

DELEGATION PARIS-NORMANDIE

CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIERES

PRESTATION DE CONSEIL EN ACCOMPAGNEMENT A MAITRISE D'OUVRAGE POUR LA REFONTE DE L'ECOSYSTEME EXTERNE DE COMMUNICATION NUMERIQUE DU CNRS

ACHETEUR :

CNRS-Délégation Paris-Normandie
3 rue Michel Ange
75794 PARIS Cedex 16

FORME CONTRACTUELLE :

Marché à prix global et forfaitaire passé selon la procédure adaptée (MAPA) selon l'article R.2123-1 du code de la commande publique.

Il s'agit d'un marché de prestations intellectuelles soumis aux dispositions du Cahier des Clauses Administratives Générales aux marchés publics aux Prestations Intellectuelles (CCAG/PI) issu de l'arrêté du 31 mars 2021.

Ce document comporte 17 pages, y compris la page de garde.

Table des matières

Liste des abréviations – Marché AMOA Refonte numérique du CNRS	4
1. Contexte et objectifs	5
1.1 Présentation du CNRS	5
1.2 Contexte du projet de refonte numérique	5
1.3 Objectifs stratégiques de la vitrine digitale	6
1.4 Enjeux organisationnels, techniques et réglementaires	6
2. Objet et périmètre du marché	7
2.1 Objet du marché	7
2.2 Périmètre fonctionnel et technique	7
2.3 Entités concernées (filiales, laboratoires, fondation)	7
2.4 Contraintes spécifiques (sécurité, souveraineté numérique, accessibilité, RGPD)	8
3. Déroulement de la mission	8
3.1 Organisation générale de la mission	8
3.2 Assistance à la direction de programme	8
3.3 Description des volets AMOA et pilotage	8
3.4 Assistance à maîtrise d'ouvrage : Soutien au déploiement des briques du Programme de refonte	10
3.5 Livrables attendus	11
3.6 Réunions, instances, comptes rendus	11
3.7 Transfert de compétences	12
3.8 Ateliers de travail	12
4. Planification prévisionnelle	12
4.1 Échéancier indicatif	12
4.2 Jalons principaux et livrables associés	12
4.3 Modalités de consolidation du planning au démarrage	13
5. Modalités de validation et de suivi	13
5.1 Processus de validation des livrables	13
5.2 Suivi de l'avancement (reporting hebdomadaire)	14
5.3 Suivi qualité et indicateurs de performance	14
6. Organisation du projet	14
6.1 Organisation du CNRS (sponsor, équipe projet, experts)	14
6.2 Organisation du Titulaire (référént, disponibilité, présence, pilotage)	15
6.3 RACI général	15
7. Conditions d'exécution	16
7.1 Lieux d'exécution des prestations	16
7.2 Réunions de lancement et de clôture	16
7.3 Responsabilités du Titulaire	16
7.4 Prise en charge des frais de déplacement	16

8. Livrables à fournir.....	16
8.1 Liste synthétique des livrables obligatoires	16
8.2 Formats, fréquence, validations	16
Le Titulaire devra produire des livrables opérationnels, modifiables, et conformes aux pratiques projet (comptes rendus, plannings, rapports).	16
8.3 Propriété intellectuelle des productions	16
9. Contraintes réglementaires	17
9.1 Référentiels à respecter (RGAA, RGPD, RGESE...).	17
9.2 Documentation de conformité attendue	17

Liste des abréviations – Marché AMOA Refonte numérique du CNRS

Abréviation référentiels techniques et réglementaires	
AMOA	Assistance à Maîtrise d'Ouvrage
MOA	Maîtrise d'Ouvrage
MOE	Maîtrise d'Œuvre
RGAA	Référentiel Général d'Amélioration de l'Accessibilité
RGPD	Règlement Général sur la Protection des Données
RGESN	Référentiel Général d'Écoconception des Services Numériques
PCA	Plan de Continuité d'Activité
PRI	Plan de Reprise d'Activité

Abréviation outils et composants numériques	
SI	Système d'Information
DAM	Digital Asset Management (gestion des ressources numériques)
TMA	Tierce Maintenance Applicative
MCO	Maintien en Conditions Opérationnelles
MCS	Maintien en Conditions de Sécurité
IaaS	Infrastructure as a Service
SaaS	Software as a Service
Cockpit digital	Tableau de bord de pilotage de l'écosystème numérique
Hub média	Plateforme centralisée de contenus numériques
CMS	Content Management System

Abréviation gestion de projet	
RACI	Responsible, Accountable, Consulted, Informed (matrice de responsabilités)
CR	Compte Rendu
NPAI	N'habite Pas à l'Adresse Indiquée (email non valide)
KPI	Key Performance Indicator (indicateur clé de performance)
Gantt	Diagramme de planification des tâches
CRP	Compte-Rendu de Projet

Abréviation documents commande publique	
CCTP	Cahier des Clauses Techniques Particulières
RC	Règlement de Consultation
DCE	Dossier de Consultation des Entreprises
DPGF	Décomposition du Prix Global et Forfaitaire

1. Contexte et objectifs

1.1 Présentation du CNRS

Le Centre national de la recherche scientifique est un organisme public de recherche (Etablissement public à caractère scientifique et technologique) pluridisciplinaire placé sous la tutelle du Ministère de l'Enseignement supérieur, de la Recherche et de l'Innovation (MESRI). Sa mission est de faire progresser la connaissance et être utile à la société.

