

# **CONTRAT DE PRESTATION DE SERVICE DE CONCEPTION ET DE DÉVELOPPEMENT D'UNE APPLICATION MOBILE ET DE MAINTENANCE ASSOCIÉE**

## **CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIÈRES**

### **Pouvoir adjudicateur**

---

FEDERATION FRANCAISE DE NATATION  
14 rue Scandicci – 93508 PANTIN Cedex  
Tél. 01 41 83 87 70 – Fax. 01 41 83 87 69  
E-mail : [marvin.dorego@ffnatation.fr](mailto:marvin.dorego@ffnatation.fr)

### **Procédure de passation**

---

Procédure adaptée – Article 27 du décret n°2016-360 du 25 mars 2016 relatif aux marchés publics

### **Objet de la consultation**

---

Conception et développement de l'application mobile de la Fédération Française de Natation et de maintenance associée.

## SOMMAIRE

<b>1. Présentation.....</b>	<b>4</b>
1.1. A Propos de la Fédération Française de Natation .....	4
1.2. Objectifs de l'application .....	4
<b>2. Présentation du projet .....</b>	<b>5</b>
2.1. Ergonomie et utilisation .....	6
2.2. Planning global du projet.....	6
2.3. Acteurs et projets connexes.....	7
<b>3. Prestations attendues .....</b>	<b>7</b>
3.1. Création graphique et recommandations ergonomiques .....	7
3.2. Développement et publication de l'application .....	8
3.3. Formations des utilisateurs.....	9
3.4. Livrables du projet .....	9
3.5. Gestion du projet .....	10
3.6. Maintenance et évolutions .....	10
<b>4. Cibles &amp; roadmap .....</b>	<b>10</b>
4.1. Les cibles .....	10
4.2. Roadmap .....	11
<b>5. La tranche ferme .....</b>	<b>11</b>
5.1. Le noyau de fonctionnalités .....	11
5.2. CRM .....	12
5.3. Intégration d'un système de gestion de contenu existant .....	12
5.4. L'authentification sur mobile .....	12
5.5. Pages de contenus et médiathèque.....	13
5.6. Les notifications .....	14
5.7. Agrégation des réseaux sociaux .....	14
5.8. Suivi de performance et intégration de trackers d'activité.....	15
5.8.1. Le tableau de bord.....	15
5.8.2. Les indicateurs fournis par le tracker.....	16
5.8.3. Intégration des trackers .....	16
5.8.4. Approche déclarative.....	16
5.9. Analyse des usages de l'application (data analytics) .....	17
<b>6. La tranche conditionnelle (Option Numéro 2) .....</b>	<b>17</b>
6.1. Système de vote et de sondage .....	18
6.2. Captation et diffusion live de compétitions.....	18

6.3. Intégration du tunnel d'achat de la licence et avantages associés .....	18
6.4. Création d'une communauté de nageurs .....	19
<b>7. Les spécifications techniques .....</b>	<b>19</b>
7.1. Appareils .....	19
7.2. Systèmes d'exploitation .....	20
7.3. Fonctionnalités et ergonomie .....	20
7.4. Langues .....	21
7.5. Performances .....	21
<b>8. Support &amp; maintenance .....</b>	<b>21</b>
8.1. Gestion des incidents .....	21
8.2. Maintenance corrective .....	22
<b>9. Données et protection des données .....</b>	<b>23</b>
<b>10. Annexes .....</b>	<b>24</b>

## **1. Présentation**

### **1.1. A Propos de la Fédération Française de Natation**

L'Association dite "Fédération Française de Natation", a été fondée en 1920. Elle est reconnue d'utilité publique par décrets du 7 juillet 1932. Une délégation du Ministère chargé des sports lui est confiée par l'arrêté du 31 décembre 2012. La Fédération Française de Natation est affiliée à la Fédération Internationale de Natation (F.I.N.A.), seule Fédération régissant dans le monde : la Natation, le Plongeon, le Water-Polo, la Natation Artistique, la Natation en Eau Libre et les Maîtres.

La Fédération Française de Natation s'interdit et interdit toute discrimination. Elle veille au respect des principes et valeurs démocratiques et sportives par ses membres ainsi qu'au respect de la charte de déontologie du sport établie par le Comité National Olympique et Sportif Français. La Fédération œuvre de son mieux pour respecter le concept de développement durable et de protection de l'environnement dans ses actions.

La Fédération a pour objet l'étude et la mise en œuvre nécessaires à l'organisation générale et au développement de l'éducation sportive et du sport pour les disciplines de la Natation, la Natation Artistique, le Plongeon, le Water-Polo, la Natation en Eau Libre, des Maîtres, de la Natation Estivale, de la Natation Santé, ainsi que les pratiques liées aux activités récréatives, d'éveil, de découvertes et de loisirs aquatiques dans l'ensemble de la France. Elle a pour objectif l'accès de tous à la pratique des activités de la natation, de la découverte à l'apprentissage jusqu'au très haut niveau. Les moyens d'action de la Fédération sont notamment la création et la mise en place de pédagogies, d'actions de formation, de démarches, de structures, de compétitions et sélections, d'organisations techniques et sportives et tous moyens propres à la promotion, au développement et à l'essor des disciplines de la natation.

