**Projet d’Appui aux Instances Indépendantes en Tunisie**

**(PAII-T)**

**Annexe X :**

**Termes de Référence pour le développement d’une plateforme numérique relative à la régulation audiovisuelle et à l’éducation aux médias et à l’information auprès de la HAICA**

**TABLE DES MATIERES**

[1. Avant-propos](#_Toc64381054) 2

[2. Prérequis 2](#_Toc64381055)

[a. Type de site : 2](#_Toc64381056)

[b. Description de l’objectif : 2](#_Toc64381057)

[c. Ciblage 3](#_Toc64381058)

[3. Charte graphique 3](#_Toc64381059)

[a. Réalisation d’un logotype 3](#_Toc64381060)

[4. Technologies 4](#_Toc64381061)

[5. Prestations attendues pour la conception de la plateforme 5](#_Toc64381062)

[6. Spécifications techniques. 9](#_Toc64381063)

[7. Assistance technique 10](#_Toc64381064)

[8. SEO & adaptabilité 12](#_Toc64381065)

[9. Livrables attendus 13](#_Toc64381066)

[10. Personnel exigé 14](#_Toc64381067)

# Avant-propos

Le présent contrat s’inscrit dans le cadre du « Projet d’Appui aux Instances Indépendantes en Tunisie (PAII-T) », cofinancé par l’Union européenne et le Conseil de l’Europe et mis en œuvre par ce dernier . Ce Programme vise à accompagner la mise en place des instances indépendantes en Tunisie prévues par la constitution de 2014 ainsi que d’autres instances indépendantes non-constitutionnelles et à leur apporter l’appui technique, financier et logistique nécessaire dans l’exercice de leurs mandats et de leurs attributions statutaires en toute indépendance. Une composante du projet se concentre sur l’appui à la Haute Autorité Indépendante de la Communication Audiovisuelle (HAICA) en particulier au travers de la fourniture d’un centre de ressources et de formation en ligne sur la régulation, l’auto-régulation et l’éducation aux médias et à l’information au profit de la HAICA « Projet d’Appui aux Instances Indépendantes en Tunisie (PAII-T) ». Dans ce contexte la Haute Autorité Indépendante de la Communication Audiovisuelle HAICA, prévoit la mise en place d’une plateforme numérique dédiée au partage d’information concernant le domaine de la régulation audiovisuelle. L’objectif étant la vulgarisation la diffusion des notions générales de la régulation en Tunisie et dans le monde tout en couvrant les nouvelles avancées dans le domaine.

# Prérequis

## Type de site :

Il s’agit d’une plateforme digitale multilingue (arabe – français - anglais)

## Description de l’objectif :

Cette plateforme permet de :

* Partager les actualités dans le secteur des de la régulation et de l’éducation aux médias et à l’information.
* Présenter les instances de régulation à l’échelle mondiale.
* Planifier des évènements à travers un agenda.
* Assurer les interactions entre les divers acteurs.
* Répondre aux diverses questions des interlocuteurs.
* Créer des blogs comme espace de libre expression pour les chercheurs.
* Mettre en avant les ressources documentaires et audiovisuelles à travers une médiathèque dédiée aux contenus audio et vidéo.
* Promouvoir les événements à venir et les formations à travers une Newsletter envoyée périodiquement aux abonné(e)s.
* Offrir des formations
* Faciliter l’accès à l’information

## Ciblage

Cette plateforme est dédiée aux :

* Différents acteurs dans le domaine de la régulation audiovisuelle.
* Enseignants, étudiants et chercheurs dans le domaine audiovisuel.
* Différents médias.
* Au grand public.
* Toute personne s'intéressant de près ou de loin au domaine audiovisuel

# Charte graphique

Cette étape consiste à réaliser une charte graphique qui est un document (livrable) et d’un logo en plusieurs versions. Ces éléments vont définir l’identité visuelle de la plateforme.