Avec près de 33 000 personnes, un budget de presque 4 milliards d'euros, plus de 1100 laboratoires répartis en France et à l'étranger, le CNRS exerce son activité dans tous les champs de la connaissance qu'il s'agisse de biologie, chimie, écologie et environnement, homme et société, ingénierie et systèmes, mathématiques, nucléaire et particules, physique, sciences de l'information ou terre et univers.

Ces domaines de recherche sont regroupés au sein de dix instituts (cf. § 6.2.2.1).

Sa gouvernance est assurée par le président-directeur général du CNRS, assisté de la directrice de cabinet et de trois directeurs généraux délégués à la science, aux ressources et à l'innovation.

Des informations plus complètes sont disponibles en annexe (cf. § 6.2) et sur le site Web, à l'adresse suivante : <https://www.cnrs.fr/fr/le-cnrs/organisation>.

1.2 Contexte du projet de refonte numérique

Le programme de refonte a pour ambition de doter l'Etablissement d'une vitrine numérique ouverte à tous ses publics, tournée vers l'international, écoresponsable, sécurisée et adaptée aux besoins des audiences (user-centric) du CNRS.

La version socle de la refonte consiste en quatre dispositifs interopérables et interdépendants, portant respectivement sur les sites web, le partage des contenus, les newsletters et les médias sociaux.

Le site institutionnel deviendra un portail web, point d'entrée unique pour tous les publics, qui intégrera les 60 sites web actuels 100% CNRS (institutionnel, délégations, instituts, journaux corporate et scientifiques, international, événementiel, directions fonctionnelles).

Ce nouveau portail, éco-conçu et accessible by design (dès la conception), permettra de surfer sur les opportunités de l'IA avec un moteur de recherche unifié pour l'ensemble des sites, d'alimenter les relais d'information numériques (où chacun trouvera l'information dont il a besoin), et d'offrir des parcours adaptés à chacun. Les sites aux fonctionnalités spécifiques ne seront pas concernés dans un premier temps. Les principes de l'écoconception et d'accessibilité numérique seront intégrés dès la phase de conception des services numériques.

La circulation entre les différents espaces sera fluide et l'ensemble des contenus (écrits, images, vidéos) y seront accessibles via un nouvel outil de mutualisation doté d'un moteur de recherche et d'un reporting centralisé (Digital Asset Management - DAM) pour tous les contributeurs.

Un nouvel outil de gestion des newsletters (Plateforme marketing) permettra d'envoyer des newsletters personnalisées afin de fidéliser nos audiences.

Un cockpit digital permettra de mesurer l'impact de nos actions de communication afin d'optimiser nos campagnes de façon continue.

L'optimisation parallèle de la présence du CNRS sur les réseaux sociaux contribuera à l'accroissement de l'audience sur le portail web.

La version socle du programme sera disponible par étape, d'ici à fin 2026.

1.3 Objectifs stratégiques de la vitrine digitale

La vitrine digitale du CNRS a pour vocation de soutenir la stratégie de l'établissement :

- Offrir à la science une place de choix au sein de la société ;
- Valoriser nos actions en faveur des grands défis sociétaux au sein de notre écosystème digital et auprès des relais numériques ;
- Valoriser les actions de transfert de technologie qui s'appuient sur les résultats de recherche du CNRS auprès des entreprises ;
- Valoriser les actions de recherche du CNRS et leur compréhension auprès des pouvoirs publics pour aider la prise de décision.

Notre objectif est de faire connaître, comprendre et apprécier le CNRS par l'ensemble de ses publics (grand public, entreprises, interne, communauté scientifique, institutionnels, scolaires, laboratoires, partenaires, international, presse...). Le CNRS doit tenir compte particulièrement des publics délaissés et rééquilibrer les actions de communication notamment auprès du grand public.

Nos convictions : la vitrine digitale externe du CNRS de demain doit être à son image, pour tous, tournée vers l'international, moderne, centralisée, responsable, sécurisée et adaptée aux besoins de nos audiences (user-centric).

La vitrine digitale du CNRS doit soutenir les objectifs prioritaires de l'établissement en portant des messages à nos publics cibles. Elle doit intégrer tous les canaux digitaux des unités valorisant la marque ombrelle CNRS en tête d'affiche. Il n'existe qu'une seule marque CNRS. Les interfaces numériques externes n'ont pas vocation à être le miroir de notre organisation. Les canaux digitaux ne répondant pas à ces enjeux ou n'étant pas adaptés aux besoins des utilisateurs finaux doivent être repensés.

Le CNRS doit être en phase avec les défis sociétaux qu'il promeut et ne plus contribuer à la prolifération de canaux numériques injustifiés et énergivores. Il doit mettre à disposition des canaux responsables et imaginer de nouveaux canaux de communication « user-centric » pour valoriser le travail de recherche et ne plus se laisser tenter par la simplicité de créer un site web ou un compte social media.

1.4 Enjeux organisationnels, techniques et réglementaires

Afin que le CNRS se positionne comme la vitrine internationale incontournable de la recherche scientifique favorisant l'accès à la science pour la société et valorisant les travaux de recherche des chercheurs, le projet de refonte totale de l'écosystème s'impose à l'horizon 2026.

a) Enjeux de la refonte pour la marque CNRS

La refonte de l'écosystème digital externe du CNRS a un rôle clé notamment pour faire comprendre son modèle spécifique (multidisciplinarité et interdisciplinarité) et faire apprécier son utilité.

