



Comité
Départemental
du Tourisme
des Landes

Réponse à l'Appel d'Offre Application Mobile

Version N°1.0 d'Octobre 2012

Revue de l'offre :

Jonathan MARTIN
Sebastien ARDRINO
Cyril MICHEL

Votre interlocuteur :

Cyril MICHEL
Directeur Etudes et projets
Tél. : 05.56.11.91.57
Mob : 06 71 01 80 09
e-mail : c.michel@cis-valley.fr

1.	PRESENTATION DU DEPARTEMENT ETUDES ET PROJETS	4
1.1.	Missions & Chiffres clefs	4
1.2.	Solutions	5
1.3.	Services	5
1.4.	Focus CIS DIGITAL AGENCY	6
1.5.	Client	6
1.6.	Certification	7
1.7.	Projets 2012	7
1.8.	Références	8
1.8.1.	Références dans le domaine des tablettes	8
1.8.2.	Références dans le domaine des Smart-phone	8
1.8.3.	Références dans le domaine des sites internet	8
2.	NOTRE COMPREHENSION DU PROJET	9
2.1.	Préambule	9
2.2.	Le contexte	9
2.3.	Le projet	9
2.4.	Les enjeux	9
2.5.	Les atouts de CIS Valley pour ce projet	10
3.	DETAIL DE LA SOLUTION	11
3.1.	Architecture fonctionnelle et technique	11
3.1.1.	Philosophie générale de la solution	11
3.1.2.	Modalités de mise à disposition des composants	12
3.1.3.	Description des blocs fonctionnels, solutions proposées ; couverture des attentes	13
3.1.4.	Evolutivité de la solution proposée : technologies, nouvelles fonctionnalités	13
3.1.5.	Principes techniques mis en oeuvre : langages, protocoles, formats, normes	15
3.1.6.	Description des outils de back-office, en particulier le CMS (nom, version utilisée)	15
3.1.7.	Cartographie des composants front-office	15
3.1.8.	Traitement des langues étrangères	16
3.1.9.	Techniques mises en oeuvre pour assurer les performances	16
3.1.10.	Moyens particuliers de sauvegarde	16
3.1.11.	Prérequis techniques	17
3.1.12.	Mode de livraison	17
3.1.13.	Environnements mis à disposition	17
3.1.14.	Aptitude du système au référencement	18
3.1.15.	Modalités de mise à jour des composants, systèmes et applicatifs	19
3.1.16.	Modalités de surveillance et d'administration des composants	19
3.1.17.	Modalités de suivi d'utilisation	19
3.2.	Réalisation d'une charte graphique et ergonomique	22
3.2.1.	Design et ergonomie générale proposés	22
3.2.2.	Composants cartographiques proposés (nature, formats, méthodes, nombres, le cas échéant tarification appliquée) 23	23
3.2.3.	Maquettes illustratives de l'expérience utilisateur	23
3.2.4.	Méthodologie déclinée (itérations, livrables, ...)	23
3.3.	Fourniture d'une application mobile	25
3.3.1.	Détail des fonctionnalités proposées ; argumentaire particulier quant à leur adaptabilité à l'usage en situation de mobilité	25
3.3.2.	Méthodes de recherche proposées	26
3.3.3.	Détail des applications mises en lien (de type Landes Plages) et modalités pratiques (techniques et financières) ..	27
3.3.4.	Détail des fonctionnalités de gestion d'itinéraires	28
3.3.5.	Autres fonctionnalités proposées (usages du son, interactions, relations « sociales » avec les usagers, interactions avec les autres médias de l'utilisateur, ...)	29
3.4.	Fourniture d'une plate-forme d'administration	29
3.4.1.	Description générale des outils ; illustration des écrans à disposition des administrateurs	29
3.4.2.	Détail des fonctionnalités du CMS	31
3.4.3.	Liste des indicateurs mesurés	31
3.4.4.	Exemples de reporting produits	31
4.	HEBERGEMENT	33
5.	PLANNING	34
6.	GESTION DE PROJET : METHODOLOGIE	35
6.1.	Organisation interne	35
6.2.	Organisation vis-à-vis du client	35

6.2.1.	Les acteurs CIS Valley et leurs responsabilités.....	35
6.2.2.	Les acteurs du client.....	36
6.2.3.	Le Plan d'Assurance Qualité.....	37
6.2.4.	Les structures de pilotage et communication	38
6.3.	Outils de pilotage	38
6.3.1.	Site de pilotage.....	38
6.3.2.	Tableau de bord de pilotage	38
6.3.1.	Bilan de projet	39
7.	SECURITE	40
8.	MAINTENANCE ET ASSISTANCE	41
	Afin de répondre aux besoins du CIVB, nous allons vous faire bénéficier des services du centre d'appel du groupe CIS Valley.	41
9.	QUALITE DE SERVICE	42
	La qualité de service est assurée et garantie, dans la mesure où le groupe CIS Valley s'engage sur l'ensemble du projet, c'est-à-dire la partie développement web, et la partie Infogérance.	42
10.	PROPOSITION COMMERCIALE	43
10.1.	Conditions financières	43
10.2.	Conditions de facturation	43
10.3.	Validité de l'offre	44
10.4.	Modalité de contractualisation	44
10.5.	Confidentialité	44
10.6.	Bon pour accord	44
11.	ANNEXES 1 : NOTRE CERTIFICATION	45
11.1.	Notre certification ISO 9001	45
12.	PRESENTATION DE CIS VALLEY	46
12.1.	Le groupe CIS Valley.....	46
12.2.	Chiffres Clés	47
12.3.	Nos métiers.....	48
12.4.	Références générales	49

1. Présentation du département Etudes et projets

1.1. Missions & Chiffres clefs

etudes & projets

cisvalley®

- ★ Editeur de l'ERP CAP Valley, solutions internet et Mobile et décisionnelles innovantes
- ★ 150 clients dont 80 en mode SaaS, répartis sur le territoire national
- ★ 30 experts et chefs de projet certifiés situés à Bordeaux et Montpellier avec des ressources humaines de production inscrites dans la durée
- ★ 150 projets annuel avec environ 4000 jours produits
- ★ Un partenariat exclusif avec Microsoft, SAP, et Oracle
- ★ Une gestion de projet certifiée ISO 9001 qui garantit les délais (chef de projet : maîtrise d'ouvrage, équipe de production : maîtrise d'œuvre)
- ★ Une forge logicielle généralisée qui garantit une production sécurisée (tests unitaires, montée en charge, version) qui sécurise les données et les performances

Conseil
intranet
Agency
référencement
digital
Web
Etudes
Projets
Cloud
Expertise
extranet
Marketing
Collaboratif
Site
Web
Communication
Internet
solutions
sites
métiers
Analyse
création
développement
Green IT
Cloud
Mobilité
décisionnelle

CHIFFRES
CLES

150
Clients

30
Collaborateurs

450
projets

1.2. Solutions



1.3. Services



1.4. Focus CIS DIGITAL AGENCY



1.5. Client

etudes & projets

Les Clients



1.6. Certification



Agrément et Certifications

cis valley®

	Certifié ISO 9001 pour le département Processus de développement Processus de formation Processus de déploiement et maintenance
Microsoft Partner GOLD Portal and Collaboration Silver Web Development Silver Volume Licensing Silver Midmarket Solution Provider	Microsoft Partner GOLD GOLD Portail et collaboration SILVER Licences en Volume SILVER Développement Web, juin 2012 SILVER Plateforme serveur, juin 2012
ORACLE Gold Partner	Oracle Partner GOLD Expert Java / J2EE / Forms Expert Base de données Oracle Oracle Application Development Framework, ADF
SAP Business Objects SAP PartnerEdge	SAP PartnerEdge Architecture et univers BusinessObjects Développement sur mesure

1.7. Projets 2012



Les projets 2012

cis valley®

Clients	Solutions	Projets
		Extranet mettant à disposition plusieurs milliers de relevés à environ 4000 adhérents
		Extranet de mise en relation des acteurs de la réussite scolaire
		Solution de gestion des flux vidéo pour son client final Bouygues Telecom
		Régionalisation des 6 chambres départementales et des 350 utilisateurs
		Gestion des stabilities pour 100 personnes, sur la solution STABLOG
		Site Mobile Grand Public de mise à disposition de l'offre oenotouristique à Bordeaux
		Extranet de dématérialisation des flux de commande de matériel
		Portail Intranet avec formulaires et workflows
		Expertise et réalisation d'Univers

1.8. Références

1.8.1. Références dans le domaine des tablettes

Annexe 2 - Présentation et références.pdf

1.8.2. Références dans le domaine des Smart-phone

Annexe 2 - Présentation et références.pdf

1.8.3. Références dans le domaine des sites internet

Type	Client	Contenu du projet	Technologie
Extranet-Intranet	CIVB	Projet eDCA : Le Développement de l'application E-DCA, permettant l'échange d'informations dématérialisées avec les douanes concernant l'envoi des vins spiritueux transitant en Europe. (Application certifiée conforme Gamma par les Douanes Françaises en Avril 2010).	Développement.NET EAI Biztalk Base de données Oracle
Extranet-Intranet	CIVA	Projet eDCA : L'intégration de l'application E-DCA, permettant l'échange d'informations dématérialisées avec les douanes concernant l'envoi des vins spiritueux transitant en Europe. (Application certifiée conforme Gamma par les Douanes Françaises en Avril 2010).	Développement.NET EAI Biztalk Base de données SQL
Extranet-Intranet	Conseil Régional d'Aquitaine	Projet GIRAF : Outil informatique destiné à gérer l'ensemble des achats de formations professionnelles continues	LAMP (logiciels libres Linux, Apache, MySQL, PHP ...), PHP Base de données Oracle, Serveurs d'applications APACHE, Infocentre BusinessObjects,
Extranet-Intranet	Conseil Régional d'Aquitaine	Extranet Aides Individuelles : Cet extranet permet aux partenaires de la formation professionnelle régionale de construire des demandes d'aides individuelles.	PHP avec framework ZEND Base de données Oracle 10G
Extranet-Intranet	Conseil Régional d'Aquitaine	Projet : CESR (Conseil Economique et Social Régional) : Cet extranet permet de gérer le cabinet du CESR : gestion des organismes, des membres, des réunions, suivi des comptes rendus de réunion	PHP avec framework ZEND Base de données Oracle 10G
Extranet-Intranet	Conseil Régional d'Aquitaine	Projet : Intranet IntraAquitaine : Cet intranet est destiné aux personnels du Conseil Régional d'Aquitaine. Il s'agit d'un portail documentaire.	Zope / Plone
Extranet-Intranet	Conseil Régional d'Aquitaine	Projet : Formulaires Lycées : Cet extranet permet la collecte d'informations liées à la restauration dans les lycées d'Aquitaine. Ces informations concernent l'activité de restauration et en particulier la mobilisation des ressources humaines et matérielles. Ce projet a consisté développer ce nouvel extranet. Il s'adresse à près de 3000 agents. Le contenu est administré et animé par des acteurs du CRA.	PHP MySQL
Extranet-Intranet	Portails CMA	Les CMA ont confié à CIS Valley la création, le référencement et l'hébergement de leur portail. CIS Valley propose une solution ouverte et modulaire, fiable et performante avec une gestion de contenu autonome. Le portail est construit autour d'un moteur de présentation qui permet l'ajout de ressources, de contenus, de services, sous forme modulaire. L'implémentation d'un nouveau service est considérée comme celle d'un nouveau module.	DotNetNuke Base de données Oracle 10G
Extranet-Intranet	AGRISUD	Ce site intranet permet à l'équipe de pilotage d'Agrisud de connaître en temps réel la situation de ses équipes et leurs besoins. Quant à elles, les équipes terrain peuvent très rapidement diffuser leurs rapports et accélérer ainsi le processus d'autonomie des populations.	PHP Joomla
Extranet-Intranet	CFE Métier	Déclaration de formalités CFE en ligne : www.cfe-metiers.com est un site destiné aux entreprises artisanales. Il permet aux internautes de réaliser leurs formalités de création, modification ou radiation d'entreprise et de bénéficier d'une assistance personnalisée en ligne	.Net Oracle 10G Echanges XML
Site d'entreprise	STCL	www.stcl.fr (Réseau de Transport de la ville de Limoges)	ASP 3.0 Oracle 10G
Site d'entreprise	GALIA Gestion	www.galia-gestion.com (Société d'investissement)	ASP 3.0 Oracle 10G
Site d'entreprise	Concret	www.concret.fr (Cabinet d'ingénierie)	ASP 3.0 Oracle 10G
Site d'entreprise	Office de Tourisme de la ville de Carcans-Maubuisson	www.carcans-maubuisson.com (Office de Tourisme de la ville de Carcans-Maubuisson)	ASP 3.0 Oracle 10G
Site d'entreprise	Filhet-Allard	www.filhet-allard.com (Courtage d'assurances)	ASP.NET Oracle 10G
Site d'entreprise	CILG	www.cilg.tm.fr	ASP 3.0 Oracle 10G
Site d'entreprise	AMV	www.amv.fr (Souscription en ligne de contrats d'assurances)	Oracle 10G
Site E-commerce	AMV	www.yamaha-assurance.fr (Souscription en ligne de contrats d'assurances)	ASP 3.0 et ASP.NET Oracle 10G
Site E-commerce	AMV	www.triumph-assurance.com (Souscription en ligne de contrats d'assurances)	ASP 3.0 et ASP.NET Oracle 10G
Site E-commerce	AMV	www.motocap.com (Souscription en ligne de contrats d'assurances)	ASP 3.0 et ASP.NET Oracle 10G
Site E-commerce	AMV	www.schengen-visa-insurance.com (Souscription en ligne de contrats d'assurances)	PHP et MySQL

2. Notre compréhension du projet

2.1. Préambule

C'est avec le plus vif intérêt que nous répondons à votre Appel d'offre pour le projet CDT 40.