La Fédération Française de Natation compte 316 000 licenciés répartis dans les 1 300 clubs de France Métropolitaine et d'Outre-Mer. Si 47 % des Français sont intéressés par la natation, 8 % d'entre eux pratiquent la natation au moins une fois par semaine soit 3,5 millions de nageurs réguliers.

### **1.2. Objectifs de l'application**

L'objectif de l'application est de proposer un nouveau support d'information et d'interaction à l'ensemble de nos licenciés et pratiquants. Ce projet doit aussi pouvoir viser à apporter un nouvel outil de suivi de performance à tous les nageurs réguliers pour une pratique optimale. Il semble aujourd'hui nécessaire

que la Fédération Française de Natation propose une telle solution à ses publics afin d'améliorer leur expérience.

Cette application devra :

- Etre la vitrine des ambitions de la Fédération tournée vers la modernité et la performance,
- Augmenter l'engagement des pratiquants dans notre sport,
- Développer notre vivier de licenciés, et leur proposer des services complémentaires et exclusifs (approche **freemium**),
- Etablir une relation plus étroite et plus personnalisée avec nos publics,
- Densifier l'offre de la FFN vis-à-vis de ses clubs, de ses licenciés et de ses partenaires.

Cette application est également un moyen de digitalisation des services de la fédération, de transformation des pratiquants en licenciés et de création d'une nouvelle expérience de pratique pour le grand public.

## **2. Présentation du projet**

Pour atteindre les objectifs fixés, l'application mobile devra répondre dès la première version aux besoins suivants :

- Proposer un fil d'actualité de la natation (calendrier des compétitions et évènements)
- Créer une médiathèque, incluant une bibliothèque d'entraînements types, de conseils techniques et diététiques, d'aide à la pratique...
- Publier un annuaire géolocalisé des piscines, créé en lien avec les collectivités territoriales et exploitants, répertoriant les clubs FFN et leurs activités (disciplines pratiquées, niveau de labellisation)
- Intégrer les trackers d'activité afin d'accompagner les nageurs dans leur progression.

Les fonctionnalités additionnelles seront les suivantes :

- Déployer un module de prise de licence et proposer l'accès à une boutique en ligne
- Permettre la diffusion Live d'événements organisés par la FFN
- Favoriser le développement d'une communauté et de ses interactions
- Tendre vers une gamification des pratiques et challenges

**L'utilisateur doit trouver une utilité immédiate à l'utilisation de l'application. Celle-ci aura pour objectif principal d'être le premier point de contact pour son activité sportive et lui permettre d'accéder à des modules de formation et un suivi de performances.**

## 2.1. Ergonomie et utilisation

L'application mobile devra être la plus ergonomique et la plus moderne possible pour faciliter et rendre agréable son utilisation. Son interface administrative devra être simple pour permettre aux administrateurs d'ajouter ou modifier du contenu sans difficulté. L'application devra respecter les recommandations fournies par les éditeurs des systèmes d'exploitation Android et iOS.

Il est aussi important de permettre une maintenance et une évolutivité techniques constantes pour répondre aux attentes des utilisateurs et garantir le bon fonctionnement de l'application.

## 2.2. Planning global du projet

Ce planning est donné à titre indicatif et est valable pour l'ensemble des besoins fonctionnels définis. La durée et le niveau de chevauchement des différentes phases peuvent être aménagés, sous réserve du respect de la contrainte d'une livraison opérationnelle de la première version de l'application en septembre 2018 au plus tard.

Phase	03 /1 8	04 /1 8	05 /1 8	06 /1 8	07 /1 8	08 /1 8	09 /1 8	10 /1 8
Publication du DCE		XX X						
Attribution du Marché			XX X					
Développement et tests application				XX X	XX X	XX X	XX X	
Publication application sur les stores							XX X	
Spécifications tranche conditionnelle								XX X

Le Titulaire devra faire preuve d'innovation et de créativité pour aider la FFN à délivrer une expérience mobile et interactive unique aux pratiquants, en accord avec les marques partenaires de la FFN, tout en suivant les objectifs définis plus haut.

L'application sera développée comme un socle de services, avec une mise à disposition de fonctionnalités. Il est attendu que toute fonctionnalité ou personnalisation demandée à l'avenir et qui ne fait pas partie de la plateforme ne doit pas impacter le noyau du code, ceci afin de s'assurer que les futurs ajouts à ce noyau de code (et toutes les fonctionnalités liées) soient facilement intégrables.

L'écosystème technique de l'application devra également s'intégrer à l'existant de la FFN (site web, cms, réseaux sociaux, et plus généralement le SI existant), dont les spécifications seront fournies plus avant.

