

**CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIÈRES
(CCTP)**

**ACCORD-CADRE INTERMINISTÉRIEL (ACIM)
POUR LA MISE EN ACCESSIBILITÉ DE LA COMMUNICATION DE L'ÉTAT**

LOT 3 – ACCESSIBILITE LSF VIA UN AVATAR DE TRADUCTION

Accord-cadre mono-attributaire passé en application des articles R2124-2, R2161-2
à 5, R2162-1 à 6 du code de la commande publique

Consultation n° **ACCESS_SIG_AOO_2025_02**

Table des matières

Préambule.....	4
1. Identification de l' Acheteur.....	4
2. Objet et contexte de l'accord-cadre	4
2.1. Objet de l'accord-cadre	4
2.2. Contexte de l'accord-cadre.....	5
2.2.1. Bénéficiaires de l'accord-cadre.....	5
2.2.2. Coordination des politiques d'accessibilité	5
2.2.3. Vers une stratégie interministérielle pour l'accessibilité de la com	6
2.3. Prérequis.....	6
2.4. Périmètre du marché – prestations exclues.....	8
3. Présentation des prestations	8
3.1. Création et mise à jour de corpus thématique	9
3.2. Plateforme de mise à disposition des corpus.....	12
3.2.1. Prestation principale de mise à disposition d'une plateforme	12
3.2.2. Prestations associées à la mise à disposition de la plateforme	14
3.3. Mise en accessibilité LSF sans recours à la Solution.....	17
3.4. Prestations d'assistance et de conseils	18
3.5. Formations spécifiques	19
3.6. Prestations sur devis.....	19
4. Confidentialité et protection des données personnelles	20
4.1. CNIL / RGPD	20
4.2. Lieu de traitement des données à caractère personnel.....	20
4.3. Cybersécurité	21
4.4. Maintien en condition opérationnelle (MCO) et de sécurité (MCS)	21
4.5. Garantie de la sécurité de la Solution par le Titulaire	21
5. Qualité de service et respect des niveaux de Service	22
5.1. Accord de niveau de service, ou « Service-level agreement » (SLA).....	22
5.2. Maintenance et hébergement.....	22
5.2.1. Maintenance corrective	22
5.2.2. Maintenance évolutive.....	23
6. Phase de réversibilité	24
6.1. Généralités	24

6.2.	Modalités de déclenchement	24
6.3.	Modalités d'exécution.....	24
6.4.	Délais de réalisation	25
6.5.	Livrables spécifiques à la réversibilité.....	25
7.	Fonctionnement du marché et modalités de recours aux prestations....	25
7.1.	Fonctionnement du marché.....	25
7.1.1.	Recours aux prestations	25
7.1.2.	Disponibilité.....	25
7.1.3.	Échanges.....	25
7.1.4.	Livrables, délais et équipe dédiée.....	26
7.1.5.	Obligations générales	27
8.	Autres informations.....	29
8.1.	Majoration des prix pour travail en délai contraint	29
8.2.	Frais de déplacement, hébergement ou repas.....	30

Préambule

Le présent marché est un accord-cadre passé par le Service d'information du Gouvernement (SIG) en qualité d'Acheteur pour les besoins des entités bénéficiaires mentionnées à l'article 3 du cahier des clauses administratives particulières (CCAP). L'Acheteur agit en son nom, mais également au nom et pour le compte desdites entités bénéficiaires, dans le cadre d'un mandat de délégation délivré par la direction des achats de l'État (DAE).

Dans ce cadre, les bons de commande sont émis, selon les prestations commandées, par chacun des bénéficiaires de l'accord-cadre en tant que Donneur d'ordre.

1. Identification de l'Acheteur

Le présent accord-cadre est porté par :

Services du Premier ministre
SERVICE D'INFORMATION DU GOUVERNEMENT
20 avenue de Ségur
75007 Paris Cedex 07
sig-marches@pm.gouv.fr

Type de pouvoir adjudicateur : État

Représentant du pouvoir adjudicateur : Le directeur du Service d'information du Gouvernement

2. Objet et contexte de l'accord-cadre

2.1. Objet de l'accord-cadre

Le présent marché a pour objet la réalisation des prestations de mise en accessibilité en langue des signes française (LSF) de contenus écrits en français via un avatar de traduction pour les personnes sourdes et malentendantes.

