

MARCHE PUBLIC DE SERVICES

CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIERES (CCTP)

Acheteur

Direction Régionale et Interdépartementale de l'Environnement, de l'Aménagement et des Transports d'Île-de-France (DRIEAT IF)
Direction des Routes Île-de-France (DiRIF)

Représentant de l'acheteur (RA)

Madame la Directrice Régionale et Interdépartementale de l'Environnement, de l'Aménagement et des Transports d'Île-de-France par délégation de Monsieur le Préfet de Région d'Île-de-France, Préfet de Paris (arrêté n°IDF-2023-04-19-00003 du 19/04/2023)

Objet du marché

**Prestations de communication
pour les besoins de la Direction des routes d'Île-de-France (DiRIF)**

Table des matières

CHAPITRE 1 – CONTEXTE ET DISPOSITIONS GENERALES DU MARCHE

ARTICLE 1. Contexte.....	5
1.1. Présentation générale de la Direction des routes d'Île-de-France	5
1.2. L'organisation interne de la DiRIF	7
1.2.1. Les services métiers.....	7
1.2.2. Les services territoriaux	8
1.2.3. Les services transversaux.....	8
1.3. Le pilotage de la communication au sein de la DiRIF	8
ARTICLE 2. Pilotage du contrat.....	9
2.1. Objet du marché - Missions confiées au titulaire.....	9
2.2. Pilotage, suivi et coordination de l'exécution des prestations du marché.....	9
2.2.1. Pilotage du contrat par la DiRIF	9
2.2.2. Organisation du titulaire pour la gestion du contrat et l'exécution des prestations	10
2.2.3. Exigences relatives au pilotage et à l'exécution des prestations.....	10
2.3. Continuité et réactivité dans l'exécution des prestations.....	11
ARTICLE 3. Spécifications applicables à l'ensemble des prestations.....	12
3.1. Forme des documents à respecter	12
3.2. Modalités de validation des livrables et capitalisation sur la qualité attendue	12
3.3. La gestion des documents : formats et comptabilité	13
3.4. Principes de fabrication des supports de communication à respecter	14
3.5. Livraison des prestations	15
3.6. Délai d'exécution des prestations	15
ARTICLE 4. Contenu des prix du Bordereau des prix unitaires et forfaitaires - rémunération des prestations.....	16
4.1. Principes généraux	16
4.1.1. Rémunération des itérations successives.....	16
4.1.2. Prise en compte du degré de complexité des prestations	16
4.1.3. Prise en compte des volumes et effet de seuil	16
4.1.4. Articulation entre les prestations de type « support print » et les prestations d'impression et de fabrication.....	16
4.1.5. Prestations non prévues au BPUF et prix nouveaux	16
4.2. Contenu des prix	17

CHAPITRE 2 – DISPOSITIONS SPECIFIQUES PAR PRESTATIONS

ARTICLE 5. Conseil stratégique et créatif - Série de prix 1.....	18
5.1. Conseil stratégique et accompagnement de la communication – Série de prix 1.1	18
5.2. Coordination, suivi et reporting des actions – Série de prix 1.2	20
5.3. Accompagnement aux procédures consultatives et réglementaires (PPVE, concertation préalable et enquête publique) y compris publicité – Série de prix 1.3.....	20
5.4. Appui aux relations presse – Série de prix 1.4.....	26
ARTICLE 6. Conception des outils de communication -Série de prix 2.....	30
6.1. Conception graphique – Série de prix 2.1	30
6.2. Création de support print (incluant conception graphique, rédaction, illustration, mise en page et exécution) – Série de prix 2.2	32
6.3. Reportage photos, audiovisuel et supports média et web – Série de prix 2.3.....	33

ARTICLE 7. Impression des supports de communication – Série de prix 3.....	37
7.1. Impression et fabrication de supports de communication, de panneaux, signalétiques, de fournitures et goodies.....	37
7.2. Prestations de livraison, pose et dépose d'affiches, de panneaux, adhésifs, bâches, banderoles, structures mobiles – Série de prix n°3.3.....	39
ARTICLE 8. Diffusion des supports de communication – Série de prix 4.	41
8.1. Prestations de diffusion des supports de communication : dispositions générales	41
8.2. Envoi postal des supports écrits de communication – Série de prix 4.3.....	41
ARTICLE 9. Evenementiel – Série de prix 5.....	43
9.1. Organisation de manifestations publiques : cadrage général	43
9.1.1. Evénements externes liés à un projet – Série de prix 5.1 et 5.2	43
9.1.2. Evénements internes – Série de prix 5.1 et 5.2 (suite).....	45
9.2. Prestations diverses dans le cadre de l'organisation de manifestations publiques – Série de prix 5.3.....	46
ARTICLE 10. Mise en place d'un Dispositif de communication de proximité – Série de prix 6	48
10.1. Accompagnement pour la stratégie de communication de proximité (Prix n° 6.1.1)	48
10.2. Mise à disposition des moyens logistiques nécessaires (Prix n°6.1.2)	48
10.3. Gestion d'un outil d'information par SMS / MMS (Prix n° 6.1.3).....	49

Le présent cahier des clauses techniques particulières (CCTP) définit le contenu, les conditions et les modalités de réalisation des prestations du marché désigné en objet :

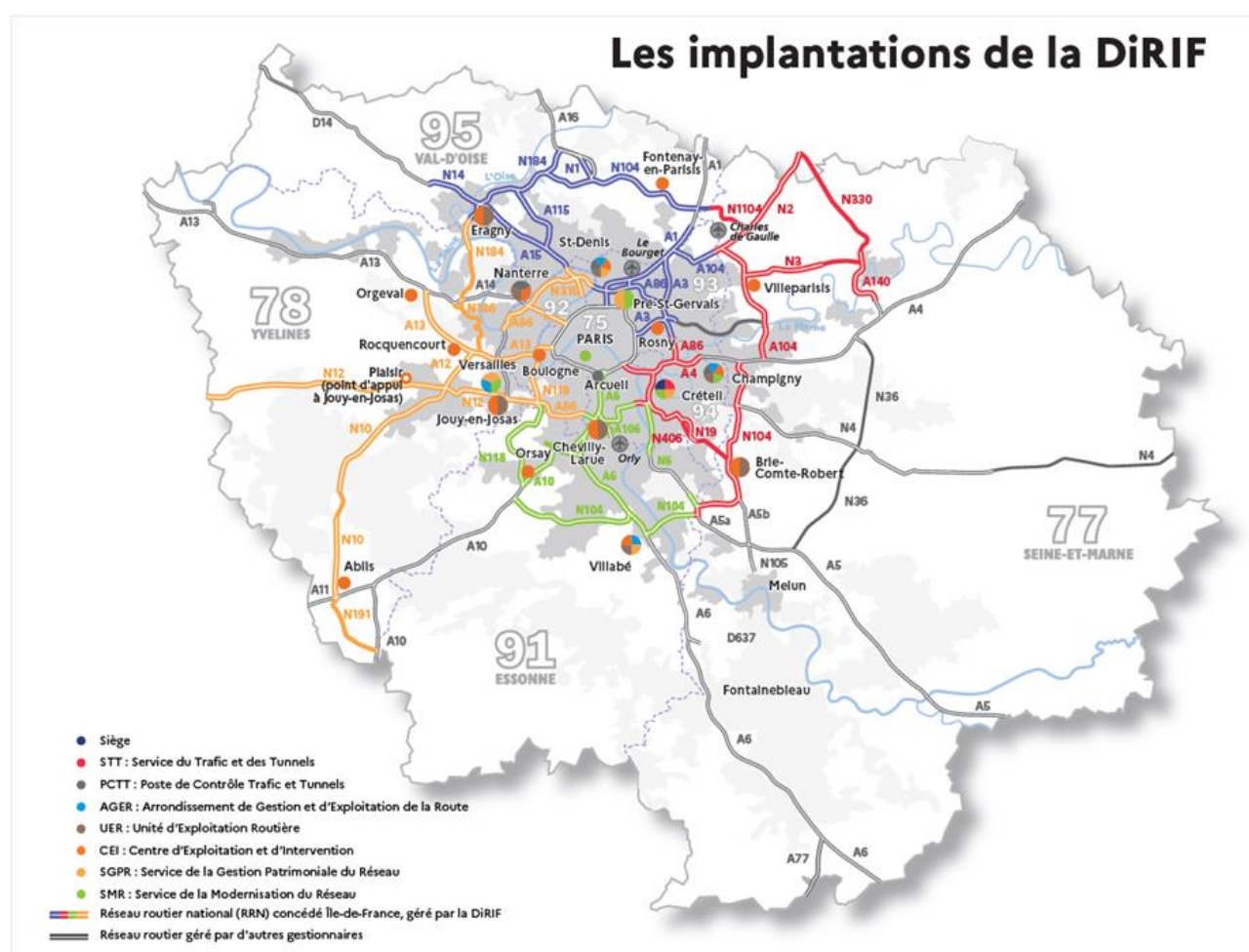
- Le chapitre 1 « *Contexte et dispositions générales au marché* » définit les dispositions qui s'appliquent à l'ensemble des prestations du marché, sauf mention contraire explicite dans la définition d'une prestation dans le chapitre 2. Il contient également des dispositions visant à garantir la bonne compréhension du présent CCTP.
- Le chapitre 2 « *Dispositions spécifiques par type de prestations* » définit les dispositions qui s'appliquent de manière spécifique à aux différentes familles de prestations ou prestations spécifiques, précisant, lorsque nécessaire, la définition et le contenu des prix du bordereau des prix unitaires et forfaitaires (BPUF).

CHAPITRE 1 – CONTEXTE ET DISPOSITIONS GENERALES DU MARCHE

ARTICLE 1. CONTEXTE

1.1. Présentation générale de la Direction des routes d'Île-de-France

La Direction des routes d'Île-de-France (DiRIF) est un service déconcentré du ministère chargé des transports, placé sous l'autorité de la Préfecture d'Île-de-France au sein de la Direction régionale et interdépartementale de l'Environnement, de l'Aménagement et des Transports (DRIEAT). Elle compte près de 1 000 agents répartis sur une trentaine de sites en Île-de-France (dont 43% de personnels d'exploitation). Le siège de la direction DiRIF est situé à Créteil.



La DiRIF est le gestionnaire du réseau routier national non concédé en Île-de-France, qui représente 1 200 km d'autoroutes et de routes nationales. A ce titre, elle gère 25 tunnels, 300 échangeurs et 1 900 ouvrages d'art (ponts, viaducs, murs de soutènement etc...). Son rôle est d'assurer l'entretien, l'exploitation et la modernisation du réseau dont elle a la gestion :

- Entretien la route pour préserver sa durabilité : rénovation de la chaussée, surveillance et entretien des équipements de la route (signalisation verticale, horizontale, éclairage public, caméras, Panneaux à Messages Variables, ventilation des tunnels etc...), des ouvrages d'art, gestion des dépendances vertes (végétation aux abords de la route) et de l'assainissement, propreté
- Exploiter le réseau pour garantir aux usagers la meilleure qualité de service possible en toute sécurité : assurer la remontée des informations sur le trafic (via les capteurs sous la chaussée, les données issues des GPS et des caméras de supervision sur le réseau...), surveiller le réseau 24h/24, intervenir en cas d'accident, gérer les fermetures d'axes en cas de travaux ou d'urgence, veiller à l'information du trafic en temps réel (via nos 405 Panneaux à Messages Variables et notre service SYTADIN)
- Moderniser la route pour l'adapter aux évolutions sociétales et technologiques : aménager le réseau (construction de routes, réaménagement d'échangeurs), protéger les riverains de nuisances sonores (réalisation d'écrans acoustiques et isolations de façade), développer les nouveaux usages de la route avec notamment la mise en place d'un réseau de voies réservées aux transports en commun, taxis et covoiturage et accompagner les porteurs de projets d'aménagement en interface avec notre réseau.

Zoom sur le cadre national de la gouvernance

Au niveau national, les routes nationales et départementales étaient gérées historiquement par les directions départementales de l'équipement (DDE) dont une partie a été transférée en 2006 aux départements, dans la continuité de l'application de la loi « Libertés et responsabilités locales » de 2004

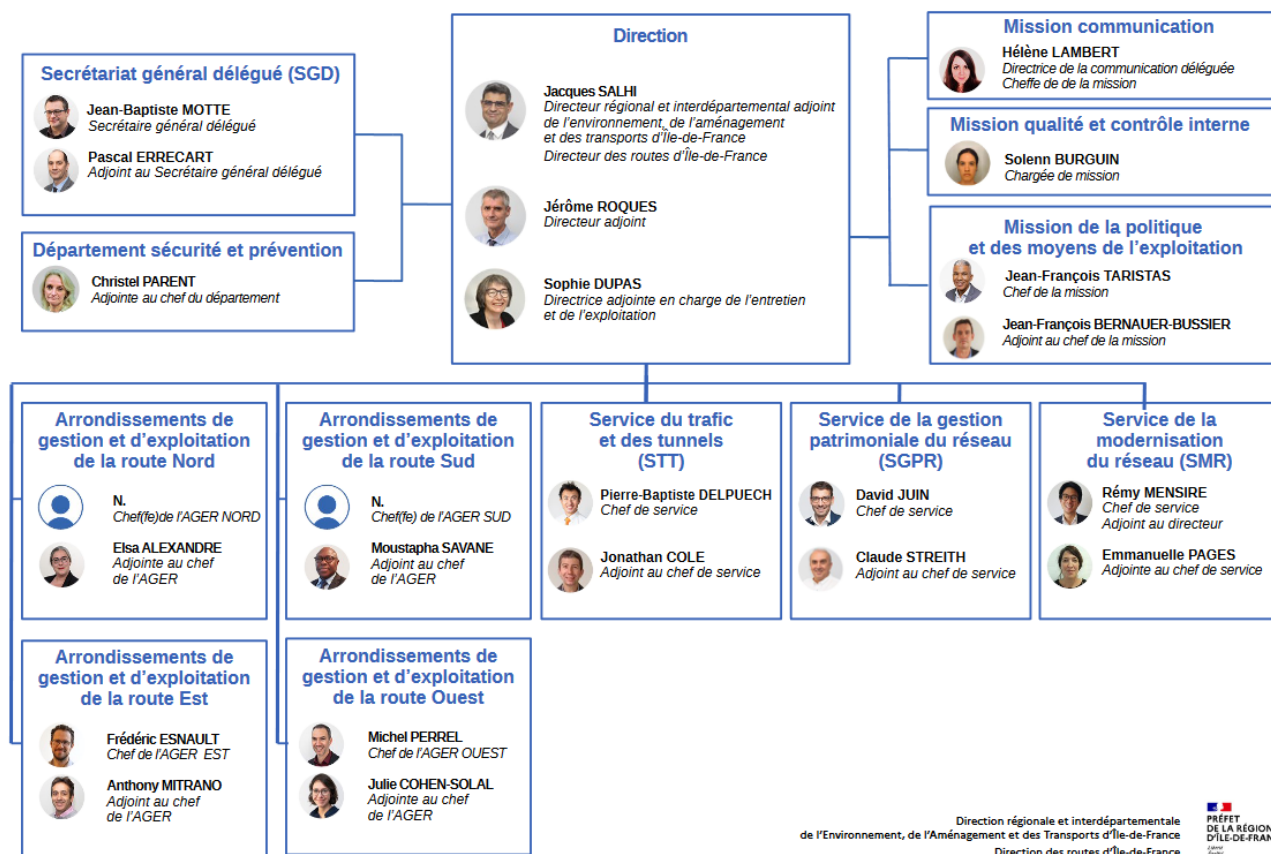
11 directions interdépartementales des routes (DIR) ont été créées le 1er janvier 2007 par le décret n°2006-304 du 16 mars 2006 pour gérer le réseau routier non concédé de l'État par grands itinéraires (dont la DiRIF).

1.2. L'organisation interne de la DiRIF

La DiRIF se compose de 3 services métiers, 4 services territoriaux, et 4 services ressources :

Organigramme de la Direction des routes d'Île-de-France

Février 2025



1.2.1. Les services métiers

Le **service du trafic et des tunnels (STT)** supervise l'exploitation du trafic et des tunnels et assure la sécurité des 24 tunnels routiers. La surveillance du réseau y est assurée 24h/24 et 7 jours/7 par un centre de coordination du trafic (CTT) à l'échelle régionale et par 4 postes de contrôle tunnels et trafic (PCCT) répartis par secteur géographique (nord, sud, est, ouest). En cas d'incident, les PCTT déclenchent les actions et les interventions sur le terrain, en coordination avec les forces de l'ordre présentes (CRS autoroutières) dans chaque PCTT. En complément, le CTT prend, quant à lui, la main lorsqu'une situation dépasse le périmètre d'un PCTT.

Le **service de la gestion patrimoniale du réseau (SGPR)**, est chargé de l'entretien du réseau routier dans toutes ses composantes : réparation des ouvrages d'art (ponts, viaducs et murs de soutènement), des équipements statiques, réalisation des aménagements environnementaux (bassins d'assainissement, passage à faunes, etc...) et gestion des dépendances vertes. Il gère notamment la programmation de l'entretien du réseau dans une logique pluriannuelle.

Le **service de la modernisation du réseau (SMR)** assure la maîtrise d'ouvrage des opérations de modernisation inscrites au sein du Contrat de Plan État-Région Île-de-France, telles que les constructions et aménagements de routes (requalification de la RN10 à Trappes, élargissement de la Francilienne, aménagement de la desserte du port de Bonneuil etc...) ainsi que le projet de schéma directeur des voies réservées.

1.2.2. Les services territoriaux

Les **4 arrondissements de gestion et d'exploitation de la route** (AGER), répartis par secteur géographique (nord, sud, est, ouest), rassemblent les équipes de terrain chargées de l'exploitation et de l'entretien du réseau routier au quotidien. Chaque AGER se compose d'unités d'exploitation de la route (UER) auxquelles sont rattachées des centres d'entretien et d'intervention (CEI). Ils constituent le point d'entrée pour l'ensemble des acteurs territoriaux.

1.2.3. Les services transversaux

4 services transversaux sont également rattachés à la direction :

- La **mission de la politique et des moyens de l'exploitation** (MIPOLEX) accompagne et apporte un appui à la gestion des moyens de l'exploitation de la route.
- Le **secrétariat général délégué (SGd)** constitue le service ressources pour l'ensemble des entités de la DiRIF dans les domaines des ressources humaines, des finances, du juridique, de la logistique, de l'informatique et de l'immobilier.
- Le **département sécurité prévention (DSP)** conseille la direction et les services dans l'évaluation des risques et la mise en place d'une politique de prévention des risques.
- La **mission communication (COM)** a pour rôle d'accompagner la communication grand public de l'ensemble des opérations routières (projets sous maîtrise d'ouvrage DiRIF, travaux d'entretien, de modernisation des équipements et de réparation d'ouvrage). Vecteur de transversalité, elle porte également la communication interne en veillant à valoriser l'ensemble des actions menées au sein des différents services.