Durant le projet le Titulaire devra travailler avec les équipes de la FFN (équipes marketing, communication, sportif, partenariats et SI) pour livrer une solution efficace et conforme aux objectifs de la FFN.

### 2.3. Acteurs et projets connexes

La mise en place de certaines fonctionnalités et services nécessitera une forte collaboration entre le Titulaire, la FFN et les acteurs dont les activités sont liées.

Tout d'abord, les partenaires de la FFN et acteurs tiers avec lesquels nous souhaitons collaborer pour s'interfacer et s'intégrer au mieux dans l'application mobile pour fournir un parcours fluide et simplifié. Ensuite, les fournisseurs de trackers d'activité. Enfin, les exploitants de piscines.

## **3. Prestations attendues**

### 3.1. Création graphique et recommandations ergonomiques

Cette prestation sera séquentiée comme suit :

- Réception par le Titulaire de la charte graphique FFN
- Elaboration de zonings permettant de valider le fonctionnement des principales pages de l'application, la hiérarchie de l'information, les principes ergonomiques à respecter sur les maquettes graphiques, le positionnement des modules fonctionnels, etc.

- Création des maquettes graphiques permettant de valider la bonne utilisation de la charte, la lisibilité de l'information, l'appétence des pages, etc.

Les zonings et les maquettes intégreront les spécificités ergonomiques de chaque système d'exploitation.

Le processus de conception se déroulera en 3 étapes de type Sketch, Wireframe puis Mockup. Le Titulaire décrira ce processus ainsi que les outils mis en œuvre. Ces étapes permettront de spécifier les différents parcours utilisateurs que le Titulaire aura présenté dans son offre.

Ces documents seront regroupés dans un document de référence expliquant les partis pris créatifs et ergonomiques du Titulaire.

Une attention particulière sera apportée par le Titulaire au respect des lignes de conduite ergonomiques mises en place par Apple et par Google pour le développement d'applications sur leurs systèmes d'exploitation mobiles.

Ce respect est nécessaire à la performance des applications sur les systèmes iOS et Android, il est également nécessaire à l'appropriation rapide de l'application par l'utilisateur.

### 3.2. Développement et publication de l'application

L'application sera développée en langue française.

Le développement intégrera des liens avec les fonctions internes du smartphone ou de la tablette : notifications, accès à l'agenda, aux photos, au GPS, etc. De ce fait, un développement en mode natif et non hybride sera à privilégier afin de garantir de bonnes performances et une ouverture aux devices tiers de type trackers d'activité à attacher via le protocole Bluetooth.

Le développement respectera les bonnes pratiques énoncées par Apple et Google pour le développement d'applications sur leurs systèmes ainsi que les recommandations liées à la publication des applications sur l'AppStore et le Play Store.

Le développement permettra de stocker l'information téléchargée et de la consulter même hors connexion. Notamment, l'application proposera de conserver en mémoire l'authentification de l'utilisateur.

Le développement intégrera les contenus issus du CMS exploité par la FFN.

La gestion des contenus spécifiques à l'application mobile pourra se faire :

- soit à partir du CMS de la plateforme digitale (solution à privilégier),



- soit à partir d'un CMS dédié à l'application mobile, utilisé en « sur-couche ». Dans ce cas, le Titulaire proposant cette solution devra garantir :

- Qu'il n'y aura aucune double saisie de contenus déjà présents dans le CMS de la plateforme digitale,
- Que l'architecture proposée respecte les temps de réponse conformes aux usages

Au terme du développement, et suite aux tests effectués et validés avec la FFN, le Titulaire du marché devra assurer la publication de l'application sur les deux stores cités et gérer les éventuels allers-retours des stores. Les comptes utilisés pour ces deux plateformes seront fournis par la FFN.

Le Titulaire apportera également son expertise et ses conseils concernant la communication à réaliser lors de la publication de l'application sur les stores et en matière de SEO/SEA.

### 3.3. Formations des utilisateurs

Le Titulaire assurera la formation des équipes de la FFN à la prise en main des fonctionnalités spécifiques de l'application mobile gérées par le CMS, ainsi que toutes les briques du back-office.

Cette formation aura lieu avant la recette et la mise en ligne de l'application pour que les équipes puissent intégrer elles-mêmes leurs contenus.

A l'issue de la formation, un manuel utilisateur/administrateur précisant l'utilisation spécifique des briques de l'application sera remis (au format numérique en Word et PDF) aux personnes formées.

### 3.4. Livrables du projet

- Planning projet : développement et recette.

- Référentiel ergonomie : zoning ou maquettes détaillées et expliquées. Les maquettes attendues sont : la page d'ouverture de l'application, les différentes pages de contenus, les pages de suivi d'activité, ...

- Référentiel technique : description de l'architecture technique supportant la plateforme digitale.

- Spécifications fonctionnelles détaillées : description des fonctionnalités front office et de leur gestion en back office. Liste des modules ou extensions utilisés pour compléter le CMS. Inventaire des API mises en œuvre dans cet écosystème numérique.