Espérant que notre réponse à votre appel d'offre réponde à vos attentes, nous vous assurons de notre pleine détermination à contribuer à vos côtés à la réussite de ce projet passionnant.

2.2. Le contexte

Avec près de 22,6 millions de nuitées et 1 milliard d'euros de chiffre d'affaires générés par le tourisme, le département des Landes se situe au 13^e rang national des destinations touristiques sollicitées par les français.

Ce sont les atouts liés à notre espace, à nos plages de sable fin, à notre convivialité et à notre environnement naturel qui sont prisés par les vacanciers et qui font la notoriété de ce vaste département.

Les Landes c'est la nature partout présente. Sur le littoral, la dune de protection s'étire sur plus de 106 kilomètres donnant ainsi aux plages des Landes leur aspect si particulier. Juste derrière la dune, commence la plus grande forêt artificielle d'Europe, plantée et exploitée depuis le XIX^e siècle où de nombreux étangs doivent aussi leur état à l'entretien permanent qui y est fait.

Plus loin, à l'intérieur et au sud, des paysages diffèrent dans les coteaux de Chalosse, du Tursan et de l'Armagnac, résultat de 20 siècles d'occupation humaine et d'agriculture. Toute une diversité rythmée par le bon vivre et la convivialité.

2.3. Le projet

En mars 2012 un groupe de travail a été créé afin d'aborder et échanger sur la mobilité et les nouveaux outils numériques. Il est constitué de représentants des Pays, des offices de tourisme, des communautés de communes et du Comité Départemental du Tourisme des Landes (CDT des Landes)

Le groupe de travail s'est entendu sur le **développement d'une application** unique pour les systèmes d'exploitation IOS et Android.

Cette application recenserait l'offre touristique et de service de niveau départemental voire limitrophe.

2.4. Les enjeux

Les attendus principaux sont :

-  Proposer le mode off line pour la clientèle étrangère et les zones non couvertes par le réseau 3G ou WiFi.
-  Disposer d'une solution alternative de consultation des sites Internet de nos structures
-  Assurer une continuité de service en tout point du territoire
-  Eviter la multiplication des applications locales afin de faciliter l'accès à l'information
-  Mutualiser les moyens de chacun pour une communication globale
-  Justifier d'une solution mobile au travers d'une application départementale pour tout office de tourisme souhaitant répondre aux critères de classement en catégorie I.
-  Les grandes fonctions du système devront couvrir principalement le « pendant-séjour », mais également l'avant et l'après-séjour

2.5. Les atouts de CIS Valley pour ce projet

- L'engagement ferme sur les délais
- Des expériences réussies en matière de conception, de réalisation, et d'évolution de d'application mobiles en hautes disponibilités.
- Des certifications qui garantissent la qualité des livrables
 - Certification qualité ISO 9001
 - Démarche ITIL
- Une expertise et des certifications MICROSOFT, Oracle, SAP – Business Object

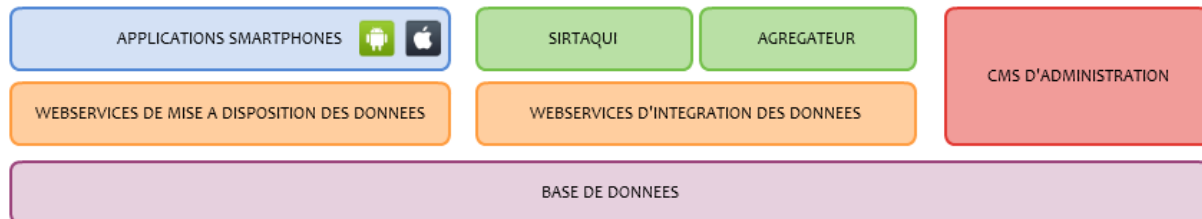
3. Détail de la solution

3.1. Architecture fonctionnelle et technique

3.1.1. Philosophie générale de la solution

La solution proposée est basée sur des développements spécifiques permettant de répondre à l'ensemble des fonctionnalités souhaitées et décrites dans la suite du document.

De par notre expérience sur les développements mobiles, le découpage suivant est proposé :



Ce découpage en module, permet d'accroître l'évolutivité de la solution. En effet, la couche Webservices de mise à disposition des données, est un bus de communication transverse, commune à l'ensemble des plateformes (smartphones et tablettes). L'ajout d'un nouveau device consiste à venir se connecter à ce bus et à développer les interfaces.

Le même fonctionnement est proposé avec la couche webservices d'intégration des données, chaque nouveau flux devra s'interconnecter avec ce bus.

Le CMS d'administration permet de gérer l'ensemble des paramètres applicatifs mis à disposition par l'application.

Pour finir, la base de données stocke l'ensemble des éléments liés d'une part à l'administration des différents environnements ainsi que les requêtes et accès aux webservices pour la partie statistique.

Au niveau des applications mobiles nous privilégions le développement d'applications natives par rapport à une solution HTML5 / Web App.

En effet pour répondre à votre cahier des charges il nous semble essentiel de vous proposer des applications performantes avec des fonctionnalités riches et exploitant la plate-forme matérielle notamment pour le mode offline.

	Webapp	Native
Portabilité	Navigateur web : toutes plateformes	Développement spécifique
Référencement	Moteurs de recherche classique	Référencement dans les stores
Accessibilité	Peu ou pas de contraintes	Dépendant de la validation
Performances	Dépend du serveur, de la connexion, ...	Performances maximales (exécution sur le mobile)
Mises à jour	Instantanées sur le serveur	Dépendant du process de validation sur le store
Effet « waouw ! »	Limité aux capacités des navigateurs	Plus de possibilités et plus riche : nécessité marketing
Coût de développement	Compétences classiques, coût limité	Compétences plus rares et éparses, coût généralement plus élevé

Comparatif webapp/natif

Il sera donc nécessaire de développer 2 versions des applications (iOS et Android), nous mutualiserons au maximum les éléments entre les applications.

Nous avons notamment identifié les éléments de mutualisation suivants :

- Eléments graphiques et ergonomie
- Fichiers de traduction
- Vues HTML pour les détails d'actualités, incontournables, coups de coeurs

La communication avec le serveur est assurée par des webservices au format json (en lecture et en écriture).

Nous privilégions le mode d'accès direct aux données (via webservices) plutôt que la synchronisation d'une base de données locale pour les raisons suivantes :

- La synchronisation d'une base de données comme celle du CDT40 prendrait du temps au lancement de l'application et rendrait l'application non opérationnelle dès le lancement de l'application. Pour des applications à usage occasionnel il nous semble plus pertinent de rendre l'application immédiatement utilisable quitte à avoir des temps de réponses différents dans les recherches, consultations de fiches...
- Certaines requêtes (recherche à proximité d'une position géographique) seront plus performantes sur le serveur qu'exécutées en local (limites du moteur SQLite).

Les données nécessaires au mode offline (carnet de voyages) sont stockées en local (base de données SQLite).

3.1.2. Modalités de mise à disposition des composants

L'ensemble des codes sources des développements spécifiques seront restitués au client.

Les applications mobiles sont diffusées via les markets :

- Apple AppStore pour iphone et ipad
- Google Play pour les devices Android

La diffusion et la mise à jour des applications sont détaillées dans les paragraphes suivants.

Les sources des applications sont également mises à disposition du CDT 40 via un serveur GIT ou SVN accessibles via une interface web.

3.1.3. Description des blocs fonctionnels, solutions proposées ; couverture des attentes

La description des blocs fonctionnels est indiquée dans l'**annexe 1 : conception et créations graphiques**.

Notre proposition couvre l'intégralité des demandes formulées dans le cahier des charges :

- Consultation des offres de séduction (les Incontournables, les coups de cœur, les actualités)
- Recherche d'offres (hébergements, restauration, ...) et / ou de services (transports, médecins, distributeurs, ...)
- Localisation des offres par cartographie et liste
- Réservation de séjours en ligne
- Consultation du panier de séjour
- Production d'un carnet de voyage
- Mémorisation du compte utilisateur
- Consultation et rédaction d'avis consommateurs
- Collaboration « sociale »
- Configuration de l'application
- Mode offline
- Lien vers les applications mobiles ou webapps existantes des partenaires

3.1.4. Evolutivité de la solution proposée : technologies, nouvelles fonctionnalités

Fonctionnalités pour les prochaines versions

Nous détaillons dans ce paragraphe, les fonctionnalités non évoquées dans votre cahier des charges mais qui pourraient être intégrées dans les futures versions de votre application.

Visites similaires

Recommander des offres similaires quand l'utilisateur visualise une fiche.

En fonction des goûts de l'utilisateur (basé sur les avis qu'il a laissé ou ses carnets de voyage) proposer des offres qui peuvent potentiellement lui plaire en utilisant les avis laissés par d'autres utilisateurs.

Partage de photos sur une visite

Permettre aux utilisateurs de partager des photos sur une visite, un hôtel... l'utilisateur peut prendre une photo lors d'une de ses visites et la partager dans l'application.

QR codes / NFC

La technologie des QRcodes peut être utilisée pour faciliter l'accès à l'application depuis des supports papier : affiches / documentation.

Si le scan du QRcode est intégré à l'application il est possible de rediriger l'utilisateur vers une page particulière de l'application (fiche d'un lieu, offre, téléchargement d'un itinéraire...).

A l'extérieur de l'application l'utilisateur est redirigé vers le téléchargement de l'application. Le même fonctionnement peut être imaginé avec des tags NFC (étiquettes RFID).

Utilisation de PassBook (iOS seulement)

PassBook est une nouvelle fonctionnalité proposée par Apple dans iOS6. PassBook permet de centraliser des coupons, cartes, tickets... dans une application et de les faire apparaître au moment où l'utilisateur en a besoin (à son arrivée sur son site).

Une utilisation de PassBook dans le cadre du projet CDT40 serait de permettre à l'utilisateur de télécharger des pass suite à ses réservations en ligne (réservation hotel, ticket événement...).

Réalité augmentée

Nous mettrons en place une intégration « fine » entre les applications CDT40 et une application de réalité augmentée (exemple layar) :

- L'application CDT40 détecte si Layar est installé ou pas sur le smartphone et dans le cas où Layar n'est pas installé, l'utilisateur est redirigé sur la page de téléchargement sur l'Appstore ou l'Android Market
- Si l'utilisateur lance la réalité augmentée, Layar est lancé en plein écran
- Si l'utilisateur clique sur un élément dans Layar, il peut accéder en cliquant sur un bouton revenir dans l'application CDT40 sur une page précise (fiche d'un hôtel par exemple). Cette intégration sera mise en place à la fois pour la version Android et la version iPhone.