La refonte a pour objet en particulier d'amplifier l'impact de nos communications.

b) Enjeux de performance pour le CNRS

- L'acculturation à la communication numérique des personnels CNRS et à son mode d'évaluation
- La diffusion de la connaissance scientifique plus largement en exploitant tout le potentiel des nouvelles technologies et du maillage digital ;
- Des gains de temps pour des personnels référents des interfaces numériques rendus possibles grâce à la réduction du temps de travail consacré à la gestion technique des interfaces (gestion des comptes, gestion unitaire des prestataires techniques, recettes...). Cette réduction de temps de travail peut profiter directement au temps de travail consacré à la production et à la distribution de contenus. Les communicants consacrent en moyenne 10 à 15% de leur temps à la gestion technique des interfaces isolées ;
- Des gains financiers obtenus, soit directement grâce à la rationalisation des interfaces, à la diminution des coûts unitaires de production, de maintenance et d'hébergement d'une interface numérique, ou soit indirectement avec la diminution des risques d'amendes et des risques

d'attaques cyber et procédures juridiques associées. Les investissements individuels (développements, maintenance préventive et prédictive) d'une interface ne profitent pas aux autres. Par exemple, la mise en place d'une usine à sites permettrait de supprimer les coûts de création et d'hébergement des nouveaux sites internet issus de la plateforme ;

- La sécurité afin de limiter les risques cyber et leurs impacts en termes financiers, humains, d'image et de confiance dans l'établissement ; cette dimension sécurité s'appréciera également dans les propositions de solutions pour garantir le MCO (maintien en condition opérationnelle)/MCS (maintien en condition de sécurité) de la solution cible, de manière pérenne et réactive, ceci incluant notamment une veille proactive en vulnérabilités et une organisation capable de détecter et traiter les événements de sécurité impactant la solution ;
- Des gains de temps de déploiement (time to market) obtenus grâce à la réduction du délai de mise en service d'un nouveau site et de sa maintenance évolutive.

2. Objet et périmètre du marché

2.1 Objet du marché

Le présent marché « Consultant AMOA refonte numérique CNRS » a pour objet des prestations de conseil en pilotage de stratégie informatique/numérique pour le programme de refonte de l'écosystème digital externe du CNRS.

La mission du Titulaire a 2 volets :

- Assistance à la Direction globale du programme de refonte
- Assistance à la maîtrise d'ouvrage

Le présent marché est passé par la Délégation Paris-Normandie du CNRS pour le compte de la Direction de la communication du CNRS.

2.2 Périmètre fonctionnel et technique

Une rationalisation de notre écosystème et une stratégie de maillage avec le secteur de la recherche (hub research, sites d'archives, établissements de recherche, entreprises, laboratoires ...) sont des prérequis.

Le Titulaire devra être en capacité d'accompagner la mise en œuvre technique et organisationnelle des briques listées :

- Génération des newsletters et campagnes de communication via une plateforme marketing en mode SaaS gérée par la Direction de la communication (en cours d'acquisition)
- Gestion des ressources multimédias, photos, vidéos, reportages, séries vidéo, expositions, documents via un DAM (data asset management) en mode SaaS (en cours d'acquisition)
- Mise en œuvre initiale du socle technologique Web, avec le site central CNRS.FR et certains de ses sites satellites, parallèlement à l'intégration avec les nouveaux outils de l'écosystème numérique (DAM, plateforme marketing, cockpit digital)
- Exploitation et administration de la plateforme Web (maintien en conditions opérationnelles et de sécurité) et évolutions
- Tierce maintenance applicative (TMA) des sites et évolutions (dont ajout de nouveaux sites satellites)
- Prestations annexes rendues nécessaires par les évolutions de la solution (formations, conduite du changement, expertises...).
- Hébergement de la plateforme Site CNRS.FR et sites satellites sur un cloud privé (IaaS) fourni par le CNRS
- Un outil de web analytics et de data visualisation sera intégré dans la première version du socle technologique Web
- Un cockpit digital plus complet sera mis en œuvre ultérieurement

2.3 Entités concernées (filiales, laboratoires, fondation)

Bien que le périmètre de la prestation soit celui de la vitrine digitale du CNRS, la prestation de conseil

intégrera à sa réflexion les laboratoires multi-tutelles et les filiales (CNRS Innovation, CNRS Edition, CNRS@Create....) et la fondation CNRS afin d'assurer une cohérence d'ensemble (contenus, techniques, image,etc).

2.4 Contraintes spécifiques (sécurité, souveraineté numérique, accessibilité, RGPD)

Le titulaire doit démontrer sa maîtrise des exigences réglementaires (RGAA, RGPD, RGSN) et fournir dans son offre des exemples concrets de mise en conformité, ainsi que sa capacité à intégrer des solutions souveraines. Des livrables liés à la sécurité (PCA/PRI, plan de tests cyber) sont attendus.

3. Déroulement de la mission

3.1 Organisation générale de la mission

Les 2 volets de la mission sont l'assistance à la Direction de programme et l'assistance à maîtrise d'ouvrage. Le Titulaire accompagne la maîtrise d'ouvrage afin de garantir le succès du programme (qualité, coûts, délais, risques ...). Les outils de pilotage utilisés devront être précisés par le Titulaire.

3.2 Assistance à la direction de programme

Le Titulaire exerce une fonction d'assistance auprès de la Direction du programme. Le consultant travaille auprès du service communication numérique pour apporter un suivi transversal du programme. Il s'assure de la bonne réalisation du projet. Il est en relation permanente avec les équipes du CNRS en charge du projet. Il apporte sa contribution à l'identification des indicateurs de performance du programme de refonte du SI numérique.