- Manuel utilisateur/administrateur : précisant l'utilisation des fonctionnalités spécifiques de l'application et son écosystème numérique.
- Codes sources commentés et documentation technique associée. La FFN aura l'intégrale propriété intellectuelle sur ces documents.
- Présentation de la Société et de l'équipe projet proposée. Références récentes et visibles. La FFN peut être amenée à contacter les représentants des références citées.

### 3.5. Gestion du projet

Le Titulaire assure la gestion du projet pour garantir la livraison de l'application dans les temps et au niveau de qualité défini par la FFN.

Une équipe devra être dédiée pour toute la durée du projet et assurer le lien entre les différents acteurs du projet. Sa présence sera requise lors de chaque comité de suivi et de pilotage.

Le Titulaire devra présenter son modèle d'organisation et les ressources qui y seront rattachées.

Une méthodologie de type DevOps est demandée dans le cadre de ce projet. Le Titulaire explicitera son approche dans ce contexte méthodologique.

### 3.6. Maintenance et évolutions

Les prestations attendues dans le cadre de la maintenance de l'application mobile et de ses évolutions (sous forme de tranche conditionnelle) sont présentées et décrites dans la partie 8 du présent CCTP.

## **4. Cibles & roadmap**

### 4.1. Les cibles

Les cibles prioritaires sont les suivantes :

- Les licenciés,
- Les pratiquants,
- Les clubs,
- Les collectivités territoriales,
- Les exploitants de piscines,
- Le grand public.

Les entraîneurs, les juges arbitres et les autres parties prenantes (professionnels, bénévoles, dirigeants, ...) pourraient faire l'objet de développements complémentaires.

#### 4.2. Roadmap

La FFN souhaite déployer les services proposés dans l'application mobile en deux étapes correspondants à 2 versions majeures de l'application.

La première étape regroupe un ensemble de fonctionnalités indispensables appartenant à la tranche ferme du CCTP. La deuxième étape regroupe un ensemble de fonctionnalités et services que nous souhaitons mettre en place mais qui pourront être modifiés et différés dans le temps en fonction des contraintes de temps et/ou de budget. Ils appartiennent à la tranche conditionnelle.

La première version devra être développée, testée et publiée sur les stores pour l'ensemble de nos pratiquants d'ici la fin du mois de septembre 2018.

### **5. La tranche ferme**

Un objectif clé de ce projet est le développement d'une application délivrant un noyau de fonctionnalités adaptées aux différents parcours clients tout en intégrant un socle de services garantissant une évolutivité pour la tranche conditionnelle et l'intégration de tiers non totalement identifiés à ce jour.

#### 5.1. Le noyau de fonctionnalités

Le principe de cette première couche de code est d'agir comme une base standardisée délivrant un ensemble spécifique de fonctionnalités. Elle devra également permettre une personnalisation de l'interface utilisateur, et de l'aspect pour pouvoir adapter les fonctionnalités selon les besoins de la FFN et de ses partenaires. Elle devra permettre l'ajout de fonctionnalités additionnelles et de modules.

Toutes modifications du noyau doivent pouvoir être rendues possible avec un impact minimal sur les autres fonctionnalités.

Cette application doit permettre l'implémentation d'une marque, d'une expérience utilisateur et d'un design sans impacter significativement les fonctionnalités du noyau de l'application. Ceci inclut des changements basiques dans le menu de navigation et l'implémentation d'un design en lien avec les partenaires ou dans le cas d'événements particuliers (grandes compétitions par

exemple). La plateforme doit supporter les éventuelles modifications, dans les limites du raisonnable, liées aux évolutions des logos et lignes de conduite des partenaires de la FFN sans nécessiter un redéveloppement significatif.

## 5.2. CRM

Le Titulaire devra collaborer et s'adapter à la solution de CRM exploitée par la FFN. Le Titulaire précisera les flux de données à créer entre les outils existants de la FFN et ceux à déployer dans le cadre de ce projet.

Les informations liées à l'architecture technique de la future solution CRM seront transmises dès que la FFN en prendra connaissance.

## 5.3. Intégration d'un système de gestion de contenu existant

Le site internet grand public actuel de la FFN est développé avec le système de gestion de contenu Drupal. Les API utilisées seront communiquées au Titulaire en phase de specifications.

Le site internet est actuellement utilisé pour publier des informations concernant les différentes disciplines et activités de la FFN, donner accès à différents contenus pédagogiques, publier des actualités concernant le haut niveau et les compétitions internationales.

Le CMS sera également utilisé pour la collecte et la publication de l'annuaire des piscines sur le territoire national et de leurs horaires d'ouverture et politiques tarifaires. Ce sujet donnera lieu à un atelier spécifique.

Tous les contenus mis à jour, présents à la fois sur le site internet et sur l'application mobile, devront être mis à jour automatiquement sur l'application mobile.

Rappelons ici l'approche freemium de l'application, les contenus réservés aux licenciés ne doivent être affichés que si l'utilisateur est bien authentifié en tant que tel.