Un calque Layar sera développé (création d'un webservice) et configuré sur le site de Layar. Ce calque sera également mis à disposition de tous les utilisateurs de Layar.



Exemple du calque Layar VCUB à Bordeaux

3.1.5. Principes techniques mis en oeuvre : langages, protocoles, formats, normes

Développement webservices & CMS

Le backoffice sera développé en ASP .NET MVC 3 alors que les webservices s'appuieront sur WCF (Windows Communication Foundation). Pour améliorer la navigation sur le site CMS, nous utiliserons des appels AJAX pour l'accès au serveur et la bibliothèque jQuery.

Développement applications iOS

L'application sera développée en natif (par opposition au HTML5 / technologies Webapp) pour assurer une meilleure expérience utilisateur. Nous utilisons le framework Titanium d'Appcelerator pour faciliter le développement et réduire les délais et les charges de mise en œuvre.

Développement applications Android

L'application sera développée en natif (par opposition au HTML5 / technologies Webapp) pour assurer une meilleure expérience utilisateur. Nous utilisons les outils natifs fournis par Google (SDK Android) pour garantir une compatibilité sur un maximum de plate-forme. Cette compatibilité est rendue complexe par la fragmentation des versions d'OS Android et les surcouches ajoutées par les opérateurs.

Communication application mobiles / serveur

Les applications mobiles communiqueront avec le backoffice via des webservices. Ces webservices exposés par le backoffice seront au format Json et devront respecter les principes RESTful.

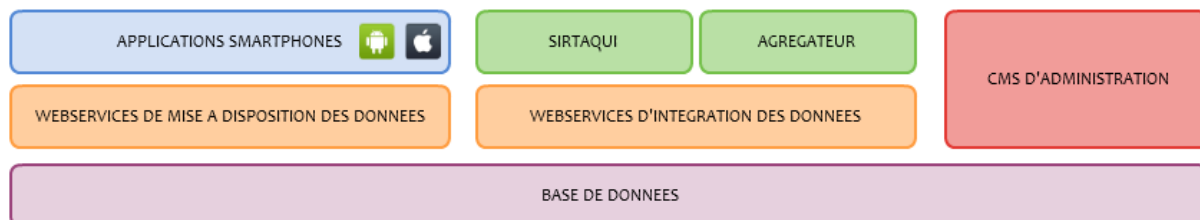
Les temps de réponse seront être optimisés pour ne pas pénaliser l'affichage dans les applications mobiles.

3.1.6. Description des outils de back-office, en particulier le CMS (nom, version utilisée)

Compte-tenu des spécificités à apporter au CMS pour répondre aux besoins, il a été décidé de partir sur un développement spécifique. L'avantage de ce choix est de permettre d'être au plus proche des besoins et de ne pas avoir de mise à jour des sources avec la nécessité de re-tester les développements réalisés.

Le backoffice sera accessible grâce à login et un mot de passe et permettra la gestion des éléments à présenter sur les applications mobiles. Plusieurs rôles seront mis à disposition en fonction des habilitations des utilisateurs (créateurs, modérateurs, administrateurs).

3.1.7. Cartographie des composants front-office



Les applications mobiles récupèrent les données et font les mises à jour via des webservices. Certains éléments sont fournis en HTML par le serveur et affichés dans le navigateur via des webviews (détail actualités, détail coups de cœur...).

Les webservices permettent la communication entre les applications et la base de données. Ils sont composés de fonctions métiers permettant de déporter le maximum de traitement sur les serveurs plutôt que sur les devices. L'avantage de ce mode de fonctionnement est la mutualisation des fonctions pour toutes les plateformes.

3.1.8. Traitement des langues étrangères

Tous nos développements d'applications mobiles sont nativement multilingues. En effet, nous utilisons systématiquement les mécanismes d'internationalisation des plateformes iOS et Android, même pour les applications qui ne sont pas destinées à être traduites.

Dans le cas des applications du CDT 40, les applications seront développées avec la langue française en langue de base. Les fichiers d'internationalisation seront créés et permettront une traduction aisée, sans modification du code de l'application.

La traduction se fait ensuite par envoi de fichier Excel aux personnes en charge des traductions.

Nous estimons la charge d'intégration d'une nouvelle langue à 1 jour d'un profil de chef de projet.

L'intégration d'une nouvelle langue nécessite la mise à disposition d'une nouvelle version sur les stores. Le délai de mise à disposition dépend donc du délai de validation de l'application (sur AppStore uniquement).

3.1.9. Techniques mises en oeuvre pour assurer les performances

Plusieurs éléments sont mis en oeuvre pour assurer et améliorer les performances :

- Les communications via webservices permettent de réduire au maximum le poids des requêtes et par conséquent les délais de chargement des données
- Les vues SQL permettront de filtrer les données en fonction des données géographiques
- La plateforme technique est scalable et les éléments critiques comme les webservices seront redondés
- Le cache du serveur web sera utilisé pour les paramètres des applications

Pour assurer les meilleures performances possibles des applications mobiles nous privilégions le développement d'applications natives ce qui permet :

- De stocker tous les éléments de présentation dans l'application (contrairement à une application web)
- De pouvoir stocker des éléments dans la base de données (SQL Lite du device) et rendre certains contenus disponibles offline
- D'utiliser le moteur de rendu graphique natif plus performant que le composant webview
- Nous privilégions l'utilisation du moteur cartographique natif (Apple Plans ou GoogleMaps) plus performant que la version web. Ce point sera arbitré en phase de spécifications car le moteur natif induit certaines contraintes.

Un autre levier d'optimisation des performances se situe au niveau des webservices :

- Utilisation du format Json (moins verbeux que le XML)
- Utilisation de webservices adaptés à l'usage (ne pas véhiculer d'informations inutiles)

3.1.10. Moyens particuliers de sauvegarde

Pour garantir la sécurité de l'application, il est nécessaire de sauvegarder :

- Les répertoires applicatifs sur le serveur web
- La base de données

Il n'est pas prévu de proposer un système de sauvegarde propre à l'application CMS en dehors des scripts de sauvegarde de la base de données. Il en est de même pour les applications mobiles.

Les données sont uniquement conservées pour une consultation offline. En cas de réinstallation de l'application, il sera nécessaire de retélécharger les éléments pour qu'ils soient à nouveau disponibles

offline.

3.1.11. Prérequis techniques

En fonction de la charte graphique validée par le client, des prérequis seront proposés (spécifiés lors du DESD) au CDT40 ainsi qu'à ses partenaires. Le portail backoffice intégrera ces prérequis sous forme de contrôle des données.

Les applications mobiles seront développées avec les prérequis de version d'OS suivants :

- iOS : Version minimum iOS 4
- Android : Version minimum d'Android : 2.2 (Froyo / API 8)

Sous peu le support d'iOS4 ne sera probablement plus nécessaire. Ces prérequis seront discutés avec le CDT 40 en début de projet.

Le contrat de maintenance intègre la mise à jour des versions pour le support des montées de version d'OS (sous réserve d'une version d'OS permettant une compatibilité ascendante des applications).

3.1.12. Mode de livraison

Les codes sources compilés du CMS et des webservices ainsi que les scripts de base de données seront déployés sur le serveur de qualification par les équipes de CIS Valley. Après validation, les mêmes étapes seront reproduites sur l'environnement de production.

Les versions des applications mobiles sont déployées sur les différents stores d'applications (Google Play et AppStore).

Si vous n'avez pas de compte créé sur ces plateformes, nous pouvons prendre en charge cette création.

Pour la publication des applications nous créons les applications et nous vous assistons dans la préparation des éléments nécessaires à la publication :

- Catégorie(s) de l'application
- Tranche d'âge autorisée
- Texte de présentation de l'application
- Mots clés
- Captures d'écran

Dans le cas de Google Play

La mise en ligne des applications est immédiate (hors processus technique de mise en ligne de quelques heures).

Dans le cas de l'AppStore Apple

L'application est soumise à validation. Ce processus peut prendre 1 à 2 semaines. Ce délai est indicatif et n'est pas garanti par Apple.

En cas de non-validation (Guidelines Apple très strictes), l'application doit être corrigée et soumise à nouveau pour validation (mêmes délais).

3.1.13. Environnements mis à disposition

Dans le cadre de notre démarche qualité, les environnements suivants seront installés pour le projet :

- Un dépôt de versionning des sources
- TEST : environnement permettant aux développeurs et aux chefs de projet de tester les développements réalisés. Cet environnement n'est pas accessible par le client.
- QUAL : après validation en interne, les modifications sont déployées sur cet environnement accessible par le client.
- PROD : après validation par le client, les modifications sont déployées sur cet environnement

Les stores d'applications (Google Play, AppStore) n'ont pas d'environnement de recette ou test.

Pour les tests des applications mobiles nous procédons de la façon suivante :

- Nous générons des applications de tests (IPA pour iOS et APK pour Android).
- Pour Android l'installation est simple, nous vous faisons parvenir le package par mail ou via extranet et vous pouvez l'installer directement sur le mobile.
- Pour iOS nous avons l'obligation d'identifier les devices (iPhone ou iPad) de test dans le portail "iOS developer" d'Apple (récupération de l'UDID de l'appareil). Une fois les devices autorisés, nous recompilerons l'application en intégrant ces devices et nous vous faisons parvenir un fichier IPA que vous pouvez installer via iTunes. Si nous sommes sur site nous procédons à l'installation de l'application directement depuis un poste de développement.

Les versions de test des applications sont configurées pour utiliser les webservices de qualification. Lors de la recette finale nous générons des applications utilisant les webservices de production.

3.1.14. Aptitude du système au référencement

Le référencement dans les stores est principalement basé sur la description de l'application et les mots clés associés.

Les stores proposent des classements d'applications (global ou par catégories) basés sur le nombre de téléchargements et les avis des utilisateurs.

Pour des applications locales il est très difficile d'être bien positionné dans ces classements (cible d'utilisateurs réduite).

Le fait d'avoir une application traduite dans de nombreuses langues (et particulièrement les textes de présentation et mots clés) a un impact très positif pour le référencement des applications. En effet les utilisateurs recherchent prioritairement les applications en utilisant des termes dans leur langue.

Etant donné la difficulté à être bien positionné dans les stores, il est essentiel de prévoir des mécanismes extérieurs pour faire connaître les applications :

- Partage d'information via les réseaux sociaux
- Site vitrine présentant les applications
- QR code dans les Offices de Tourisme ou sur les supports papier
- Campagnes de publicité digitales (adwords, publicités dans les applications, ...)
- ...

Un site vitrine permet d'améliorer le référencement des applications sur internet. Le site Facebook Mobile est un exemple de site vitrine qui présente les devices compatibles ainsi que les fonctionnalités de l'application. Il est composé de plusieurs pages html statiques.



Facebook Mobile
Gratuit sur plus de 2500 modèles de téléphone et autres appareils mobiles.

Télécharger l'application

Facebook pour iPhone : plus rapide et plus fiable. Découvrez les nouveautés.

Nouveauté pour Android : identifiez vos amis dans des photos. En savoir plus.

De nouvelles façons d'utiliser Facebook

Facebook Camera Prenez, retouchez et publiez vos photos en un clin d'oeil. Télécharger : iPhone	Facebook Messenger Contactez vos amis plus rapidement, où que vous soyez. Télécharger : iPhone Android	Facebook pour iPad Photos haute résolution, jeux et discussion instantanée par simple glissé du doigt. Télécharger
--	---	---

Avez-vous une Page Facebook ? Télécharger le Gestionnaire de Pages pour iPhone.

3.1.15. Modalités de mise à jour des composants, systèmes et applicatifs

Pour la mise à jour des versions mobiles nous utilisons les mécanismes de mise à jour d'application proposés par l'AppStore et Google Play. Les utilisateurs sont alors alertés de la disponibilité d'une nouvelle version, un texte leur détaille les nouveautés présentes dans la version.