**Ces éléments doivent être validés préalablement aux travaux de développement.**

Le document doit comprendre :

* Le choix et définition des couleurs
* Le logo en plusieurs versions (voir ci-dessous)
* Les règles d’utilisation du logotype : taille minimum et espace protégé
* L’univers typographique

## Réalisation d’un logotype

* Il doit mettre en avant les éléments suivants :
* La régulation audiovisuelle
* L’éducation aux médias et à l’information
* Les médias
* La dynamique
* L’expertise

Mots clés :

* Médias audiovisuels, régulation, formation, éducation aux médias et à l’information, expertise, recherche, libre expression, cadre juridique

Versions du logo :

* Version couleur
* Version monochrome noir
* Version monochrome couleur principale du logo
* Version monochrome couleur secondaire du logo
* Version monochrome aplat noir
* Version aplat blanc

# Technologies

La plateforme sera organisée autour d'un CMS/CMF (Content Management Système / Content Management Framework) sécurisé, conçu pour les sites web complexes et orienté Entreprise. Toutes les ressources (contenu textuel, notices d'œuvres, notices biographiques, images, documents à télécharger, etc.) devront être gérées par cet outil pour permettre de manière simple, intuitive, souple, ouverte et efficace, l'utilisation, l'acquisition, l'organisation, la publication (création, validation et diffusion) des contenus.

Le système doit être construit sur la base des technologies de dernière génération

1. Il doit permettre le développement d'un module robuste à base de CMS/CMF reconnu, libre-source, performant, fiable, évolutif et d'accès rapide, sans avoir à supporter des couts supplémentaires (couts de licence, modules complémentaires, etc.) ;
2. Il doit disposer d'outils intuitifs, faciles d'utilisation, homogènes, souples et respectant les principales normes en matière d'ergonomie web ;
3. Il doit être multiplateforme et principalement basé sur les standards ouverts ;
4. Il doit être interopérable, notamment, communiquer facilement et de manière fiable et sécurisée avec des applications et web services tierces;
5. Il doit permettre de centraliser les données dans une logique de digitalisation avec une architecture orientée Web (Web Oriented Architecture (WOA) ;
6. Il doit être possible de dé-corréler le backend de gestion centralisée des différents frontend (headless) :

* Il doit proposer une forte modularité à travers un Framework moderne ;
* Il doit être compatible PWA (progressive web app).

# Prestations attendues pour la conception de la plateforme

La HAICA souhaite recourir à une compétence externe qui lui fournira une prestation d'élaboration d'une plateforme numérique de régulation audiovisuelle en Français, en Anglais et en Arabe et pouvant intégrer plusieurs langues en utilisant le même système de publication (CMS/CMF) et sans avoir à faire un quelconque développement.

Le volet web occupe une place prédominante dans la stratégie de communication de la HAICA. Au niveau des fonctionnalités, la plateforme doit être la source centralisée et quotidienne d’informations pour l’instance et ses partenaires dans le domaine de la régulation et autorégulation et toutes les questions connexes.

Cette plateforme se veut, dans sa globalité, informative, pour rendre compte des efforts, des avancements, des acquis et des faits d’actualité relatifs à la régulation. Elle aura comme objectif d’améliorer le partage et le traitement de l’information pour augmenter l’efficience des actions de régulation en Tunisie ainsi que dans d’autres pays, plus particulièrement parmi les membres du réseau REFRAM. Il sera une source d’information pour l’ensemble des partenaires internes et externes impliqués, c'est-à-dire les partenaires institutionnels, associatifs, etc. Elle devra également servir de plateforme documentaire pour le cadre réglementaire (législation, Conventions, nouvelles lois, etc.), ainsi que de base de connaissance pour partager les meilleures pratiques et les expériences étrangères en la matière.

La plateforme permettra également de favoriser la coordination, la coopération, le dialogue et le réseautage interactif entre les partenaires notamment à travers des outils de gestion communautaire et des espaces collaboratifs. Il permettra d’identifier toutes les initiatives pour la régulation ainsi que des engagements concrets.

Un espace de libre expression dédié aux experts et aux spécialistes dans le domaine de la régulation doit être présent au niveau de la plateforme. En effet, chaque expert doit pouvoir créer un blog ou il pourra présenter ses analyses et publier ses articles.