Le Titulaire a pour missions de contribuer à :

- Aide à la sélection et au recrutement des prestataires
- Définition d'une grille d'analyse des offres
- Lecture et analyse des réponses
- Synthèse des offres
- Consolidation des évaluations internes pour choisir le prestataire

3.3 Description des volets AMOA et pilotage

Dans le cadre de sa stratégie de transformation digitale du SI WEB, le CNRS a identifié quatre projets afin de répondre aux problématiques et aux nouveaux enjeux du SI WEB actuel, conformément aux règles RGAA, RGSN, RGPD qui s'appliquent au CNRS (opérateur d'Etat) :

1. Refonte du portail CNRS.fr et de ses sites satellites
2. Mise en place d'un DAM (Digital Asset Management)
3. Mise en place d'une Plateforme marketing (emailing et newsletters)
4. Intégration d'un Cockpit digital

Le Titulaire a en charge :

- La mise en place des process et instances de la gouvernance
- La consolidation et le suivi du planning global du programme de transformation numérique
- L'organisation de réunions et leurs comptes-rendus

Le CNRS accorde une importance particulière à un haut niveau de maîtrise des référentiels de conformité définis par l'Etat : RGAA (accessibilité), RGSN (éco-conception), RGPD (Protection des données).

Le Titulaire doit détailler sa méthodologie de gouvernance et d'interaction avec les équipes CNRS

Le mémoire technique remis au CNRS démontre le degré d'expertise et la mise en œuvre substantielle de ces référentiels par le Titulaire sur une longue durée.

Une culture des solutions technologiques favorisant la souveraineté numérique est grandement appréciée.

Une importance particulière est également accordée à la maîtrise de la contractualisation et du

pilotage technique de plateformes SAAS à un haut niveau.

Le Titulaire assure un transfert de compétences auprès des personnels CNRS tout au long du projet, en se montrant pédagogue sur les attendus de la mission et sur la production des livrables.

La documentation et les livrables produits par le titulaire doivent être de qualité et permettre une bonne compréhension des mécanismes développés à des fins d'exploitation et de maintenabilité. Le titulaire est chargé d'apporter une réelle valeur ajoutée sur la production et la gestion de l'ensemble de la documentation, notamment dans le cadre de son devoir de transmission de compétences. Aussi, le titulaire a la responsabilité de soumettre et mettre en œuvre après accord du CNRS toutes les propositions susceptibles d'améliorer le cycle documentaire, notamment dans le cadre de sa démarche d'amélioration continue.

L'objet de la gestion de la documentation est de :

- identifier les documents pertinents pour le programme de refonte;
- gérer les mises à jour de documents induites par les demandes, changements et évolutions du programme de refonte ;
- réunir l'ensemble de la documentation sur l'espace cible défini par le CNRS ;
- rendre accessible par tous les intervenants la dernière version applicable de chaque document, tout en garantissant la visibilité sur les versions précédentes ;

Tous les documents produits dans le cadre du présent marché sont livrés sous format électronique modifiable (donc pas uniquement en pdf).

Les documents du projet sont déposés et partagés par le CNRS et le titulaire dans le ou les outils de gestion de la documentation du projet.

Le titulaire s'assure de la mise à jour trimestrielle de l'ensemble de la documentation de référence.

Le titulaire remet à l'issue du marché l'ensemble de la documentation à jour (créée et modifiée tout au long du marché).

Les principes de gestion de la documentation préconisés au CNRS sont les suivants :

- Tout document produit contient : le nom du document, une référence, la date de dernière mise à jour, la version, l'historique des versions (si besoin), le sommaire, les pages numérotées, les marques de révision apparentes d'une version à l'autre (si besoin).
- Chaque document reçoit une référence unique au sein du projet (nom du fichier) :
 - Nom-du-projet_Identification-du-document_[Confidentialité_]Vx.y
 - ou
 - Nom-du-projet_Identification-du-document_[Confidentialité_]Date-evenement
 - avec :
 - Identification-du-document = nom représentatif du contenu, de la forme : Type-document_[Code-domaine]_Libelle-libre
 - Confidentialité : code indiquant le niveau de confidentialité du document, DL, DC ou DR
 - Vx.y : version du document pour les documents de référence
 - Date-evenement au format AAAAMMJJ pour les documents événementiels (CR de réunion...).
- La référence du document ne contient aucun caractère accentué ni espace (à remplacer par « - »).
- Chaque document mentionne dans sa référence le code de confidentialité. Seuls les documents de niveau classification PUBLIC (cible de diffusion non contrôlée : la publication de l'information présente un impact nul pour l'organisme) n'ont pas de code de classification.
 - Les différents codes et niveaux de classification sont les suivants :
 - DL :DIFFUSION LIMITEE + Mention pour une information dont la cible n'est pas nominative mais dont la mention précise les structures ou entités destinataires de l'information ou des personnes es-qualité. La mention spécifique associée au niveau de classification peut être suffisante pour définir la liste de diffusion. Une divulgation non autorisée de l'information aurait un impact modéré ;