Suivant les stores, la création d'une nouvelle version est nécessaire pour les opérations suivantes :

- Ajout d'une nouvelle langue
- Modification des mots clés
- Changement de catégorie

En général, les mises à jour d'OS mobile ne nécessitent pas de mise à jour de version. La mise à jour est seulement nécessaire pour profiter des nouveautés (par exemple à la sortie d'iOS 6 et de l'iPhone 5, les applications continuent à fonctionner normalement par contre pour profiter de la nouvelle taille de l'écran, l'application doit être recompilée avec le SDK iOS5).

3.1.16. Modalités de surveillance et d'administration des composants

Il n'est pas possible de faire de surveillance coté applicatifs mobiles à part les mécanismes de suivi des statistiques. Concernant le CMS et les webservices, des scénarios de supervision pour vérifier le bon fonctionnement de la plateforme.

3.1.17. Modalités de suivi d'utilisation

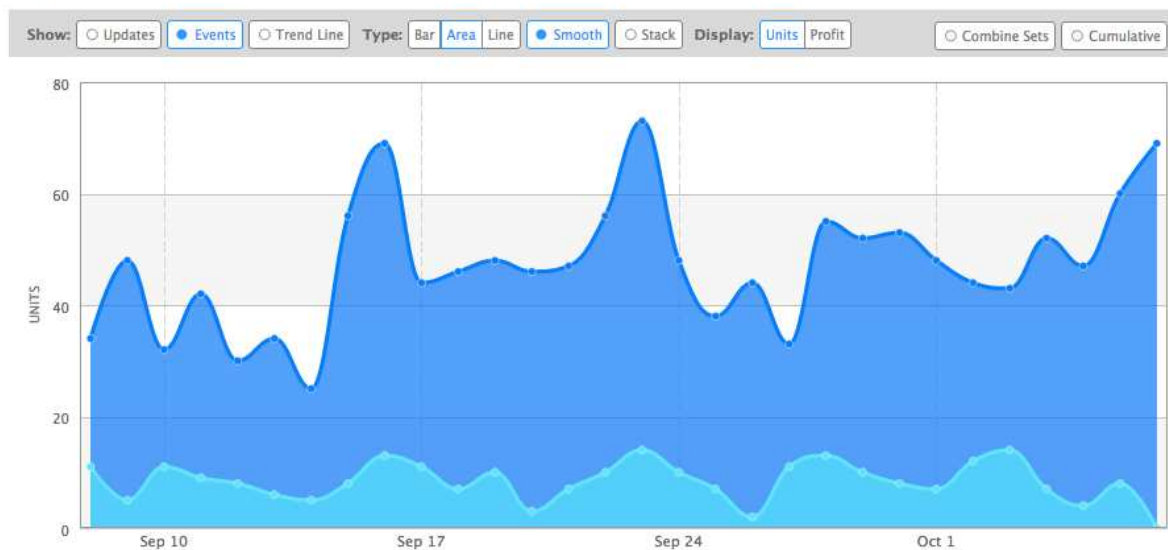
Suivi des téléchargements, classements et avis

Nous mettons à votre disposition un outil de suivi des téléchargements, avis et classement des applications.

Cet outil : <http://www.appfigures.com> est accessible en ligne et mis à jour quotidiennement avec les données de l'AppStore (Apple) et Google Play (Android).

Les données peuvent être analysées par pays d'origine de l'utilisateur.

Chart



Suivi des téléchargements

France

10 reviews

All Versions:

★ ★ ★ ★ ☆ 16 ratings



Current Version:

★ ★ ★ ★ ☆ 5 ratings



Très bonne appli

by Amarine Leblanc on Wednesday, August 29 2012 version 1.3

★ ★ ★ ★ ★

Simple et clair, de passage avec des amis bourguignons amateurs de vin de Bordeaux (ça existe) on a trouvé pas mal d'infos utiles. Merci.

Suivi des avis

Analytics dans l'application

Il est possible d'intégrer dans l'application un tracking des différents écrans consultés, actions effectuées par l'utilisateur. Ces outils (Google Analytics par exemple) permettent de consolider les données et de rendre consultable via une interface web.

Acquisitions and Users



Nous alertons néanmoins sur le fait que l'intégration d'un tracking Google Analytics peut induire des lenteurs dans l'application (appels réseau supplémentaires) et peut nécessiter l'approbation de l'utilisateur.

Les informations collectées peuvent être les suivantes : pages consultées, durée des sessions, origine des visiteurs, action effectuées par les utilisateurs (ajout au panier...)

Analytics via le backoffice

Il est également possible de stocker l'ensemble des appels webservices pour construire des statistiques d'utilisation des applications.

Par exemple les données suivantes peuvent être tracées et analysées :

- Nombre de consultations de chaque fiche
- Recherches effectuées (critères, localisation de l'utilisateur, mots clés recherchés, ...)
- Fiches ajoutées au carnet de voyage / panier de séjours
- Consultation des actualités...

Des tableaux de bord standards seront mis en place dans le back office

3.2. Réalisation d'une charte graphique et ergonomique

Notre proposition intègre la réalisation de la charte graphique des applications mobiles iPhone et Android en lot ferme (iPad et Windows Phone en option).

Cette prestation intègre :

- Construction et validation des storyboards avec le client
- Déclinaison de la charte graphique sur les principaux écrans
- Créations des éléments graphiques :
 - o Splashscreen
 - o Pages décrites dans l'annexe 1 : Conception et créations graphiques
 - o Icônes et pictos

Nous nous appuyerons sur d'éventuels éléments existants du CDT 40 : photothèque, charte graphique.

3.2.1. Design et ergonomie générale proposés

Nous avons joint en annexe 1 le dossier de conception et de créations graphiques qui détaille en profondeur les choix ergonomiques réalisés ainsi que les créations graphiques proposées. En voici ci-dessous, un résumé.

Nous vous proposons une application innovante, accessible et tournée vers les meilleures pratiques tactiles repérées sur des applications mobiles éprouvées par des grands du web et de la mobilité (Pulse, Facebook, Path...)



Nous avons repris la couleur de fond actuellement en place sur le site <http://www.tourismelandes.com/> dans le ton marron clair pour le fond d'écran (représentant une plage de Capbreton) et les bandeaux header et menu afin de rappeler les Landes, les pins, la forêt, la convivialité et la chaleur.

Le choix d'images et typographies vives sur fond clair facilite la lecture et la compréhension des différentes composantes de l'application par les utilisateurs.

Le menu de recherche et de configuration dépliant permet de profiter au maximum de la taille du smartphone et évite de surcharger la page d'accueil tout en restant intuitif.

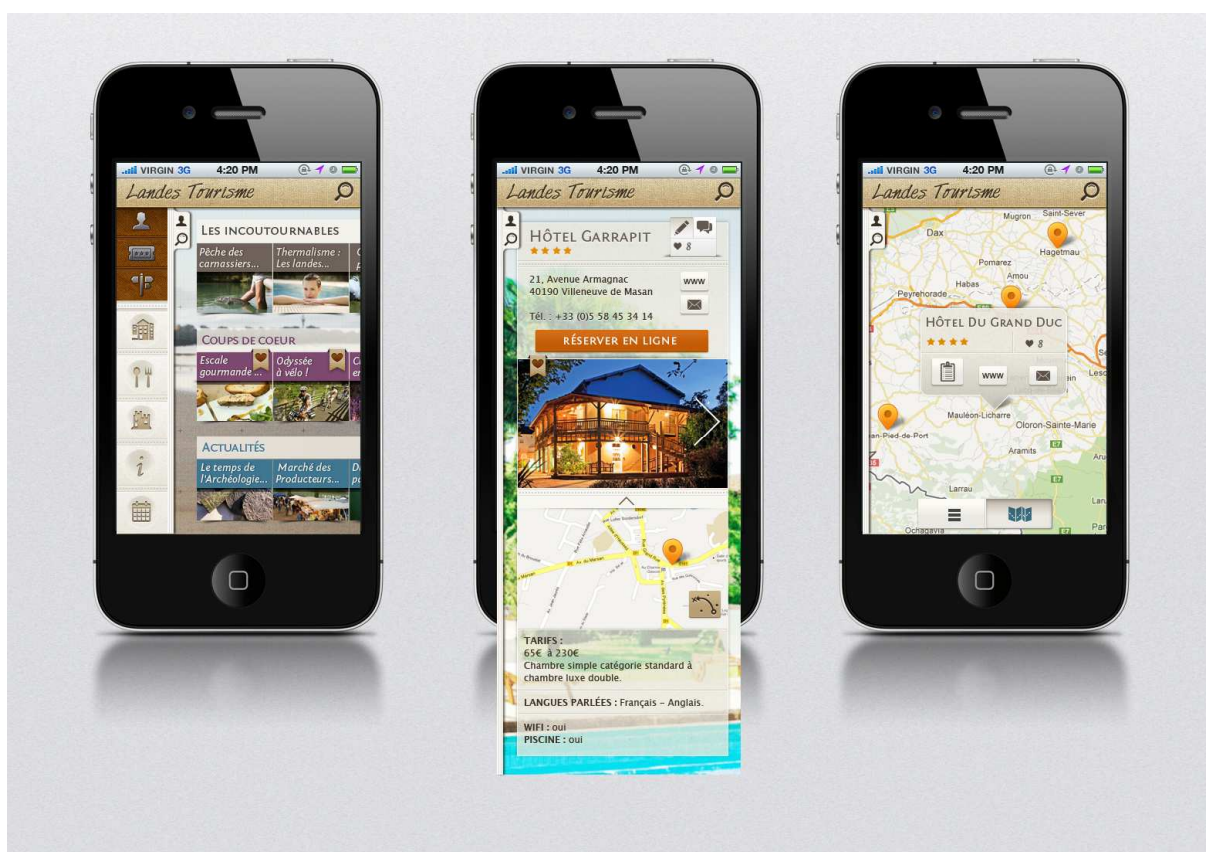
3.2.2. Composants cartographiques proposés (nature, formats, méthodes, nombres, le cas échéant tarification appliquée)

La forte présence de la cartographie dans notre proposition permet de tirer au maximum parti des possibilités du terminal et de la volonté du CDT 40 de marquer la notion de territoire. Notre proposition s'appuie sur les solutions Plans et Maps natives sur iOS et Android.

Dans les pages « Résultats de recherche » et « Fiche produit », nous avons mis en place un système mix carte / contenu texte ou photos qui permet une double visualisation privilégiant là encore une solution intuitive et tactile.

3.2.3. Maquettes illustratives de l'expérience utilisateur

Rappel : nous vous invitons à consulter l'annexe 1 « Conception et créations graphiques » pour voir les créations et la cinématique d'écrans proposées.



3.2.4. Méthodologie déclinée (itérations, livrables, ...)

3.2.4.1. Études et conception

Objectif : Proposer une ergonomie gagnante pour répondre aux objectifs fixés.

On définit tous les contenus et les rubriques à mettre en œuvre en indiquant leur hiérarchie et les contenus à mettre en avant.

L'arborescence est mise en scène grâce à l'étude fonctionnelle & ergonomique qui permet la mise en place d'un prototype. L'étude fonctionnelle est validée par la production d'un document de spécifications. Lors de cette phase, un travail en étroite collaboration avec les équipes techniques se fait afin de bien cibler les possibilités liées aux différentes plates-formes. Ces phases permettent de concevoir l'utilisation de fonctionnalités à valeur ajoutée pour l'utilisateur.

Architecture de l'information

Parce que chaque projet répond à des objectifs variables, il est primordial de procéder à la conception globale du projet suite à la réunion de lancement.

Cette phase de travail vise à prendre en charge les besoins et objectifs exprimés par nos clients et de les transposer dans une organisation web cohérente qui visera à la transformation des objectifs.