## 5.4. L'authentification sur mobile

Toutes les données clients seront localisées dans la solution de CRM de la FFN. Ainsi, la plateforme doit permettre une authentification unique entre l'application et le compte client associé.

Le menu de l'application doit contenir une option « Mon compte ». L'authentification via des réseaux sociaux sera également proposée, en

particulier via Facebook, Twitter, Instagram et Pinterest. Les informations à saisir pour s'authentifier seront définies lors des ateliers de spécifications. Concernant les utilisateurs licenciés, il faudra en tranche conditionnelle être en mesure de les distinguer des pratiquants afin de leur proposer des contenus premium. Il faut donc pouvoir vérifier leurs informations personnelles et confirmer que leurs licences sont en cours de validité.

#### 5.5. Pages de contenus et médiathèque

L'objectif est de créer une médiathèque, incluant une bibliothèque d'entraînements types, de conseils techniques et diététiques, d'aide à la pratique...

Pour ce faire, l'application doit permettre la création et la personnalisation de pages de contenus en vue de créer des espaces dédiés à la mise en avant des actualités et activités de la FFN. Ces pages permettront d'intégrer tout type de contenus (images, vidéos, texte, liens, formulaires, etc ) et seront administrables depuis le CMS.

L'annuaire des piscines évoqué au paragraphe 2 sera accessible soit :

- par recherche géolocalisée (affichage de pictos piscine sur une carte) de type « autour de moi », avec capacité de zoom et dézoom sur la carte et affichage des informations concernant la piscine (pour rappel, heures d'ouverture, disciplines pratiquées, tarifs, ...)
- par recherche par adresse (rue, ville, ...)

Il sera possible de sauvegarder les piscines favorites dans le compte utilisateur.

Les informations en provenance des exploitants de piscines seront à intégrer dans l'écosystème numérique, en privilégiant une approche Open-Data.

L'utilisateur pourra planifier une séance de nage (sans dans un premier temps être sûr que le créneau souhaité est disponible) dans l'application et publier cette information sur ses calendriers personnels (google, iCal, Outlook) et sur ses réseaux sociaux.

Une approche **freemium** étant prévue dans le cadre de ce projet, il faudra pouvoir catégoriser les contenus au sein du CMS et les rendre accessible en fonction du type d'utilisateur.

La FFN souhaitant évaluer les coûts de production de contenus audiovisuels de type tutoriaux en bassin, le Titulaire fera une proposition de prestation, décrite en option ci-dessous.

### **Option numéro 1 :**

Le Titulaire proposera un écosystème technique comportant la fourniture ponctuelle de moyens techniques et humains de captation et production audiovisuelle afin de livrer des fichiers PAD pour la plateforme vidéo actuelle de la FFN, à savoir Dailymotion. Les formats vidéo étant en constante évolution vers une amélioration de la qualité, le Titulaire proposera des formats de haute qualité, et donc pérennes. Les livrables seront les rushs et les contenus éditorialisés publiables. Le Titulaire pourra s'associer à des sous-traitants.

#### **5.6. Les notifications**

Les notifications seront un support de communication très important et un levier pour interagir avec les pratiquants et licenciés.

Il est essentiel que les notifications soient contextuelles et pertinentes. Les utilisateurs de l'application doivent pouvoir personnaliser le type de notifications qu'ils reçoivent en fonction de leurs intérêts pour telle ou telle discipline, lieu de pratique, compétition, etc...

Les utilisateurs doivent pouvoir gérer les réglages des notifications à partir de l'application. Le Titulaire proposera donc dans son offre une solution complète d'envoi de push notification de type OneSignal ou équivalent, en détaillant la grille tarifaire en fonction du volume de notifications envoyé.

#### **5.7. Agrégation des réseaux sociaux**

Pour susciter l'intérêt des pratiquants autour des activités de la FFN, il faut pouvoir agréger du contenu pertinent issu des réseaux sociaux. Les utilisateurs doivent pouvoir enregistrer leurs comptes sur les réseaux sociaux dans l'application, dans les réglages.

Un agrégateur de réseaux sociaux doit permettre la publication de contenus générés par la FFN et les utilisateurs dans différentes rubriques. Les contenus pourront, sans être exhaustif, provenir des réseaux et médias sociaux suivants :

- Facebook
- Twitter
- Instagram

- Snapchat
- Youtube

Une fonctionnalité de modération et de filtrage de contenus avant son apparition dans le flux doit être mise en place coté backoffice.

L'application doit par exemple permettre à l'utilisateur d'indiquer qu'il assiste à une compétition d'une des disciplines de la FFN et de le publier sur les réseaux sociaux.

## 5.8. Suivi de performance et intégration de trackers d'activité

Une des innovations de l'application de la FFN est l'environnement de suivi des performances et activités des nageurs qui offrira la possibilité d'organiser ses activités de nage et mesurer sa progression.