Pour cela, l’arborescence du site devra être attractive. Il faut une page d’accueil donnant une ambiance graphique moderne et dynamique pour un site laissant une large place au visuel, à savoir les images, l’audio et les vidéos. Il s’agira d’opter pour une démarche évolutive dont l’objectif est de permettre l’intégration des visuels et des messages spécifiques, en fonction de l’actualité pertinente et des priorités. L’interface doit être claire et l’ergonomie moderne.

Dans ce cadre, il sera en particulier demandé à la société de web.

**Phase 1**

1. De prendre connaissance du contexte global de la mission de la HAICA et de la dynamique de fonctionnement et de gestion de la plateforme numérique de régulation audiovisuelle ;
2. Dégager la feuille de route ;
3. Elaborer un concept de web comportant la restructuration du contenu et les différentes fonctionnalités avec un profil ergonomique et une création graphique, basé sur l'utilisation d'un CMS reconnu, non propriétaire, open source qui servira de socle pour la construction complète de la plateforme répondant aux besoins de la HAICA. Ce Concept ainsi que tous les éléments proposés sont à valider par la HAICA.

Page 9 sur 21

1. Définir l'architecture finale (rubriques et arborescence) à valider par la HAICA.
2. Respecter la charte graphique du Conseil de l’Europe et les critères de visibilité

***NB*** : Le projet d'architecture sera la base de discussion pour l'élaboration de l'architecture finale du guide. La HAICA se réserve le droit d'apporter toute modification à ce projet durant la phase de définition de l'architecture finale avec la société du web tout en informant le Conseil de l’Europe.

**Phase 2 :**

1. D'implémenter et mettre en place un processus de publication de contenus (Workflow) et pouvant servir à l'intégration d'une ou plusieurs langues ;
2. De documenter et réaliser les différentes phases de tests ;
3. De mettre en place les procédures de sauvegarde et de restauration de toutes les composantes de la solution proposée ;
4. D'implémenter tous les mécanismes de sécurité conformément aux standards et la solution retenue pourrait faire l'objet d'un futur audit de sécurité ;
5. D'effectuer, avant la mise en ligne du module, les tests de performance de la solution ;
6. De fournir la solution pour la recette fonctionnelle pour validation avant déploiement, et rectification en cas d'anomalies soulevées ;
7. D'assurer le transfert de compétence aux personnes chargées de la gestion et l'administration de la plateforme ainsi que de son alimentation en continu ;
8. De fournir les documents correspondant à l'intégration du système et des données sur la plateforme ;
9. De fournir les documents d'exploitation ;
10. De fournir les codes sources et les documents de programmation.

**Phase 3 :**

Le site devra pouvoir intégrer le code java script de Google Analytics. Il est à noter que toutes propositions d’autres outils pouvant être utilisés sur le site sera considéré pour l’évaluation technique de l’offre.

Ces outils doivent permettre au minimum d’avoir accès au(x) :

1. Nombre d’accès visiteurs,
2. Statistiques (par rubrique, par page et par pays de visite) à partir de l'outil d'administration afin d'identifier les pages les plus visitées et suivre l'évolution du nombre de visites (historique et graphique).
3. Mots clés tapés par les internautes,
4. Moteurs et annuaires de provenance,
5. Nombre de visites,
6. Pages visitées,
7. Temps resté sur une page et sur le site,
8. Le taux de rebond,
9. Provenance géographique des internautes,
10. Jours et tranches horaires des visites,
11. Types de navigateurs utilisés,
12. Fournisseurs d’accès d’origine.