Conception et ergonomie

Pour la plupart des projets, un prototypage (nommé aussi Wireframe, storyboard ou mockup) est possible. Ce prototype vise à décrire l'interface et de simuler l'expérience utilisateur. Il est l'étape nécessaire avant le design. Cette mission est remplie par des profils à même de comprendre les enjeux de l'expérience sous le couvert d'un chef de projets. En fonction des contextes client, ces profils auront des tendances design ou technique. La réflexion autour de cette ergonomie est en effet très liée au contexte et d'autres connaissances sont utiles pour inscrire la réussite de l'ergonomie dans le succès du projet lui-même.



Exemple de prototype Balsamiq

Cette étude ergonomique ne se veut pas graphique. Nous travaillons en général en noir et blanc d'ailleurs. Par contre, tous les modèles de pages ou d'interfaces peuvent y être représentés, et de plus, des touches d'interactivité permettent de se projeter dans une navigation simulée.

Ces prototypes sont des livrables précieux dans le cadre d'un projet et d'autant plus efficaces puisqu'étroitement liés aux spécifications fonctionnelles.

La démarche pour assurer le succès de ces livrables est composée par étapes :

- Un balayage complet des besoins éditoriaux et fonctionnels
- La réalisation des prototypes soumis à validations successives par vos soins grâce à une mise en ligne sur un serveur distant ou passage de fichiers image

Spécifications techniques

Objectifs : En parallèle des spécifications fonctionnelles et de tous les documents correspondants, Nous rédigeons les spécifications techniques qui décrivent toute l'architecture technique liée aux différentes plateformes et les points particuliers à votre contexte.

Réunions : Ateliers de conception, Atelier Infrastructure / architecture, Comité projet

La clôture de cette phase voit apparaître les spécifications techniques et fonctionnelles qui viennent alors comme référent absolu du projet en lieu et place du CCTP initial.

3.2.4.2. Création graphique

Objectif : Définir une identité graphique des applications

Réalisation d'un premier jet graphique

Nous procédons à un exercice graphique initial sur la page d'accueil. Le design de cette page est une transcription du brief créatif en accord avec la charte.

En fonction des demandes et des sensibilités de chaque équipe, il est probable que deux propositions soient commandées. La production de ces deux propositions entraîne systématiquement la réalisation d'un troisième axe graphique.

Déclinaisons graphiques

Une fois que nous nous sommes calés sur le design à respecter, les déclinaisons commencent. Il s'agit de la mise en œuvre graphique des modèles de pages et des composants définis dans le prototype.

Tous ces fichiers visuels sont évidemment soumis à votre approbation. Une fois cette validation obtenue, les développements natifs peuvent commencer.

3.3. Fourniture d'une application mobile

3.3.1. Détail des fonctionnalités proposées ; argumentaire particulier quant à leur adaptabilité à l'usage en situation de mobilité

Nous avons compris dans le cahier des charges que l'accent devait être porté sur 4 fonctionnalités principales :

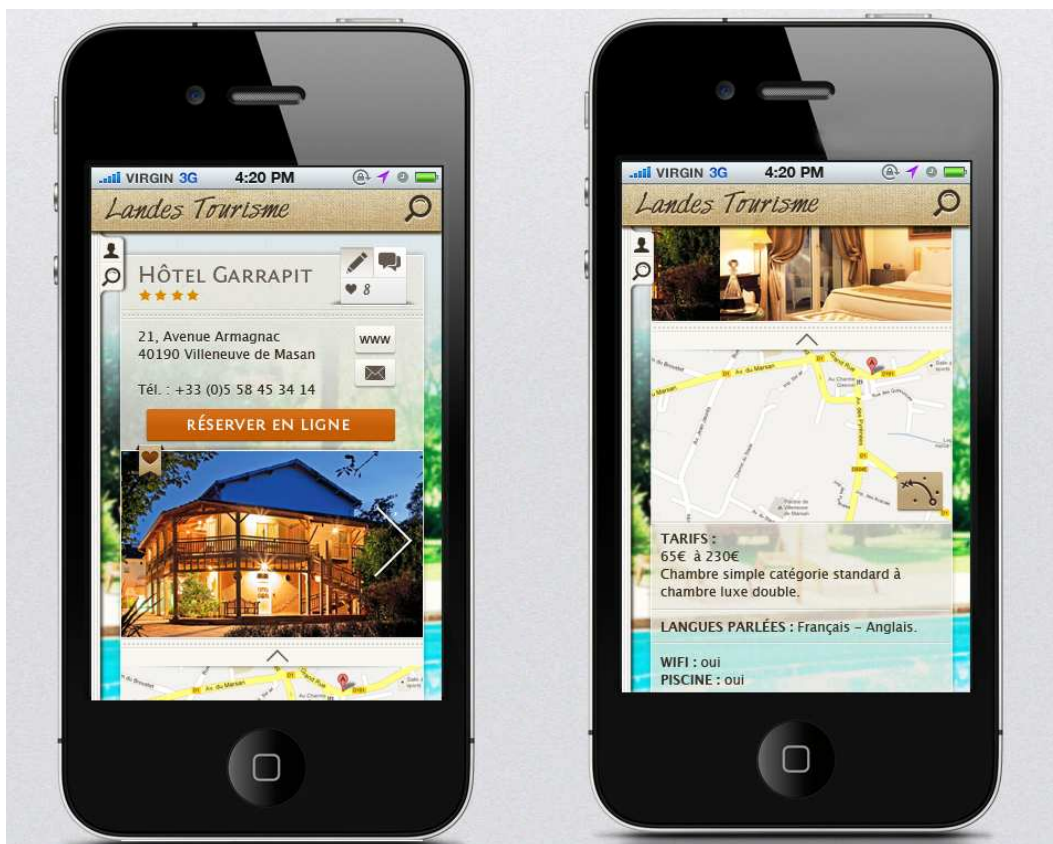
- La Séduction – « Les incontournables », les « Coups de cœur », les « Actualités »
- Le moteur de recherche
- Le panier de séjour
- La réservation en ligne

Pour répondre à ce besoin, nous avons opté pour des **interfaces innovantes, très tactiles et intuitives**.

- Une interface Séduction innovante :
 - o le déroulement des offres se fait selon le même mode que l'application Pulse avec débordement des encarts d'offres de l'écran du smartphone pour inciter intuitivement l'utilisateur à slider
 - o le même fonctionnement a été appliqué aux 3 catégories pour assurer la cohérence de fonctionnement sur cette page
- Un double système de recherche, porté sur la cartographie => **voir le détail dans le paragraphe 3.3.2**
- Le panier de séjour
 - o Le panier de séjour est accessible rapidement dans le champ de configuration au-dessus des champs de recherche par critère. Le bouton mène sur une page descriptive des offres ajoutées au panier
 - o Le carnet de voyage, situé dans le même menu a été pensé selon le **mode d'une Timeline**. Il permet à l'utilisateur de consulter son parcours de façon ludique et tactile.
 - o Les parcours et les fiches associées seront enregistrées dans l'application et pourront être consultés en mode offline.
- La réservation en ligne
 - o Placé au cœur de la fiche produit, le bouton de réservation propose un lien vers les sites de paiement des partenaires

Mention sur la fiche produit :

Cette page propose le descriptif, la localisation, les visuels photos ainsi que les avis et la réservation en ligne pour les offres proposées. Elle est selon nous d'une très grande importance.



Elle a été pensée de manière très visuelle, également portée sur la cartographie et l'option de calcul d'itinéraires depuis le lieu de consultation.

3.3.2. Méthodes de recherche proposées

Voici ci-dessous la **déclinaison du moteur de recherche par critère** depuis la page d'accueil jusqu'à la fiche produit :



- Un double système de recherche, porté sur la cartographie :
 - o La recherche traditionnelle par mots clés : un bouton sobre ouvre un champ texte pour accéder rapidement à une offre dont on connaît certaines caractéristiques sans avoir à passer par le menu critère.
 - o La recherche par critère : l'utilisateur accède à une recherche à 2 niveaux de critère via un menu déroulant intuitif. Les icônes recherche et configuration incitent l'utilisateur à dérouler le menu.

Cette fonction de la géolocalisation GPS sera utilisée dans le style « Around me » : trouver des activités, hôtels, restaurants, autour de moi.

3.3.3. Détail des applications mises en lien (de type Landes Plages) et modalités pratiques (techniques et financières)

Les applications mises en lien seront consultables dans la page de profil de l'utilisateur. Nous avons pensé à une présentation qui permet de parcourir les applications listées dans le cahier des charges (Landes Plages, webapp leslandes.mobi, app iPhone Hossegor, apps iPad Biscarosse, ...)

Deux fonctionnements :

1. Pour les applications natives : lien vers le store de téléchargement correspondant (AppStore ou Google Play)
2. Pour les webapps : lien vers l'url du site web mobile et bascule dans le navigateur web si l'utilisateur clique

Une intégration plus fine peut être mise en place à l'image de ce que nous avons fait pour l'application Bordeaux Wine Trip et l'intégration avec l'application Smart Bordeaux :

Nous avons créé un lien bidirectionnel entre les deux applications. Par exemple depuis la fiche d'un château dans Bordeaux Wine Trip où sont présentées des informations oenotouristiques, il est possible d'accéder à la fiche du même château dans Smart Bordeaux pour consulter des informations relatives aux vins de ce château et à leur dégustation. L'inverse est également possible.

Pour réaliser cette intégration nous avons utilisé les schémas d'url qui permettent de passer des paramètres à l'application appelées : `bwt://id_chateau=12345`

Ce type d'intégration nécessite un travail coordonné entre les différents développeurs d'applications et des identifiants de base de données communs.

3.3.4. Détail des fonctionnalités de gestion d'itinéraires

2 approches peuvent être envisagées :

- Création d'itinéraires par l'utilisateur sur les applications mobiles
- Création d'itinéraires par le CDT ou les OT

Création d'itinéraires par l'utilisateur sur les applications mobiles

Cette fonctionnalité est intégrée au carnet de voyage qui permet de sélectionner des offres (hotel, restaurant, visites...) et de les organiser par jour et les ordonner dans la journée. Le carnet de voyage est accessible offline.

Pour les calculs d'itinéraire entre différents points, nous utiliserons l'API Google Maps.

Création d'itinéraires par le CDT 40 ou les Offices de Tourisme

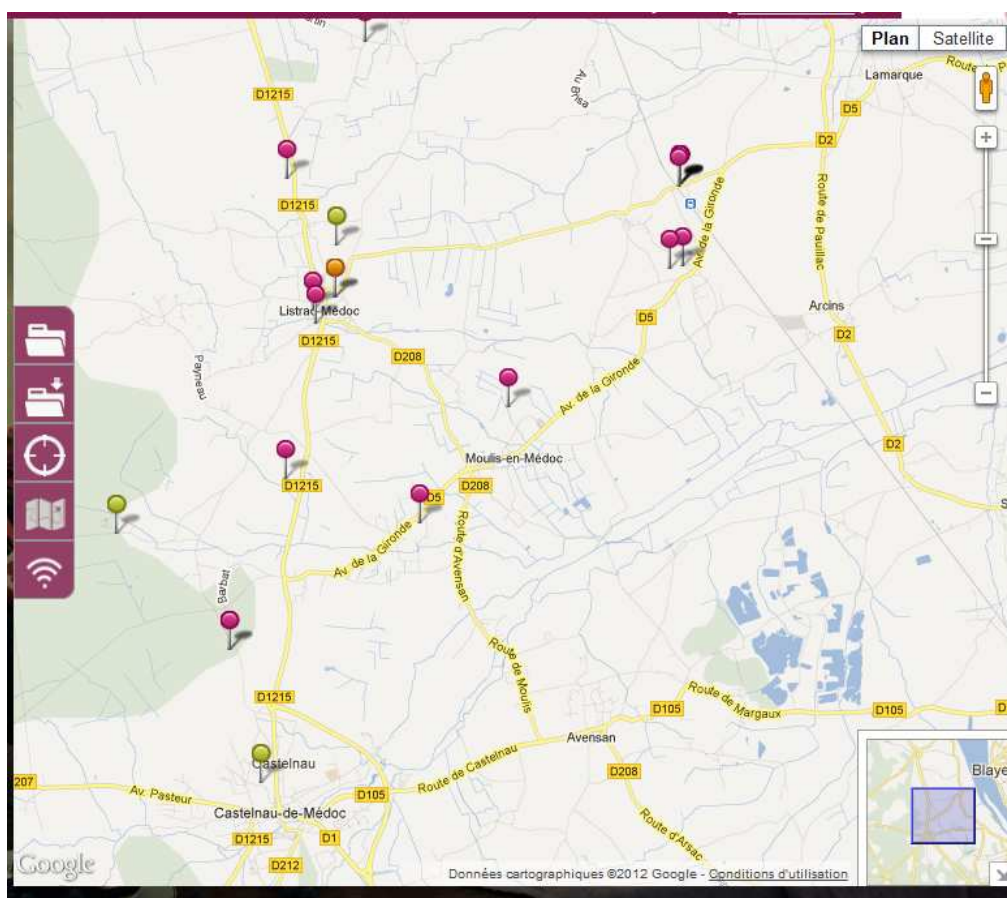
Dans le cas des itinéraires mis à disposition par les organismes différents organismes, les itinéraires seront créés dans le backoffice et mis à disposition des applications mobiles via un webservice.