1.3. Le pilotage de la communication au sein de la DiRIF

La mission communication de la DiRIF (MCDIRIF) est placée sous l'autorité hiérarchique de la direction de la DiRIF. Elle se compose à ce jour de 3 personnes : une directrice de la communication déléguée – cheffe de la mission communication, une chargée de communication interne et un webmestre/infographe.

Elle a pour rôle de porter la communication tant interne qu'externe de la DiRIF, en lien avec les différents services. Si la DiRIF est autonome sur sa communication interne, qui s'inscrit en lien avec celle de la DRIEAT, le fonctionnement de la communication externe peut varier selon le type de projets :

- Pour les opérations routières sous maîtrise d'ouvrage de la DiRIF financées dans le cadre du Contrat de Plan Etat – Région Île-de-France (CPER), opérations usuellement dites de « modernisation du réseau » : La communication relative à ces projets est généralement pilotée par la DiRIF. Elle doit toutefois faire l'objet d'une validation par les partenaires financeurs (Région Île-de-France et collectivités concernées)
- Pour les opérations relevant de l'entretien et de l'exploitation du réseau (Travaux d'entretien, de contrôle des installations, de nettoyage...) : la communication est pilotée uniquement par la DiRIF. Elle doit toutefois s'effectuer en bonne intelligence avec les collectivités territoriales concernées et impactées.
- Pour les opérations portées par d'autres maîtres d'ouvrage mais impactant le réseau de la DiRIF, la communication est portée directement par le maître d'ouvrage en lien avec la mission communication de la DiRIF.

La DiRIF étant placée sous l'autorité directe du Préfet de la région Île-de-France, Préfet de Paris, les temps de visibilité médiatique visant à valoriser les projets (tels que publication de communiqué de presse, organisation d'un événement institutionnel, visite presse etc...) font l'objet d'une validation préfectorale.

En termes de planification, un plan de communication spécifique à la DiRIF, tant interne qu'externe, est établi en début de chaque année afin de disposer d'une vision claire (mais non exhaustive) des grands temps de communication à venir, qui sont remontés par les différents services.

La mission communication DiRIF s'appuie sur 4 vecteurs principaux pour porter sa communication : un site Internet [DiRIF](#), un site Internet [Sytadin](#), un compte X de [@Sytadin](#) et un site Intranet.

ARTICLE 2. PILOTAGE DU CONTRAT

2.1. Objet du marché - Missions confiées au titulaire

Le présent marché porte sur l'accompagnement de l'ensemble des besoins de communication interne et externe de la DiRIF. Les principales prestations identifiées, qui sont détaillées ci-après, sont les suivantes :

Le conseil stratégique et l'accompagnement de la communication :

- Conseiller et assister la DiRIF dans l'élaboration de sa stratégie de communication ;
- Élaborer les plans d'actions de communication des opérations routières sous maîtrise d'ouvrage de la DiRIF (notamment les opérations d'entretien, d'exploitation ou de modernisation du réseau routier national non concédé Île-de-France) ;
- Accompagner la DiRIF pour ses procédures d'information, de concertation, d'enquête publique, voire en cas de communication de crise ainsi que dans la mise en œuvre et la supervision de dispositif de communication de proximité

La conception et la réalisation d'actions de communication :

- Création graphique : identité visuelle, encart presse, affiche, panneau d'exposition, flyer, dépliant, brochure, infographie, cartographie, etc.
- Rédaction : article web, communiqué et dossier de presse, courrier d'information, etc.
- Fabrication de documents : affiche, panneau d'exposition, flyer, dépliant, brochure, etc.
- Diffusion de documents : liste de diffusion, mailing, publipostage, diffusion en boîte aux lettres, etc.
- Création et réalisation audiovisuelle : reportage photographique, time-lapse, vidéo (avec ou sans captation in situ), vidéo 3D / motion design, etc.
- Digital : gestion et actualisation de site Internet, newsletter.
- Pilotage de l'événementiel : Pilotage de l'organisation d'événement, location du matériel et des ressources logistiques nécessaire.

2.2. Pilotage, suivi et coordination de l'exécution des prestations du marché

2.2.1. Pilotage du contrat par la DiRIF

La mission communication est l'interlocuteur principal du titulaire. Elle assure le pilotage du marché et notamment :

- La coordination de l'exécution du marché, notamment les échanges entre les services de la DiRIF et le titulaire ;
- le suivi de la bonne réalisation des prestations (tant qualitative que quantitative) ;
- la gestion administrative et financière du marché.

A cet effet, des points trimestriels sont organisés entre la mission communication et le représentant du titulaire du marché.

Les prestations objet du marché ont vocation à répondre aux besoins de l'ensemble des services de la DiRIF, en communication interne et externe. Les différents services et départements de la DiRIF peuvent saisir directement le titulaire pour toute réalisation de prestations telles que prévues dans le cadre du marché. Toute demande de prestations fait préalablement l'objet d'un avis par la mission communication de la DiRIF.

A ce titre, le titulaire doit informer et associer systématiquement la mission communication à l'ensemble des échanges avec les services de la DiRIF. Le titulaire devra remettre la mission communication dans la boucle de tout échange où elle ne le sera pas.

2.2.2. Organisation du titulaire pour la gestion du contrat et l'exécution des prestations

Pour la gestion du contrat :

Le titulaire désigne, en début de marché, un interlocuteur unique dédié à la gestion des commandes et des prestations exécutées dans le cadre du présent marché, qui sera l'interlocuteur de référence unique pour la mission communication de la DiRIF. Cet interlocuteur assure la gestion administrative et financière du contrat. Il est le référent en cas de difficulté ou de défaut dans la conduite des prestations.

L'entreprise s'engage à assurer une continuité de service lors des périodes de congés.

Pour l'organisation, la préparation, l'exécution et la réception des commandes :

Un(e) chef(fe) de projet / consultant(e) est nommément désigné par le titulaire pour chaque opération routière ou action de communication, parmi les personnes identifiées dans la notice technique remise par le titulaire à l'appui de son offre.

Sauf exception prévue au bon de commande, cette personne est l'interlocutrice unique de la DiRIF. Elle assure le suivi de l'exécution de l'ensemble des prestations sur l'opération routière ou action de communication.

L'entreprise s'engage à assurer une continuité de service lors des périodes de congés des interlocuteurs désignés.

2.2.3. Exigences relatives au pilotage et à l'exécution des prestations

Pour le pilotage du contrat :

Le titulaire produit, pour la bonne tenue des points trimestriels un tableau de suivi (excel) des prestations, faisant notamment apparaître :

- Le service émetteur, l'opération concernée et la nature des prestations (ces informations sont renseignées dès le premier échange entre la DiRIF et le titulaire sur une prestation à venir) ;
- Les informations comptables, parmi lesquelles : le montant TTC de la commande, le n° du bon de commande, le n° d'engagement juridique (EJ), le n° et la date de transmission de la (des) facture(s), la date de réception du paiement.
- Pour chaque commande en cours, l'avancement de la réalisation des prestations (mettant en évidence si besoin une alerte), ainsi que le délai associé à la commande.

Ce document vise à permettre d'assurer le suivi de l'exécution financière et administrative du contrat.

Pour le pilotage des prestations :

Le titulaire assure le suivi opérationnel de la réalisation de chaque prestation commandée ainsi que le suivi commercial et financier lié à la prestation. Dans l'exécution des prestations, le titulaire est chargé de coordonner l'ensemble des co-traitants ou sous-traitants intervenant dans la réalisation des prestations qui lui sont commandées.

Le titulaire est également chargé d'assurer la coordination entre les différentes prestations qui lui sont commandées, comme par exemple de la conception à la fabrication d'un support, ou encore les prestations liées à l'événementiel (du déroulé au pilotage logistique).

Avant le démarrage de la prestation, le titulaire s'assure qu'il dispose de l'ensemble des informations et données d'entrées qui lui sont nécessaires (absence d'incohérence, divergences, etc...). Il appartient au titulaire d'interroger ses interlocuteurs de la DiRIF afin de leur faire préciser, reformuler et, le cas échéant, acter les éléments relatifs au cadrage de la prestation. Le titulaire ne pourra se prévaloir d'aucun défaut de cadrage ou de précision d'une sollicitation pour justifier d'un éventuel retard ou de coûts supplémentaires dans l'exécution des prestations.

En tout état de cause, il appartient au titulaire, au titre de l'expertise dont il dispose, d'orienter les interlocuteurs de la DiRIF dans les propositions et les choix de conceptions qu'il apporte (avantages, inconvénients), ainsi que dans la nature des prestations et quantitatifs répondant à ses besoins.

Nature et contenu des réunions :

Les réunions conduites au titre du marché peuvent être de plusieurs natures. Chaque réunion, sous réserve de sa nécessité, fait l'objet d'une rémunération en application du BPUF.

Il peut d'agir :

- Des réunions trimestrielles (ou exceptionnelles à la demande de la DiRIF) de pilotage et de suivi du marché
- Des réunions nécessaires à la définition des prestations (par exemple réunions de brief, de présentation des projets, de cadrage du besoin...)
- Des réunions induites par l'exécution des prestations (Présentation de la proposition de stratégie ou d'une note, réunion de préparation d'une intervention, présentation des projets de livrables, etc.)

Les échanges téléphoniques visant à confirmer des informations ponctuelles, un rendez-vous, un délai, à transmettre une information, etc. ne constituent pas des réunions.

Antériorité des opérations et données d'entrées à disposition

Deux cas de figure peuvent se présenter dans le cadre des prestations à conduire par le titulaire au titre du marché :

- Cas n°1 : L'opération dispose déjà d'une identité visuelle arrêtée précédemment. Le titulaire a alors l'obligation de reprendre cette identité visuelle, de se l'approprier et la décliner dans ses prestations. Le titulaire pourra, en opportunité, proposer les adaptations et améliorations inhérentes aux évolutions des techniques, outils et moyens de communication ou marketing
- Cas n°2 : L'opération ne dispose pas d'une identité visuelle arrêtée. Le titulaire a alors la charge de proposer plusieurs pistes créatives argumentées, tenant compte d'une nécessaire homogénéité à l'échelle de la communication globale de la DiRIF. La DiRIF arrêtera le choix de la piste créative retenue avant l'engagement des phases de réalisation / production de la prestation finale.

2.3. Continuité et réactivité dans l'exécution des prestations

Le titulaire assure la continuité des interlocuteurs et des équipes chargés de l'exécution des prestations. Il veillera en particulier à maintenir le même interlocuteur pour la DiRIF sur chaque opération routière ou action de communication.

Le titulaire s'engage à assurer la continuité de l'exécution de ses prestations : Lorsque l'interlocuteur désigné n'est plus en mesure d'accomplir ses fonctions, le titulaire doit proposer à la DiRIF un remplaçant dans les conditions prévues à cet effet.

Le titulaire doit également garantir l'exécution des prestations dans les délais prescrits par la DiRIF, pendant les jours ouvrés, ainsi qu'en soirée, de nuit, et les jours fériés et les week-ends pour les prestations concernées et programmées en amont à ces dates et horaires.

De manière générale, il est attendu une réactivité forte du titulaire dans l'exécution des prestations, les délais d'exécution définis dans les bons de commande pouvant être courts.

Il est rappelé qu'en raison du caractère nocturne, contraint ou programmé de certains travaux réalisés par la DiRIF, des prestations pourront nécessiter une réalisation de nuit ou de week-end.

ARTICLE 3. SPECIFICATIONS APPLICABLES A L'ENSEMBLE DES PRESTATIONS

IMPORTANT

Dans l'exécution de l'ensemble des prestations, notamment de conseil, de rédaction et d'événementiel, la mission communication de la DiRIF attend du titulaire qu'il soit **force de proposition** sur le fond et la forme, qu'il porte un regard critique sur les formulations et les modalités de communications envisagées.

Le titulaire doit, en tout état de cause, être dans une posture de **pilote de la communication** dans la conduite des opérations au quotidien.

3.1. Forme des documents à respecter

L'ensemble des livrables réalisés dans le cadre du marché par le titulaire devra respecter les chartes graphiques de l'État¹ et de la DiRIF (en lien avec les chartes graphiques de chacune des opérations routières), tels que polices de caractères, modèles de supports, bloc-marque, etc...

Les fichiers nécessaires (notamment charte graphique existante des opérations routières, logos et leur charte d'utilisation, gabarits et modèles de documents) sont fournis au titulaire par la DiRIF, lorsque la DiRIF en dispose.

Les livrables du titulaire ayant vocation à être publiés sous un format web (internet ou intranet) de la DiRIF devront être accessibles à toutes les personnes en situation de handicap. Les contenus réalisés ou adaptés par le titulaire dans le cadre du présent marché doivent donc respecter les référentiels existants suivants qui sont applicables aux sites publics :

- Référentiel d'interopérabilité (RGI) :
www.numerique.gouv.fr/publications/interoperabilite/
- Référentiel général d'accessibilité des administrations (RGAA) :
<https://accessibilite.numerique.gouv.fr/>
- Référentiel général de sécurité (RGS) :
www.numerique.gouv.fr/publications/referentiel-general-de-securite/

3.2. Modalités de validation des livrables et capitalisation sur la qualité attendue

La validation des propositions de livrables du titulaire demeure à la stricte appréciation de la DiRIF.

Sauf dispositions explicitement contraires dans le chapitre 2 du présent CCTP ou dans le bon de commande, il n'est pas fixé de nombre d'allers-retours de la V1 à la version finale.

L'objectif partagé étant de limiter au maximum le nombre d'allers-retours pour garantir des délais de réalisation efficace :

- La DiRIF s'efforcera de regrouper les commentaires afférents à une même production, étant précisé toutefois que ces commentaires peuvent être itératifs ou successifs sur les différentes versions, eu égard aux processus de validation.
- Lorsqu'il s'agit d'une opération co-financée ou soumis à avis préfectoral, l'avis des partenaires extérieurs à la DiRIF ainsi que des services de la préfecture sera sollicitée sur la base d'une version ayant fait l'objet d'une première analyse par la DiRIF, étant précisé que les commentaires peuvent là aussi être itératifs ou successifs sur les différentes versions, eu égard aux processus de validation.
- **Il appartient au titulaire de prendre en compte l'ensemble des commentaires transmis entre les différentes itérations, sans aucune exception possible.**

¹ <https://www.info.gouv.fr/marque-de-letat>

Les commentaires, potentiellement multiples (y compris venant de partenaires extérieurs à la DiRIF dans le cadre des opérations routières co-financées) seront transmis au titulaire selon les modalités suivantes :

- Les commentaires seront intégrés directement dans un fichier en vérification avec la fonctionnalité de suivi de révisions (lorsque possible, et s'il s'agit d'un fichier textuel),
- Ou ceux-ci seront reportés sur une fiche annexe de commentaires spécifique,
- A défaut de ces principes de gestion, les commentaires peuvent être transmis au titulaire par mail.

Le titulaire assure au moyen d'un outil intégré au document ou d'un fichier annexe le suivi de la prise en compte des commentaires. Ce document est transmis à la DiRIF en complément du projet de livrable, afin de vérifier la bonne prise en compte des observations.

A la réception des commentaires afférents à une version, le titulaire procédera à la reprise du document, pour la proposition d'une version amendée, jusqu'à la proposition de la version finale pour approbation.

La validation finale des livrables est prononcée par la mission communication DiRIF, après validation de principe par les services métiers émetteurs de la prestation.

Le titulaire prendra toutes les dispositions nécessaires pour assurer la qualité de ses prestations avant transmission des différentes versions de projets de livrables à la DiRIF. Il assure également la capitalisation des observations qui seraient faites par la DiRIF sur les prestations réalisées, afin de prendre en compte ces observations pour la bonne réalisation des livrables ultérieurs.

3.3. La gestion des documents : formats et comptabilité

Les livrables sont sous la responsabilité de l'interlocuteur désigné par le titulaire. Les documents devront être diffusés par le chef de projet, ou un membre de son équipe clairement identifié aux équipes de la DiRIF concernées (la mission communication et/ou le service émetteur d'une commande de prestation) sous format électronique. Tous les documents échangés sont rédigés en français, sauf prestations spécifiques de traduction.

Le titulaire devra veiller à la comptabilité des documents transmis en fonction des logiciels cités ci-après, seuls disponibles au sein de la DiRIF, sans que cela nécessite de reformatage ou autre traitement nécessaire :

- Les fichiers doivent être dans un format permettant leur utilisation directe sur des ordinateurs PC (pas de format de type Mac).
- La DiRIF utilise les logiciels de bureautique Microsoft (Word, Excel et Powerpoint) modifiables et PDF pour les pièces écrites.

Les prestations seront remises sous format électronique au format .PDF, JPEG ou PNG (pour les visuels) et format natif (tous droits cédés) pour l'ensemble des documents émis, voire sur clé USB en cas de demande particulière de la DiRIF.

Afin de gérer le fond documentaire de la DiRIF, il est expressément demandé que chaque fichier transmis par le titulaire respecte un nommage précis : « DiRIF_nom officiel du projet_Nombre de versions_date de diffusion ».

À l'issue de la réalisation de chaque prestation, le titulaire devra ainsi fournir obligatoirement à la mission communication DiRIF :

- Un fichier PDF certifié pour impression en version haute définition
- Un fichier PDF allégé accessible au téléchargement, destiné à une publication sur site Internet ou Intranet (dans une définition optimisée permettant de réduire la taille du fichier tout en permettant sa lecture sur écran sans dégradation significative de la qualité).
- Le fichier source modifiable, ainsi que l'ensemble des fichiers utilisés dans ces fichiers source (par exemple des fichiers importés dans le fichier source) dans un format pleinement compatible avec les logiciels utilisés par la DiRIF.

Il est précisé que la configuration du réseau informatique ministériel ne permet pas l'utilisation de certaines plateformes d'échange de fichiers. Une plate-forme ministérielle d'échange de fichiers volumineux peut être mise à la disposition du titulaire si besoin (<https://melanissimo.developpement-durable.gouv.fr>).

Le titulaire prendra toutes les précautions nécessaires pour que les fichiers, qui sont envoyés, ne soient pas porteurs d'un virus.