**Phase 4 :**

1. De remettre les documents techniques complets nécessaires à la maintenance et à l'exploitation de la plateforme.
2. De mettre en ligne la plateforme ;
3. NB : Le passage d'une phase à l'autre devra être sanctionné d'un PV signé conjointement par la HAICA et la société du Web.
4. Une validation du Conseil de l’Europe à la fin de chaque phase sera également nécessaire

# Spécifications techniques.

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

**Formation :** Avant la réception provisoire de la solution, la société du Web assurera la formation des équipes en charge de la plateforme web de la HAICA:

La formation sur site du personnel chargé de la maintenance de la solution (l'équipe IT) de cinq (05) jours minimum et ce sur toutes les installations et logiciels de la solution proposée ainsi que les fonctionnalités du module proposé (installation, administration, optimisation, maintenance, sauvegarde et restauration) et sur tout autre aspect nécessaire à la bonne gestion de la plateforme ;

La formation sur site du personnel chargé de la gestion du contenu de la plateforme web de la HAICA de cinq (05) jours minimum et ce sur toutes les fonctionnalités en relation (édition, ajout, suppression, modification, mise à jour, planification) et tout autre aspect nécessaire à la bonne gestion du contenu de la plateforme.

Ces formations doivent être assurées en langue française. Pour chacune de ces formations, un support doit être prévu et distribué en nombre suffisant.

Le fournisseur doit intégrer, dans son planning la réalisation des durées des formations sur site. Le programme de chacune de ces formations doit être transmis à la HAICA, pour validation, quinze (15) jours avant la date du début de la formation en question.

La HAICA se réserve le droit d'accepter ou de décliner les durées de formations proposées par la société du Web.

# Assistance technique

Avant la réception provisoire de la solution, une assistance technique et d'exploitation de trois (03) semaines sur la totalité de la solution installée est exigée. Elle sera de type forfaitaire par semaine et doit couvrir toutes les activités (maintenance et exploitation). A cet effet, la société du Web doit affecter à cette mission un personnel de qualification adéquate couvrant les différents profils de la totalité de la solution.

La durée journalière de cette assistance est de six (06) heures minimum, du lundi au vendredi de chaque semaine,

La société du Web doit proposer un contrat de maintenance préventive, curative et évolutive de toute la solution pendant une durée de deux (02) ans renouvelable année en année par tacite reconduction.

Ce contrat doit justifier des capacités techniques, financières et humaines permettant à la société du Web, d'assurer la maintenance dans de bonnes conditions (support, atelier de maintenance, moyens de déplacement, effectifs et qualification du personnel).

La société du Web est tenue de fournir un projet de contrat de maintenance pour l'ensemble des installations de la solution avec son offre et qui sera applicable dès la réception définitive de la solution.

Il sera de type forfaitaire, incluant les logiciels, la main d'œuvre et les frais de déplacement, dans lequel toutes les interventions seront incluses, de même que les mises à jour correctives et adaptatives.

Les montants annuels doivent être forfaitaires, fermes et non révisables pour l'année en cours et ils devront être communiqués au début de la relation contractuelle avec la HAICA.

La société du Web doit présenter un contrat de maintenance qui sera partie intégrante du contrat global de prestation et signé, de ce fait, en même temps que ledit contrat.

**Maintenance évolutive :** La société du Web doit fournir un service de « maintenance évolutive » durant le contrat de maintenance et qui consiste à développer de nouvelles fonctionnalités pour faire face à de nouvelles exigences.

Le nom de domaine pour l’hébergement sera déterminé ultérieurement.

L’hébergement doit se faire sur un serveur VPS mutualisé.

# SEO & adaptabilité

Un système de gestion de contenu multiutilisateurs et des espaces communautaires interactifs déployés. Le prestataire est invité à proposer des outils qui permettront d’intégrer davantage les médias sociaux dans le Portail. L’objectif est de faire en sorte que les contenus du site et ceux des pages sur les réseaux sociaux s’interconnectent (Yost…).

Des indicateurs clés de performance (KPIs) sont déterminés à travers l'exploitation d'indicateurs et comportements de visites (web Analytics), mais aussi à travers une enquête (consultation) en ligne pour l'évaluation des résultats atteints en termes de visibilité, de lisibilité et d'atteinte des objectifs.