À titre d'exemples, les contenus à rendre accessibles peuvent être des écrits rédactionnels issus des sites internet et applications mobiles des bénéficiaires du marché ou des flux vidéo.

Dans ce cadre, l'administration souhaite être accompagnée par un opérateur en mesure de proposer une expertise et des solutions efficaces pour assurer l'accessibilité de ces supports de communication sur tout l'écosystème numérique de l'État.

Chaque action mise en œuvre mobilise des moyens adaptés et un budget variable selon le besoin et un calendrier spécifique qui peut parfois être très contraint.

L'accord-cadre porte sur des prestations de services.

2.2. Contexte de l'accord-cadre

2.2.1. Bénéficiaires de l'accord-cadre

Les entités bénéficiaires sont celles listées à l'article 3 du CCAP.

2.2.2. Coordination des politiques d'accessibilité

Placé sous l'autorité du Premier ministre, le Service d'information du Gouvernement (SIG) remplit cinq principales missions :

- Décrypter et analyser l'évolution de l'opinion publique et le traitement médiatique de l'action gouvernementale à travers des études et sondages d'opinion, de la veille et de l'analyse des médias on et off line et le suivi des réseaux sociaux ;
- Proposer et concevoir des stratégies de communication interministérielles grand public et suivre leur exécution en coordonnant les actions des directions ministérielles en charge de la communication (DICOMs) ;
- Produire des contenus informationnels et didactiques sur l'action du Premier ministre et du Gouvernement, via notamment le site www.info.gouv.fr et les réseaux sociaux ;
- Maximiser la caisse de résonance de la parole publique en coordonnant et animant les réseaux des communicants de l'État, au niveau national et déconcentré ; en liant des partenariats avec les acteurs des sphères privées et associatives ;
- Assurer un rôle de conseil et d'orientation de la communication dans le cadre de la gestion de crise.

Pour ce faire, le SIG met en œuvre régulièrement des actions de communication diversifiées tant par leurs thèmes, leurs cibles que les moyens utilisés. Il s'agit entre autres, d'opérations de communication informant sur les différentes activités gouvernementales, les mesures valorisant certains métiers ou encore incitant aux changements d'image ou de comportement.

Dans l'ensemble de ses missions, le SIG veille à l'accessibilité aux personnes handicapées des principales actions et moyens de communication gouvernementale. L'accessibilité de la communication publique s'inscrit dans un cadre réglementaire défini par la loi n° 2005-102 du 11 février 2005 pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées. Cette loi impose aux institutions publiques d'assurer un accès sans discrimination à l'information et aux services publics. D'autres textes de référence, tels que la directive européenne sur l'accessibilité du web (Directive 2016/2102), renforcent cette exigence, en particulier pour les supports numériques.

Depuis 2020, le Service d'information du Gouvernement (SIG) a engagé une démarche visant à renforcer l'accessibilité des supports de communication de l'État, en ligne avec les obligations légales et les ambitions d'une communication plus inclusive. Cette démarche repose sur plusieurs axes :

1. **La structuration d'un cadre de référence** avec la création de la charte d'accessibilité de la communication de l'État qui définit les standards à respecter par les ministères et services déconcentrés afin d'assurer l'accessibilité des contenus produits.
2. **La mise à disposition d'outils et de dispositifs adaptés permettant de produire des contenus accessibles sous différentes formes** telles que des documents PDF accessibles, des contenus en Facile à Lire et à Comprendre (FALC), des traductions en Langue des Signes Française (LSF), des sous-titrages des vidéos et autres dispositifs complémentaires.

3. **L'innovation technologique, avec l'expérimentation de solutions** telles que l'avatar numérique ANAÉ (Avatar Numérique d'Accessibilité de l'Etat). Cet avatar a été conçu pour traduire automatiquement des contenus en LSF et a déjà été intégré sur plusieurs plateformes institutionnelles (gouvernement.fr, elections.gouv.fr, handicap.gouv.fr).

Le présent marché interministériel s'inscrit dans cette dynamique et vise à assurer la continuité et l'amplification des efforts déployés depuis plusieurs années pour garantir une communication publique accessible à tous.