3.4. Principes de fabrication des supports de communication à respecter

Les supports de communication seront très variés, pouvant aller d'une simple invitation à un dossier de concertation d'une trentaine de pages, ainsi des impressions grand format (type panneaux de chantier, banderoles etc...). La réalisation de supports textiles ou goodies est également possible.

De manière générale, le papier utilisé pour tous documents fournis et les prestations d'impression devront être issus d'un processus ayant des impacts réduits sur l'environnement au regard des critères figurant et répondant a minima à la norme ISO 14001.

De manière générale, l'ensemble des prestations réalisées dans le cadre du présent marché s'attacheront à prendre en compte les caractéristiques d'éco-conception, en s'inspirant par exemple du guide Éco-communication publié par l'ADEME.

Le titulaire assure le conseil de la DiRIF en matière de d'éco-responsabilité des prestations. Il effectue l'ensemble des recommandations nécessaires pour garantir :

- La qualité écoresponsable des supports d'impression autres que ceux en papier (affiches et panneaux souples et rigides, totems, Roll up, bannières, bâches, kakémonos, habillages internes et externes, vitrophanie),
- L'utilisation judicieuse du grammage du papier selon la nature de la prestation et les demandes spécifiques de la DiRIF
- L'optimisation de la mise en page des supports imprimés afin de générer une impression la plus économe possible en papier et en encre et la moins productrice de déchets,
- toute autre proposition permettant de renforcer la qualité écoresponsable de la prestation.

L'ensemble des impressions de documents commandées dans le cadre du présent marché doivent par ailleurs respecter les dispositions suivantes :

- Impressions par un imprimeur labellisé « Imprim'Vert » ou équivalent.
- Papier :
 - Si papier recyclé, utilisation de papier 100 % recyclé labellisé « Eco-label européen » ou « Ange Bleu » ou équivalent.
 - Si papier non recyclé ou non recyclé à 100%, utilisation de papier labellisé FSC ou PEFC ou équivalent.

La titulaire doit apporter la preuve de l'équivalence de la solution proposée aux normes citées ci-dessus. L'équivalence signifie un niveau d'exigence au moins égal à celui du label cité.



- Autres supports :
 - Dans le cas d'affiches et de panneaux souples et rigides autres que papier, le titulaire est tenu, d'utiliser les matériaux les plus écoresponsables possibles et les moins générateurs de déchets. Il en précisera la nature sur simple demande de l'acheteur.
 - Sur cette même liste de produits (affiches, panneaux souples et rigides autres que papier, kakémonos, roll-up, bannières, totems et bâches), le titulaire est invité à utiliser à chaque fois que possible des matériaux recyclés et/ou réutilisables.
 - Dans le cas d'habillages intérieurs et extérieurs et de Vitrophanie, le titulaire est tenu d'utiliser les matériaux les plus écoresponsables possibles et les moins générateurs de déchets. Il en précisera la nature sur simple demande de l'acheteur.

- Emballages
 - De manière générale, le titulaire veille à limiter les emballages des produits (pas de suremballages, réduction du poids et du volume des emballages). Le titulaire s'engage également à favoriser les emballages recyclés/recyclables/issus de ressources renouvelables.
 - Les emballages en carton ou en papier kraft sont à privilégier par rapport aux plastiques.
 - Les emballages des solutions respectent les exigences suivantes :
 - conception permettant leur recyclage et/ou leur réutilisation ; exclusion des métaux lourds (plomb, cadmium, mercure et chrome hexavalent) ;
 - plastiques sans polymères halogénés et marqués selon la norme ISO 11469 ou équivalent ;
 - exclusion du polyvinyle (PVC) des emballages à usage unique ;
 - priorité donnée aux emballages mono-matériau : en fibres cellulosiques, en matières recyclées, en plastique disposant d'une filière de recyclage opérationnelle.

Le titulaire devra superviser les prestations de mise en production et de fabrication, sur la base des productions validées par la DiRIF.

Le titulaire sera également en charge de diffusion des supports de communication par publipostage, tractage, boitage, affichage, dépôt, adressage, mise sous pli, envoi postal.

3.5. Livraison des prestations

Les prestations sont exécutées et livrées en Île-de-France (sauf demandes exceptionnelles pour la livraison).

La livraison des prestations pourra intervenir sur l'ensemble des implantations territoriales de la DiRIF, étant précisé que la majorité des livraisons sera effectuée principalement sur les sites suivants :

- Le siège de la DiRIF situé au 15-17 rue Olof Palme, 94046 Créteil Cedex
- Le service de la modernisation du réseau (SMR) de la DiRIF situé au 137 rue de l'Abbé Groult, 75732 PARIS CEDEX 15, jusqu'à la fin du mois juin 2025, période à laquelle le SMR réintégrera son site initial situé au 21 rue de Miollis dans le même arrondissement.

Plus occasionnellement, certaines livraisons pourront intervenir auprès des partenaires externes de la DiRIF, en Île-de-France.

Le titulaire s'engage à livrer les éléments directement auprès des points identifiés et à coordonner la livraison avec les interlocuteurs de ces points de diffusion (identification des modalités d'accès et de point de contact sur site, des délais etc...).

Le titulaire recourt, autant que possible et lorsque les trajets le permettent, à des **solutions alternatives** au transport routier conventionnel utilisant l'essence ou le diesel comme carburant, dans un objectif de minimiser leur impact en matière d'émissions de gaz à effet de serre (GES). Ces solutions alternatives portent, à la discrétion du titulaire :

- sur le recours au transport ferroviaire, fluvial, et/ou à la cyclo logistique (ex. vélo cargo) pour le dernier kilomètre (dernier segment de la chaîne de livraison d'une commande) ;
- sur le type de source d'énergie alimentant les véhicules routiers utilisés (électricité, hydrogène, gaz naturel (GNC/GNL) y compris biogaz, gaz de pétrole liquéfié (GPL), biocarburant non produit à partir d'huile de palme ou de soja, ou carburant de synthèse).

3.6. Délai d'exécution des prestations

Lorsque les délais afférents à l'exécution d'une prestation ne sont pas définis par le présent CCTP, ils sont :

- Précisés par le bon de commande, qui fixe le délai pour l'exécution des prestations
- Pour les prestations demandant un travail de production significatif, arrêtés, en lien avec le titulaire, dans le cadre de la réunion de cadrage de la prestation conduite au démarrage

L'attention du titulaire est attirée sur l'exigence de réactivité dans la conduite des prestations, inhérentes à la nature des missions de la DiRIF.

ARTICLE 4. CONTENU DES PRIX DU BORDEREAU DES PRIX UNITAIRES ET FORFAITAIRES - REMUNERATION DES PRESTATIONS

4.1. Principes généraux

4.1.1. Rémunération des itérations successives

Les prix de différentes prestations du BPUF incluent l'ensemble des missions de pilotage, de suivi et de coordination directement afférente à la prestation, qui relèvent du titulaire.

Ces prix tiennent compte de la prise en compte des demandes de modification et de correction formulées par la DiRIF, dans les conditions définies à l'article 3.2 - Modalités de validation des livrables et capitalisation sur la qualité attendue, quel que soit le nombre d'aller-retour nécessaires à la production d'une version validée par la DiRIF.

Les prix tiennent compte, par ailleurs, de la présence (ou de l'absence) d'antériorité en matière d'identité visuelle des opérations, ainsi que de la présence (ou de l'absence) de données d'entrée à disposition.

4.1.2. Prise en compte du degré de complexité des prestations

De par leur objet, certaines prestations de même nature peuvent présenter des degrés de complexité variable.

Pour les prestations identifiées comme tel par la DiRIF, afin de prendre en compte cette variabilité, les prix sont différenciés selon le degré de complexité ou le volume des prestations (prestation simple ou élaborée, voire complexe). Les critères de définition du caractère « simple » ou « complexe » d'une prestation sont définis par le CHAPITRE 2 - DISPOSITIONS SPECIFIQUES PAR PRESTATIONS du présent CCTP.

La DiRIF, en sa qualité d'acheteur, reste seule décisionnaire quant à la qualification de la nature simple ou complexe d'une prestation.

4.1.3. Prise en compte des volumes et effet de seuil

Les prestations sont principalement rémunérées forfaitairement, à l'unité.

Les prestations de type impression de support de communication de type print **sont rémunérées à l'exemplaire**, dans l'objectif de favoriser l'impression de volume en adéquation avec les besoins réels.

Les « effets de seuil » dans les différentes productions, au-delà d'un certain nombre d'exemplaire, sont pris en compte par la remise de prix unitaires différents à partir d'une certaine quantité. Les seuils retenus sont adaptés à la nature des prestations à réaliser.

Pour les seules prestations de type « Fabrication de fournitures et marquages de goodies », ces dernières sont rémunérées forfaitairement, pour un volume prédéterminé par le BPUF, visant à garantir un volume de commande minimum.

4.1.4. Articulation entre les prestations de type « support print » et les prestations d'impression et de fabrication

Les prix de la série 2. *Conception des outils de communication* du BPUF intègrent l'ensemble des coûts inhérents à la mise en fabrication des productions au titre des prix de la série 3. *Impression des supports de communication* du BPUF.

La commande d'une prestation de conception / création originale n'implique pas l'obligation pour la DiRIF d'engager les prestations de réalisation / production par la suite.

4.1.5. Prestations non prévues au BPUF et prix nouveaux

Le titulaire ne peut se prévaloir d'un temps passé supérieur au temps estimé ou d'un niveau de prix « faible » du BPUF pour justifier d'une demande de rémunération complémentaire aux prestations réalisées ou de la présentation de devis complémentaires aux prestations.

L'intégration éventuelle au marché de prix nouveaux sera limitée aux seules prestations éventuellement sollicitées par la DiRIF qui ne seraient pas couvertes par le BPUF. Les prix nouveaux sont intégrés au marché préalablement à la commande des prestations correspondantes dans les conditions définies par le CCGA PI.

4.2. Contenu des prix

Les attendus spécifiques et éléments de définition complémentaires afférents à certains prix du BPUF, qui viennent en précision des intitulés des prix, sont définis au CHAPITRE 2 - DISPOSITIONS SPECIFIQUES PAR PRESTATIONS du présent CCTP.

Sauf disposition explicitement contraire dans le CHAPITRE 2 - DISPOSITIONS SPECIFIQUES PAR PRESTATIONS du présent CCTP, les prestations et les prix du BPU correspondant incluent, pour les prestations concernées :

- La mobilisation des moyens humains, matériels, techniques, logiciels et licences quels qu'ils soient, y. c. les fournitures diverses et matières premières qui seraient nécessaires à l'exécution des prestations
- le suivi opérationnel de la réalisation de la prestation par le titulaire, et le suivi commercial et financier lié à la prestation par le titulaire ;
- la coordination avec les entités de la DiRIF ou ses prestataires (Entreprises chargées de l'exécution des travaux, maîtres d'œuvre...) ;
- le secrétariat de rédaction et la vérification de la bonne exécution des productions graphiques et multimédias ;
- les éventuels frais de déplacement du titulaire pour assurer l'exécution des prestations sur leur lieu d'exécution en Île-de-France ;
- les droits de propriété intellectuelle afférents aux prestations ;
- les éventuels achats d'art directement liés aux prestations ;
- Les fichiers source de tous les supports pour le compte de la DiRIF.

CHAPITRE 2 – DISPOSITIONS SPECIFIQUES PAR PRESTATIONS

ARTICLE 5. CONSEIL STRATEGIQUE ET CREATIF - SERIE DE PRIX **1.**

5.1. Conseil stratégique et accompagnement de la communication – Série de prix ***1.1***

Stratégie de communication et élaboration d'un plan de communication projet (Prix n°1.1.1 et 1.1.2)

La mission communication de la DIRIF décline chaque année un **plan d'actions de communication** qui permet d'avoir une vision prévisionnelle du plan de charge et notamment des opérations routières à valoriser. Il sera remis au titulaire au démarrage du marché, puis annuellement lors de chaque mise à jour.

Lorsqu'il est sollicité sur une opération, le titulaire :

- aura pour rôle d'élaborer la stratégie de communication afférente. **La stratégie de communication devra être structurée à l'échelle de la vie du projet.**
- établira le plan de communication complet et structuré dans lequel il exposera, sur la base d'un calendrier réaliste, découlant du planning prévisionnel et global, intégrant les objectifs de communication, les actions de communication à mener, les cibles associées, les moyens à mettre en œuvre, les caractéristiques des outils à élaborer et les canaux de communication à utiliser tout au long de la mission, l'estimation budgétaire ainsi que les différentes étapes et le planning de réalisation.

Un fond de dossier de l'opération sera remis au titulaire au démarrage du bon de commande.

Le titulaire fournira en livrable une première version jusqu'à la version finale du plan de communication validée par la mission communication de la DiRIF en lien avec le service métier concerné, sous format PowerPoint ou Word. Il devra prendre en compte l'architecture du calendrier global de l'opération et ses contraintes, et sera parfaitement adaptable.

Le plan de communication fera également l'objet d'une déclinaison annuelle, appelé plan d'action annuel. Le titulaire proposera des actions et des outils pertinents à développer ainsi que les mesures utiles à mettre en œuvre afin de permettre une communication transparente, adaptée et efficace.

Le plan d'actions annuel détaillera précisément :

- La nature des actions à mener
- Le positionnement à adopter : les objectifs et messages importants à délivrer
- Les risques et opportunités au regard du contexte territorial dans lequel s'inscrit l'opération
- Les publics ciblés
- Le planning de réalisation (conception et production) des supports
- Le plan de diffusion
- Le budget prévisionnel annuel et pluriannuel

A noter que les étapes de concertation réglementaires (concertations et enquêtes publiques) et les PPVE peuvent demander également une stratégie de communication dédiée, au sein de la stratégie de communication globale de l'opération routière concernée. Leur élaboration rentre également dans le cadre du prix 1.1.1 du BPU, avec les mêmes attentes en termes de livrable, sans englober cependant la production des dossiers et bilans prévue au BPU.

Dans le cadre de l'élaboration de la stratégie de communication, il pourra être demandé en complément au titulaire :

- d'adapter et/ou d'actualiser, sur une base trimestrielle, a minima un plan de communication annuel (Prix n°1.1.2)
- de constituer, d'alimenter et de maintenir à jour un fichier contact (type tableau excel) comportant les

noms, prénoms, fonctions, organigrammes, adresses mail et postales de l'ensemble des acteurs et partenaires concernés par le projet ou opération (élus et services des collectivités territoriales, tissu économique local, associations de riverains, de quartier, d'usagers), (Prix n° 1.1.10)

Globalement, il est attendu que le titulaire soit force de propositions et fasse preuve d'initiatives voire d'originalité pour formuler une proposition qui soit adaptée aux besoins des territoires concernés.

Réunion de pilotage et de suivi ou réunion de travail pour l'exécution de prestation objet du marché

Cette prestation de pilotage et de suivi intègre la préparation et la participation aux différentes réunions indiquées à l'article 2.2.3 du CCTP, en coordination avec les équipes de la DiRIF, voire les partenaires de l'opération concernée, sur demande de la DiRIF.

Réunion de démarrage / Réunion de lancement :

En premier lieu, une réunion de lancement, sera organisée par le titulaire, à l'issue de la notification, et portera notamment sur la présentation de :

- L'organisation globale mise en place dans le cadre du marché (équipe dédiée, fonctionnement)
- La compréhension du titulaire des enjeux de communication de la DiRIF
- La remise des documents

Cette réunion sera également l'occasion de présenter au titulaire les principaux éléments de contexte, notamment le plan de communication annuel de la DiRIF ainsi que les grandes orientations de la DiRIF en matière de communication.

Autres réunions

Les réunions de travail nécessaires à l'exécution des prestations du marché correspondent à des réunions de pilotage et de suivi ou réunion de travail (Prix n° 1.1.5). A ce titre, il peut s'agir par exemple d'une réunion de lancement pour établir le plan de communication d'une nouvelle opération, d'une réunion de brief pour réaliser un outil de communication spécifique et complexe ou encore d'une réunion trimestrielle pour faire le point sur l'ensemble des commandes engagées.

Les réunions de pilotage et de suivi de l'exécution du marché seront organisées à l'initiative du titulaire, à une fréquence trimestrielle, en fonction de l'actualité, entre le titulaire et la mission communication DiRIF. Des réunions de suivi complémentaires peuvent être organisées à la demande de la DiRIF. Elles seront également l'occasion de faire le point sur les difficultés potentielles rencontrées en termes de méthode de travail. Ces réunions s'appuient sur les prestations exécutées au titre de la du suivi hebdomadaire des actions, du tableau de synthèse mensuel des actions et du reporting financier mensuel des dépenses

Il serait demandé au titulaire de prendre en charge systématiquement l'ordre du jour, l'animation, la production de support de présentation et le compte-rendu de l'ensemble de ces réunions. L'ordre du jour, le support de présentation ainsi que le compte-rendu seront soumis à l'approbation préalable de la DiRIF. Un point ou plusieurs points téléphoniques peuvent être organisés avec le titulaire en amont de ladite réunion.

Ces réunions pourront se dérouler dans les locaux de la DiRIF (Paris 15^e, Créteil Préfecture ou Créteil l'Echat) ou en distanciel, à l'appréciation stricte de la DiRIF. L'intégralité des frais afférents à l'ensemble des réunions est à prévoir dans les prestations figurant au BPU.

Le titulaire pourra ponctuellement assister à, voire organiser, d'autres types de réunions ou rencontres telles que des réunions publiques ou des comités de pilotage avec les partenaires des opérations routières co-financées qui se tiendront en présentiel ou en distanciel. Lorsque le titulaire aura pour rôle essentiel la rédaction d'un compte-rendu dans le cadre d'une réunion publique, il sera attendu un compte-rendu le plus exhaustif possible, explicitant l'ensemble des expressions des différents intervenants et des réponses apportées au cours de ladite réunion. (Prix 1.1.7, 1.1.8 et/ou 1.1.9 du BPU).

Pour l'ensemble de ces réunions, il est demandé au titulaire de respecter les délais de transmission des livrables ci-après :

Type de réunion	Envoi de la proposition d'ordre du jour	Envoi du projet de support de présentation	Envoi du projet de compte-rendu
Réunion de suivi ou de pilotage	J-5	J-3	J+3
Organisation de réunion avec les partenaires	J-10	J-5	J+3
Participation à une réunion avec les partenaires ou réunion publique			J+3

Rédaction de note stratégique

La rédaction d'une note stratégique (Prix n° 1.1.3) pourra être demandée au titulaire au tant que de besoin sur des besoins et sujets à l'initiative de la DiRIF. Ces derniers pourront porter, par exemple une étape de communication s'inscrivant dans un contexte sensible avec besoin de préconisations dédiées ou encore lorsqu'une opération routière ponctuelle, ne nécessitant pas de stratégie de communication formalisée, appellerait des préconisations de communication sur un temps court.