Afin de pouvoir mesurer les performances, l'intégration de trackers d'activité sera réalisée via Bluetooth. L'utilisateur pourra lier son tracker à son application et intégrer les données de sa séance (temps de nage, longueurs effectuées, indicateur swolf, ...) dans son environnement personnel. Les données pourront être consultées à tout moment par l'utilisateur et seront conservées dans un environnement sécurisé proposé par le Titulaire.

### 5.8.1. Le tableau de bord

Un tableau de bord, rattaché au profil utilisateur, doit permettre la consultation de l'historique des performances et de fournir des indicateurs de progression à l'utilisateur.

L'application mobile doit permettre :

- De créer un profil utilisateur avec les informations suivantes : age / sexe / niveau / taille / poids / numéro de licence / photo,
- De proposer un questionnaire permettant d'évaluer le niveau de l'utilisateur,
- D'accéder à son tableau de bord avec les informations suivantes : nombre d'heures nagées / nombre de kilomètres parcourus par nage – total/ vitesse min-moy-max,
- De lancer une nouvelle séance rapidement en renseignant le type de piscine : dimensions / intérieur / extérieur / eau libre,
- D'accéder à l'historique des séances,
- D'accéder à une courbe de progression,

#### 5.8.2. Les indicateurs fournis par le tracker

Des indicateurs pertinents sont fournis ci-dessous à titre indicatif et seront précisés par la FFN lors d'un atelier. Le tracker d'activité doit permettre :

- De nager en piscine et en eau libre,
- De compter le nombre de longueurs,
- De calculer la fréquence cardiaque,
- De calculer le nombre de calories brûlées,
- De calculer la distance effectuée,
- De mesurer si la donnée est pertinente l'allure,
- De calculer le score SWOLF,
- De reconnaître la nage effectuée,
- De calculer le temps passé dans l'eau.

#### 5.8.3. Intégration des trackers

Il conviendra d'être agnostique par rapport aux produits du Marché, dont il faudra mettre en oeuvre les API afin de synchroniser le tracker et l'application et transférer les données de chaque séance. Le Titulaire intégrera d'abord les produits pertinents pour la natation ayant la plus grande part de marché. A noter qu'un changement de modèle de tracker par l'utilisateur ne devra pas être impactant par rapport au suivi de ses activités. Un format de données interne à l'application sera proposé par le Titulaire, en s'appuyant sur l'expertise sportive de la FFN. Des ateliers de spécifications techniques et fonctionnelles seront à organiser avec la FFN.

Le Titulaire décrira l'expérience client complète, de la planification d'une séance jusqu'à la consultation de l'historique des performances sur le tableau de bord. L'ergonomie sera primordiale et devra être au niveau des applications de suivi d'activité/health/fitness disponibles sur les stores.

#### 5.8.4. Approche déclarative

Pour offrir un service complet aux utilisateurs ne souhaitant pas se munir d'une montre ou d'un objet connecté, l'application doit offrir un espace déclaratif permettant au nageur de renseigner lui-même ses performances. Ce dernier aura donc aussi accès à sa courbe de progression. Le parcours du nageur devra être le même, que les données soient fournies par un tracker ou de façon déclarative.

Cet espace doit permettre :



- De lancer une nouvelle séance rapidement en renseignant le type de piscine : Dimensions /intérieur / extérieur / eau libre,
- De renseigner le type de nage et de pratique,
- De renseigner le nombre de longueurs effectuées,
- De renseigner l'heure de début et de fin d'entraînement,
- De calculer l'allure du nageur en tenant compte de la taille de la piscine, du nombre de longueurs effectuées et du temps d'entraînement.

#### 5.9. Analyse des usages de l'application (data analytics)

Il est essentiel de comprendre la façon dont les utilisateurs consomment l'application afin de pouvoir l'améliorer continuellement.

A ce titre, le Titulaire proposera l'intégration d'un outil de type Google Analytics (Analytics, Tag manager, Adwords, etc...) ou équivalent et en réalisera la configuration et l'intégration dans l'application avec les équipes SI/Digital de la FFN.

La FFN souhaite analyser de manière approfondie les éléments suivants, sans être exhaustif :

- Le type de terminal utilisé
- Le Système d'exploitation et la version
- Titulaire / Réseau
- Localisation géographique
- Sessions
- vues d'écran
- Temps de connexion par écran
- Clics
- Parcours de l'utilisateur
- Crash
- Téléchargements

Les rapports ou tableaux de bord fournis par le biais de l'outil analytique doivent pouvoir filtrer les données par date et heure. Les tags utilisés devront être identiques à ceux utilisés pour le site web de la FFN afin de pouvoir faire des analyses concernant les différents usages.

## **6. La tranche conditionnelle**

En plus du noyau de fonctionnalités de la plateforme, la FFN recherche certaines fonctionnalités détaillées ci-après pour qu'elles soient délivrées dans un second temps.