2.2.3. Vers une stratégie interministérielle pour l'accessibilité de la communication

Les défis persistent pour rendre l'ensemble de la communication de l'État pleinement accessible malgré les avancées réalisées. L'hétérogénéité des pratiques entre ministères et la nécessité d'une montée en compétence des agents publics sur les enjeux et techniques d'accessibilité rendent indispensable une approche coordonnée et mutualisée.

Dans ce contexte, le présent marché interministériel a pour objectif d'assurer la réalisation des prestations de mise en accessibilité en langue des signes française (LSF) de contenus écrits en français via un avatar de traduction pour les personnes sourdes et malentendantes.

Ce marché constitue le lot 3 d'un accord-cadre qui comporte également un lot dédié à la mise en accessibilité PDF (lot 1) et un lot dédié à la mise en accessibilité via la méthode du FALC de documents de communication (lot 2).

Enfin, cet accord-cadre vise à garantir une accessibilité numérique pérenne, en consolidant les avancées technologiques actuelles et en anticipant les futurs besoins en matière d'accessibilité, notamment pour la traduction automatique des vidéos et des prises de parole en direct.

2.3. Prérequis

Prérequis liés à l'accessibilité

Prérequis 1 : Respect des standards d'accessibilité et de la charte des sites Internet de l'État

Afin de garantir un accès équitable à l'information pour l'ensemble des usages du service public, y compris les personnes en situation de handicap, le Titulaire doit assurer la conformité de l'ensemble des prestations aux standards d'accessibilité – ce qui constitue une exigence fondamentale de la présente prestation. Ainsi, le Titulaire doit impérativement se conformer aux bonnes pratiques internationales d'accessibilité notamment celles rédigées par le World Wide Web Consortium (W3C) dans le Web Content Accessibility Guidelines (WCAG).

Le Titulaire doit également maîtriser et appliquer les exigences du **Référentiel Général d'Amélioration de l'Accessibilité (RGAA)**, ainsi que les principes de la **charte interministérielle d'accessibilité de la communication de l'État**. Il doit justifier d'une bonne compréhension de leurs implications et s'assurer de leur mise en œuvre effective sur l'ensemble des supports de communication, notamment écrits et audiovisuels.

Le Titulaire doit être en mesure de traiter un volume important de contenus en lien avec les corpus prioritaires identifiés par le Donneur d'ordre.

La solution développée par le Titulaire du présent marché doit être compatible avec l'Avatar Numérique d'Accessibilité de l'État (ANAÉ) pour une solution intégrée à l'univers numérique et audiovisuel de l'écosystème de l'État¹.

Le Titulaire garantit la capacité à produire et traduire des corpus de textes et linguistiques de l'écosystème du Donneur d'ordre. L'écosystème dans lequel s'inscrit la prestation de service est la sphère interministérielle et les opérateurs de l'État ayant adhéré au marché. Les prestations réalisées dans le cadre du marché s'inscrivent dans une démarche d'accessibilité de la communication de l'État et plus particulièrement pour répondre aux besoins du public en situation de surdité, malentendant ou dont la langue maternelle est la LSF.

Conformément à l'article 47 de la loi handicap de 2005 et de son décret d'application actualisé en 2019 et aux engagements pris par le comité interministériel du handicap (CIH) le 16 novembre 2020, rappelés par la circulaire du Premier ministre n° 6227-SG du 17 novembre 2020 relative à la mobilisation interministérielle pour un État plus inclusif, **la communication publique doit être accessible à tous**. Il s'agit de garantir l'accessibilité des contenus sur l'ensemble des canaux de diffusion et pour tous formats réalisés.

Les contenus réalisés ou réadaptés par le Titulaire dans le cadre de ce marché doivent donc respecter les référentiels existants applicables à la communication de l'État, notamment :

- La **charte d'accessibilité** de la communication de l'État :
<https://www.info.gouv.fr/organisation/service-d-information-du-gouvernement-sig/charte-daccessibilite-de-la-communication-de-letat>
- La charte des sites Internet de l'État, la **marque État** et le **Système de Design de l'État**, consultables aux adresses suivantes :
<https://www.systeme-de-design.gouv.fr/>
- Être totalement conformes (100%) aux critères édictés par le **RGAA** (Référentiel général d'accessibilité des administrations) consultable à l'adresse suivante :
<https://www.numerique.gouv.fr/publications/rgaa-accessibilite/>.