Dans ce cadre, un fond de dossier sera remis préalablement au titulaire. Cette note sera d'un volume maximal de 2 à 5 pages. Elle devra rappeler le contexte, les enjeux et les actions fortes de communication à mener.

5.2. Coordination, suivi et reporting des actions – Série de prix 1.2

Tout au long de la vie du marché, le titulaire devra transmettre **de façon mensuelle** un tableau de synthèse (dans un format excel) des missions déjà engagées, de leur état d'avancement, des actions à venir, de l'état des dépenses (prix n° 1.2.1), qu'il présentera de façon détaillée lors des réunions trimestrielles de pilotage et de suivi.

5.3. Accompagnement aux procédures consultatives et réglementaires (PPVE, concertation préalable et enquête publique) y compris publicité – Série de prix 1.3

Dans le cadre du marché, plusieurs procédures consultatives et réglementaires pourront être organisées en fonction des besoins et de l'état d'avancement des projets, telles que :

- Concertation préalable avec ou sans garant
- Débat public
- Enquête publique
- Enquête parcellaire
- Participation du public par voie électronique (PPVE)

Le titulaire devra appuyer la DiRIF dans la mise en place de chacune de ces procédures, de la définition de la stratégie de concertation et de communication (Rémunéré par application du prix n° 1.1.1) jusqu'au déploiement des outils.

Selon l'ampleur du projet, la DiRIF pourra demander au titulaire soit la définition d'une stratégie de concertation et de communication telle décrite dans l'article 5.1.1 du présent CCTP, soit une « simple » note détaillée de proposition de dispositifs de communication légale à mettre en place pour une concertation et/ou enquête publique, incluant alors les propositions de points d'affichage (Prix n° 1.3.5).

Dans le cadre spécifique des enquêtes publiques, le titulaire devra accompagner la DiRIF dans ses relations avec la commission d'enquête et assurer également la prise de contact avec les collectivités. Dès lors que la définition des sièges et lieux d'enquête seront déterminés par la commission d'enquête, ainsi que les moyens à mettre en œuvre (registres, dossiers, numérique), le titulaire contactera l'ensemble des collectivités afin de connaître les outils informatiques à la disposition de l'enquête, les espaces réservés ou la mise à disposition d'une salle dédiée. Ces contacts permettront ainsi au titulaire d'organiser les dépôts des pièces et documents nécessaires à l'enquête et d'informer le maître d'ouvrage de ces modalités (Prix n° 1.3.14)

Préparation d'un dossier de concertation et/ou d'enquête publique

Le titulaire sera amené à assurer la préparation des dossiers correspondant à ces procédures, sur la base du contenu technique, administratif et réglementaire communiqué par la DiRIF.

Dans le cadre de la préparation d'un dossier de concertation publique, il pourra être demandé au titulaire d'en assurer la rédaction sur la base d'un fond documentaire qui lui sera remis ainsi que son maquettage, pour un maximum de 100 pages, incluant les objectifs et caractéristiques principales du plan, programme ou projet, le coût estimatif du projet, plan ou programme dont découle le projet, la liste des communes du territoire susceptible d'être affecté, l'aperçu des incidences potentielles sur l'environnement et les solutions alternatives envisagées. Cette prestation inclut la production des visuels associés et nécessaires à l'illustration du document, sur la base de 10 cartographies (5 simples et 5 complexes). Si d'autres cartographies étaient nécessaires, les prix n° 2.1.8 et 2.1.9 du BPU s'appliqueront à l'unité en fonction des besoins.

Dans le cadre de la préparation d'un dossier d'enquête publique, il sera être demandé au titulaire d'en assurer la rédaction sur la base du dossier d'études préalables qui lui sera remis ainsi que le maquettage et mise en page. Cette prestation inclut la production des visuels associés et nécessaires à l'illustration du document sur la base de 10 cartographies (5 simples et 5 complexes). Si d'autres productions étaient nécessaires, les prix n° 2.1.8 et 2.1.9 du BPU s'appliqueront, en fonction des besoins.

Pour mémoire, un dossier d'enquête publique intègre un grand nombre de pièces : objet de l'enquête, informations juridiques et administratives, plan de situation, notice explicative, plan général des travaux, étude d'impact, dossier d'évaluation des incidences Natura 2000, évaluation socio-économique, étude préalable sur l'économie agricole, mise en compatibilité des documents locaux d'urbanisme, bilans des concertations préalables à l'enquête, classement des futures voiries dans la catégorie des autoroutes ou attribution du caractère de routes expression et des annexes.

Qu'il s'agisse du dossier de concertation ou d'enquête publique, le titulaire devra veiller à ce que le document soit réalisé de manière à permettre la compréhension de son contenu par un public non avisé, en apportant un soin particulier à la présentation et à la rédaction afin d'en faire un document de communication « grand public ». L'accent devra donc être mis sur :

- *la relecture* : le titulaire veillera la syntaxe, orthographe, grammaire, ponctuation. Il s'attachera à proposer des rédactions valorisant le projet, claires et aisément compréhensibles. Il veillera notamment à la qualité du dossier, à sa lisibilité par le grand public et à la qualité des illustrations utilisées (images, tableaux, etc...).
- *La mise en forme* : Le dossier devra être précis, **complet** et lisible. Le titulaire devra établir la pagination des documents transmis et veillera à la cohérence d'ensemble dans le cas de sous-dossiers et documents. Le titulaire veillera également à la cohérence dans le rendu des documents, dans les styles de textes et de paragraphes, l'ajustement et la mise en page des illustrations et images, dans le but de présenter l'ensemble des éléments demandés de manière harmonieuse et ainsi de faciliter la compréhension et la lecture des documents. Le titulaire aura également à sa charge, la création des sommaires, intercalaires, et page de couverture et de fond des documents. Les rendus seront graphiques et cohérents avec la charte graphique du projet. Le titulaire produira des maquettes à valider par la DiRIF.

La prestation inclut l'ensemble des modifications dans le cadre des échanges jugés nécessaires par la DiRIF, de la préparation jusqu'à sa validation finale actée par la DiRIF. Ces prestations sont rémunérées par application des prix n° 1.3.1, 1.3.2, ou 1.3.3, selon le nombre de pages et la nature du dossier.

Par la suite, le titulaire devra mettre en place les moyens nécessaires à la diffusion des éléments de l'enquête, ces prestations étant rémunérées par application des prix afférents du BPUF. Si plusieurs solutions seront retenues par la commission d'enquête, et devront être mises en œuvre par le titulaire.

Création d'un site Internet pour une PPVE

La création d'un site Internet pourra être demandée au titulaire, notamment dans le cadre de la mise en place d'une PPVE ou autre projet. Le développement (y compris la définition de l'arborescence du site), l'hébergement et l'entretien du site Internet seront rémunérés par application du prix n° 2.3.26.

Le titulaire aura la charge de la production éditoriale, l'animation et de la gestion éditoriale du site internet ainsi que du suivi des statistiques, qui seront rémunérés par application du prix n° 2.3.37. En particulier, le titulaire aura à sa charge :

- L'élaboration d'un chemin de fer pour les contenus en fonction de l'arborescence prévue : ce chemin de fer indiquera les titres des pages, des sections, des articles, ainsi que les visuels envisagés pour illustrer chaque bloc de contenu
- La rédaction de l'ensemble des contenus (textes et mots clés pour le référencement) à transmettre une fois la validation faite,
- L'alimentation et la gestion éditoriale du site de manière régulière et durant toute la durée du projet comprenant les mises à jour (actualités, mise en ligne de documents validés) et la création de visuels (photos, infographies, vidéos...),
- La création et les mises à jour de la carte interactive (s'il y a lieu) : le titulaire devra notamment intégrer l'ensemble des données représentant un intérêt autour du tracé du projet (exemples : ZAC, équipements culturels et sportifs, etc.). A noter que la conception d'une carte interactive web fait l'objet d'un prix spécifique au BPU.
- La gestion de tous les types de formulaires en ligne sur le site internet du projet, le traitement et/ou la réponse aux questions ou commentaires postés par les utilisateurs.

Toute proposition d'ajout sur le site Internet fera l'objet d'une proposition pour validation et d'un reporting à minima hebdomadaire à la DiRIF. En cas de besoin de mise à jour importante du site, le titulaire remettra une note explicative des modifications proposées à la DiRIF avant leur mise en œuvre.

Le développement éventuel et la gestion de nouvelles applications (outil CRM, ...) pourront être proposés et feront l'objet d'une note explicative transmise préalablement à la DiRIF puis d'une maquette.

Le titulaire devra avoir la capacité de réaliser des mises à jour très rapidement en cas de besoin. Les reportages photographiques ou vidéos ainsi que les animations 2D/3D pourront être intégrées au site Internet. En particulier, le site étant développé en « responsive design », l'ensemble des contenus proposés par le titulaire devra être consultable depuis les différents supports tels qu'ordinateurs classiques, tablettes et smartphones.

Afin d'assurer le suivi statistique, le titulaire sera amené, en début de missions, à élaborer le plan de taggage (AT Internet) du site Internet. Sur la base des données brutes fournies, le titulaire devra procéder à l'analyse régulière des statistiques de fréquentation du site :

- nombre de visites par jour / temps de la visite
- l'origine géographique/localisation des visiteurs
- points d'entrée du site : à partir de quel site ou de quel moteur de recherche
- rubriques les plus consultées

Enfin, le titulaire devra jouer un rôle de conseil pour identifier des besoins de maintenance technique ou de développement comme :

- L'identification rapide d'un besoin de maintenance corrective,
- La transmission à la DiRIF de toute anomalie rencontrée sur le site internet
- La proposition d'une évolution de l'arborescence le cas échéant.

Les tâches et actions de maintenance du site sont incluses dans le prix n° 2.3.26.

Constitution d'une Foire aux Questions (FAQ)

La réalisation d'une foire aux questions (prix n° 2.3.29) doit permettre de transmettre de l'information claire et vulgarisée sur le projet au grand public via un support web au moment de l'ouverture d'une procédure de concertation ou du lancement d'un projet complexe. Il sera attendu du titulaire qu'il soit force de propositions sur :

- Le nombre de questions jugé adéquat
- Les questions pertinentes à mettre en avant
- Le classement des questions
- Une première proposition de rédaction des réponses à apporter en fonction des éléments de fond de dossier transmis par la DiRIF.

Cette FAQ pourra faire l'objet d'une actualisation par tranche de 10 questions pendant la procédure de concertation au fil des contributions reçues, sur demande de la DiRIF (prix n° 2.3.30)

Traitement des contributions reçues dans le cadre de concertation, d'enquête publique, de PPVE, etc.

Dans le cadre des procédures de concertation, les questions émises au travers de différents vecteurs (réunions, dans les registres d'enquête publique, courriers envoyés à la commission d'enquête, le site internet du projet, les différents avis rendus par les acteurs ou institutionnels etc...) devront être retranscrites, recensées, triées par ordre de priorité, par thématiques, dans le but d'organiser une base de façon structurée.

Dans le cadre de cet exercice, plusieurs étapes seront à prévoir : la compilation de l'ensemble des questions émises par le public via les différentes sources, leur tri et synthétisation en fonction des thèmes redondants, puis une écriture vulgarisée des réponses.

Le titulaire compilera l'ensemble des questions classées par thématiques dans un tableur informatique excel hiérarchisé, intégrant les identités et coordonnées du contact. Il sera attendu du titulaire un suivi fin des contributions reçues avec l'envoi hebdomadaire du tableur ainsi qu'une note de synthèse de 2 pages maximum détaillant le nombre total de sollicitations reçues, les nouvelles sollicitations de la semaine, la tonalité globale, les sujets récurrents et les points sensibles et/ou d'alerte explicités de façon qualitative (Prix n° 1.3.6)

Le titulaire intégrera dans le tableur informatique les réponses déjà émises par la DiRIF au cours de réunions ou d'autres échanges. Des éléments de réponse pour les autres questions seront proposés par le titulaire, suivis d'un travail itératif entre le titulaire et la DiRIF, jusqu'à la validation finale de la DiRIF. Les réponses aux contributions, notamment en ligne, feront ensuite l'objet d'une publication par le titulaire. (Prix n° 1.3.7)

Rédaction de bilan (Prix n° 1.3.4)

Selon les besoins de la DiRIF, un bilan de la concertation d'une longueur maximale de 100 pages (concertation, enquête publique, PPVE etc...) pourra être demandée au titulaire, afin de faire un résumé d'une phase précise d'un ensemble de réunions. Ce document fera état d'un bref historique du projet et/ou de la présentation du projet et de ses différentes étapes. Il présentera le dispositif de concertation mis en œuvre et analysera les sujets sensibles, questions et retour du public. Le document pourra également se projeter sur les suites à donner.

Cette prestation inclut la rédaction, le maquettage et mise en page reprenant l'identité graphique utilisée préalablement en début de procédure ainsi que les illustrations nécessaires. La rédaction devra être soignée et compréhensible du grand public. La version finale du document devra être remise et validée par la DiRIF un mois après la fin de la procédure.

Montage et plan de pose des affichages réglementaires

L'avis d'enquête publique est émis par les services de l'Etat. Le titulaire devra adapter le format et retranscrire les éléments pour son adaptation pour un affichage réglementaire de taille A2 (conformément à l'article R123-11 du code de l'environnement). Le titulaire proposera le montage à la DiRIF afin d'en valider sa future reprographie. Ces prestations sont rémunérées par application des prix afférents de la série 2. Conception des outils de communication (notamment prix n° 2.2.29) et de la série n°3. Impressions des supports de communication.

Dans la continuité, et en fonction des demandes de la commission d'enquête, le titulaire devra proposer un plan de pose des affiches dans les différentes communes portées par l'enquête publique et en mairie. Le titulaire proposera des propositions, à faire valider par la commission et à la DiRIF. Le plan permettra de distinguer clairement, la localisation des différentes affiches, de façon numérotée, sur fond cartographique. Le titulaire pourra se rendre sur place pour vérifier les possibilités d'affichage et ainsi adapter le plan de pose en fonction (Prix n° 1.3.5)

Pose et dépose des affichages réglementaires

Le titulaire devra réaliser l'affichage des avis sur les lieux prévus pour la réalisation du projet pour assurer la publicité des enquêtes. L'affichage devra être mis en place avant l'ouverture de l'enquête et pendant toute la durée de l'enquête. Le début d'affichage sera convenu selon la réglementation, demande de la DiRIF ou de la commission d'enquête, ainsi que le retrait. Le titulaire devra prendre toutes les dispositions nécessaires avec les mairies pour les affichages sur la voie publique, et dans leurs locaux, et effectuer également l'affichage en conformité avec les lois et règlements en vigueur.

Les affichages sur la voie publique seront adaptés selon l'environnement, et être visibles facilement par le public. L'utilisation nécessaire de supports, de type piquets bois/pvc ou support lesté béton si nécessaire, est à la charge du titulaire dans le cas où les affiches ne pourraient disposées sur le mobilier urbain, et seront en bon état et de construction soignée. La hauteur d'affichage par rapport au sol sera au minimum de 1 mètre. Les protections contre le vandalisme pourront être mise en place si nécessaire par le titulaire. L'ensemble des fixations nécessaires à tous les affichages sont également à la charge du titulaire. La responsabilité du titulaire est totalement engagée en cas de sinistre matériel ou corporel.

Les affiches devront être protégées sous plastique, afin d'assurer leur pérennité et leur lisibilité pendant le temps de l'enquête et selon toutes conditions climatiques.

Post enquête, le titulaire devra retirer les affiches, les évacuer, et les recycler si possible. La réfection du terrain qui serait abimé par les supports solides, sera à sa charge si nécessité.

Le titulaire devra fournir à la DiRIF un rapport de pose et de dépose avec photographie, en respectant la numérotation émise dans le plan de pose. Il devra également être demandé aux mairies un accusé de réception et de certification de l'affichage et de dépose dans leurs locaux, à la charge du titulaire.

La reprographie des affiches et leur plastification est rémunérée par application des prix de la série n°3. Impressions des supports de communication.

Suivi et entretien des affichages règlementaires

Le titulaire aura sous sa responsabilité le suivi et l'entretien de l'ensemble des affichages règlementaires, depuis la pose de ceux-ci jusqu'à leur dépose. Dans le cas, des affiches disposées en mairie, le titulaire devra prendre toutes les dispositions nécessaires avec leurs représentants pour accéder aux lieux et assurer le suivi et l'entretien nécessaire. Durant la totalité de cette mission, le titulaire devra assurer la surveillance et la conservation des affichages, et assurer leur maintenance.

Le titulaire devra assurer dans le cadre de la maintenance, le nettoyage, la vérification de la lisibilité, le bon maintien des panneaux et leur support, assurer les petites réparations. Dans le cas, de dégradations trop importantes, ou encore de la disparition de l'affichage ou de son déplacement, le titulaire devra assurer le remplacement du panneau et de ses supports dans sa totalité.

Le titulaire devra fournir un planning d'intervention à la DiRIF en intégrant la pose et dépose et passage d'un commissaire de justice prévu (Prix n° 1.3.10).

Dans le cadre du suivi et de la surveillance, le titulaire devra fournir à la DiRIF, un rapport d'intervention intégrant un reportage photographique de l'état des panneaux lors du passage en respectant la numérotation émise dans le plan de pose. En cas de maintenance ou de remplacement, l'état avant/après devra être consigné dans le rapport. Le rapport sera envoyé à la DiRIF sous les 48 heures.

Cette mission sera conduite a minima selon une fréquence hebdomadaire, par passage du titulaire sur le terrain dans le périmètre du plan de pose défini. La mission pourra également être demandée ponctuellement par le maître d'ouvrage suite à des remontées du territoire.

Les prestations rémunérées par le BPU intègrent la conduite des tournées sur le terrain, incluant la totalité de cette mission pour les affichages prévus selon le plan de pose. Elle pourra être multipliée autant de fois que de tournées hebdomadaires prévues ou ponctuelles dans le temps d'affichage des panneaux, depuis la pose à leur dépose.