Dans les applications mobiles, un écran permettra d'afficher les différents itinéraires proposés et de les consulter. Une fois téléchargés dans l'application, ils seront consultables offline.

Les itinéraires seront présentés sous forme de timeline (même présentation que le carnet de voyage).

Dans le backoffice, la création d'un itinéraire se fera à l'aide d'une carte google maps. Le fonctionnement proposé est le suivant :

- L'administrateur donne un nom à l'itinéraire
- Il recherche les offres qu'il souhaite mettre dans son itinéraire
- Il les ajoute et les ordonne
- Il publie l'itinéraire



Exemple de route des vins du Médoc

3.3.5. Autres fonctionnalités proposées (usages du son, interactions, relations « sociales » avec les usagers, interactions avec les autres médias de l'utilisateur, ...)

Partage réseaux sociaux

Nous proposons d'intégrer dans l'application la possibilité de partager sur les réseaux sociaux des offres présentes dans l'application. Des boutons de partage permettront aux utilisateurs de publier sur les réseaux sociaux (Facebook, Twitter, Google +) un résumé de la fiche et un lien vers le téléchargement de l'application.

Partage du carnet de voyage

Nous avons intégré dans notre offre une fonctionnalité de partage du carnet de voyages entre utilisateurs. A partir d'un carnet de voyage il sera possible de le partager, un email sera créé et l'utilisateur pourra sélectionner un ou plusieurs contacts dans son carnet d'adresse.

L'email généré contiendra :

- Un lien permettant d'ouvrir l'application Landes positionnée sur le carnet de voyage
- Un lien vers le téléchargement de l'application pour permettre au destinataire de télécharger l'application s'il ne l'a pas encore

Une fois le carnet de voyage ouvert dans l'application du destinataire, il sera possible de le consulter et nous prévoyons une fonctionnalité pour permettre à l'utilisateur d'en créer une copie dans son profil et de pouvoir le modifier.

La fonctionnalité permettant à un utilisateur de modifier le carnet de voyage d'un autre utilisateur nous semble risquée à mettre en œuvre, non pas d'un point de vue technique mais d'un point de vue fonctionnel : verrous à prévoir, modifications concurrentes... D'autre part l'appropriation de ce type de fonctionnalités par les utilisateurs est à challenger. En effet ce type de fonctionnalités relativement complexes et coûteuses risque d'être peu utilisées.

Eléments multimédia dans les fiches

Il est possible de mettre à disposition des utilisateurs des fichiers sons (visites guidées) ou vidéo (vidéo de présentation d'un lieu) dans les fiches produit.

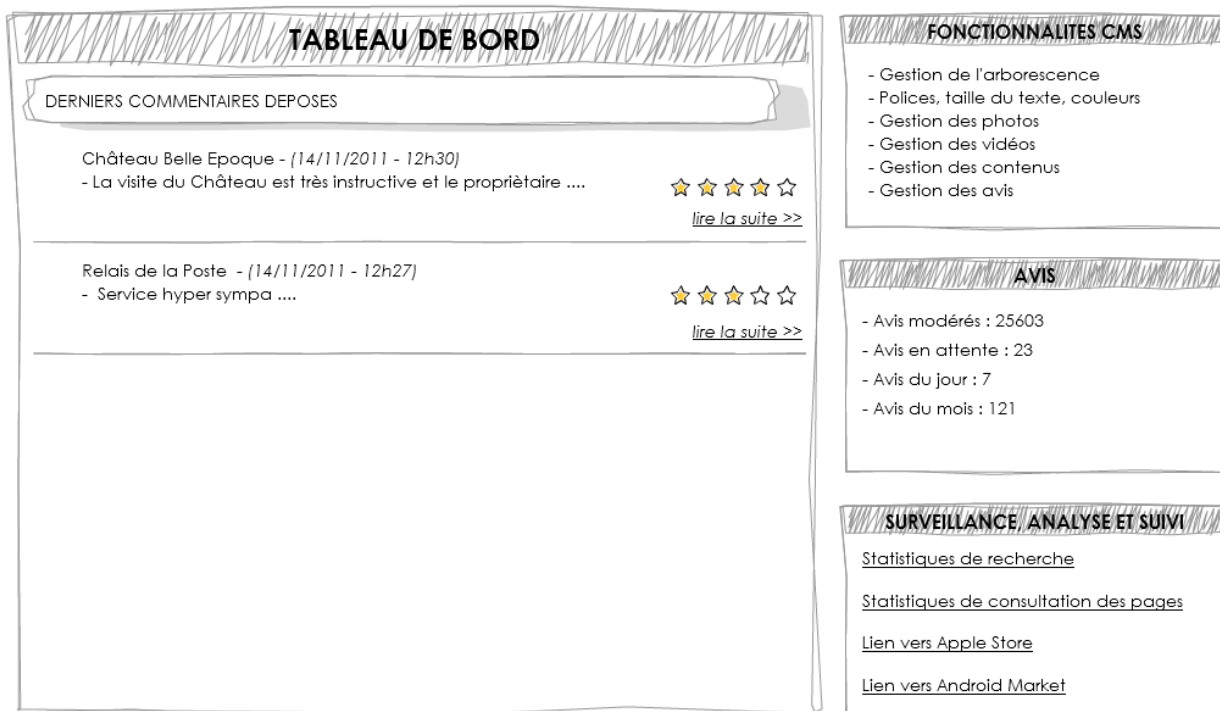
Cette fonctionnalité peu coûteuse à mettre en place dans les applicatifs (hors coût de production du contenu) peut réellement enrichir l'expérience utilisateur.

3.4. Fourniture d'une plate-forme d'administration

La plate-forme d'administration sera accessible depuis un navigateur internet et nécessitera une authentification. Toutes les fonctionnalités nécessaires aux paramétrages des applications y seront intégrées.

3.4.1. Description générale des outils ; illustration des écrans à disposition des administrateurs

Une fois authentifié, les administrateurs accèdent aux fonctionnalités du backoffice. La page d'accueil est un tableau de bord permettant à l'utilisateur d'avoir accès aux principales fonctionnalités en fonction de son rôle. Un exemple d'organisation pourrait être le suivant :



La majorité des éléments, seront affichés sous forme de liste avec un moteur de recherche permettant de retrouver facilement des éléments déjà produits.

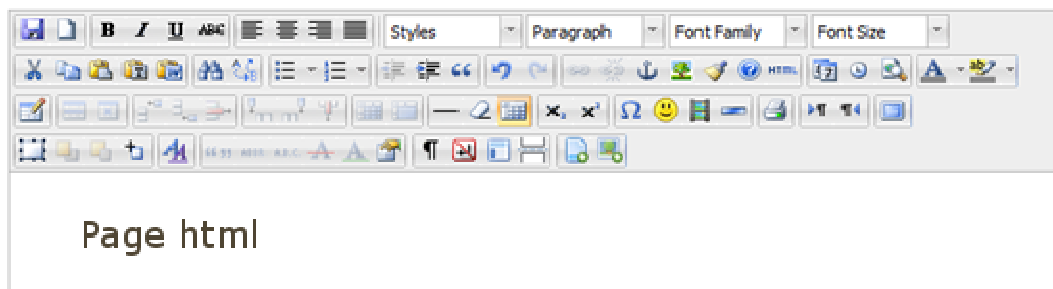


Chaque élément pourra être dupliqué pour permettre de servir de base à la conception d'un nouveau. Un processus d'approbation sera déclenché à chaque ajout/modification de contenu. Un email sera envoyé au modérateur pour les informer qu'une action est requise.

Le fonctionnement présenté ci-dessus est valable pour l'ensemble des contenus à gérer.

3.4.2. Détail des fonctionnalités du CMS

Pour faciliter la gestion des éléments, le backoffice proposera des éditeurs de texte WYSIWYG, permettant de créer simplement du contenu riche (texte, photos, vidéos).



Editeur WYSIWYG

Grâce à cet éditeur, les administrateurs pourront facilement créer « Les incontournables », « Les Coups de cœur », « Les Actualités » pour les mettre à disposition des applications mobiles (fonctionnement présenté dans le paragraphe précédent).

Toute la partie Gestion des comptes et des droits sera intégrée au CMS et accessible uniquement par le rôle administrateur.

De plus, toutes les fonctionnalités de modération et d'approbation (en fonction des droits de l'utilisateur connecté) seront intégrées au backoffice.

Pour finir, l'accès aux reports se fera aussi depuis le CMS.

3.4.3. Liste des indicateurs mesurés

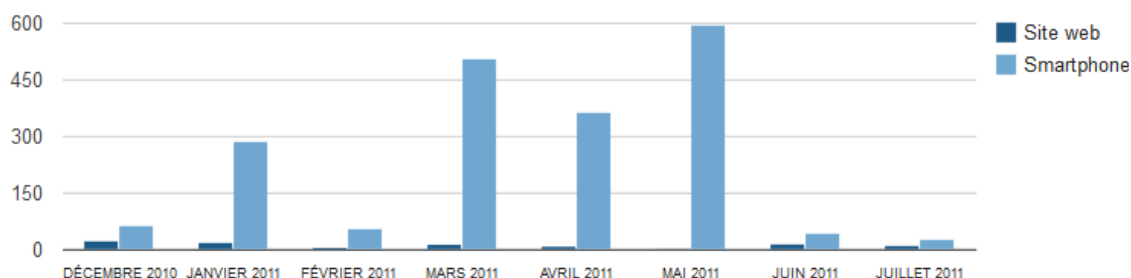
En plus des éléments présentés dans la partie mobile, les webservices tracent et horodatent l'ensemble des demandes qui leurs sont adressés. Par défaut, nous proposons de mettre à disposition les éléments demandés dans le cahier des charges, cependant un export des données au format csv ou xls peut être envisagé.