Dans une logique de cohérence avec l'identité institutionnelle, le Titulaire veille donc au respect des règles associées à la **marque État**, garantissant une uniformité visuelle et éditoriale dans la production des contenus accessibles. À cet effet, le SIG, pilote du marché, et le Donneur d'ordre le cas échéant, met à disposition du Titulaire les référentiels et éléments nécessaires pour assurer la conformité des livrables.

Le Titulaire doit appréhender, comprendre et appliquer dans les étapes de conception et réalisation, les quatre principes « Perceptible, Utilisable, Compréhensible, Robuste », qui régissent le RGAA. Il aura démontré dans son offre avoir les compétences sur ces sujets et pouvoir les mettre en œuvre conformément aux indications qu'il aura portées dans son offre. Il aura notamment désigné un expert « accessibilité » et aura détaillé la méthodologie mise en place au sein de l'entreprise pour assurer une conformité totale des prestations exécutées.

L'administration peut commander des audits d'accessibilité auprès d'un prestataire tiers afin de vérifier la conformité des outils du Titulaire à ces référentiels. Le Titulaire s'engage à prendre à sa charge toutes les modifications de ses outils web nécessaires à cette mise en conformité, y compris après la livraison de la prestation.

¹ <https://www.info.gouv.fr/actualite/anae-l-avatar-3d-de-l-etat-qui-informe-en-langue-des-signes-francaise>

Prérequis 2 : L'exploitation de l'avatar 3D de traduction automatique en LSF mis à disposition du Titulaire

L'administration met à disposition du Titulaire les informations techniques et graphiques de l'avatar ANAÉ afin de lui permettre de modéliser les traductions et la mise en ligne via cet objet numérique, selon le travail développé jusqu'alors sur la matérialisation de la traduction en LSF.

La mise à disposition de ces éléments peut faire l'objet d'une clause de réversibilité et de garantie de mise à disposition du graphisme de l'avatar.

Il est précisé que l'avatar ANAÉ a fait l'objet du dépôt d'une enveloppe Soleau auprès de l'APIE.

La technologie mise à disposition permet par ailleurs d'exploiter un modèle de traduction LSF.

Pour répondre à l'évolution permanente des besoins, le modèle est préparé et entraîné par le Titulaire afin de mettre à jour les contenus et/ou d'en traduire de nouveaux sur la base de l'apprentissage de corpus d'ores et déjà appris par le système.

2.4. Périmètre du marché – prestations exclues

Sont incluses dans le périmètre de ce marché les prestations de mise en accessibilité en LSF via un avatar de traduction de contenus écrits en français.

Les prestations de tournage/montage de vidéos, sous-titrage, audiodescription, vélotypie, mise en accessibilité PDF, FALC et langage clair de supports écrits, production de contenus graphiques, audiovisuels et numériques ne font pas partie du périmètre du présent marché. Elles peuvent être gérées directement par les bénéficiaires, soit en interne, soit par ses partenaires institutionnels, ou encore peuvent relever de marchés déjà existants ou à venir.

3. **Présentation des prestations**

Les prestations sont présentées et décomposées en Unités d'œuvre (UO) telles que présentées ci-dessous et dans le BPU.

Dans ce cadre, le Titulaire assure les prestations décrites ci-dessous.

La méthode inclut a minima les prescriptions techniques du présent CCTP mais également les process propres au Titulaire qu'il aura détaillés dans son offre, notamment dans un but d'assurer le plus haut niveau de qualité au regard du prix proposé.

La Langue des signes française répond à une syntaxe et une grammaire qui lui sont propres, il ne s'agit pas d'une traduction mot à mot mais de traduire des « notions » en langue des signes française. Dans le cadre du présent marché, cette traduction ne se fait pas par un humain mais à travers un avatar numérique : l'avatar ANAÉ. Cette technique permet le réemploi sans limite des différentes notions qui peuvent être assemblées selon les sources à traduire.

Le terme « notion » désigne une unité de sens ou un concept qui peut être exprimée indépendamment de la forme grammaticale ou lexicale qu'elle prend. Elle correspond à une idée ou à un contenu sémantique qu'il convient de restituer.

