HTML standard.

## **3.3 Développement**

### **3.3.1 Introduction**

Au niveau du développement, il sera nécessaire de programmer à minima :

- une gestion automatique d'actualités,

- une interface de mise à jour du site,

Les langages utilisés pour les développements doivent être standards (exemples : php, java, ...)

### **3.3.2 Les logiciels de base**

Si le langage de la solution (libre ou propriétaire) ne sera pas un critère déterminant dans le choix de **l'office de tourisme du Lavandou**, la technologie proposée sera appréciée sur :

- sa large capacité à utiliser les données de manière transversale
- sa souplesse à gérer différents types de flux entrants et sortants (xml...)
- son interopérabilité avec d'autres environnements techniques potentiels
- son niveau de personnalisation (pour la partie « front office »)
- sa facilité d'appropriation (notamment pour la partie « back office »)
- sa rapidité de déploiement

**Des faibles coûts de licence ou redevance seront appréciés.**

Le maître d'ouvrage souhaitant profiter des développements déjà effectués et opérationnels, le prestataire retenu s'attachera dans la mesure du possible à adapter les outils existants et opérationnels à la demande exprimée par l'office de tourisme du Lavandou.

### **3.3.3 Les certifications techniques**

Dans son cadre de réponse, le prestataire devra indiquer les normes de programmation utilisées pour :

- Le langage HTML,
- Le langage de script,
- Le langage CSS,
- Le langage SQL,
- Le niveau d'accessibilité retenu (norme Access web).

Ces normes déclarées, deviendront alors un engagement du prestataire et celui-ci indiquera dans sa réponse, les rapports de certification qu'il livrera (w3c, certification Accessiweb, déclaration sur l'honneur, etc..).

Le système livré, vérifiera systématiquement la saisie des utilisateurs afin de maintenir ces niveaux de certification (dans les limites des contrôles liés à la forme).

En tout état de cause, le prestataire ne pourra se prévaloir de ces certifications pour s'exonérer du bon fonctionnement du site sur les navigateurs suivants :

- Internet explorer 6 et supérieur,
- Mozilla 2 et supérieur,
- Safari,

D'autre part, le site devra être totalement exploitable et visible sur les écrans d'une résolution de 1024 par 768.

### **3.4 Création et récupération de contenus**

Le prestataire devra :

- adapter à une présentation web les contenus fournis,
- numériser les données qui sont nécessaires,

### **3.5 OPTION 1 : Dépôt du nom de domaine et adresses mail**

\* Le prestataire devra se charger du transfert du nom de domaine.

\* Le domaine «ot-lelavandou» devra être enregistré au nom de **l'Office de Tourisme du Lavandou**.

\* Cette prestation fait l'objet d'une option que le candidat complètera impérativement.

### **3.6 OPTION 2 : Le multilinguisme**

Le système proposé devra être capable de gérer plusieurs langues.  
Il est envisagé de lancer une version anglaise à la livraison.

Dans le cadre de cette option que le candidat complètera impérativement, le candidat indiquera comment la solution proposée gèrera les deux langues (incidence sur la base de données, la saisie, le système de navigation, le partage des données communes, etc.).

### **3.7 Hébergement**

Le prestataire devra nous fournir le détail de l'infrastructure d'hébergement :

- la liste des sites déjà hébergés sur ses serveurs,
- le nombre de connexions par jour actuellement constaté sur ses serveurs,
- l'architecture des serveurs d'hébergement,
- l'architecture et le débit de son lien avec l'Internet,
- les redondances mises en œuvre pour assurer la continuité du service,
- les ressources et outils d'administration utilisés,
- le service de hot line client,
- la protection des pages et applications hébergées,
- la bande passante partagée disponible,
- l'espace disque attribué,
- la périodicité des sauvegardes,
- fourniture d'une situation régulière présentant la disponibilité du site hébergé comportant notamment les coupures de services,
- taux de disponibilité du site,
- délai de rétablissement en cas de coupure de service,

### **3.8 Référencement**

Dans le cadre d'une option que le candidat complètera impérativement, le site sera référencé sur les annuaires et principaux moteurs de recherche, grands sites publics. Il pourra utiliser la méthode de référencement qui lui semble la plus judicieuse.