- DC : DIFFUSION CONFIDENTIELLE pour une information dont la cible n'est pas nominative mais précise les structures ou entités destinataires de l'information, des personnes es-qualité et qui doit être diffusée via un canal dont l'accès est strictement contrôlé. Une divulgation non autorisée de l'information aurait un impact important ;
- DR : DIFFUSION RESTREINTE conformément à l'I1901 pour une information dont la cible est nominative ou précise les structures ou entités destinataires de l'information, des personnes es-qualité ayant besoin d'en connaître et qui doit être diffusée via un canal dont l'accès est strictement contrôlé. Une divulgation non autorisée de l'information aurait un impact catastrophique.
- Pour chaque document, un marquage est apposé afin de signifier le niveau de protection et les mesures réglementaires à appliquer en ce qui concerne la communication, la diffusion, la reproduction, la conservation et la destruction de ceux-ci : le niveau de classification (DIFFUSION LIMITEE, DIFFUSION CONFIDENTIELLE ou DIFFUSION RESTREINTE) est apposé en haut de chaque page en caractères gras, rouge et en capitales.
- Le numéro de version du document est incrémenté à chaque modification du contenu du document devant faire l'objet d'une diffusion (il n'est pas incrémenté pour des corrections portant sur la forme du document - fautes de frappe, d'orthographe, ...). Le numéro de version est de la forme : x.y, avec :
 - x : incrémenté à chaque évolution majeure du document (par exemple, ajout de chapitres, changement de version de l'application, refonte du document...)
 - y : incrémenté à chaque évolution mineure (par exemple, prise en compte de remarques de relecture, ajout de précisions...).
- Les documents du projet sont initiés à partir de modèles. Ces modèles sont définis au démarrage du marché et référencés dans le plan assurance qualité. Ils peuvent être issus soit du fonds documentaire du CNRS, soit de celui du titulaire.

Le CNRS formalise ses remarques au travers d'une fiche de relecture pour les documents qui ont fait l'objet d'une livraison, par marques de révision dans le document pour les comptes rendus et les mises à disposition intermédiaires.

Les règles et pratiques à mettre en œuvre autour de la gestion documentaire sont ajustées d'un commun accord au démarrage de l'accord-cadre.

Au-delà de la gestion du référentiel documentaire, la **capitalisation des connaissances** acquises lors de l'exécution des prestations est un facteur clés de succès, tant pendant la durée d'exécution de l'accord-cadre que lors de la phase de réversibilité éventuelle en fin d'accord-cadre. A ce titre, le titulaire met en œuvre les pratiques suivantes :

- Le titulaire identifie les informations ne relevant pas de la documentation, nécessaires à ses équipes pour exécuter correctement les prestations objet de l'accord-cadre. Il peut s'agir, sans que la liste ne soit exhaustive, de procédures, de guides opératoires, d'une base de connaissance... Il s'assure également de leur suivi, de leur mise à jour et de la gestion de leur obsolescence.
- Le titulaire rend compte de l'avancement de la mise en œuvre du système de capitalisation pendant le comité de suivi du projet.
- Le titulaire livre annuellement ou à la demande les informations relevant de la capitalisation des connaissances dans les formats compatibles avec les outils du CNRS.

3.4 Assistance à maîtrise d'ouvrage : Soutien au déploiement des briques du Programme de refonte

Les activités d'AMOA peuvent inclure les prestations suivantes :

- Aide au déploiement des briques du Programme, dont par exemple :
 - ✓ Un hub média (plateforme basée sur l'IA hébergeant tous les contenus existants et à venir du CNRS) ou une plateforme de digital asset management pour stocker, organiser, partager et distribuer des ressources multimédias numériques
 - ✓ Un multi-site
 - ✓ Une plateforme marketing permettant notamment l'envoi d'emails

- ✓ Une plateforme de gestion des réseaux sociaux (création, planification, publication du contenu, gestion d'équipes ...)
- ✓ Un outil centralisé de monitoring du trafic de l'écosystème et son dashboard
- ✓ Un outil de veille sur l'utilisation par des tiers des marques et symboles du CNRS sur les noms de domaines et domaines de messagerie, sur les réseaux sociaux, sur le web, sur le darkweb et sur les marketplaces.
- Aide méthodologique au déploiement de prestations incluses dans le Programme de refonte :
 - ✓ Mise en œuvre des pilotes, déploiement, mises en production, recettes, tests de charge et tests cyber, tests usagers
 - ✓ Mise en œuvre de la maintenance préventive et prédictive
 - ✓ Mise en œuvre de l'hébergement sécurisé
 - ✓ Fusion des bases de données de contacts newsletters sur une base donnée centralisée et traitement des NPAI (n'habite pas à l'adresse indiquée)
 - ✓ Plan de décommissionnement et plan de redirections des canaux digitaux
 - ✓ Récupération et migration des contenus existants à conserver (ex. historique des actualités, communiqués de presse...)
 - ✓ Plans de sécurité et de monitoring
 - ✓ Politique de certificats et déploiement

3.5 Livrables attendus

Le Titulaire garantit :

- Sa participation à l'identification et la mise en place de la gouvernance du programme. Il fournit à cet égard **un plan de gouvernance du programme 3 semaines après le début de la prestation.**
- Sa participation au pilotage des réunions de travail et aux comités dans le cadre du projet (ordre du jour, comptes rendus). **Le compte rendu des interventions est transmis systématiquement par courrier électronique (format modifiable) à l'équipe projet dans un délai de 03 jours ouvrés à compter de la date effective de la réunion** puis validé par le comité de projet et/ou le comité de pilotage en fonction des sujets. Le CNRS met à disposition un espace collaboratif (Sharepoint) dédié au projet accessible à l'ensemble des intervenants internes et externes.
- **La rédaction du rapport d'avancement hebdomadaire (qualité, coûts, délais, matrices des risques du projet ...).** Le format de ce rapport sera défini au lancement de projet.
- **Le planning détaillé du projet**

Le Titulaire fournit une fois par semaine la mise à jour des éléments précités.