L'organisation sémantique s'articule autour de 3 éléments : le corpus thématique, sa complexité et les notions qui le composent. Cette structuration permet de poser les fondations d'un langage ou d'un cadre de contenus.

- Le **corpus thématique** correspond au **grand domaine ou au sujet principal abordé**.

Exemple : Accessibilité universelle

- La **complexité** désigne les **grands sous-ensembles** d'un corpus. Chaque sous-ensemble regroupe plusieurs notions autour d'un angle spécifique. Ce niveau structure les différents champs d'application d'une thématique et traduit la richesse et la profondeur du corpus.

Exemples : Accessibilité numérique, Accessibilité des bâtiments, Accessibilité de la communication.

- Les **Notions** sont les **éléments concrets, précis**, qui définissent ou illustrent chaque sous-ensemble.

Exemples pour "accessibilité numérique" : Conformité RGAA, Design inclusif, Audit d'accessibilité, etc.

À titre d'information, le corpus thématique sur l'accessibilité est estimé à un corpus de plus de 500 notions.

La traduction d'une notion en LSF peut ensuite être utilisée chaque fois que nécessaire, pour différentes occasions de communication.

Dans cet objectif, le Titulaire crée et met à jour des corpus thématiques de notions en LSF via l'avatar de traduction ANAÉ. Ces corpus sont mis à disposition sur une plateforme disponible en ligne, la Solution, qui permet ensuite à tout utilisateur, bénéficiant d'un accès à la Solution, de générer en autonomie des contenus de traduction LSF que l'utilisateur implémente ensuite sur le support de son choix.

Les prestations s'organisent en 3 temps.

- **Temps 1** : La Solution est chargée des corpus thématiques déjà disponibles via l'avatar ANAÉ avant mise à disposition aux donneurs d'ordre. Cette mise à disposition s'effectue dans les 3 premiers mois suivants la notification du marché.
- **Temps 2** : À chaque besoin de créer un nouveau corpus thématique, le Donneur d'ordre en fait la demande au Titulaire. Il réalise les prestations selon les délais indiqués au BPU, en fonction de la quantité de notions et de la complexité des contenus du corpus
- **Temps 3** : Si besoin, le Donneur d'ordre peut demander la mise à jour d'un corpus existant. Il réalise les prestations selon les délais indiqués au BPU, en fonction de la quantité de notions et de la complexité des contenus du corpus

Il est précisé que s'agissant de la LSF, la base de la facturation se fait à la notion à traduire et non au mot.

3.1. Création et mise à jour de corpus thématique

Cette prestation a pour objet la création et la mise à jour de corpus thématiques en LSF par l'avatar ANAÉ. En fonction des sujets récurrents sur lesquels ils communiquent, les bénéficiaires peuvent demander l'ajout de nouveau corpus thématiques ou la mise à jour de ceux existants.

Dans ce cadre, le titulaire assure les prestations décrites ci-dessous.

Le style rédactionnel du document source implique un travail de mise en accessibilité plus ou moins complexe. Afin d'en tenir compte, les contenus source sont classés selon 3 niveaux de difficultés : simple, élaboré, complexe. Ces termes se définissent comme suit :

- Niveau de difficulté 1 - Le **langage simple** correspond à un langage accessible à un large public, rédigé de manière claire et simple, composé de phrases courtes et sans termes techniques ou administratifs. Les sources en langage courant sont accessibles aux personnes ayant un niveau de français standard, y compris les personnes maîtrisant le français alors que ce n'est pas leur langue maternelle.
- Niveau de difficulté 2 - Le **langage élaboré** correspond à un langage structuré et précis, avec des tournures de phrases développées et intégrant un vocabulaire riche et/ou technique et/ou administratif, mais expliqué de manière pédagogique. Les textes en langage élaboré sont accessibles aux personnes ayant une bonne maîtrise du français.
- Niveau de difficulté 3 - Le **langage complexe** correspond à un langage élaboré incluant en plus des notions spécifiques à un domaine d'expertise (juridique, scientifique, administratif, etc.) et accessible par les spécialistes du domaine. Les sources en langage élaboré sont accessibles à un public de spécialistes usant d'une précision maximale dans les termes employés.