Il sera demandé au Titulaire de fournir une estimation budgétaire pour chacun de ces services ainsi qu'une recommandation quant aux technologies utilisées. Ils devront également être force de proposition et apporter des solutions innovantes pouvant répondre à nos problématiques et améliorer l'expérience utilisateur. L'intégration de technologies tierces disponibles sur le marché est bien sûr à considérer.

Les recommandations et estimations budgétaires permettront de réévaluer la priorisation des services et de définir un rétro planning du déploiement sur les trois années à venir.

Si la tranche conditionnelle est confirmée, elle le sera dans le délai d'exécution de la tranche ferme et devra être exécutée dans le respect du délai global d'exécution soit le 30 septembre 2019.

#### 6.1. Système de vote et de sondage

La création de sondages par la FFN permet d'engager ses pratiquants et favorise l'interaction. L'intégration possible de solutions de création, publication et analyse de sondages du type surveymonkey ou équivalent sera proposée.

#### 6.2. Captation et diffusion live de compétitions

La FFN organise ou accueille de nombreuses compétitions dans chacune des disciplines de son périmètre. Un grand nombre d'entre-elles ne sont pas diffusées sur les médias traditionnels de type TNT et CabSat mais pourraient trouver une visibilité auprès des fans via une diffusion Live et/ou Replay/Highlight sur des plateformes de type Facebook Live ou Youtube. Une conservation de ces captations pourra également nourrir un patrimoine audiovisuel à destination de tous les pratiquants, et servir de support pédagogique.

Le Titulaire proposera un écosystème technique comportant la fourniture ponctuelle de moyens techniques et humains de captation et production audiovisuelle, mais aussi une plateforme activable à la demande permettant l'éditorialisation et la diffusion live d'événements de la FFN. Il pourra s'associer à des sous-traitants afin de fournir une solution complète et mobile, déployable par la FFN ou l'un de ses prestataires.

#### 6.3. Intégration du tunnel d'achat de la licence et avantages associés

La FFN va proposer cet été une nouvelle formule de licence plus adaptée aux différentes pratiques et âges des nageurs. Une fois cette nouvelle formule

validée par les différentes instances dirigeantes, l'application devra proposer la prise de licence online via le site web et l'application et l'activation des avantages associés. Quelques exemples non exhaustifs :

- réduction sur les tarifs d'entrée dans les piscines
- réduction sur les tarifs de la boutique FFN et produits partenaires
- accès à des contenus exclusifs
- assurance

Le licencié devra pouvoir avoir accès à l'ensemble de ces services depuis l'application, une fois identifié. L'intégration aux stores des partenaires sera à étudier, dans une démarche de M-commerce.

#### 6.4. Création d'une communauté de nageurs

L'application doit être un vecteur important du développement d'une large communauté de pratiquants (licenciés ou non). Les objectifs de cette communauté sont la stimulation de l'utilisateur dans sa pratique mais également dans l'utilisation et le partage de cette application.

Cette communauté devra également permettre de créer :

- des interactions et échanges (ajouter des amis, trouver des partenaires d'entraînement, ...)
- de la gamification et des challenges.

## **7. Les spécifications techniques**

Sachant que les consommateurs ont une grande variété de versions de systèmes d'exploitation mobile, il est souhaité que la plateforme supporte autant de systèmes d'exploitation qu'il est possible. Le développement des différentes versions pourra être différé dans le temps selon la priorisation des systèmes par rapport au nombre d'utilisateurs sur le marché.

#### 7.1. Appareils

Les appareils Apple suivants doivent être supportés par la plateforme :

- iPhone 5
- iPhone 5S
- iPhone 5C
- iPhone 6

- iPhone 6 plus
- iPhone 6S
- iPhone 6S plus
- iPhone 7
- iPhone X

Les produits les plus communs des manufacturiers Android suivants doivent être supportés :

- Google
- HTC
- LG
- Motorola
- Samsung
- Sony
- Nokia

## 7.2. Systèmes d'exploitation

Les versions iOS suivantes doivent être supportées :

- iOS 11.X et ultérieures
- iOS 10.X
- iOS 9.X

Les versions Android suivantes doivent être supportées :

- Oreo, 8.X et ultérieures
- Nougat, 7.X
- Marshmallow, 6.X
- lollipop 5.X
- Kit Kat 4.4
- Jelly Bean 4.x.y

## 7.3. Fonctionnalités et ergonomie

L'application mobile devra être pensée et développée en optimisant les fonctionnalités intrinsèques des appareils mobiles et de leur système d'exploitation. Ci-après une liste d'exemples :

- Activation du clavier adapté au type de contenu prévu dans un champ
- Notifications push

- Portefeuilles : Passbook, etc
- Accès aux photos, flash, agenda, partage de contenus

Sans que l'application ne devienne trop encombrante sur le smartphone de l'utilisateur, la plateforme devra en garder en mémoire un maximum d'informations de manière à optimiser les fonctionnalités de l'application hors connexion lorsque c'est possible.