Organisation et contrôle des affichages réglementaires par commissaire de justice (Prix n° 1.3.9)

Le titulaire devra prévoir le contrôle des affichages réglementaires par un commissaire de justice, en complément du suivi et de l'entretien de ceux-ci. Il est envisagé au minimum, un passage du commissaire de justice à la date de début d'enquête et à la date de fin, permettant de justifier du respect de la réglementation de l'enquête.

Des passages intermédiaires pourront également être demandés et devront être cohérents en termes de planning avec les passages prévus pour le suivi et la maintenance des panneaux. Les délais convenus au planning devront être respectés.

La coordination du commissaire de justice est incluse à la mission d'accompagnement et de coordination assurée par le titulaire. Le titulaire devra prendre toutes les dispositions nécessaires avec les représentants des mairies pour permettre l'accès au commissaire de justice pour assurer le contrôle.

Dans le cadre de ce contrôle, le titulaire devra fournir à la DiRIF, le rapport d'intervention officiel établi par le commissaire de justice intégrant un reportage photographique du bon positionnement des panneaux lors du passage en respectant la numérotation émise dans le plan de pose. Le rapport sera envoyé à la DiRIF sous les 48 heures.

Mise à disposition de registre papier (Prix n° 1.3.11)

Le titulaire, selon les demandes de la commission d'enquête, devra disposer des registres d'enquête sous format papier dans les lieux prévus. Les registres mis en place devront respecter la réglementation en vigueur selon les codes en lien avec l'enquête désignée. Les registres devront être disposés dans les pièces dédiées en mairie. Le titulaire devra interroger les représentants en mairie afin de connaître les disponibilités de dépôts des registres, ainsi que les pièces dédiées pour ce type d'évènement.

Le titulaire devra s'assurer pendant la durée de l'enquête, du maintien des registres et de leur bonne utilisation par le public. A ce titre, la maintenance des registres sera demandée au titulaire, par un contrôle hebdomadaire sur place dans les mairies. En cas d'absence du registre, ou de registre complet ne permettant pas de nouvelles observations, le registre devra être remplacé par un nouveau.

Il sera également demandé au titulaire, dans le cadre du contrôle hebdomadaire, de réaliser un inventaire photographique de toutes les pages des registres et de l'ensemble des courriers ou documents joints au registre, dans le but de pallier à un éventuel vandalisme ou détériorations par le public. Le dernier passage de contrôle des registres devra être prévu le jour même de la clôture de l'enquête. Chaque inventaire sera transmis sous 48 heures à la DiRIF, classé par communes et par dates de passage.

Les observations émises par le public par voie de courrier directement à la commission d'enquête devront être intégrées dans les registres. Le titulaire devra dans ce cas contacter régulièrement la commission pour l'interroger et récupérer les contributions.

Les registres devront également être remis à la commission d'enquête à la fin de l'enquête, de préférence le jour même, ou selon demande de la commission, et aux lieux déterminés par celle-ci. Il devra également être demandé aux mairies un accusé de réception et de certification de dépôts et de mise en place des registres dans leurs locaux, à la charge du titulaire.

La coordination avec les mairies pour organiser les dépôts des registres, est prévue dans la mission d'accompagnement et de coordination (Prix n° 1.3.14).

Le BPU prend en compte la fourniture d'un registre à l'unité par lieu de dépôt, sa mise en place, retrait au lieu indiqué et son entretien le temps de l'enquête de façon hebdomadaire.

La livraison de l'ensemble des dossiers papier et registres devra être optimisée et structurée afin de limiter les dépôts et les interventions en mairies.

Mise à disposition registre électronique et plateforme dédiée (Prix n°1.3.12)

Le titulaire, selon les demandes de la commission d'enquête, devra mettre en place un registre électronique. Celui-ci sera dématérialisé et accessible via une plateforme dédiée.

La plateforme permettant le registre électronique sera soit proposée par des moyens propres au titulaire, ou par des plateformes publiques à disposition sur Internet. Le titulaire devra présenter les possibilités à la DiRIF. En cas de plateforme en propre, le titulaire aura à sa charge, les frais de maintenance et d'hébergement du site. La plateforme devra être ouverte au plus tard le jour de l'enquête et pendant toute la durée de l'enquête.

La plateforme devra permettre une présentation du projet succincte, objet de l'enquête, le déroulé de l'enquête, le téléchargement du dossier de l'enquête, et de déposer des contributions ou observations par le public. Le titulaire devra suivre et encadrer le démarrage de la plateforme, son bon fonctionnement, sa gestion, et la clôture en fin d'enquête. La plateforme devra être accessible pour la DiRIF et à la commission d'enquête.

Tablette tactile et/ou un ordinateur pour consultation du registre électronique (Prix n° 1.3.13)

Selon la demande de la commission d'enquête, le titulaire pourra mettre à disposition dans les lieux demandés des tablettes numériques ou ordinateurs. Ces tablettes et/ ordinateurs permettront la diffusion du dossier d'enquête à l'ensemble du public. Les outils seront adaptés pour des grandes capacités de stockage, permettant une lecture facile et fluide des documents. L'accessibilité des tablettes sera expliquée au public, par un guide pratique sur son utilisation. Les tablettes seront sur pied ou disposées sur une table à cet effet. Les tablettes seront mises à disposition le temps de l'enquête, et seront livrées plusieurs jours en amont. Le titulaire devra assurer l'installation, le suivi et la maintenance des outils, et leur remplacement sous 48 heures si nécessaire, durant toute la durée de l'enquête, ainsi que leur enlèvement en fin d'enquête.

Le titulaire devra s'assurer pendant la durée de l'enquête, du maintien des tablettes et/ou ordinateurs de leur bonne utilisation par le public. A ce titre, la maintenance sera assurée par le titulaire, par un contrôle hebdomadaire sur place dans les mairies. En cas d'absence ou détériorations, les éléments devront être remplacés.

Il devra également être demandé aux mairies un accusé de réception et de certification de dépôts et de mise en place des tablettes et dossiers dans leurs locaux, à la charge du titulaire.

La coordination avec les mairies pour organiser les dépôts des tablettes et dossiers papier et leur installation dans les pièces dédiées, est prévue dans la mission d'accompagnement et de coordination prévue au BPU.

La livraison de l'ensemble des dossiers papier et registres et tablettes/ordinateurs devra être optimisée et structurée afin de limiter les dépôts et les interventions en mairies.

5.4. Appui aux relations presse – Série de prix 1.4

Réalisation et diffusion d'une veille média hebdomadaire générale ou spécifique (Prix n° 1.4.2)

Le titulaire assurera la mise en place d'une veille média-presse hebdomadaire basée sur une plateforme de veille automatisée.

L'objectif de cette veille est de remonter l'ensemble des sujets/projets impliquant le réseau routier de la DiRIF, l'actualité routière à l'échelle régionale, d'identifier les sujets émergents dans la presse locale et de suivre la « notoriété » des sujets d'actualité de la DiR IF.

La veille devra se structurer en 4 grandes thématiques :

- Le trafic et projets sur le réseau DiRIF
- L'actualité des autres gestionnaires de réseau (communes, départements, concessionnaires autoroutiers)
- Aménagement et mobilité en Île-de-France (il s'agit de tous sujets d'actualité portant sur les autres modes de transport francilien : les transports publics, le vélo, les sujets environnementaux : pollution atmosphérique, sonore, propreté etc...)
- Les sujets routiers hors Île-de-France

Cette veille devra s'appuyer sur un corpus le plus large possible de sources média :

- La presse : généraliste, nationale, régionale et locale mais également presse spécialisée (sur le territoire ou les thématiques transports par exemple), ainsi que les supports institutionnels tels les bulletins municipaux.
- Les supports audio et audiovisuels (émissions télé ou radio) : le titulaire veillera à fournir les scripts et enregistrements des passages radios et TV.
- Le web : sites Internet, forums et blogs (y compris associations, élus, citoyens) en lien avec le projet. Un regard attentif sera également porté aux réactions sur les réseaux sociaux (Facebook, Twitter, etc.). Il pourra être demandé de mettre en place une veille web quotidienne des prises de positions sur le projet à travers des alertes.
- Les réseaux sociaux

Il ne s'agira pas de viser l'exhaustivité des articles mais d'en montrer la diversité. Une liste de mots-clés sera remise au titulaire au démarrage de la mission.

Le titulaire devra garantir systématiquement l'envoi, tous les lundis avant 9h00, d'une veille presse intégrée dans le corps du mail avec chaque article cliquable et accessible directement (sans code ou identifiant) depuis une plateforme en ligne. Dans le cas où cette veille ne sera pas à l'entière satisfaction de la DiRIF, cette dernière pourra demander une ou plusieurs modifications dans le cadre d'un unique aller/retour si nécessaire. La DiRIF devra également avoir un accès dédié à la plateforme de veille en ligne.

En cas de situation de crise, ou d'une actualité très sensible, il pourrait être demandé ponctuellement au titulaire la mise en place d'une veille quotidienne sur un sujet spécifique (prix n° 1.4.1). Dans ce cadre, le livrable attendu devra tendre à l'exhaustivité des articles remontés au sujet ciblé.

La DiRIF pourra également demander une note d'analyse détaillée des retombées presse sur un sujet particulier par le titulaire. Le cas échéant, cette prestation sera rémunérée par application du prix n° 1.3.3.

Elaboration et mise en œuvre d'un plan média dans le cadre d'une campagne de communication (Prix n° 1.4.3)

Dans le cadre d'une campagne / stratégie de communication définie préalablement, le titulaire pourra être amené à élaborer un plan média (prix n°1.4.3).

Ce plan média devra s'appuyer sur le contexte dans lequel s'inscrit la campagne de communication ainsi que sur ses enjeux et objectifs, pour identifier :

- Le public cible (usagers de la route strictement, population francilienne, exploitants, décideurs locaux, tissus socio-économiques, un profil spécifique basé sur des critères proportionnels de géographie, d'âge, de sexe etc...)
- Le détail des canaux de communication les plus adaptés
- Les actions à mettre en œuvre avec un calendrier précis

Une fois le plan média validé par la DiRIF, il reviendra au titulaire de le mettre en œuvre dans le cadre de la prestation. A noter que l'achat d'encarts presse est rémunéré par le BPU de façon distincte.

Le plan média intégrera également un volet d'analyse des retombées afin d'en retirer un bilan dans un souci d'amélioration continue. Ce bilan, transmis sous forme de note, devra mettre en avant la reprise de la campagne dans les médias et réseaux sociaux le cas échéant, la notoriété globale du sujet, les points positifs comme négatifs observés mis en avant.

Dans le cadre de cette prestation, il sera remis au titulaire des éléments de brief comprenant notamment l'ensemble des visuels de la campagne de communication et documents afférents ainsi qu'une estimation du budget à disposition. Le livrable attendu est un document word ou powerpoint qui détaille de façon exhaustive les points précisés ci-dessus.

Rédaction de communiqué de presse et intégration des modifications éventuelles (Prix n° 1.4.4)

La DiRIF pourra demander au titulaire de rédiger des communiqués de presse afin d'informer les journalistes d'une actualité ou d'un événement. La rédaction ne devra pas excéder 2 pages, elle devra être claire et compréhensible du grand public.

Le titulaire devra reprendre le modèle de communiqué habituel qui lui sera fourni au préalable, rédiger le détail de l'information à transmettre dans le corps du communiqué, et proposer des cartographies ou images à intégrer. Le rendu intégrera la charte graphique du projet concerné si nécessaire. Des modifications de rédaction pourront être demandées par la DiRIF. **L'envoi du communiqué de presse ne sera pas à la charge du titulaire.** Néanmoins, le titulaire pourra également proposer une liste de journalistes à qui l'envoyer.

Rédaction d'un dossier de presse et intégration des modifications éventuelles (Prix n° 1.4.5)

Le titulaire pourra être amené à constituer des dossiers de presse dans le but de créer un support de communication destinés aux différents médias.

Le dossier pourra comporter différents éléments du projet : historique, présentation, chiffres clés, l'actualité du moment. Cette prestation comprendra le montage du dossier, l'écriture des documents, les éléments cartographiques, photographiques ou illustrations, la mise en page et structuration de l'ensemble ainsi que les échanges nécessaires au fil de l'eau entre le titulaire et la DiRIF. Le rendu intégrera la charte graphique du projet concerné si nécessaire. **La diffusion du dossier de presse ne sera pas à la charge du titulaire.** Le titulaire pourra également proposer une liste de journalistes à qui l'envoyer.

Réalisation d'une interview filmée en extérieur (y compris préparation des questions) (Prix n° 1.4.6)

Le titulaire pourra être amené à réaliser des interviews d'acteurs, partenaires ou prestataires du projet, qu'ils soient internes à la DiRIF ou externes. Il reviendra au titulaire de se déplacer sur le terrain afin de rencontrer la ou les personnes à interviewer.

Le titulaire devra prévoir l'organisation de la rencontre sur site (prise de contact pour caler la rencontre et choix du lieu) avec une liste de questions à poser soumise à la validation préalable de la DiRIF. Il devra recueillir l'ensemble des réponses et proposer un rendu du type verbatim amélioré, intégrant les noms et fonction des personnes interviewées, et pouvant être utilisé par la suite dans des dispositifs de communication. Le rendu intégrera la charte graphique du projet. Le titulaire devra prévoir la prise de photographies et enregistrement si nécessaire, lors de la rencontre.

Les interviews pourront ensuite être intégrées dans le cadre d'une vidéo projet ou newsletter. Cette prestation intègre le déplacement du titulaire sur le terrain, la logistique, l'ensemble du matériel, les équipements de sécurité nécessaire et ce particulièrement dans le cas de reportage de sites en travaux.

La conduite réalisation des interviews est conduite sur la base d'une demi-journée, pour un groupe possible d'une à trois personnes à interviewer.

Réalisation d'une interview par téléphone (Prix n° 1.4.7)

Il pourra être demandé au titulaire de réaliser ponctuellement une interview par téléphone d'un acteur afin d'alimenter les supports de communication du projet. Le titulaire s'occupera de caler l'interview, de prévoir en amont une liste de questions à poser soumise à validation de la DiRIF et de retranscrire l'intégralité de l'échange dans un document. Cette interview pourra être enregistrée, sous réserve de l'accord de la personne interviewée. Le fichier audio sera transmis à la DiRIF.

Organisation d'une conférence de presse (Prix n° 1.4.8)

Le titulaire pourra organiser des conférences de presse ou points presse permettant d'informer les journalistes, pour échanger et répondre à leur question dans le cadre d'une opération routière.

Le titulaire sera force de proposition quant à l'organisation de ce temps presse, en déterminant avec la DiRIF : la préparation, les éléments à diffuser, le contenu à dicter, les alertes et points d'attention, ainsi que

les moyens à mettre en œuvre. Le titulaire pourra proposer une liste de journalistes à inviter. Les réunions de préparation avec la DiRIF sont incluses à la mission.

La réservation du lieu d'accueil, l'aménagement de la pièce avec le mobilier nécessaire (micro, matériel informatique, projection, tables, chaises, éclairage, sonorisation etc.), l'accès et sa signalétique, sont à la charge du titulaire.

Le titulaire organisera la rencontre et accompagnera la DiRIF sur l'accueil des journalistes, veillera au bon déroulé du moment, animera et fera un rôle de modération des questions. Il comptabilisera également les journalistes présents, et pourra faire la distribution des documents de communication (plaquette et/ou dossier de presse).

La prestation intègre l'ensemble des déplacements, la logistique et le matériel à mettre en œuvre par le titulaire dans le cadre de cette mission. Il sera également demandé au titulaire un compte rendu du point presse.

Prestation de formation médiatraining ou training relations publiques (forfait demi-journée) (Prix n° 1.4.9)

Il pourra être demandé au titulaire d'organiser et d'animer plusieurs types de training, afin de répondre notamment aux deux cas suivants :

- Une réunion de training d'une demi-journée préalable à la tenue d'une réunion publique pour former les intervenants de la DiRIF en tribune à la fois à la prise de parole en public mais également les préparer en conditions réelles à échanger avec un public potentiellement opposé voire hostile au projet.
- Une réunion de formation médiatraining d'une demi-journée pour les encadrants de la DiRIF pour les préparer à la prise de parole médiatique.

Achat d'encarts presse (Prix n°1.4.10)

L'achat d'encart dans des quotidiens et presse spécialisée **d'une demi-page** pourra être demandé au titulaire dans le cadre d'une campagne ponctuelle de recrutement, de sécurité ou de promotion d'un projet ou service spécifique (tel que Sytadin).

ARTICLE 6. CONCEPTION DES OUTILS DE COMMUNICATION - SÉRIE DE PRIX 2.

6.1. Conception graphique – Série de prix 2.1

Élaboration d'une charte graphique (Prix n° 2.1.1)

La charte graphique est un élément essentiel de la stratégie de communication d'un projet dans la mesure où elle garantit la cohérence de l'identité visuelle sur tous les supports de communication d'une opération. Elle permet son identification et favorise son acceptabilité.

Concrètement, la charte graphique désigne un document de référence synthétisant l'ensemble des règles fondamentales graphiques d'une opération ou projet. **Les éléments suivants sont constitutifs de son identité visuelle : logo, polices de caractères, codes couleurs, éléments visuels, signes graphiques, gabarits de documents.**

L'élaboration d'une charte graphique devra inclure l'ensemble des livrables :

- La création d'un logo du projet, sur la base de 2 à 5 propositions du titulaire.
- Des règles pour la dénomination de projets et le choix des couleurs
- Une bibliothèque de pictogrammes
- Des principes graphiques pour les cartographies et infographies
- Des principes de mise en page des principaux outils de la communication avec la mise à disposition des gabarits de documents en format Word / Powerpoint / PDF

La proposition de charte graphique est accompagnée d'une note de présentation synthétique pour expliquer les propositions graphiques et choix présentés. L'ensemble des livrables composant la charte graphique fera d'un travail d'itérations avec la DiRIF jusqu'à la version définitive validée.

Elaboration d'une campagne de communication (Prix n° 2.1.2)

Si la DiRIF relaie essentiellement les campagnes nationales du Ministère touchant principalement à la sécurité, elle peut être également à l'initiative de campagnes de communication propres sur des thématiques spécifiques à l'Île-de-France (propreté, lutte contre les incivilités, sécurité dans les tunnels, promotion du service Sytadin). Dans le cadre, il pourra être demandé au titulaire d'élaborer une campagne de communication.

La campagne de communication regroupe l'ensemble des actions à mettre en œuvre pour transmettre un message à une cible bien définie. Elle permettra également de développer l'image et la connaissance de la DiRIF.