Les productions réalisées dans le cadre de la prestation sont la propriété exclusive du CNRS.

3.6 Réunions, instances, comptes rendus

Le Titulaire doit expliciter dans son offre les modalités d'organisation et la structuration des réunions, ainsi que les circuits de validation des comptes rendus (formats, délais, plateforme documentaire). Néanmoins, le CNRS souhaite que le Titulaire organise entre trois (3) et quatre (4) réunions par semaine entre une (1) heure et une (1) heure et demi (1/2).

3.7 Transfert de compétences

Le Titulaire est attendu sur sa capacité à structurer un plan de transfert de compétences clair : format des sessions, fréquence, supports livrables (guides, modes opératoires), indicateurs de suivi de la montée en compétence.

3.8 Ateliers de travail

Le CNRS souhaite que le titulaire organise un atelier de co-construction des briques du programme de deux (2) heures chaque mois.

Un atelier comprend les caractéristiques suivantes :

- Proposition et validation des modalités d'animation de l'atelier avec l'équipe projet du CNRS 2 semaines avant l'atelier : participants, objectifs, déroulé de l'atelier et type de support à utiliser
- Préparation du support d'animation sous forme d'une première « pièce à casser » du livrable cible
- 10 à 15 participants
- Animation de l'atelier selon les modalités validées avec le CNRS
- Contenu du support d'animation : si cela est approprié, proposition de 2-3 options à partir desquels organiser les échanges
- Envoi du compte rendu ainsi que du support utilisé durant l'atelier
- Délai envoi des supports ateliers V1 à l'équipe projet CNRS: 1 semaine avant l'atelier ; néanmoins le support se co-construit avec l'équipe projet CNRS

4. Planification prévisionnelle

4.1 Échéancier indicatif

Le Titulaire doit proposer un planning réaliste intégrant ces échéances et être force de proposition sur le phasage des déploiements.

Le projet démarre dès la notification du marché.

- Dès T4 2025 : refonte éditoriale de l'écosystème numérique (réalisation interne à la Dircom et au réseau de communicants) soutenue par un plan médias dédié (optimisation de nos contenus à destination de tous nos publics diffusés sur l'écosystème numérique en développant notamment des contenus basés sur l'actualité et le débunkage de fake news, et adaptés aux nouveaux formats attendus, définition des arborescences et réécriture des contenus du portail cible, définition de la cartographie cibles des newsletters) ;
- Dès T4 2025 : déploiement de la V1 d'un système centralisé d'édition et d'envoi de newsletters personnalisées pour l'interne et le grand public grâce à des outils de segmentation et une base de contact centralisée (plateforme de marketing) ;
- Dès T4 2025 : optimisation de nos réseaux sociaux ;
- Dès T1 2026 : déploiement de la V1 de l'outil de mutualisation des contenus (images, vidéos : (digital asset management) ;
- Dès T4 2026 : déploiement de la V1 du portail web unique à destination de tous nos publics (réalisation de la version socle, 9 mois minimum), intégrant et rationalisant les 60 sites en faveur d'un "One CNRS" (à l'exception des sites aux fonctionnalités spécifiques), et proposant un outil de reporting centralisé pour tous les contributeurs du CNRS. Le projet est adossé à un projet d'archivage et/ou de migration des sites existants.

4.2 Jalons principaux et livrables associés

Le Titulaire doit détailler un planning jalonné incluant à titre indicatifs les livrables attendus, les points de validation intermédiaires, les liens de dépendance entre projets.

4.3 Modalités de consolidation du planning au démarrage

La mission du Titulaire porte notamment sur la dimension informatique des 4 projets et leur mise en cohérence technique.

Le Titulaire propose dans son offre une méthodologie et un planning visualisant les différentes phases du projet, prenant en compte les éléments précités.

Le planning est consolidé conjointement lors du démarrage du projet.

5. Modalités de validation et de suivi

Le Titulaire doit prévoir un circuit clair de relecture/validation dans son offre.

5.1 Processus de validation des livrables

a) Disponibilité

Pendant toute la durée du marché, le Titulaire garantit une disponibilité au minimum sur deux jours ouvrables par semaine, de 9h00 à 12h30 et de 14h00 à 18h00. Une permanence téléphonique est requise sur ces mêmes plages horaires.

La réunion de lancement est fixée par l'équipe projet et avec le Titulaire au plus tard dans les quinze (15) jours calendaires suivant la date de notification du marché. Cette réunion devra permettre de valider le planning aboutissant à la réalisation du programme de refonte, les modalités pratiques de réalisation et les livrables intermédiaires correspondant à chaque action.

Elle se déroule en présence du Titulaire et de l'équipe affectée à la réalisation de la mission en présentiel dans les locaux du CNRS. Un compte-rendu de réunion est rédigé par le Titulaire. À la suite de la réunion de lancement, le Titulaire débutera les prestations conformément au calendrier prévisionnel.

Un mois avant la fin du contrat, une réunion de présentation du bilan des interventions et des perspectives d'avenir est tenue entre le Titulaire et l'équipe projet du CNRS. Un document de synthèse sera présenté par le Titulaire lors de cette réunion.