Le style rédactionnel (simple, élaboré, complexe) du document source objet de la prestation est proposé par le titulaire. Si besoin, ce choix fait l'objet d'un échange entre le titulaire et le donneur d'ordre.

Le choix des UO à activer dépend :

- Du nombre de notions du document source
- Et
- Du style rédactionnel du document source.

Les prestations réalisées par le titulaire sont remises sous la forme de traductions en LSF des notions par l'avatar ANAE. Ces fichiers sont ensuite implémentés dans la plateforme de génération des traductions LSF.

Ces prestations intègrent : l'analyse du document initial et sa traduction par l'avatar, les échanges avec le donneur d'ordre (si nécessaire) pour ajuster le livrable et l'implémentation des fichiers de notions traduites en LSF dans la plateforme.

Le Donneur peut soumettre s'il le souhaite la validation des notions traduites à des personnes maîtrisant la langue des signes françaises.

Livrables : La création / mise à jour d'un corpus s'accompagne systématiquement d'une vidéo de traduction en LSF de toutes les notions associées à la thématique donnée, les unes à la suite des autres et sans fil conducteur.

Création de corpus thématiques

La création d'un corpus correspond au développement via l'avatar ANAE de la traduction d'un ensemble de notions nouvelles.

Il peut notamment s'agir de créer un corpus en lien avec un dispositif de communication à long terme pour lequel de nombreuses communications vont être déclinées.

Par exemple, il peut s'agir du thème lié à la Grande Cause Nationale (GCN) de l'année, en 2024 la GCN était le sport, en 2025, la GCN est la santé mentale.

Mise à jour de corpus thématiques

Quand un corpus thématique a été développé, il peut être nécessaire de l'enrichir de la traduction en LSF par l'avatar ANAÉ de nouvelles notions.

Les corpus sont organisés par thématiques prédéfinies (démarches administratives, santé, fiscalité, citoyenneté, etc.). L'organisation des thématiques est définie entre le SIG et le Titulaire.

Les Prestations décrites ci-dessous sont considérées comme des prestations de base, à réaliser selon le délai fixé (jours ouvrés courant à partir de la demande jusqu'à la livraison).

Les Prestations sont présentées et décomposées en unités d'œuvre (UO) telles que présentées ci-dessous. Chaque Prestation fait l'objet d'un bon de commande faisant référence au bordereau des prix.

Le non-respect des délais mentionnés au BPU est sanctionné par des pénalités de retard telles que mentionnées au CCAP.

Ces prestations sont couvertes par les UO :

Corpus thématiques	Niveau de vocabulaire		
	Simple	Élaboré	Complexe
Création d'un corpus thématique			
De 1 à 150 notions	UO 01-01	UO 01-04	UO 01-07
De 151 à 500 notions	UO 01-02	UO 01-05	UO 01-08
Pour 100 notions supplémentaires à partir de 501 notions	UO 01-03	UO 01-06	UO 01-09
Mise à jour d'un corpus thématique			
De 1 à 150 notions	UO 01-10	UO 01-13	UO 01-16
De 151 à 500 notions	UO 01-11	UO 01-14	UO 01-17
Pour 100 notions supplémentaires à partir de 501 notions	UO 01-12	UO 01-15	UO 01-18

Les prix concernant les corpus à créer comme ceux à mettre à jour sont des prix unitaires forfaitisés. Les délais de traitement sont ceux mentionnés dans le BPU par le Titulaire.

Le Titulaire doit garantir la qualité des traductions et la mise en place d'un processus de contrôle pour assurer la cohérence linguistique et technique des traductions proposées, en concertation avec les référents LSF et les représentants de l'administration. Un reporting périodique sur l'utilisation et l'évolution de la bibliothèque peut être demandé par le pilote du marché.

À titre d'indication, et sans que cela ne constitue un engagement de commande, au regard des consommations passées et des besoins à venir, il est envisagé que le SIG commande l'ajout de 3 et 5 corpus thématiques par an, sans présumer des commandes des autres bénéficiaires du marché.

3.2. Plateforme de mise à disposition des corpus

3.2.1. Prestation principale de mise à disposition d'une plateforme

Une fois les corpus thématiques créés ou mis à jour, ils sont mis à disposition via une plateforme, laquelle permet de générer des traductions LSF de manière autonome par les utilisateurs sans intervention du Titulaire.