L'élaboration de la campagne de communication se structurera autour des étapes suivantes :

- L'identification du public cible pour adapter le message et le canal de communication
- La définition du message clé (« slogan ») à relayer sur l'ensemble des supports. Il devra être clair, pertinent, attractif et marquant pour le public cible.
- La création de tous les supports écrits, web, média de la campagne
- La définition du plan média :
 - Choisir les canaux de communication adaptés : télévision, presse écrite, radio, réseaux sociaux, sites web, applications mobiles etc...
 - Créer du contenu en lien avec les canaux de communication identifiés à privilégier : Le contenu doit être créatif, informatif et engageant. Il peut inclure des vidéos, des images, des messages écrits ou audio, ou une combinaison de ces éléments.
 - Planifier la diffusion : La planification de la diffusion doit tenir compte des dates de lancement, des canaux de communication, de la fréquence et de la durée de la diffusion. Il est important de suivre le calendrier défini de diffusion pour maximiser l'impact de la campagne.
 - Mesurer les résultats : Le plan média intégrera également un volet d'analyse des retombées afin d'en retirer un bilan dans un souci d'amélioration continue. Le titulaire proposera au démarrage de la note des indicateurs pertinents de mesure de la campagne. La mesure des

résultats prendre la forme d'un bilan, transmis sous forme de note, qui devra mettre en avant la reprise de la campagne dans les médias et réseaux sociaux le cas échéant, la notoriété globale du sujet, les points positifs comme négatifs observés mis en avant.

La définition du message clé et la création des contenus associés (visuels, vidéo, messages audio) devront faire l'objet d'un travail itératif entre le titulaire et la DiRIF, jusqu'à validation finale.

Cette prestation inclut l'ensemble des points décrits ci-dessus qui devront être restitués sous la forme d'une note stratégique détaillée. La conception des visuels de campagne est incluse dans cette prestation.

Pour mémoire, l'achat d'encarts presse, qui pourra être proposé parmi les actions à mettre en œuvre dans le cadre de la campagne, n'est pas incluses dans les prestations et sera, le cas échéant, rémunéré par le prix n° 1.4.10 du BPUF.

Création d'un logo projet (Prix n° 2.1.3)

Dans le cadre d'une opération routière (voire d'un événement spécifique), il sera demandé au titulaire de réaliser un logo projet. Le titulaire proposera une série de 3 pistes créatives, accompagnée d'une note de synthèse expliquant les différentes propositions pour orienter le choix de la DiRIF.

La création d'un logo projet pourra également venir remplacer un logo projet jugé obsolète, au sens où la charte graphique du projet serait ancienne et ne serait plus compatible avec l'évolution de la charte Etat. Dans ce cas, le nouveau logo pourra s'inspirer du précédent pour en proposer une version actualisée. Le même prix s'appliquera que pour une création originale.

Le logo devra être conçu pour s'intégrer à l'ensemble des supports de communication du projet.

Réalisation d'une illustration, perspective, infographie et/ou cartographie simple et complexe (Prix n° 2.1.4 à 2.1.12)

Dans le cadre de ses actions de communication, qui se doivent d'être les plus pédagogiques possible, la DiRIF a largement recours aux illustrations, perspectives et/ou infographies.

Le titulaire aura la charge de la production de ces dernières en intégralité. Il s'attachera donc à créer ou à adapter des illustrations, des infographies ou des cartographies pour faciliter la bonne compréhension du texte.

L'infographie consistera en une représentation schématique des éléments clés du projet incluant illustrations et pictogrammes, sur la base d'un plan technique d'un dossier d'étude et/ou d'éléments pré-sélectionnés par la DiRIF. L'illustration et la perspective, consisteront à créer ou à travailler un visuel de façon plus aboutie et plus communicante, sur la base du même contenu.

Une importance particulière sera également accordée à la production d'éléments cartographiques de qualité. Il pourra s'agir de représenter une zone de fermeture dans le cadre d'un chantier d'entretien ou de modernisation mené par la DiRIF ainsi que les itinéraires de déviation proposés ou encore l'aménagement d'un projet sur un territoire donné. Une cartographie devra comprendre systématiquement des repères géographiques (mention des villes concernées), un titre clair et un cartouche de légende. Le titulaire devra donc disposer des compétences nécessaires en graphisme et en cartographie.

Les illustrations, infographies, cartographies conçues et réalisées par le titulaire devront présenter une homogénéité graphique (cadre, couleur, teinte, police, ...) et respecter les principes de la charte graphique Etat et projet de la DiRIF.

Il sera amené à produire des illustrations, perspectives, infographies et cartographies de type :

- « **simple** » : à partir d'un modèle existant, exploitable facilement d'un point de vue graphique ou contenant peu d'informations (par exemple la carte du tracé ou une infographie avec les chiffres clés) ;
- « **complexe** » : ex nihilo ou à partir des schémas techniques réalisés dans le cadre des dossiers d'études nécessitant une réinterprétation graphique (par exemple, une carte du tracé intégrant les

composantes urbaines du territoire ou une infographie intégrant des images avec un environnement graphique travaillé).

La qualification de « simple » ou de « complexe » de la prestation commandée sera à la stricte appréciation de la DiRIF.

Le titulaire s'assurera que les éléments illustratifs soient libres de droit (indication des crédits d'image © sur les photos).

Les modifications induites par les différentes itérations pour l'acceptation par la DiRIF de la proposition d'illustration, perspective, infographie, ou de cartographie sont incluses dans la prestation.

Dans le cadre de l'évolution du projet, des différents phasages, ou des besoins particuliers, les documents pourront faire, au besoin, l'objet d'une actualisation.. **L'actualisation implique une modification et/ou l'ajout d'éléments visuels, de coloris et/ou de chiffres-clés au sens où elle n'altère pas la structure graphique de base du document.** Elle constitue la production d'une nouvelle version dans une temporalité différente de la production initiale.

Autrement dit, l'actualisation ne rémunère pas les différentes itérations induites par la prise en compte des observations et commentaires de la DiRIF jusqu'à l'acceptation de la version définitive de la proposition.

Le titulaire devra être en mesure de livrer la version définitive, acceptée par la mission communication de la DiRIF sous un délai de 5 jour ouvré, à compter de la formalisation de la commande par la DiRIF et des données d'entrées associées à la réalisation de la prestation.

Sur demande expresse de la DiRIF, le titulaire devra être en mesure d'assurer la production de ces prestations en délai contraint (sous 48h). Le cas échéant, la contrainte induite par le délai de production réduit sera rémunérée en qualifiant systématiquement la production de « complexe » pour sa rémunération.

6.2. Création de support print (incluant conception graphique, rédaction, illustration, mise en page et exécution) – Série de prix 2.2

Le titulaire aura la charge de créer l'ensemble des supports print identifiés par les prix n° 2.2.1 à 2.2.38.

La conception des supports de communication inclut :

- L'élaboration du chemin de fer
- La réalisation graphique
- La rédaction du contenu
- La mise en forme des supports
- La réalisation du « Bon à Tirer (BAT) » pour exécution (en cas de demande d'impression).

Le titulaire aura la charge de proposer une rédaction et conception des supports de communication des opérations routières ayant fait l'objet ou non d'une stratégie de communication, en suivant les lignes directrices de la stratégie de communication adoptée.

Pour alimenter les contenus des différents supports de communication, le titulaire devra recueillir les données et éléments techniques et textuels auprès de la DiRIF, en prendre connaissance, se les approprier et les exploiter de manière didactique pour construire et parfaire le discours.

Le titulaire devra être force de proposition pour simplifier et reformuler les données d'entrées obtenues. Il devra adopter un ton rédactionnel spécifique qui devra être compréhensible par tous en communiquant des informations claires et précises. Le ton sera direct et simple en évitant toute formule négative. Chaque argument sera un fait, crédible et constructif, et pas un jugement de valeur.

Il intégrera les remarques apportées par la mission communication et les services métier de la DiRIF, sur le contenu et le modifiera jusqu'à validation finale. La validation finale des documents est assurée par la mission communication DiRIF. **Pour mémoire, certains outils peuvent également impliquer une validation de partenaires extérieurs et de différents services de l'Etat avant leur validation finale, il faudra s'attendre et prévoir un certain nombre d'allers – retours en conséquence.**

Le titulaire devra prendre en compte les spécificités des différents supports de communication prévus dans le cadre de ce marché, dans l'application des différentes prestations qui lui seront demandées. Toutefois, il sera apprécié que le titulaire soit force de proposition dans la mise en place d'autres outils de communication ou l'adaptation des formats.

La liste des supports de communication ci-dessous est donnée à titre indicatif :

- Carton d'invitation ;
- Flash Info, Info Chantier
- Dépliant, tract, plaquette, journal d'information, magazine, dossier d'information ;
- Affiches déclinées sous différents formats ;
- Papeterie (fond de page, papier à en-tête, ...) ;
- Signalétique directionnelle, panneaux de chantier, panneaux d'expositions, habillage (locaux, ...), totems, banderoles, kakémonos, oriflammes ;
- Diaporama de présentation ;
- Pelliculage, visuel pour bandeau pupitre, fond de scène, oriflamme etc...

Le détail des supports susceptibles d'être réalisés par le titulaire est détaillé dans la série de prix 2.2. « Conception de supports *print* » du BPU.

Ces outils de communication auront vocation à être pour partie imprimés/fabriqués puis diffusés, installés et/ou envoyés à l'ensemble des acteurs et à la population concernée par le projet, et pour autre partie d'être mis en ligne.

Le titulaire assurera la relecture et l'intégration des différentes reprises des documents. Il devra vérifier que la version définitive a bien pris en compte ces reprises. Il est attiré l'attention du titulaire sur le nombre important de reprises qui pourront intervenir dans le cadre des documents à produire.

Avant toute mise en impressions et/ou fabrication, le titulaire transmettra un « Bon A Tirer » à la DiRIF en vue de procéder à l'étape suivante (impression, fabrication et/ou mise en ligne) dans un délai d'une journée à compter de la validation par la DiRIF. Il remettra également, sous format électronique, les fichiers natifs associés pour toute conception d'outils de communication.

6.3. Reportage photos, audiovisuel et supports média et web – Série de prix 2.3

Pour toutes les prestations de la série de prix 2.3 :

- La prestation intègre préalablement à sa réalisation et dans un délai de 1 semaine suivant la commande de la prestation par la DiRIF, la transmission d'une note d'organisation et de méthodologie qui précisera, tout ou partie des points suivants selon la nature de la prestation : synopsis, plan de tournage, public ciblé, public interrogé, objectif visé, temps alloué, secteurs filmés...
- Le titulaire devra prévoir un format destiné à la lecture sur Internet en haute définition et selon les caractéristiques Responsive Web Design. Le titulaire fournira des reportages finalisés (habillage, titrage et sous titrage systématiquement).
- Le titulaire cèdera à la DiRIF et les financeurs le droit d'utiliser librement les reportages visuels et audiovisuels quels qu'ils soient dont il sera l'auteur. La DiRIF aura la possibilité de fournir lesdits reportages à tous organes de presse, partenaires institutionnels sous la condition expresse que le nom de leur auteur figure en signature des reportages utilisés.
- Les productions audiovisuelles intégreront systématiquement la charte graphique de l'Etat et du projet. Elles comportent un titre, des sous-titres et un renvoi vers le site Internet de la DiRIF.
- Le délai pour la réalisation des prestations sera défini par le bon de commande. Lorsqu'elles impliquent un tournage, les vidéos seront livrées au plus tard 15 jours après la date de réalisation du tournage sur site.

Reportages photographiques (Prix n° 2.3.1 et 2.3.2)

Dans le cadre de la communication à propos de ses opérations routières, il est nécessaire, pour la DiRIF, de disposer de photographies illustrant notamment :

- Son réseau dans toutes ses composantes
- L'ensemble de nos projets, à leurs différentes étapes de travaux pour en voir l'évolution
- Les interventions réalisées par les agents d'exploitation sur le terrain
- Des portraits d'agents
- Des événements externes et internes (cérémonie de vœux, inauguration, visite chantier, journée de cohésion DiRIF)

Pour ce faire, le titulaire sera amené à réaliser des reportages photographiques avec cession de droits d'auteur(s). Les prestations de reportage photographique est définie pour une demi-journée d'une durée de 4h, hors-déplacements, à la charge du titulaire. La prestation intègre par ailleurs, préalablement à sa réalisation, la transmission à la DiRIF :

- D'un descriptif du reportage commandé, qui servira de brief au photographe
- le volume d'heures nécessaires
- pour les événements marquants : présence continue sur toute la durée de la manifestation,
- le référencement de chaque photographie pour intégration dans la photothèque TERRA du Ministère. Les caractéristiques du référencement seront transmises au titulaire.

Le titulaire devra travailler dans le respect des conditions juridiques et techniques déterminées par la DiRIF. A noter qu'une part importante des travaux de la DiRIF étant susceptible d'être réalisées « de nuit » la rémunération d'un reportage photo sur un chantier de nuit fait l'objet d'un prix spécifique (prix n° 2.3.2)

Les photographies de l'opération devront respecter les prescriptions ci-dessous :

- Photos numérisées au format jpeg et non compressées (par exemple tif)
- Définition des photos : minimum 300 dpi
- Les fichiers photos seront indexés, dénommés avec nom photographes + N°+lieu de prise de vue
- L'ensemble des photographies issues d'un même reportage photo (par date) seront triées et réunies dans un dossier spécifique
- Restitution des fichiers photos dans un délai de 48h sur demande spécifique de la DiRIF ou dans les 5 jours suivants, à apprécier selon la nature du reportage.

Réalisation de vidéos de présentation et tournages vidéo (Prix n° 2.3.5 à 2.3.9)

Il s'agira d'assurer la réalisation et le montage de reportages vidéo d'une durée pouvant varier de 30 secondes à 3 minutes qui pourront prendre deux formes :

- Des entretiens auprès des partenaires et/ou des riverains ou encore effectués lors des manifestations publiques ; NOTA : Lorsqu'ils sont réalisés dans le cadre de la réalisation d'une vidéo de présentation du projet ou d'un tournage vidéo tel que défini par les prix 2.3.5 à 2.3.9., les entretiens pré-cités ne donnent pas lieu à l'application du prix n° 1.4.6 - *Réalisation d'une interview filmée en extérieur sur une demi-journée (y compris préparation des questions)*
- Des reportages sur l'avancement du projet, des travaux ou sur un sujet en particulier (événements) avec ou sans voix-off.

Pour ce faire, le titulaire sera amené à réaliser des tournages et montages vidéos avec cession de droits d'auteur(s). Dans cette mission, le titulaire aura à sa charge la création des vidéos. Ces vidéos pourront contenir des animations de type infographies et illustrations à intégrer sur l'image afin d'expliquer le projet ou le message à délivrer par la DiRIF. Elle pourra intégrer un titre et un générique. Ces reportages devront respecter la charte de l'Etat et l'identité graphique du projet. Le titulaire devra réaliser le choix et l'organisation des images, du contenu narratif, faire la réalisation, le montage, le son, l'ajout d'une voix off si nécessaire et des sous-titres, dans le but de rendre cette vidéo divertissante et accessible pour le plus grand nombre. Il est compris pour le titulaire le déplacement sur le terrain comprenant possiblement plusieurs lieux à filmer, la logistique, l'ensemble du matériel, les équipements de sécurité nécessaire et ce particulièrement dans le cas de reportage de sites en travaux.

En cas de demande spécifique de la DiRIF d'intégrer des contenus (vidéo de présentation et/ou d'animation, timelapse, hyperlapse, dronelapse, bannières web, newsletter) directement sur ses supports web, cette prestation sera rémunérée de façon complémentaire, par application du prix n° 2.3.21.

Vidéo de présentation du projet et d'animation (Prix n°2.3.10 à 2.3.13)

Le titulaire pourra être amené à réaliser :

- une vidéo de présentation de projet, soit générale, soit ciblée sur les différentes étapes travaux. La durée de la vidéo sera comprise entre 30 secondes et 5 min et pourra également intégrer des extraits de reportages et d'animations 2D ou 3D.
- le montage de vidéos d'animation sur la base de motion design, d'animation en 2D ou en 3D. Le format de ce support pourra osciller entre un format de 30 secondes et un format à vocation plus pédagogique type format 30 sec à 2 minutes 20 secondes.

Cette vidéo permettra d'animer plusieurs éléments graphiques, illustrant les aménagements du projet. Les éléments de projet devront être repérables avec des encarts d'information le long de la présentation.

Dans cette mission, le titulaire aura à sa charge la création de cette vidéo. Le format attendu pourra être d'un style graphique simple et pédagogique, avec des infographies et illustrations animés. Le titulaire devra concevoir un script, à valider par la DiRIF, faire un storyboard et une maquette de vidéo, faire la réalisation, le montage, le son, l'ajout d'une voix off (à inclure dans le prix correspondant), des sous-titres et finaliser l'animation, dans le but de rendre cette vidéo divertissante et accessible pour le plus grand nombre.

Vidéos prises de vue : Timelapse, hyperlapse et dronelapse (Prix n° 2.3.14, 2.3.15, 3.3.18, 2.3.19, et 2.3.20)

Le titulaire sera amené à réaliser des tournages montage de vidéos de type : timelapse, hyperlapse, dronelapse, avec cession de droits d'auteur(s).

La prestation intègre la mise à disposition du matériel nécessaire, de son montage sur site associé aux autorisations nécessaires préalables le cas échéant, la réalisation post-production des vidéos ainsi que le démontage final.

Ces vidéos pourront contenir des animations de type infographies et illustrations à intégrer sur l'image afin d'expliquer le projet ou le message à délivrer par la DiRIF. Elle pourra intégrer un titre et un générique. Ces reportages devront respecter la charte de l'Etat et l'identité graphique du projet. Le titulaire devra réaliser le choix et l'organisation des images, du contenu narratif, faire la réalisation, le montage, le son, l'ajout d'une voix off si nécessaire et des sous-titres, dans le but de rendre cette vidéo divertissante et accessible pour le plus grand nombre. Il est compris pour le titulaire le déplacement sur le terrain comprenant possiblement plusieurs lieux à filmer, la logistique, l'ensemble du matériel, les équipements de sécurité nécessaire et ce particulièrement dans le cas de reportage de sites en travaux.

Création de bannières web avec et sans animation (Prix n°2.3.4)

La création de bannières web avec ou sans animation pourra être demandée au titulaire, dans le cadre d'un nouveau site Internet ou pour les sites Internet existants de la DiRIF (le site institutionnel DiRIF ainsi que le site Internet de Sytadin).