Le prestataire devra fournir une prestation de suivi de référencement, en indiquant la durée, la fréquence des rapports de positionnement et la réinscription dans les moteurs et annuaires lorsque cela sera nécessaire.

### **3.9 Mises à jour**

Les mises à jour mineures devront être effectuées via une interface web.

Ces mises à jour devront être réalisables sans programmation. Elles seront accessibles à tout utilisateur ayant l'habilitation nécessaire, dans le respect (dans la mesure du possible) de la charte graphique et l'accessibilité du site.

- Gestion des habilitations : il sera possible de gérer d'une façon entièrement paramétrable des groupes et / ou des utilisateurs en mode éditeur sur tout ou partie d'un domaine et / ou d'une rubrique.

Les habilitations seront gérées par un ou plusieurs administrateurs.

- Création, modification, suppression d'un article ou d'une page standard en mode wysiwyg dans laquelle il sera possible :
  - de rajouter des éléments multimédias (films, images, son)
  - des fichiers en téléchargement,
  - des liens,
  - des tableaux,
  - des liens vers une carte de la Ville du Lavandou afin de montrer l'emplacement d'un lieu quelconque,
  - d'insérer les coordonnées d'un service ou d'une direction (ces informations en provenance du fichier annuaire ne s'afficheront que si la page a été rattachée à un service ou une direction).
- La modification d'une information dans le fichier annuaire se reportera automatiquement sur toutes les pages qui diffusent cette information.
- Gestion du référencement : modifications et réalisations des mots clés du site, descriptif du site et texte indexé.

### **3.10 Formation**

Le prestataire assurera la formation des utilisateurs / administrateurs (sans distinction) et proposera un nombre de jours de formation suffisant pour atteindre l'autonomie décrite dans la section « Les fonctionnalités disponibles sans programmation ».

Les utilisateurs visés (8 personnes) ne sont pas des spécialistes mais ont une bonne expérience des outils bureautiques.

Le coût de cette formation sera inclus dans le forfait.

Le candidat veillera également à indiquer le prix unitaire d'un module de formation dédié à la prise en main de l'outil de gestion de contenu.

### **3.11 Statistiques de connections**

Le prestataire devra fournir un accès en ligne aux statistiques de fréquentation du site.

Celles-ci doivent comprendre :

- nombre d'accès visiteurs,
- mots clés tapés par les internautes,
- moteurs et annuaires de provenance,
- nombre de visites,
- pages visitées,
- provenance géographique des internautes,
- jours et tranches horaires des visites,
- types de navigateurs utilisés,

## **4 - DISPOSITIONS RELATIVES A L'OFFRE**

### **4.1 Organisation de la prestation**

Le soumissionnaire devra fournir l'organisation générale de la prestation, l'organigramme technique et un planning prévisionnel.

Cette organisation devra tenir compte des intervenants de l'Office de Tourisme du Lavandou conduits par un Chef de projet et un Comité de Pilotage chargé de la prise de décision et des validations à opérer dans le cadre du projet.

Les conditions nécessaires au bon déroulement de la prestation par rapport au planning devront être précisées ainsi que la répartition des tâches des différents intervenants  
(Le prestataire et l'Office de Tourisme du Lavandou).

### **4.2 Suivi et contrôle du déroulement de la prestation**

Le suivi et le contrôle régulier de la prestation en cours d'exécution seront assurés conjointement par le Chef de Projet de l'**Office de Tourisme du Lavandou** et le Chef de Projet du prestataire.

Les réunions d'avancement fixées initialement selon un calendrier établi d'un commun accord, feront l'objet de comptes rendus rédigés par le prestataire et communiqués à l'Office de Tourisme du Lavandou dans un délai maximal fixé d'un commun accord et valable pour toute la prestation.

La confirmation et la validation du compte rendu interviennent au début de la réunion suivante.

Le prestataire devra renseigner et faire parvenir régulièrement un compte rendu du volume d'activité produit.

Les modalités éventuelles d'accès via Internet à un site de développement sécurisé accessibles aux intervenants de l'Office de Tourisme du Lavandou au cours de la prestation pourront être proposées.

#### **4.3 Dispositions particulières**

Le prestataire retenu s'engage à assurer et maintenir la cohérence de son « équipe projet » et particulièrement à maintenir le chef de projet dans cette fonction pendant toute la durée de l'exécution de la prestation.