Ce document intégrera (non exhaustif) :

- Principaux acquis de la mission
- Tableau récapitulatif des indicateurs clés du programme
- Pistes d'amélioration de ce qui a été mis en place
- Synthèse des risques projet

Le compte-rendu de réunion est rédigé par le Titulaire.

b) Lieux d'exécution des prestations

La présente prestation s'exécute dans les locaux du CNRS ou en visioconférence. Les frais de déplacements sont pris en charge par le CNRS sur présentation d'un justificatif de paiement dans le respect des plafonds de remboursement de l'établissement.

c) Responsabilités du Titulaire

Le Titulaire est responsable du bon déroulement du projet et doit mettre en œuvre tous les moyens pour garantir sa réussite en fonction des moyens humains, techniques et matériels disponibles au sein du CNRS, et devra s'assurer de sa bonne coordination avec les équipes CNRS. Il sera force de proposition pour garantir une prestation de grande qualité.

Le Titulaire s'assure pendant toute la durée du projet que les contraintes réglementaires qui s'appliquent au CNRS et que les exigences spécifiques du CNRS en matière de sécurité, de confidentialité, de qualité et de développement durable soient parfaitement intégrées au projet et respectées.

d) Principes de validation

Tous les documents produits par le Titulaire doivent être transmis au format électronique. Les livrables seront validés par l'équipe projet du CNRS dans un délai de 2 semaines après réception. Les fichiers comportant le plan d'action devront être facilement modifiables / adaptables par l'équipe projet afin qu'elle puisse les décliner aux différents niveaux de l'organisation du projet.

Dans le cadre des réunions, le Titulaire fournira le document de présentation et l'ordre du jour deux jours avant et transmettra les comptes rendus dans les 3 jours ouvrés suivant la réunion. Les comptes rendus des réunions seront validés par le CNRS dans les trois jours ouvrés suivants la réception du compte rendu.

5.2 Suivi de l'avancement (reporting hebdomadaire)

Le Titulaire doit intégrer dans son offre un modèle de rapport hebdomadaire d'avancement avec indicateurs clés, tableaux de bord, alertes et actions correctives. L'outil utilisé (type Excel/SharePoint/Bubble plan) peut être précisé.

5.3 Suivi qualité et indicateurs de performance

Le Titulaire doit proposer une méthode de pilotage qualité, incluant les KPI (Key Performance Indicators) ou indicateurs clés de performance, un plan de contrôle qualité et une méthode de remontée des écarts, avec un suivi régulier dans les comités.

6. Organisation du projet

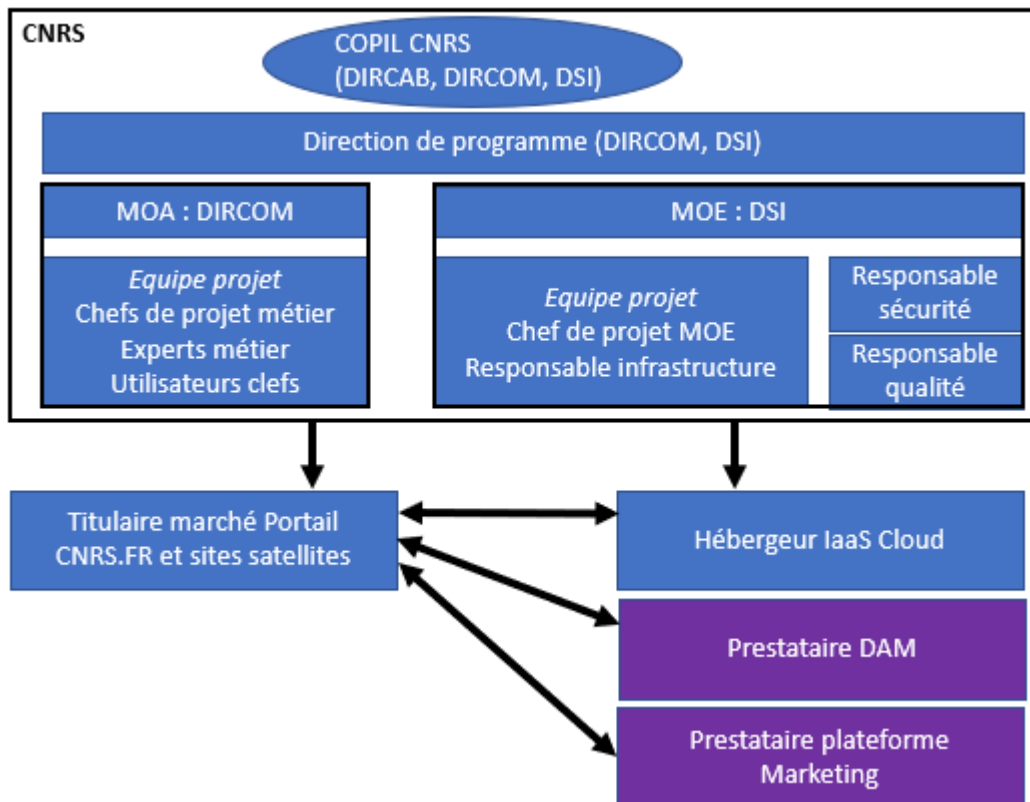
6.1 Organisation du CNRS (sponsor, équipe projet, experts)

Le projet de refonte bénéficie d'un sponsor de la direction générale afin de soutenir le projet et de fédérer toutes les parties prenantes.

Une équipe projet dédiée s'appuie sur les experts internes et externes permanents pour chacun des projets identifiés.