Ces bannières pourront être demandées dans plusieurs formats (horizontal, vertical ou carré, avec animation sous forme de GIF ou sans). Leur création devra se faire dans le respect de la charte graphique s'appliquant (charte Etat et/ou charte du projet) pour permettre une identification rapide au projet.

Le choix du message à valoriser, du placement du logo, de l'animation proposée, du choix de la police utilisée, des couleurs et son format devront être particulièrement soignés pour attirer l'œil de l'internaute et l'inciter à cliquer.

Création d'une newsletter format web (Prix n°2.3.25)

La création d'une newsletter en ligne pourra être demandée au titulaire. Différents types de newsletter pourront être nécessaires afin de répondre à deux objectifs potentiels :

- Une newsletter « projet » pour communiquer à fréquence régulière sur une opération routière
- Une newsletter « institutionnelle » pour communiquer sur l'activité de la DiRIF au global (événements institutionnels, travaux en cours etc...)

La fréquence d'édition de cette newsletter sera à définir par le titulaire en lien avec la DiRIF. L'enjeu sera également de disposer d'un grand nombre d'abonnés. Dans ce cadre, le titulaire assurera :

- Le maquettage et la rédaction soumis à la DiRIF
- La constitution d'une liste d'envoi et son actualisation régulière,
- L'envoi aux abonnés à la suite de l'accord de la DiRIF via une plateforme d'envoi dédiée,
- L'analyse pour chaque numéro (nombre d'abonnés, taux d'ouverture, rubriques les plus consultées, temps passé par rubrique, taux de report sur le site Internet DiRIF).

ARTICLE 7. IMPRESSION DES SUPPORTS DE COMMUNICATION – SERIE DE PRIX 3.

Le titulaire devra assurer les prestations d'impression et de fabrication tous supports.

Tout mise en impression ou en fabrication devra systématiquement faire l'objet d'un accord formel au préalable de la DiRIF via « un Bon A Tirer » proposé par le titulaire.

Véritable chef de fabrication, le titulaire aura un rôle de conseil vis-à-vis de la DiRIF afin d'adapter au mieux les supports à leur durée et lieux d'exposition, tant pour l'impression et la fabrication des supports que pour les fixations. **La prestation inclut les frais de conditionnement ainsi que les frais de façonnage, stockage et d'élimination des supports usagés.**

7.1. Impression et fabrication de supports de communication, de panneaux, signalétiques, de fournitures et goodies

Le titulaire s'engage à prendre toutes les dispositions nécessaires pour assurer la qualité individuelle de chaque article, en conformité avec son plan qualité, pendant toute la durée du marché. Il s'engage à être en mesure de fournir des prestations de qualité constante, définie par le caractère irréprochable de l'impression et de la fabrication (quel que soit le procédé employé), notamment l'absence de tâches, de bavures, de macules, de parties anormalement claires ou estompées, la fidélité aux couleurs définies et, le cas échéant, la netteté des photographies.

Aucune fourniture pour laquelle le titulaire de la commande constate une non-conformité ne pourra être livrée sans l'accord écrit de la DiRIF.

La prestation pourra notamment porter sur l'impression et la fabrication des supports suivants (liste non exhaustive) - Séries de prix 3.1 ; 3.2 et 3.4) :

- Affiches
- Couvertures
- Cartes et cartons d'invitation
- Enveloppes
- Tracts / flyers en A5 et A6
- Dépliants 10x21
- Flash Info / Info Chantier A4 (recto-verso à 4 pages)
- Plaquettes A4
- Cahiers A4
- Chemises à rabat
- Blocs-notes
- Kakémonos
- Oriflammes
- Fond de scène
- Stand parapluie
- Banderoles
- Bâches
- Panneaux de chantier petit, moyen grand format dont palissades
- Totems
- Adhésifs tous formats
- Signalétique directionnelle
- Articles textiles (t-shirt, coupe- vent, casquette ...etc)
- Goodies (type sac de course en tissu, clé usb, ...etc)

Spécifications techniques pour l'impression (Série de prix 3.1)

Concernant la fourniture du papier, le titulaire sera tenu de fournir le papier nécessaire aux travaux commandés. A cette fin, il devra avoir la capacité de réaliser les prestations, dans le respect des délais demandés au préalable par la DiRIF.

Le choix d'une impression numérique ou offset et laissé à l'initiative du titulaire selon la quantité et la qualité des livrables souhaitées par la DiRIF. A noter que les impressions offset seront préconisées pour des impressions en grande quantité, comme pour les affiches, les dépliants, les tracts et flyers, etc.

Les impressions sont réalisées en recto ou recto-verso, en quadrichromie sur papier couché brillant, ou le cas échéant, toute autre nature de papier spécifiquement définie par le BPUF.

Le grammage respectera les prescriptions en matière de papier respectant les normes de développement durable. **Lorsque le BPUF prévoit la définition du grammage selon une plage donnée (ex 100g à 175g), la DiR IF précise, lors de la commande, le grammage souhaité. Le choix du grammage est à l'initiative de la DiR IF. Le titulaire, conseille, en opportunité, la DiR IF sur le grammage de papier préconisé. Le prix remis par le titulaire s'applique à l'ensemble de la plage de grammage considérée (bornes incluses).**

La résolution d'impression sera de 300dpi minimum et 150dpi pour de grands formats.

La prestation inclut les frais de conditionnement ainsi que les frais de façonnage, stockage et d'élimination des supports usagés.

Spécifications techniques pour la fabrication des supports (Série de prix 3.2)

Les panneaux signalétiques d'information et de cheminement seront principalement réalisés dans les matériaux suivants : PVC, dibond, etc. en fonction du lieu et de la durée d'exposition en extérieur.

Le marquage des films adhésifs sera réalisé sur une face par impression numérique haute définition, sur film vinyle adhésif longue durée. Ce film devra être appliqué de façon uniforme et sans bulle sur le matériau support. Les films adhésifs devront, selon demande du maître d'ouvrage, avoir un fond de couleur gris pour éviter toute transparence.

Les films de signalétique sur les palissades de chantier consisteront en un seul ou plusieurs modules juxtaposés, composant ainsi un message complet. La mise en place se fera par collage direct de l'adhésif sur la palissade. Le titulaire utilisera un film ne laissant aucune trace de colle lors de l'enlèvement de ces produits. La taille des adhésifs sera adaptée à la demande, et précisée sur le bon de commande.

Les bâches seront imprimées numériquement. Le cas échéant, la DiRIF pourra demander des bâches de types micro perforées : elles seront destinées à recouvrir des palissades ajourées.

Le titulaire devra garantir une qualité des impressions pour une durée d'exposition en extérieur. Si des variations colorimétriques et/ou de bonne tenue du support sont observées pendant ce délai, les réimpressions seront à la charge du titulaire, de même que la dépose et la nouvelle pose.

Les impressions pour les supports extérieurs seront traitées anti UV et des encres résistantes devront être apposées. Elles feront également l'objet d'un traitement anti-graffitis. La tenue aux UV et aux conditions climatiques standard des supports destinés à un usage extérieur devra être garantie jusqu'à 2 ans.

Les panneaux d'exposition pour stands parapluie devront être résistants aux déchirements et aux tensions de structure ainsi qu'à un éclairage standard. Par ailleurs, ils devront être réalisés dans un matériau classé M1/F2 ou à défaut M1/F3.

Les impressions seront réalisées en recto ou en recto-verso, principalement en quadri, pour les panneaux de chantier. La résolution d'impression à respecter sera de 300 dpi minimum et 150 dpi pour les grands formats.

La prestation inclut les frais de conditionnement ainsi que les frais de façonnage, stockage et d'élimination des supports usagés.

Façonnage et systèmes de fixation

Le titulaire vérifie et assure l'aspect impeccable du façonnage, à savoir : la régularité et la précision du massicotage, le respect des dimensions prévues, la bonne réalisation des reliures, de l'agrafage, du pliage, etc., ainsi que la bonne qualité des fournitures associées au façonnage telles qu'agrafes, colle, etc.

Les supports devront être façonnés avant toute livraison. Le titulaire devra être en mesure d'assurer la confection des ourlets et fourreaux, ainsi que la fourniture des œillets, baguettes, lestage, structures porteuses et autres accessoires de fixation garantissant la bonne tenue des supports et la sécurité de tous.

Conditionnement

L'emballage est destiné à contenir et à protéger tous les supports quel qu'en soient les dimensions et le nombre d'exemplaires.

Le choix de l'emballage devra éviter toute dégradation des supports et être conforme à la réglementation notamment en termes de recyclage des déchets d'emballages.

Pour les grandes quantités, les paquets seront mis sous carton d'un poids raisonnable (moins de 15 kg).

Dans le cas où les conditions d'emballage ainsi définies ne seraient pas respectées, la DiRIF se réserve le droit de refuser la marchandise.

7.2. Prestations de livraison, pose et dépose d'affiches, de panneaux, adhésifs, bâches, banderoles, structures mobiles – Série de prix n°3.3

Le titulaire détermine les modalités de transport appropriées pour la livraison des articles commandés, à savoir la manutention jusqu'au lieu de livraison et la manutention pour le déchargement des supports. **Les prestations exécutées au titre des série de prix 3.2 et 3.3 intègrent systématiquement la livraison des productions concernées sur le lieu désigné par la DiRIF. Les frais et risques afférents au transport jusqu'au lieu de destination lui incombent.**

Le titulaire devra respecter et s'assurer de :

- les délais de livraisons (dates et horaires) précisés lors de la commande,
- l'adresse de livraison,
- Le déchargement et la manutention jusqu'à l'endroit indiqué par la personne réceptionnant la livraison
- la réception des colis, contre une signature nominative.

Le titulaire assurera la pose et la dépose des supports de communication ainsi que tous les éléments constitutifs (système de fixation, mâts, ...), selon les points stratégiques validés sur le plan de pose. Cette prestation concerne principalement les supports de communication extérieurs ou intérieurs (liste non exhaustive), tels que :

- affiches,
- kakémonos,
- banderoles,
- bâches,
- stand dédié au projet,
- adhésifs (accueil du public, panneaux, ...),
- panneaux de chantier,
- panneaux d'exposition,
- totems

Concernant la pose et la dépose d'affiche et panneaux, ils pourront faire l'objet d'une pose sur des espaces prévus à cet effet ou dans des lieux publics situés dans le périmètre du projet.

Le titulaire devra identifier avec précision les lieux géographiques d'affichage et/ou de pose et dépose, ainsi que les interlocuteurs et les autorisations nécessaires des collectivités et institutions concernées.

Si cela s'avère nécessaire, il devra se mettre en relation avec les différentes collectivités et institutions concernées par les espaces d'affichage pour prévoir et réaliser la pose des affiches et panneaux, l'installation des structures mobiles d'exposition.

Le titulaire devra fournir au maître d'ouvrage la carte avec la localisation des lieux d'affichage, accompagné des coordonnées des personnes relais et des éventuelles autorisations dans un délai de 5 jours avant l'affichage et/ou la pose et dépose de panneaux.

Concernant l'installation des structures mobiles d'exposition, le titulaire devra s'assurer de la bonne adéquation du système fixation au support défini lors de l'installation. Toute défaillance entraînant la dégradation du support sera de la responsabilité du titulaire et toutes mesures rectificatives seront à la charge du titulaire.

Concernant la pose de la signalétique, la mise en place, le calage, l'ajustage et le réglage des différents éléments afin d'assurer l'aplomb et l'alignement des produits signalétiques lors de la pose sont à la charge du titulaire.

Si des supports spécifiques sont nécessaires à la pose des panneaux de signalétiques, ils devront être auto stables et conçus pour résister aux efforts dus au vent, dans le respect des normes en vigueur. Ces supports devront être également adaptés à la déclivité éventuelle du terrain et permettre leur scellement et la fixation des panneaux tout en dégageant un gabarit minimum sous panneaux.

Toute dégradation du matériel public ou privé due à la mauvaise fixation - dans le cas par exemple d'une fixation sur poteaux électrique ou barrières – sera sous la responsabilité du titulaire et toutes mesures rectificatives seront à la charge du titulaire.

En fonction de l'actualité du chantier, des panneaux seront susceptibles d'être déplacés. Le titulaire devra, à la demande de la DiRIF, se rendre sur le terrain, avec réactivité, afin de déposer les panneaux et les poser aux lieux précisés par la DiRIF.

Dans le cadre des autorisations nécessaires à la conduite des prestations de pose/dépose et installation, le titulaire prendra en charge d'anticiper et d'effectuer toutes les démarches nécessaires. En cas de blocage, le titulaire devra en faire part rapidement au maître d'ouvrage.

A la demande de la DiRIF, il prendra en charge l'élimination et le stockage des supports déposés ne pouvant plus être réutilisables et le stockage des supports qui pourront être réutilisés.

Enfin, le titulaire se donnera les moyens pour réaliser cette prestation et établira un constat du service fait. Pour cela, il constituera un dossier qu'il remettra à la DiRIF dans un délai maximum de 2 jours, après pose ou installation, composé de photos des poses ou installations réalisées, et rappelant :

- L'opération et le type de supports à poser et / ou à installer,
- Les lieux géographiques concernés par la pose ou l'installation,
- Les éventuelles demandes d'autorisation nécessaires et les autorisations obtenues des collectivités et institutions,
- Les éventuelles difficultés rencontrées.

ARTICLE 8. DIFFUSION DES SUPPORTS DE COMMUNICATION – SERIE DE PRIX 4.

8.1. Prestations de diffusion des supports de communication : dispositions générales

Le titulaire devra assurer les prestations de diffusion des supports de communication suivantes :

- Tractage et boitage
- Dépôt
- Adressage
- Mise sous pli
- Envoi postal
- Publipostage avec création d'une adresse mail dédiée
- Mise à jour du fichier base de données.

Le titulaire prendra toutes les dispositions nécessaires pour assurer la qualité de chaque opération de diffusion (tractage, boitage, dépôts). 5 jours avant le début de la diffusion, il devra fournir une note explicative sur le déroulement de cette diffusion contenant à minima les éléments suivants :

- le(s) secteur(s) concernés,
- le public concerné (riverains, voyageurs, commerçants, établissements publics...)
- la quantité à diffuser,
- la date et l'heure de la diffusion,
- la logistique de diffusion (parcours, carte, moyens humains, etc.).

Concernant le dépôt de supports de communication dans des points de diffusion identifiés, le titulaire aura préalablement identifié :

- l'adresse du lieu de dépôt concerné,
- la personne relais qui réceptionnera les documents, qui gérera les stocks et qui les mettra à disposition du public.

Le titulaire livrera les documents à la personne identifiée sur le lieu identifié contre une signature nominative de la personne ayant réceptionné la livraison.

Concernant le tractage et le boitage, le titulaire devra avoir la capacité de proposer des parcours de distribution optimum en adéquation avec le périmètre de diffusion identifié lors de la commande par la DiRIF.

La DiRIF devra impérativement être informée de la tenue de la diffusion et des aléas éventuels.

Enfin, à l'issue de cette diffusion, un bilan de diffusion sera fourni à la DiRIF sous 2 jours ouvrés mettant en perspective les objectifs fixés dans la note explicative et les résultats de la diffusion. Le bilan de diffusion comprendra à minima :

- Le rappel de l'opération et le type de documents diffusés,
- Le rappel des secteurs qui étaient à desservir en distinguant les quantités par point de livraison,
- Les difficultés éventuelles rencontrées lors de la distribution, sous forme d'un tableau : 1er passage (adresses non distribuées, mesure correctives apportées), 2ème passage (adresses non distribuées et motifs).

8.2. Envoi postal des supports écrits de communication – Série de prix 4.3

Certains supports de communication pourront faire l'objet d'un envoi postal. Les invitations, journaux, dépliants et courriers d'information peuvent être notamment concernés par cet envoi postal.

Le titulaire devra avoir la capacité de savoir gérer des formats d'envoi différents : A5, A4 ou A3 plié, ou format spécial (inférieur au format A3).

Le titulaire assurera l'envoi postal des documents de communication afin d'informer les collectivités, institutions ou personnes identifiées par le plan de diffusion.

La prestation comprendra les étapes suivantes :

- l'insertion de l'adresse du destinataire sur le courrier d'envoi sur la base d'un fichier fourni par la DiRIF
- la mise sous pli d'un ou plusieurs documents de taille différente ou non,
- l'affranchissement du pli dans le respect des tarifs en vigueur,
- l'envoi postal dans le respect des délais figurant sur le bon de commande émis par le maître d'ouvrage,
- la gestion des retours (NPAI), la saisie et la mise à jour des fichiers base de données.

Le titulaire inclura dans cette prestation la fourniture des enveloppes blanches formats A5 ou A4 ou A3 plié, ou format spécial (inférieur au format A3), ainsi que la fourniture et l'impression des étiquettes autocollantes adresse et les apposera sur les enveloppes.

Enfin, à l'issue de l'envoi, un bilan d'envoi sera fourni à la DiRIF sous 10 jours ouvrés mettant en perspective les résultats de l'envoi. Le bilan d'envoi comprendra à minima :

- le rappel du type de documents diffusés,
- le rappel des destinataires et délais d'envoi,
- le nombre précis d'exemplaires diffusés dans les différents secteurs identifiés
- les difficultés éventuelles rencontrées lors de l'envoi, sous forme d'un tableau : 1er envoi (adresses incorrectes, mesure correctives apportées), 2ème envoi (adresses incorrectes et motifs). Les mises à jour effectuées sur les fichiers base de données.

ARTICLE 9. EVENEMENTIEL – SERIE DE PRIX 5.

9.1. Organisation de manifestations publiques : cadrage général

Le titulaire, sous le pilotage de la DiRIF, pourra avoir la charge de l'organisation d'événements internes et/ou externes. Ces manifestations, de nature différente, nécessiteront des niveaux de préparation et d'organisation variés.

On distinguera :

- les événements liés à la vie d'une opération routière (opération de lancement, vie de chantier, inauguration) qui sont inscrits au plan de communication du projet concerné
- les événements externes permettant de créer du lien entre un projet et la population (réunion d'information, exposition, atelier thématique, ...) qui sont inscrits au plan de communication du projet concerné
- Les événements internes de la DiRIF (cérémonie de vœux, journée des personnels, organisation de séminaires internes de nature diverse), qu'ils soient inscrits ou non au plan de communication de la DiRIF.

Pour ces différents événements ou manifestations, la recherche et la réservation du lieu d'événement ou d'accueil relève des prestations à la charge du titulaire, qui tiendra compte dans ses recherches du budget alloué par la DiRIF.