3.4.4. Exemples de reporting produits

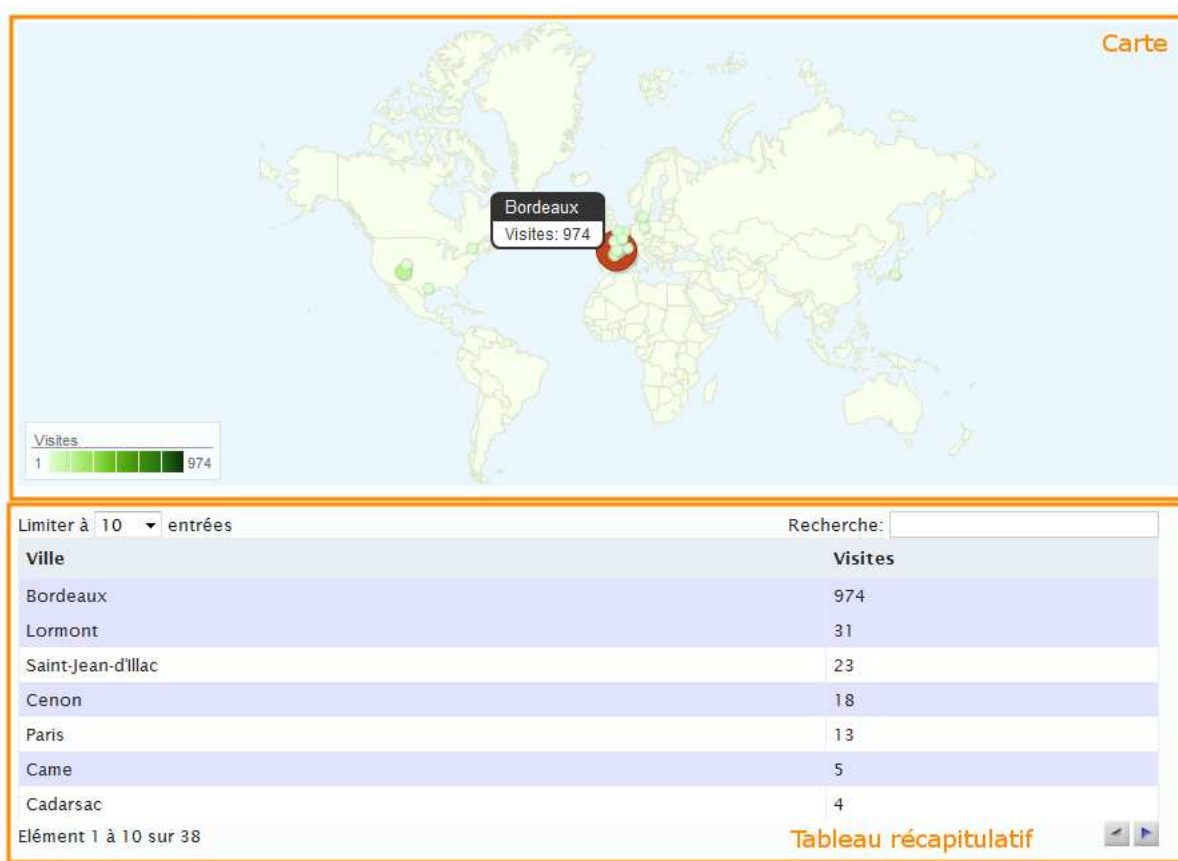
Dans le cadre d'autres projets, nous avons été amenés à réaliser les reports suivants :

Statistiques par état	
Etat	Nombre de fiches
Brouillon	10977
En attente	2
Supprimée	13
Publiée	2

Nombre de fiches par état



Statistiques de recherche par canal



Statistiques de consultation par ville (carte + tableau exportable)

L'ensemble de ces rapports sont basés sur les informations recueillies par les webservices de mise à disposition des données grâce aux informations envoyés par les smartphones (langue, localisation, ...). Les données de localisation du mobinaute sont disponibles uniquement si celui-ci a autorisé l'application à y accéder.

4. Hébergement

Voir proposition hébergement.

5. Planning

Le planning du cahier des charges a été intégré dans notre proposition

6. Gestion de projet : Méthodologie

6.1. Organisation interne

CIS Valley s'est dotée d'une méthodologie de conduite de projet basée sur 4 étapes :

- La définition du projet
- L'organisation du projet
- La réalisation et le suivi du projet
- L'évaluation et le bilan du projet

6.2. Organisation vis-à-vis du client

6.2.1. Les acteurs CIS Valley et leurs responsabilités

La direction

Elle nomme le chef de projet principal de manière formelle en lui fixant les objectifs et les ressources nécessaires pour les atteindre dans le cadre de projet complexe, ou stratégique.

Dans le cas de projet interne, la direction fixe les objectifs du projet, les moyens, le périmètre et les différents livrables attendus en tant que client.

Elle arbitre en second niveau, en cas de problèmes de ressources et décide de la priorité des actions dans ce cas.

Le chef de projet principal (CPP)

La mission du CPP est remplie par le CP dans le cas de projet simple

Il est responsable du processus de pilotage.

Il coordonne l'ensemble du projet, au niveau technique et organisationnel.

Il est l'interlocuteur privilégié du client avec le responsable commercial.

Il définit le plan d'assurance qualité, valide chaque lot.

Est membre du comité de pilotage du projet, il :

- s'assure du respect du PAQ et du planning du projet
- remonte le tableau de bord du projet
- réévalue le projet en termes de charges de délais et de risques

Il supervise l'ensemble de chef projets et négocie auprès des responsables de pôles les ressources techniques et humaines nécessaires au projet.

Il a pour tâche de :

- Lancer le projet en interne en organisant le projet, par lot et en affectant les chefs de projets, définir les objectifs par lots et par CP, les interactions des différents lots,
- Rédiger la note de lancement interne,
- Planifier le projet globalement,
- Gérer l'affaire dans V9 (de la commande à la livraison).
- Suivre le planning global,
- Faire le point avec ses chefs de projets,
- Remonter au client le tableau de bord,
- Effectuer les tests d'intégrations entre lots,
- Effectuer le bilan du projet.

Le responsable de pôle (RP)

Il est responsable de l'allocation des ressources. A ce titre, il choisit le chef de projet et l'équipe de développement.

Le chef de projet (CP)

Il coordonne l'ensemble du ou des lots, au niveau technique et organisationnel.

Il est responsable de son équipe de projet.

Il réévalue le lot en termes de charges de délais et de risques.

Il s'assure du respect du PAQ au niveau de son lot.

Il conçoit la solution, il élabore le plan de tests, il effectue les tests fonctionnels.

Il a pour tâche de :

- Planifier les lots, et demander les ressources nécessaires auprès de la direction de projet (ou RP en cas de projet simple),
- Suivre le planning, valider les temps passés et réévaluer le reste à faire,
- Remonter au CPP (ou RD) l'avancement du projet,
- Faire le point avec son équipe,
- Suivre l'avancement avec le client,
- Effectuer le bilan du projet.

L'équipe de projet

Elle est responsable des travaux planifiés par le chef de projet.

- Elle réalise les actions prévues et les tests unitaires,
- Elle participe aux points d'avancement,
- Elle alimente la saisie des temps passés dans V9.

Les supports techniques

Le pôle Architecture et Production fournit les ressources techniques en termes d'environnement et d'outils de travail et affecte les supports techniques nécessaires au bon déroulement de projet.

Le responsable qualité

- Assiste le CPP ou le CP dans la définition des dispositions qualité,
- Effectue les revues de PAQ en cas de modifications des exigences contractuelles et des modalités de fonctionnement,
- Conseille le chef de projet dans les étapes de revues du projet,
- Effectue des audits processus et projet,
- Assiste le chef de projet au traitement des réclamations client,
- Centralise les réclamations client.

6.2.2. Les acteurs du client

Le chef de projet utilisateur (CPU)

- Est le responsable du projet client et coordonne le projet au niveau du client,
- Qualifie l'ensemble des travaux effectués par CIS Valley,
- Est membre du comité de pilotage,
- Centralise l'ensemble des demandes du client (utilisateur, informaticiens),
- Fournit le cahier des charges.

L'assistant à la maîtrise d'ouvrage (AMOA)

Conseille la maîtrise d'ouvrage :

- dans la définition des besoins, fonctions,
- dans le pilotage du projet,
- dans les phases de recette,
- dans le suivi qualité.

6.2.3. Le Plan d'Assurance Qualité

Le **PAQ** (Plan d'Assurance Qualité) remis en début de chantier précise l'application de nos procédures au contexte du projet.

Le PAQ du projet est réalisé par CIS Valley et s'inscrit dans le cadre du Manuel d'Assurance Qualité de CIS Valley, dont il respecte les recommandations, et les applique au cas particulier du projet considéré.

-  Le PAQ décline nos dispositions qualité pour le projet. Il entre dans le cadre de nos processus de maîtrise de prestations et constitue la première phase de notre processus de réalisation. Il identifie clairement, entre autre, les modalités de gestion et de pilotage du projet, la constitution des équipes de projet (structures, procédures et tableaux de bord).

Il s'agit d'un document consensuel, issu d'un ajustement entre les exigences du client et les propositions de CIS Valley. Il est validé par le client.

Le responsable de projet de CIS Valley s'assure de la bonne application et du respect de ce PAQ.

6.2.4. Les structures de pilotage et communication

6.2.4.1. Structure de pilotage du projet avec le client

Afin de s'assurer du bon déroulement des différentes phases du projet, un comité de pilotage sera constitué. Il aura pour principale fonction :

- Suivre l'avancement du projet
- Ré-estimer et/ou Re-planifier si nécessaire
- Valider les livrables

Ce comité se réunit aux jalons du projet et selon les besoins.

COMITE DE SUIVI DU PROJET	
OBJET	Instance de pilotage du projet, de validation et d'arbitrage en cas de problème
PERIODICITE	Réunions de travail programmées
PARTICIPANTS	
➤ CLIENT	CPU – CPI– AMOA - Expert fonctionnel
➤ CIS VALLEY	CPP ou (CP) + experts si nécessaire
LIEU	Client CIS Valley
MODALITE	Réunion téléphonique Visioconférence Réunion
ENTREE	Tableau de bord projet, événements, livrables
SORTIE	Compte rendu de pilotage, validation des livrables, revue du planning et décisions
OUTIL	Diffusion par CIS Valley sur site extranet client Mise en ligne des informations du projet Tableau de bord, événements, livrables, Compte rendu

6.3. Outils de pilotage

6.3.1. Site de pilotage

Un site de pilotage en ligne est disponible. Ce site permet :

- De centraliser les documents de référence du projet (pièces contractuelles, spécifications, plannings, comptes rendus de réunions, etc.).
- De suivre le déroulement du projet.
- De centraliser les flux d'information sur la vie du projet.

Bien entendu, l'accès au site de pilotage est sécurisé et restreint aux membres désignés par le client.

Les principaux buts de cette plateforme sont :

- De permettre à l'ensemble des membres des équipes de projet de disposer de la même information. Cela évite les transferts de fichiers par mail tout en permettant à l'ensemble des acteurs de disposer d'une information centralisée et actualisée.
- De fournir une visibilité continue sur le déroulement du projet : tous les éléments nécessaires à la connaissance du déroulement du projet sont déposés dans le site de pilotage.
- De préparer les réunions de travail et de suivi.

6.3.2. Tableau de bord de pilotage

CIS Valley suit le déroulement de ses projets dans un Progiciel de Gestion Intégrée (V9). Pour ce faire, chaque affaire client (contrat) est découpée en lots et sous lots. A chacun de ces lots et sous lots est associée la charge prévisionnelle prévue au contrat, la charge réalisée et une charge restant à

réaliser (ces deux dernières informations étant actualisées par la saisie des temps passés et la planification).

En standard, ces indicateurs sont :

- Prévu : initial contractuel
- Passé : temps réalisé
- Planifié : reste à faire planifié
- Solde : Prévu - Passé - Planifié (permet de suivre les éventuels dépassements en temps)
- Dates de début et de fin initiales
- Dates de début et de fin révisées

Ces informations sont fournies pour chaque lot et sous lot du projet.

6.3.1. Bilan de projet

Périodiquement et selon un cycle défini du projet, nous vérifions avec le client l'adéquation du produit ou de la prestation par rapport à d'éventuelles évolutions des besoins et des technologies.

Nous déterminons ensemble les améliorations à apporter au système et aux prestations et leurs modalités de mise en œuvre dans le but de maintenir une prestation pertinente et optimale.

7. Sécurité

Pour sécuriser le portail, nous allons nous appuyer sur la maîtrise des deux métiers du groupe CIS Valley :

- le développement
- l'infogérance.

Notre certification ISO 9001 est garante de l'utilisation des meilleurs pratiques, concernant la réalisation de nos projets.

En ce qui concerne la sécurisation de la plateforme, nous allons utiliser les environnements existants de CIS Valley :

- les sauvegardes et les backups (TSM) selon une politique de sauvegarde reposant sur une périodicité quotidienne, hebdomadaire et mensuelle avec externalisation des supports sur site distant.
- SAN redondés en option
- Salle de secours
- Systèmes haute disponibilité
- Lignes télécoms redondées (BGP)

En ce qui concerne la sécurisation applicative, nous mettons systématiquement en place les outils et bonnes pratiques suivantes :

- SQL Injection : afin de se prémunir de tout risque tous les développements mis en oeuvre avec la technologie Dot.Net accèdent aux données via NHibernate, une couche d'abstraction de donnée (ORM) protégée de manière native.
- Versionning (SVN)
- Développements documentés : les développements sont commentés et documentés
- Traçabilité des mises en production

8. Maintenance et assistance

Afin de répondre aux besoins du CIVB, nous allons vous faire bénéficier des services du centre d'appel du groupe CIS Valley.