#### 7.4. Langues

L'application mobile devra être développée en français. La langue française devra s'afficher même si le terminal est configuré dans une autre langue.

#### 7.5. Performances

Le Titulaire devra décrire précisément dans son offre :

- Les outils d'analyse permettant d'optimiser les développements mobiles d'un point de vue performance
- Les métriques connus et standardisés permettant de mesurer les performances des applications mobiles
- Les solutions techniques permettant d'atteindre une expérience utilisateur la plus fluide possible
- La méthodologie appliquée en vue de garantir le niveau de performances attendu.
- Les préconisations le cas échéant sur l'infrastructure actuelle utilisée dans le cadre de l'hébergement du site internet

### **8. Support & maintenance**

Au-delà de la garantie de 12 mois, le Titulaire fera une offre de maintenance sur le périmètre de l'offre en indiquant les niveaux de services rendus sur toute la durée du marché.

#### 8.1. Gestion des incidents

Le Titulaire doit présenter l'ensemble des moyens dont il dispose pour analyser et traiter les incidents (outils, supports, experts, etc.). Des procédures précises

décrivant le traitement des incidents (escalade des niveaux de support) selon leur criticité et leur complexité devront être élaborées.

Un support dit « HotLine » doit être disponible en jours ouvrés. Les cas de support les week-end et jours fériés feront l'objet d'une demande exceptionnelle.

Le Titulaire proposera un service de suivi des incidents au travers d'un guichet unique.

Le Titulaire présentera ses conditions standards concernant les Garanties de Temps d'Intervention, les Garanties de Temps de Rétablissement pour les éléments qui seront sous sa responsabilité.

De même, il indiquera par application comment sont traités les incidents selon leur criticité:

Niveau	Libellé	Définition
P0	Bloquant	Désigne tout incident rendant impossible l'utilisation d'une ou plusieurs fonctionnalités du système.
P1	Majeur	Désigne tout incident autre que bloquant impliquant un fonctionnement en mode dégradé d'une ou plusieurs fonctionnalités du système.
P2	Mineur	Désigne tout incident autre que bloquant et majeur.

Le Titulaire s'engage à accompagner la FFN du début de l'incident, jusqu'à sa clôture.

## 8.2. Maintenance corrective

La FFN souhaite que le Titulaire assure les actions préventives ou correctives nécessaires au maintien et à l'optimisation des services de l'application mobile entrant dans le cadre du présent marché, dans un souci permanent de maîtrise de la qualité et des coûts.

La FFN souhaite également que le Titulaire fournisse un rôle de conseil en matière d'évolution des infrastructures et des moyens à mettre en œuvre pour en optimiser le fonctionnement et les coûts.

Le Titulaire développera les moyens mis en œuvre afin de répondre à cette attente ainsi que les procédures et délais associés aux différents types de maintenances :

- Mises à jour de l'application, correction des bugs et patch.
- Mises à jour du CMS et correction des problèmes de sécurité
- Support et test des versions pour les nouveaux systèmes d'exploitation
- Support pour les API et les SDK inclus dans l'application
- Gestion de compte

Le Titulaire doit fournir les devis et les détails des prestations éventuelles en dehors des horaires prévus, notamment pour les événements le week-end et les événements en soirée, en particulier concernant les captations live demandées en tranche conditionnelle.

## **9. Données personnelles et protection des données**

La FFN prend très au sérieux la vie privée et la sécurité des données personnelles de ses clients.

Nous reconnaissons également que ces données sont précieuses pour une amélioration continue de nos performances commerciales et marketing.

Toute collection, transfert et utilisation des données personnelles en relation à ce projet doivent être effectués par le Titulaire en accord avec les lois européennes et françaises sur la protection des données.

Toute information personnelle ou transactionnelle générée via une interaction avec la plateforme reste la propriété de la FFN.

La FFN doit être assurée de la sécurité et du respect de l'intégrité des données FFN qui transiteront entre les bases de données FFN et l'application et que celles-ci ne pourront pas être modifiées, afin de conserver des données de référence dans les bases centrales de la FFN.

A ce titre, le Titulaire présentera un synoptique complet décrivant tous les flux de données entre les différentes composantes de l'écosystème numérique en construction. Ce synoptique devra être validé par la FFN lors des phases de spécification.

Le Titulaire doit fournir des détails sur leurs propres politiques concernant les données personnelles et la protection des données.

Le Titulaire et ses éventuels sous-traitants décriront également les procédures mises en œuvre afin d'être en conformité avec le RGPD.

## **10. Annexes**

Différents documents pourront être transmis au Titulaire sur demande, à effectuer par mail auprès du contact indiqué dans le CCAP.

Les documents disponibles sont les suivants :

- Avant-projet Application rédigé par la FFN : présentation générale du projet et des enjeux.
- Documents techniques concernant le site Web grand public FFN.
- Benchmark des applications mobiles fédérales et de suivi de performance
- Benchmark des objets connectés permettant de mesurer la performance sportive
- Benchmark des solutions de tutoriels sportifs