Pour chacun de ces événements, le titulaire sera chargé de leur conception et leur organisation logistique :

- concevoir l'événement dans le cadre d'un budget préalablement défini avec la DiRIF ;
- concevoir les invitations et/ou les moyens de promotion (rédaction et mise en forme) ;
- organiser et coordonner l'événement (coordination générale, direction artistique et logistique, assistance sur le choix de la date et du lieu, réservation et organisation logistique du lieu choisi) ;
- concevoir et fournir les supports de communication (print et web), la décoration – habillage des lieux, les goodies si nécessaire ;
- animer l'événement sur demande de la DiRIF (en lien avec la prestation d'animation prévue au BPU),
- fournir et apporter assistance à la mise en œuvre informatique et audiovisuelle (sonorisation, vidéo-projection, éclairage de salle...) ;
- mettre en œuvre la logistique avant, pendant et après l'événement ;
- gérer les réponses aux invitations.

Pour les événements sur des zones de chantier, le titulaire devra également s'assurer de la mise à disposition d'EPI pour les participants, en lien avec la DiRIF.

Le titulaire peut être amené à mettre en place des structures temporaires de type stand ou chapiteau sur les lieux désignés lorsqu'il n'existe pas d'espace d'accueil couvert à disposition à proximité ou sur les sites des opérations.

9.1.1. Événements externes liés à un projet – Série de prix 5.1 et 5.2

Réunions d'information ou ateliers thématiques

Des réunions d'information pourront être mises en place. Au regard du contexte local et des attentes, les réunions d'information devront être préparées attentivement et parfaitement maîtrisées. En effet, une participation entre 50 et 400 personnes par commune peut être envisagée. Dans un cadre plus restreint (10 à 20 personnes), des ateliers selon des thématiques plus précises pourront être mis en place.

Le titulaire devra être force de proposition quant à la forme, au contenu et aux éléments de cadrage de la réunion d'information ou de l'atelier. Dans le cadre de la réalisation de ces réunions d'information ou ateliers thématiques, le titulaire aura en charge l'organisation logistique de la réunion/atelier :

- la préparation de la salle, la coordination avec les propriétaires du lieu de la réunion pour s'assurer de la disponibilité et de la disposition du matériel dans leur salle (chaises, micro, matériel informatique...), au besoin, la mise en place d'un système d'enregistrement de la réunion (audio ou

vidéo).

- la réalisation de l'ordre du jour en coordination avec la DiRIF
- la gestion des invitations,
- la réalisation de la présentation de la réunion,
- la mise en place des outils de communication (panneaux d'exposition, maquettes, affiches...) si nécessaire,
- la gestion des réponses aux invitations
- l'analyse sur l'évènement (posture de la DiRIF et des partenaires, tonalité de la réunion, points de vigilance, etc.),
- le compte-rendu de la réunion/atelier.

Lorsqu'elles sont nécessaires à la bonne exécution de l'évènement, les prestations du type :

- **Conception des invitations,**
- **Conception des outils de communication (panneaux d'exposition, maquettes, affiches...)**
- **Mise en place de training,**
- **Animation de la réunion/atelier si besoin,**

Sont rémunérées par application des prix correspondant prévus au BPUF.

Atelier pédagogique

Les prestations peuvent concerner la mise en œuvre d'un atelier pédagogique à destination des enfants. Cet atelier pédagogique peut prendre plusieurs formes : débat, recherche documentaire...

Le titulaire assurera les mêmes missions que pour les réunions d'information/ateliers thématiques. Il devra faire preuve toutefois de dynamisme et être pédagogue. La fourniture des matériaux requis est à la charge du titulaire. Il devra être discuté et élaboré en association étroite des équipes éducatives et l'agent de proximité le cas échéant.

Visites de chantier

Les prestations pourront consister en l'organisation de visites de chantier, notamment, pendant la phase travaux.

Les participants aux visites de chantier et leur nombre seront déterminés avec la DiRIF, en lien avec le maître d'œuvre et l'entreprise chargée de l'exécution des travaux, selon la posture stratégique adoptée et les conditions de sécurité pour accueillir les visites.

Le titulaire aura la charge de :

- 1) l'organisation logistique de la visite comprenant :
 - la définition et mise en place du matériel nécessaire,
 - la fourniture des casques et baudriers de chantier (au logo de l'opération), ainsi que la fourniture de chaussures de sécurité ou tout autre équipement nécessaires selon les prescriptions du Contrôleur Sécurité et Protection de la Santé (les normes de sécurité devront être respectées selon la réglementation en vigueur),
- 2) l'organisation de la visite comprenant :
 - l'envoi des invitations et gestion des inscriptions par mail,
 - mise en place des outils de communication nécessaires,
 - la préparation de la visite selon les périmètres d'intervention, si besoin le représentant de l'entreprise travaux afin de les prévenir de la visite, des horaires de passage et de l'itinéraire emprunté,

Dans le cas où la visite de chantier est complétée par des prestations du type :

- **Conception des invitations,**
- **Conception des outils de communication (panneaux d'exposition, maquettes, affiches...)**
- **Mise en place de training,**
- **L'accompagnement d'un reportage photo ou vidéo si besoin**
- **Animation de la visite si besoin,**

Sont rémunérées par application des prix correspondant prévu au BPUF.

9.1.2. Evénements internes – Série de prix 5.1 et 5.2 (suite)

Le titulaire sera sollicité pour l'organisation d'événements internes de la DiRIF : il pourra s'agir d'une prestation globale (conseil, conception, production d'outils, réservation de salles etc...) ou d'un appui logistique ponctuel (traiteur ou matériel logistique sans appui conseil demandé).

Les cas ci-après constituent des exemples d'événements internes dans le cadre desquels le titulaire sera amené à intervenir.

Exemple 1 : Cérémonie de vœux

L'organisation de la cérémonie de Vœux de la DiRIF correspond une prestation d'événement « classique » telle que décrite dans le cadre général. Le titulaire aura à sa charge :

- L'organisation logistique : recherche de salle avec la technique nécessaire (sonorisation, écran/rétroprojecteur, scène ou estrade) selon le périmètre et le budget indiqué au préalable pour la DiRIF,
- La coordination avec le traiteur et son implantation logistique sur site
- L'accueil des invités (émargement) et vestiaire (avec mise à disposition des portants avec tickets)
- L'assistance à la mise en œuvre informatique et audiovisuelle
- La coordination entre les différents prestataires et/ou intervenants le cas échéant en amont et sur place
- La gestion du montage et démontage
- L'accompagnement de la DiRIF pour garantir le bon déroulement de l'événement (être en veille pour signaler des dysfonctionnements ou des situations logistiques ou autres à résoudre).

La cérémonie des vœux est organisée selon un déroulé assez traditionnel. La DiRIF pourra solliciter le titulaire pour proposer et organiser des animations afin de rendre cet événement plus dynamique et plus interactif.

Exemple 2 : Journée de cohésion de la DiRIF

La journée de cohésion de la DiRIF se déroule généralement en juin et a pour objectif de permettre aux agents dispersés le reste de l'année sur nos 30 sites de se rencontrer et d'échanger dans un cadre plus détendu. Cette journée se vaut ludique au travers de l'organisation de jeux de cohésion qu'ils soient sportifs ou sous forme de visites de chantier, de quizz de connaissance, de table-ronde, ou d'animations dédiées à nos métiers.

Dans ce cadre, le titulaire assurera :

- La conception de l'événement en intégralité avec des propositions d'animation adaptées qui soient ludiques et motivantes pour les agents en proposant un lieu adapté accompagné de toute la technique nécessaire,
- La coordination avec le traiteur et son implantation logistique sur site
- L'accueil des invités (émargement) et vestiaire (avec mise à disposition des portants avec tickets)
- L'assistance à la mise en œuvre informatique et audiovisuelle
- La coordination entre les différents prestataires et/ou intervenants le cas échéant en amont et sur place
- La gestion du montage et démontage

Le cas échéant, les prestations du type :

- **Conception et fabrication des outils de communication et des goodies**
- **Animation de la journée si besoin,**
- **Traiteur et restauration**

Sont rémunérées par application des prix correspondant prévu au BPUF.

9.2. Prestations diverses dans le cadre de l'organisation de manifestations publiques – Série de prix 5.3

Les manifestations publiques décrites ci-avant nécessitent des prestations d'accompagnement diverses dont le titulaire aura la charge de sa conception à la réalisation jusqu'à la clôture de l'évènement. Le pilotage et le suivi de leur déroulement sera donc sous la responsabilité du titulaire.

Les manifestations publiques de type « inauguration » feront l'objet d'une proposition spécifique et très détaillée ; elles nécessiteront une réflexion très en amont.

Mise en place d'une scénographie

Les manifestations publiques et les événements internes seront l'occasion de communiquer auprès de publics différents. Pour cela, le titulaire aura en charge de piloter et de mettre en œuvre par exemple la pose et la dépose (Cette liste n'est pas exhaustive) :

- d'une scène d'une surface de 10 m² ou 50 m²,
- de la mise en place d'un chapiteau,
- d'un pupitre,
- d'un écran de projection avec la mise en place d'un vidéoprojecteur et d'ordinateurs compatibles,
- d'une régie son et des systèmes de sonorisation (enceintes, microphones (sans fil et de table), caissons...) gérés par un agent technique pour une durée d'une demi-journée ;
- l'éclairage de la salle,
- tables et chaises au besoin,
- tout élément décoratif.

Dans le cas d'une installation temporaire d'une structure accueillant le public, de type chapiteau, le titulaire devra veiller à respecter les normes de sécurité et prendre en charge les procédures afférentes.

La pose et/ou l'ouverture des lieux au public accueilli interviendra après délivrance de l'ensemble des autorisations nécessaires (collectivités, pouvoirs publics, pompiers, etc.).

La dépose interviendra tout de suite après la clôture de l'évènement, au plus tard dans les délais inscrits dans les autorisations délivrées.

Par ailleurs, les expositions sont essentielles dans le dispositif d'information du public et pourront également faire l'objet d'une scénographie sur proposition du titulaire :

- dans des lieux de « fréquentation naturelle » (lieux/équipements publics, mairies, hall de gare ferroviaire, centre commercial, ...),
- sur site.

Une proposition de lieux susceptibles d'accueillir une exposition sera établie par le titulaire après prise de contact avec les mairies du territoire et les responsables de salles de réunions et après repérage. Cette proposition fera l'objet d'une validation par le maître d'ouvrage.

Personnel d'accueil et de sécurité (Prix n° 5.3.231 à 5.3.26)

Selon le type d'évènement et le nombre de participants, il sera nécessaire de mettre en place :

- des agents d'accueil assurant l'accueil physique des participants à l'évènement, la gestion des entrées en salle dont la vérification des cartons d'invitation, la distribution éventuelle d'outils de communication tels que des goodies ainsi que la gestion de la passation des micros et éventuellement le service de vestiaire ;
- des agents de sécurité assurant la sécurité aux entrées et sorties de salle afin d'éviter tout acte malveillant.

Les agents seront mobilisés pour une réunion de briefing avant l'évènement, afin de leur présenter la mission et l'évènement public ainsi que le contexte dans lequel il s'inscrit. Tous les éléments constitutifs du recrutement seront transmis à la DiRIF.

Les agents devront faire preuve de ponctualité, de la plus grande correction, de discrétion de confidentialité et de réserve.

Traiteur et services (Prix n° 5.3.27 à 5.3.36)

Selon le type d'évènements, un traiteur et du personnel de service seront commandés par la DiR IF.

Le personnel de service assurera la mise en place, le service et la remise en état des lieux à l'issue de la prestation. Les serveurs et personnels devront être vêtus d'une tenue de service identique de manière à être parfaitement identifiables par les participants.

Le personnel devra faire preuve de ponctualité, de la plus grande correction, de discrétion de confidentialité et de réserve.

Types de prestation possibles :

- Cocktail déjeunatoire standard ou haut de gamme comprenant au minimum 9 pièces par personne dont 6 salées et 3 sucrées
 - avec service de boissons (eau de source, pétillante, soda, jus de fruits)
 - sans services de boissons
- Plateau repas standard ou haut de gamme comprenant entrée, plat, fromage, dessert et boisson sans alcool
- Petit déjeuner (viennoiserie, fruits) avec 2 pièces par personnes
 - avec services de boissons (café, thé, eau de source, pétillante)
 - sans services boissons
- Boissons seulement (café, thé et eau)

Les denrées fournies dans le cadre de ses prestations devront satisfaire aux exigences suivantes :

- Le pain est certifié issu de l'agriculture biologique (label AB ou équivalent).
- La liste de boissons doit être composée de produits issus de l'agriculture biologique, du commerce équitable, d'appellation contrôlée, d'appellation protégée ou équivalents.
- Tous les fruits et légumes servis sont frais et de saison.
- Toutes les viandes et tous les poissons sont des produits de qualité et durables. Les signes distinctifs de la qualité et de la durabilité sont ceux reconnus par la loi EGalim.
- Le thé, le café et le chocolat sont certifiés issus du commerce équitable (label Fair trade Max Havelaar ou équivalent).

Les prestations de niveau haut-gamme correspondent à la mise à disposition de produits et denrées ayant fait l'objet d'un travail significatif de préparation et de façonnage.

La vaisselle, la verrerie, les couverts, les nappes, les serviettes, les condiments, le sucre sont inclus dans les prestations. La prestation comprendra également les frais de déplacements.

Le titulaire devra s'assurer que les matériels utilisés par le traiteur sont soumis à une vérification par un organisme agréé et sont conformes aux normes de sécurité nationales ou européennes homologuées en vigueur à la date de livraison et qu'ils bénéficient du marquage CE.

Le titulaire devra également garantir le respect des dispositions de tous les textes en vigueur en matière de transport, de conditionnement et d'expiration des denrées alimentaires. Les produits doivent être frais, le non-respect de cet engagement peut entraîner la rupture du contrat. Afin d'apprécier si les services sont conformes aux prescriptions du présent marché, la DiRIF peut se livrer à tous les contrôles qualitatifs qu'elle jugera nécessaire.

Cette disposition vaut non seulement pour les normes en vigueur au jour de la passation du présent marché mais également pour toutes les nouvelles normes qui deviendraient effectives en cours d'exécution dudit marché.

Le titulaire devra informer la DiRIF de toute modification ou évolution des normes ou réglementation relative aux matériels définis dans le présent marché durant toute la durée du marché

ARTICLE 10. MISE EN PLACE D'UN DISPOSITIF DE COMMUNICATION DE PROXIMITE – SERIE DE PRIX 6

10.1. Accompagnement pour la stratégie de communication de proximité (Prix n° 6.1.1)

Le titulaire recensera et analysera les pratiques du territoire notamment en matière de médiation et d'actions de proximité et proposera des pistes d'actions de communication permettant d'impliquer les relais d'opinion, et de créer du lien avec le territoire. Le titulaire prendra en compte dans son analyse la dimension sensible de certaines zones du projet :

- en raison des impacts importants sur le foncier ;
- en raison des oppositions localisées ;
- en raison de la contrainte de l'espace urbain exercée lors de la phase travaux en particulier.

De plus, le titulaire sera force de proposition, au regard des retours d'expérience coût/utilité sur d'autres projets, et rédigera une note de recommandation aboutie sur les modalités de contact à mettre en œuvre, l'organisation et les process de traitement nécessaires compte tenu des acteurs du projet et de l'organisation de la communication.

Le titulaire retenu dans le cadre de ce présent marché devra coordonner la bonne articulation de la communication globale du projet avec la communication de proximité /

- Prévoir des réunions régulières avec le pilote de la communication de proximité,
- Echanger et partager l'ensemble des informations pour la mise en œuvre des outils de communication,
- Se coordonner et veiller à une bonne articulation dans la relation avec les collectivités.

La gestion administrative et la mise en place des agents de proximité fait l'objet d'une rémunération distincte au moyen des prix n° 6.1.4 à 6.1.9

10.2. Mise à disposition des moyens logistiques nécessaires (Prix n°6.1.2)

L'ensemble de cette prestation couvre la mise en place et la gestion d'une boîte mail, d'une ligne téléphonique et la fourniture d'ordinateur portable. Cela inclut les frais d'installation et d'abonnement.

Gestion d'une boîte email :

Selon la posture stratégique adoptée, le titulaire pourra se voir attribuer la gestion d'une boîte de réception de courriels dédiée au projet. Dans le cas d'une réponse précise technique à apporter, le titulaire en fera part à la DiRIF dans les 24 heures après la question posée. Le titulaire devra formuler des réponses claires et lisibles par tous dont il portera la responsabilité.

Pour la mise en œuvre de la gestion d'une boîte mail, le titulaire élaborera une note de process pour le traitement des réponses, constituera une centrale argumentaire pour optimiser ce traitement et réalisera un reporting régulier (mensuel et trimestriel) pour une meilleure traçabilité.

Mise à disposition d'une ligne téléphonique :

Selon la stratégie adoptée, le titulaire pourra se voir attribuer la gestion d'une ligne téléphonique, de la création et l'ouverture de la ligne jusqu'à sa clôture y compris le cas échéant des abonnements auprès des opérateurs pendant la phase travaux.

Cette ligne téléphonique pourra prendre la forme soit de questions/réponses prédéfinies ou de réception d'appels directs. Dans le cas où une réponse ne pourrait être formulée directement, le titulaire doit signifier les informations types déterminée en amont et/ou reporter à la rubrique projet du site Internet DiRIF. Le titulaire devra formuler des réponses claires et lisibles par tous dont il portera la responsabilité. Celles-ci pourraient être la base d'une nouvelle alimentation de la FAQ du site Internet. Toute incohérence de discours en sera également de sa responsabilité.

Tous les appels devront être centralisés et faire l'objet d'un reporting auprès de la DiRIF, à chaque réunion d'avancement (fréquence mensuelle et trimestrielle). La forme de ce reporting est à la charge du titulaire.

Pour la mise à disposition d'une ligne téléphonique, il est attendu du titulaire l'élaboration de notes de process sur le fonctionnement de la ligne téléphonique et sur le traitement des appels.

10.3. *Gestion d'un outil d'information par SMS / MMS (Prix n° 6.1.3)*

Il pourrait être attendu du titulaire la création et mise en place d'un dispositif d'envoi d'informations travaux par SMS ou MMS avec pour objectifs un partage d'information le plus rapide et adaptable possible et une facilitation d'accès à l'information pour tous. Les modalités de mise en place de ce dispositif devront faire l'objet d'une note détaillée incluse dans la prestation. A noter que le nombre d'envoi à gérer sera directement lié au nombre d'infos travaux qui seront réalisées. Le titulaire aura la charge de constituer un listing de destinataires/abonnés.