Ce service, à disposition des interlocuteurs habilités du client et des équipes techniques de CIS Valley, prend en charge tous les incidents signalés.

Nos clients bénéficient d'un site internet leur permettant de saisir directement leurs incidents. Ce site assure le transfert immédiat vers le service d'intervention de deuxième niveau. Il permet également au client de consulter sa base de données des incidents déclarés et le traitement réalisé. Le client pourra également, par un numéro spécial le 0825 825 0968* accéder au centre d'appel qui saisira l'incident (conditions Orange en vigueur).

Dans ce cas, le centre d'appel assure la qualification et le transfert vers le deuxième niveau de tous les incidents relatifs au périmètre de l'offre, même s'ils entraînent des tiers intervenants sur les plages horaires de 9h00 à 12h30 et de 14h00 à 17h30 du lundi au vendredi.

Les incidents sont qualifiés et classés par ordre de gravité :

-  G1 : problème critique
-  G2 : problème sérieux
-  G3 : problème pouvant être contourné sans affecter la productivité des utilisateurs
-  G4 : demande ou problème n'affectant pas du tout la productivité des utilisateurs

Le deuxième niveau est responsable de l'incident jusqu'à sa clôture. Il coordonne si nécessaire l'intervention d'experts internes ou externes ou de tiers mainteneur.

Dans le cas de la détection d'une panne matériel ou d'un dysfonctionnement d'un logiciel dont CIS Valley n'assure pas directement la maintenance, l'incident déclenche une demande d'intervention auprès des tiers-mainteneurs.

L'information sur la résolution de l'incident est directement transmise au client par mail par le deuxième niveau.

La traçabilité de l'incident est assurée par l'outil de GMAO : délais de prise en charge et de résolution, statut du dossier, actions et intervenants, solution appliquée.

9. Qualité de service

La qualité de service est assurée et garantie, dans la mesure où le groupe CIS Valley s'engage sur l'ensemble du projet, c'est-à-dire la partie développement web, et la partie Infogérance.

Vous trouverez ci-dessous un exemple de nos engagements de services.

Indicateur	Référence Indicateur	Mode d'expression	Fréquence de suivi	Objectif	Critère / Calcul
Taux de disponibilité mensuel de la plateforme	Critique	%	Mois	99,94%	Plateforme Accessible en sortie de CIS Valley
GTI : Garantie de temps d'intervention Heures et jours ouvrés sur incidents de type bloquant (G1/G2)	Critique	Heure	Mois	4heures Ouvrés	Heure d'intervention moins heure de réception de l'alerte
GTI : Garantie de temps d'intervention Heures et jours ouvrés sur incidents de type non bloquant (G3/ G4)	Suivi	Heure	Mois	4 heures ouvrés	Heure d'intervention moins heure de réception de l'alerte
Reporting incidents	Suivi		Mois		Logiciel GMAO
Indicateur de performance de la plateforme serveurs	Suivi		Mois		Indicateurs de l'outil de supervision Hobbit

10. Proposition commerciale

10.1. Conditions financières

Tranche Ferme	HT	TTC
Conduite de projet	37800	45208,8
Réalisation d'une charte graphique ou ergonomique	6655	7959,38
Fourniture de l'application (IOS/ Android, Français)	31950	38212,2
Fourniture d'une plate forme d'administration	21450	25654,2
Formation - Transfert de compétences	1950	2332,2

Options	HT	TTC
Intégration des flux d'agrégation Hub-résa	6150	7355,4
Fourniture d'une fonctionnalité de gestion d'itinéraires	13840	16552,64
Migration des webservices Tourinsoft de V4 à V5	2050	2451,8
Production de l'application mobile en anglais (hors traduction des contenus)	650,00 €	777,40 €
Production de l'application mobile en espagnol (hors traduction des contenus)	650,00 €	777,40 €
Déclinaison de l'application sur iPad	13385	16008,46
Déclinaison de l'application sur winphone	19635	23483,46
Déclinaison de l'application sur Android Tablet	8830	10560,68

Hébergement et dépôt	HT	TTC
Dépôt annuel des 2 applications	1 300,00 €	1554,8
Hébergement annuel	43 680,00 €	52241,28

Maintenance	HT	TTC
Maintenance annuelle (12Mois)	11 600,00 €	13 873,60 €

Barème	HT	TTC
Une journée de formation sur site, frais inclus	TJM 900€	1 076 €
Une journée de chef de projet sur site, frais inclus	TJM 750€	897 €
Quatre journéeq de chef de projet contigue sur site, frais inclus	TJM 750€	897 €
Une journée de chef de projet chez le titulaire	TJM 750€	897 €
Une journée de développeur chez le titulaire	TJM 575€	897 €
Une journée d'ajustement de la charte graphique et ergonomique, ainsi que des modèles de page, chez le titulaire	TJM 575€	897 €
Frais de déplacement : 1 journée	TJM 750€	897 €
Frais de déplacement : 2 journées	TJM 750€	897 €

10.2. Conditions de facturation

Pour les prestations de services :

- 40% d'acompte à la commande
- 50% pendant le projet au temps passé.
- 10% à la recette

Délai de paiement : 30 jours par prélèvement automatique bancaire.

Tous nos prix sont indexés sur le dernier indice SYNTEC connu à la date de conclusion des contrats et révisables annuellement au 1^{er} janvier.

Les frais de déplacement hors CUB sont facturés en plus sur présentation des justificatifs.

10.3. Validité de l'offre

La présente proposition est valable pendant 30 jours, à partir de la date de sa remise.

10.4. Modalité de contractualisation

A la suite de votre accord sur la présente proposition, nous vous communiquerons, un contrat. La signature de celui-ci, devra intervenir dans un délai de 15 jours suivant la notification.

10.5. Confidentialité

Chacune des parties s'engage à garder confidentielles toutes les informations, toutes les données, tout document, quelle qu'en soit la nature et l'objet dont elles ont eu connaissance dans le cadre de l'exécution des prestations, par quelque moyen que ce soit, sur quelque support que ce soit, par écrit ou oralement.

10.6. Bon pour accord

Merci de bien vouloir nous retourner le présent document :

- ➔ Paraphé
- ➔ Signé en dernière page

11. Annexes 1 : Notre certification

11.1. Notre certification ISO 9001



Cet engagement s'inscrit dans une démarche rigoureuse de sélection des marchés dans les domaines de compétence auxquels nous soumissionnons.

En effet, le projet s'inscrit dans la politique de développement de notre entreprise. Il adresse les pôles de compétences qui sont au cœur de notre métier :

- Le Groupe CIS Valley est un acteur majeur dans le domaine des architectures informatiques stratégiques. En effet à travers nos activités d'intégration et d'infogérance nous sommes rompus à la conception, la mise en œuvre et le maintien en conditions opérationnelles d'infrastructures serveurs et stockage sensibles.
- Nous sommes depuis plus de vingt cinq ans le partenaire informatique de PME, de Grands Comptes Régionaux et de Collectivités locales.
- Notre démarche d'appréhension des problématiques stratégiques et notre méthodologie de conception de solutions adaptées permettent aux entreprises qui nous confient leurs projets de créer de la valeur, en phase avec leurs objectifs de développement.
- Le savoir-faire de longue date de CIS Valley, sur le pilotage de projets complexes à forte valeur ajoutée (enjeux stratégiques, forte intégration,...) nous a permis de développer un système de management des projets par la qualité très apprécié par nos clients.
- Les moyens humains et techniques dont dispose CIS Valley assurent à nos clients la disponibilité des infrastructures déployées ou externalisées et la permanence de nos services.
- Nos clients relèvent aussi bien des domaines publics que privés. Quelle que soit leur activité, nous mettons un point d'honneur à comprendre leur métier, leur environnement et leurs problématiques.

Certifiée ISO 9001 version 2008, CIS Valley s'implique dans la qualité de la relation avec ses clients, ses collaborateurs et respecte ses engagements pour accompagner ses clients dans leur croissance en développant la compétitivité et la qualité de leur système d'information et de communication.

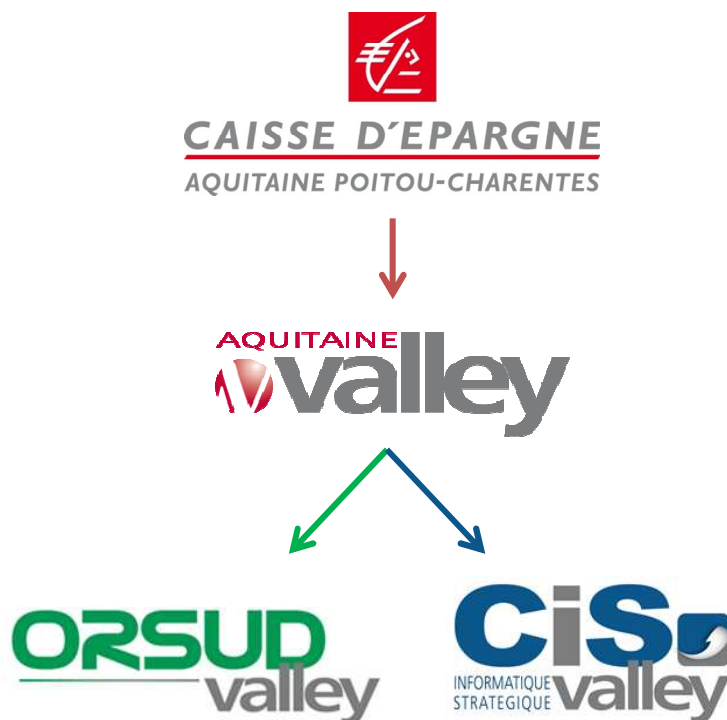
De par notre structure, nos compétences spécialisées et la rigueur de sélection de nos marchés, nous avons été choisis pour concevoir et mettre en œuvre dans de grandes entreprises publiques et privées des systèmes d'informations et de communication stratégiques en concourant avec succès face à de grandes SSII Françaises et Européennes.

Notre culture et notre savoir-faire font de nous un partenaire pragmatique, réactif et efficace.

12. Présentation de CIS Valley

12.1. Le groupe CIS Valley

CIS Valley est une entreprise pérenne, filiale à 100% de la Caisse. Elle appartient à une holding regroupant Orsud Valley et CIS Valley.



La société Orsud Valley est spécialisée dans la gestion du document au sens large, qu'il s'agisse de conservation, d'impression, de personnalisation Multi supports (Carte et/ou papier) ou de dématérialisation.

CIS Valley propose un service d'expertise à ses clients, et les accompagne dans tous les domaines afférents au Système d'Information: audit et conseil autour de l'architecture technique, intégration, accompagnement pour le maintien en conditions opérationnelles, hébergement, services à distance, infogérance, développement de logiciels et progiciels, financement...

12.2. Chiffres Clés

 120	Salariés
 4	agences
 33 M€	De CA
 2	Datas center
 50	Experts technique



CIS Valley est aujourd'hui implantée au niveau national et géographiquement répartie sur 4 agences ainsi qu'un site de développement :

-  Bordeaux (siège social)
-  Nantes
-  Toulouse
-  Orléans
-  Montpellier
-  Paris

CIS Valley délivre ses services et son expertise sur l'ensemble du territoire français et les propose également à des clients internationaux.

12.3. Nos métiers

CIS Valley est une Société de Services Informatiques dont la vocation est d'apporter de la performance à ses clients en lien direct avec leurs objectifs stratégiques. Elle compte 120 collaborateurs.

Ses équipes élaborent avec vous des solutions pragmatiques adaptées à vos enjeux.

CIS Valley accompagne ses clients dans tous les domaines afférents au Système d'Informations : définition de l'architecture technique, intégration, accompagnement pour le maintien en conditions opérationnelles, infogérance, développement de logiciels et progiciels, financement ...



12.4. Références générales