Si le prestataire est amené à changer le chef de projet, ou en cas d'absence justifiée de celui-ci, il prend toutes les dispositions nécessaires pour que la bonne exécution de la prestation ne s'en trouve pas affectée ou compromise en terme de délais, de qualité et de sollicitation du personnel de l'Office de Tourisme du Lavandou.

#### **4.4 Site test**

L'Office de Tourisme du Lavandou choisira de préférence une solution reposant sur une solution déjà opérationnelle qui pourra être adaptée.

A ce titre, il est fortement recommandé de proposer lors de la remise des offres de candidature, l'adresse d'un site test sur lequel les techniciens pourront évaluer l'ergonomie et les fonctions standards du produit à la base de la solution proposée. Le prestataire indiquera les modifications nécessaires pour répondre aux besoins exprimés.

**Le site test sera un des éléments déterminants pour le choix du prestataire.  
Cependant un oral sera prévu pour les 3 meilleures propositions pour présenter leur solution.**

#### **4.5 Architecture technique proposée**

Le prestataire décrira précisément les interactions entre la solution proposée et l'environnement informatique.

Il précisera en particulier les conditions de réussite et d'échec (points particuliers à vérifier).

Sauf précision contraire clairement énoncée dans sa réponse, le prestataire sera responsable de l'intégration de la solution dans l'environnement (quels qu'en soient les coûts et les raisons).

## 4.6 Description et coût de la prestation

Le soumissionnaire devra décrire les coûts détaillés des prestations suivantes :

- La conception, la réalisation et la mise en place du site Internet du Lavandou. Cette prestation devra inclure les tâches de référencement de base et de mise au point des mécanismes de mesure d'audience du site.
- Le système de commercialisation en ligne mis en place dans le site Internet
- L'hébergement du site
- La formation et le transfert de compétence à l'équipe de l'Office de Tourisme, pour acquérir les connaissances nécessaires à la gestion permanente du site et aux travaux d'enrichissement de son contenu.

Il sera du ressort du prestataire candidat, de demander s'il y a lieu, des compléments d'information, afin de présenter une offre incluant tous les coûts associés.

Les estimations tarifaires devront comprendre les coûts éventuels d'hébergement, de déplacements et de frais de bouche pour les différentes missions sur site.

Exemple :

*Rédaction du cahier de réalisation et suivi de projet  
Urbanisation du site et suivi  
Définition du webdesign et exécution  
Intégration et conception du site clés en mains  
Connexions base de données  
2 duplications pour langues étrangères  
Vente en ligne : coût éventuel de licence  
% H.T éventuel sur les ventes, paiement sécurisé inclus  
Intégration d'une centrale de réservation  
Ajout d'une version pour langue étrangère  
Licence ... par an  
Hébergement des sites / Pack OT  
Formation et transferts de compétences 5 jours  
...*

## **5 - LIVRABLES ATTENDUS**

Les pièces à livrer par le prestataire Internet pendant et après la réalisation du site seront les suivantes :

- planning de réalisation
- arborescence détaillée du site,
- fichiers informatiques source (pages HTML, graphismes, bases de données, programmes...)
- documents décrivant le site, son fonctionnement et son hébergement,
- version du code HTML utilisée,
- version des navigateurs compatibles,
- preuves des déclarations (récépissé CNIL, copies d'écrans des déclarations annuaires et moteurs, fiche descriptive du nom de domaine),
- identifiant et mot de passe pour accéder au serveur.

***Tous ces livrables pourront être demandés sur CD-Rom.***

## **6 - CONTACT**

Pour toute question relative à ce cahier des charges, les candidats sont invités à contacter par mail ou par téléphone, Monsieur Christophe Hagopian, aux coordonnées suivantes :

[c.hagopian@ot-lelavandou.fr](mailto:c.hagopian@ot-lelavandou.fr)

Mobile : **06.09.94.52.50**

Ou s'adresser en cas d'absence à :

Mademoiselle **Sandrine DESCHAMPS** : [s.deschamps@ot-lelavandou.fr](mailto:s.deschamps@ot-lelavandou.fr)  
Ligne directe : **04.94.00.40.52**