L'objectif est de faciliter l'accès aux traductions récurrentes et essentielles pour les usagers du service public, en permettant au Donneur d'ordre de charger les contenus à traduire en LSF dans la plateforme puis de récupérer les fichiers traduits prêts à être intégrés dans les supports de destination et ce sans intervention du Titulaire.

Cette plateforme, mise à disposition par le Titulaire, constitue une solution Saas alimentée par différents types de contenus fournis par le Donneur d'ordre et qui doivent être traduits en LSF sur la base des corpus thématiques préexistants. Ces contenus peuvent être en formats textes, audio ou vidéos.

Ainsi, le Titulaire doit assurer la mise à disposition d'une plateforme numérique dédiée, garantissant une accessibilité fluide et un téléchargement simplifié pour les donneurs d'ordre, permettant ainsi une mise à disposition systématique et illimitée de fichiers vidéo de traduction LSF afin d'être incrustés sur des vidéos existantes.

Les traductions mises à disposition doivent respecter les standards de qualité définis dans les prérequis, notamment en termes de clarté, de fluidité de la langue des signes et d'accessibilité technique (notamment formats vidéo compatibles avec les plateformes numériques de l'administration).

Le Titulaire est responsable de l'actualisation régulière et de l'enrichissement des lexiques de la bibliothèque du générateur pour garantir son adéquation aux besoins des donneurs d'ordre.

Le Titulaire est tenu d'assurer la mise à disposition de la Solution via un site en ligne, sans téléchargement sur les ordinateurs des donneurs d'ordre. Il assure également le maintien en condition opérationnelle et les évolutions de la Solution pour garantir son adéquation aux évolutions techniques et réglementaires.

Le non-respect du taux de disponibilité annoncé est sanctionné par des pénalités telles que mentionnées au CCAP.

La Solution n'a pas vocation à collecter, importer, ou manipuler des données sensibles telles que des catégories particulières de données à caractère personnel (article 9 du RGPD), des données à caractère personnel relatives aux condamnations pénales et aux infractions (article 10 du RGPD), ou des données confidentielles ou secret défense.

Fonctionnement attendu de la Solution

L'utilisateur ayant un contenu source à traduire se connecte via son accès nominatif et sécurisé à la plateforme. Il charge le contenu à traduire dans la plateforme, sélectionne le corpus thématique et la Solution génère automatiquement un fichier vidéo de type MP4 comportant la traduction en LSF du document source. L'utilisateur télécharge ce fichier et l'implémente dans le contenu de son choix.

Pour générer les traductions, la plateforme utilise une bibliothèque de lexiques de traductions standardisées en Langue des Signes Française (LSF), organisées par thématiques prédéfinies (démarches administratives, santé, fiscalité, citoyenneté, etc.).

La Solution est mise à disposition au plus tard dans les 3 mois suivant la notification du marché. La Solution est utilisée sur abonnement. Elle reste accessible tout au long du marché public, avec ou sans commande de corpus thématiques. Les coûts de la Solution (développement, mise à jour, maintenance, hébergement, etc.) sont intégrés par le Titulaire dans le prix de l'abonnement annuel.

Outre ses fonctionnalités intrinsèques, la richesse de la Solution réside dans les corpus thématiques qu'elle intègre.

La mise à disposition de la Solution se fait via un accès nominatif et sécurisé.

Le prix de la Solution se fait via un abonnement annuel par compte utilisateur.

À titre informatif et sans que cela n'engage l'administration, il est attendu l'ouverture d'une quinzaine de comptes utilisateurs.

À la première ouverture d'un compte « Utilisateur » dans la Solution, le Titulaire assure pour le compte de l'Entité bénéficiaire :

- La création du compte « Entité bénéficiaires » et lui transmet les modalités de connexion ;
- Une réunion de prise en main de l'outil, en visioconférence ou en présentiel, laquelle est l'occasion d'une démonstration du fonctionnement de la Solution à partir d'un exemple transmis par l'entité bénéficiaire pour le compte de laquelle l'accès est ouvert. Cette réunion doit permettre la mise en place technique et l'accompagnement de l'utilisateur lors de l'ouverture de son compte.