* Une version mobile :

Concevoir une version mobile spécifiquement destinée aux Smartphones et qui s’adapte aux caractéristiques techniques de ce terminal (résolution écran, débit internet…). Cette version doit avoir un affichage optimal et homogène du site internet sur tous les terminaux. Les mises à jour sur le portail web sont répercutées immédiatement sur la version mobile.

* Les réseaux sociaux :

Présenter une stratégie de visibilité par les réseaux sociaux ([Social Media Marketing)](http://www.produweb.be/fr/marketing-internet/medias-sociaux/) qui vise à encourager le partage de contenu à travers le web 2.0 et dont l’objectif est de générer du trafic sur le site internet ou de l’attention grâce aux réseaux sociaux ([e-réputation)](http://www.produweb.be/fr/strategie-web/e-reputation/).

La stratégie vise également à renforcer le réseautage et garantir la participation de l’ensemble des acteurs actifs dans le paysage audiovisuel pour qu’ils contribuent à la vision commune de la régulation audiovisuelle.

L’architecture de la plateforme web doit être pensée dans cette optique afin d’assurer une cohérence globale et stable. La plateforme doit être conçue de façon à la faire évoluer de manière simple, facile et autonome.

• Le référencement naturel :

Présenter une stratégie de [référencement naturel (](http://www.produweb.be/fr/referencement-google/naturel/)Search Engine Optimisation) dont l’objectif est de positionner la plateforme web dans les premiers résultats des moteurs de recherche sur des mots-clés spécifiques.

Le code source du site doit être conçu de sorte à faciliter l’indexation des pages par les moteurs de recherche.

• Régie publicitaire :

Recourir à la régie publicitaire connue tel que Google Adwords pour les moteurs de recherche ou Facebook pour le réseau social de la plateforme afin de :

* Atteindre la première page des résultats de recherche sur les divers moteurs de recherche.
* Avoir un ciblage précis grâce aux nombreuses options de ciblage des régies publicitaires. Les propriétaires de la régie sont en mesure de s’assurer que leur publicité n’est affichée qu’aux visiteurs potentiels.
* Dispositifs spécifiques à la cible via le type d’appareils sur lesquels les annonces seront affichées. Pour le réseau de recherche, on peut choisir entre des ordinateurs de bureau, des tablettes et des appareils mobiles.

Suivi de performance sur la régie. Cela signifie qu'on peut suivre le nombre d’utilisateurs qui consultent et cliquent sur votre annonce publicitaire.

# Livrables attendus

Les pièces à livrer par le prestataire pendant et après la réalisation de la plateforme sont les suivantes :

1. Un planning de réalisation avec un engagement sur la date de mise en ligne,
2. Une arborescence détaillée du site,
3. Un fichier informatique source (pages HTML, graphismes, bases de données, programmes...),
4. Des documents décrivant le site, son fonctionnement et son hébergement.
5. La version du code HTML utilisée,
6. La version des navigateurs compatibles,
7. Les identifiants et les mots de passe (administrateurs et serveur etc.)
8. Les documents correspondant à l'intégration du système et des données sur la plate-forme ;
9. Les documents d'exploitation ;
10. Les codes sources et les documents de programmation.

# 10. Personnel exigé

L'équipe projet doit être formée au moins de 2 consultants ayant les profils suivants :

Le soumissionnaire doit justifier les qualifications de chacun des membres de l'équipe.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Désignations** | **Qualifications/ Diplômes** | **Expérience professionnelle** | **Certifications** |
| Un Chef de Projet | Un diplôme d'Ingénieur ou équivalent (Bac + 5 ans dans le domaine des TIC). | Minimale de 03 années (avec les pièces justificatives de la période effective de l'expérience demandée) et réalisation d'au moins deux (02) projets similaires ou assimilés sous sa gestion directe. | Certifié sur la technologie proposée. |
| Un Consultant | Un diplôme d'Ingénieur ou équivalent (Bac + 5 ans dans le domaine des TIC). | Minimale de 2 années (avec les pièces justificatives de la période effective de l'expérience demandée) et la réalisation d'au moins un (01) projet dans la technologie proposée. | Certifié sur la technologie proposée. |