L'équipe projet est constituée à date de différents experts dédiés au projet de refonte :

- Au sein de la DIRCOM : un chef de projet digital MOA, une cheffe de projet DAM, un chef de projet marketing, un chef de projet communication numérique (contenus)
- Au sein de la DSI : un chef de projet digital MOE



La composition de l'équipe CNRS est la suivante :

- une **direction de programme**, binôme appartenant à la DSI/DIRCOM ;
- une **équipe projet maîtrise d'ouvrage (MOA) à la DIRCOM** : un chef de projet métier MOA, coordonnant des chefs de projets et experts métier, ainsi que des utilisateurs clefs,
- une **équipe projet maîtrise d'œuvre (MOE) à la DSI** : un chef de projet informatique MOE, accompagné d'un chef de projet infrastructure, d'un responsable sécurité et d'un responsable qualité.

La direction de projet pilote, coordonne et suit globalement l'avancement de l'ensemble du projet.

Côté maîtrise d'ouvrage, le responsable métier s'appuie sur des représentants des différentes MOA, des experts métier et des utilisateurs, pour définir les besoins métier, les prioriser, valider la solution fonctionnellement et mettre en œuvre la conduite du changement.

Côté maîtrise d'œuvre, le chef de projet informatique est garant de l'intégration dans le SI CNRS. Il s'appuie sur des équipes transverses à la DSI (urbanisation, EAI, identités-accès, infrastructure, sécurité, qualité-méthodes...).

L'interlocuteur CNRS privilégié du titulaire pour les relations contractuelles est le responsable du contrat à la Dircom. Il contrôle l'exécution par le titulaire de ses obligations au titre du contrat, notamment les conditions dans lesquelles le titulaire assure un service fiable et sécurisé attendu par le CNRS.

6.2 Organisation du Titulaire (réfèrent, disponibilité, présence, pilotage)

L'offre du Titulaire doit nommer un référent unique, justifier sa disponibilité, sa capacité de pilotage multi-sites et préciser les outils et rituels utilisés pour le suivi contractuel et opérationnel.

6.3 RACI général

Le Titulaire doit démontrer sa capacité à produire et utiliser une matrice RACI claire et adaptée au projet, en lien avec les instances de gouvernance et les responsabilités partagées.

7. Conditions d'exécution

7.1 Lieux d'exécution des prestations

Les comités, réunions ou ateliers de spécifications et de conception, nécessitant la présence du CNRS, se tiennent sur sites CNRS ou en visioconférence entre ces sites.

Le Titulaire doit se déplacer sur site quand nécessaire. Les frais de déplacement sont pris en charge par le CNRS dans la limite des tarifs frais de mission autorisés par le CNRS (voir Annexe ?) et sur présentation d'un justificatif de paiement.

Les modalités pratiques sont définies au démarrage du marché.

Les locaux du CNRS se situent à Paris (Siège du CNRS / DIRCOM) :

CNRS
3 rue Michel-Ange
75794 PARIS CEDEX 16

À Meudon (Délégation Ile de France Meudon / CNRS Images) :

CNRS – DSI MEUDON
1 place Aristide Briand
92195 MEUDON:

À Toulouse (DSi/CNRS) :

CNRS – DSI TOULOUSE
358 rue Pierre Gilles de Gennes
Bâtiment Tour Gaïa – Quartier Bouysset
31670 LABEGE

7.2 Réunions de lancement et de clôture

L'offre du Titulaire doit intégrer les modalités d'organisation de ces réunions (ordre du jour, livrables de synthèse, intervenants), et prévoir un document de bilan consolidant les acquis, les risques résiduels et les recommandations.

7.3 Responsabilités du Titulaire

Le Titulaire doit prendre acte de l'engagement total attendu sur la bonne exécution du marché, et intégrer dans son offre des garanties de qualité, de conformité réglementaire et de sécurité (chartes, procédures internes, etc.).

7.4 Prise en charge des frais de déplacement

Le Titulaire facture en sus, dans le respect des plafonds CNRS, et indique les sites d'intervention prévus.

8. Livrables à fournir

8.1 Liste synthétique des livrables obligatoires

- Un plan de gouvernance du programme ;
- Le compte rendu des interventions ;
- Le rapport d'avancement hebdomadaire (qualité, coûts, délais, matrices des risques du projet ...).
- Le planning détaillé du projet

8.2 Formats, fréquence, validations

Le Titulaire devra produire des livrables opérationnels, modifiables, et conformes aux pratiques projet (comptes rendus, plannings, rapports).

8.3 Propriété intellectuelle des productions

Tous les livrables sont la propriété exclusive du CNRS. Le Titulaire ne pourra revendiquer aucun droit d'auteur. Les modalités de cession des droits de propriété intellectuelle sont définies à l'article XV du CCAP, lequel déroge expressément aux dispositions de l'article 38.1 du CCAG-PI.

9. Contraintes réglementaires

9.1 Référentiels à respecter (RGAA, RGPD, RGESN...)

Le Titulaire doit démontrer sa maîtrise des trois référentiels dans des projets antérieurs, fournir une veille réglementaire à jour, et prévoir des audits ou auto-évaluations internes pendant la mission.

9.2 Documentation de conformité attendue

L'offre du Titulaire doit mentionner explicitement les livrables attendus : rapport de conformité RGAA, fiches RGPD (registre, DPA), fiche d'impact environnemental RGESN, etc. à remettre au fur et à mesure de l'avancement du projet.