Temps passé indicatif : ½ journée

Délais impératifs pour tenir la réunion de prise en main de l'outil : 2 semaines (10 jours ouvrés) à compter de la date de la commande.

Ces prestations sont couvertes par **l'UO 02-01**.

Précisions : L'abonnement peut être souscrit par période budgétaire (année civile), dans ce cas le prix est proratisé au regard de la période à couvrir, soit de la notification à la fin de l'année civile en cours l'année de la notification du marché et du 1^{er} janvier à la date de fin de marché la dernière année du marché.

3.2.2. Prestations associées à la mise à disposition de la plateforme

Caractéristiques de la solution

Prérequis concernant la compatibilité de la solution Saas : La solution mise à disposition par le Titulaire doit être compatible avec un SSO, et plus précisément avec le protocole « OpenID », ce qui a pour objectif de permettre à tous les Utilisateurs disposant d'un compte « AgentConnect » ou Kiosque (réseau web des communicants de l'État) de se connecter de façon transparente à la Solution quand ils sont déjà identifiés sur Kiosque.

Hébergement : la Solution doit être proposée sous forme de logiciel en tant que service (SaaS), avec un accès à distance via une interface web sécurisée.

Scalabilité : la Solution doit être capable de supporter un nombre croissant de corpus thématiques et la génération de vidéos sans altérer la performance.

Sécurité et conformité : la Solution doit être conforme aux exigences de la réglementation en matière de protection des données, notamment le RGPD (Règlement général sur la protection des données). Elle doit offrir des fonctionnalités de chiffrement des données, une gestion des droits d'accès et des mécanismes d'authentification renforcés (comme l'authentification à deux facteurs). L'utilisation du protocole « WebSocket » doit être proscrit, car il est désactivé sur le réseau informatique de certains bénéficiaires.

Intégrations API : la Solution doit proposer des interfaces API pour permettre des intégrations sur mesure avec les systèmes d'information complexes (ERP, CRM, SI métiers, etc.) et d'autres outils métiers. L'API doit être documentée et maintenue.

SDK : la Solution doit également proposer un SDK (kit de développement logiciel) pour faciliter son implémentation dans les services numériques de l'État, notamment Android, iOS, ou ReactJS.

Disponibilité : un SLA (Service Level Agreement) garantissant un taux de disponibilité d'au moins 95 % doit être proposé, avec des garanties de redondance et de récupération après sinistre. Le Titulaire peut avoir été plus loin dans son offre.

Customer Success Manager (CSM) : les Utilisateurs peuvent s'appuyer sur un CSM en heures ouvrées² tout au long de leurs commandes. Parmi les CSM du Titulaire, au moins un CSM est spécialisé sur ce marché public dans le but de connaître au mieux le périmètre et les Utilisateurs.

Support technique générique : accès à un support technique réactif via différents canaux (téléphone, chat, e-mail) avec des délais de réponse garantis en fonction du niveau de criticité (N1, N2, N3). Des alertes sont envoyées pro activement aux Bénéficiaires en cas d'Anomalies Bloquantes, Majeures ou Mineures.

²Sont considérées comme des heures ouvrées, les plages horaires suivantes : de 9h30 à 12h30 et de 14h00 à 17h00 du lundi au vendredi.

Documentation générale et éléments de prise en main de la Solution : accès gratuit à une documentation complète (manuels, tutoriels vidéo, FAQ) ainsi qu'à des éléments favorisant la prise en main de la Solution proposés par le Titulaire à tous ses clients. Ils sont mis à jour par le Titulaire à chaque nouvelle fonctionnalité ou bonne pratique ajoutée.

Langue française : la Solution, la documentation et les échanges s'effectuent en langue française. Il est attendu une maîtrise maternelle de la langue française par les CSM et formateurs du Titulaire.

Évolutivité : proposition de services de mise à jour régulière de la Solution, avec un accès aux nouvelles fonctionnalités, ainsi que des recommandations stratégiques en fonction des évolutions du marché ou des besoins spécifiques.

Sécurité liée aux développements techniques, principes généraux de sécurité

La Solution développée doit faire l'objet d'une attention particulière en termes de sécurité. Elle doit respecter :

- Les recommandations relatives à l'administration sécurisée des systèmes d'information, édités par l'ANSSI (Agence nationale de sécurité des systèmes d'information) :

<https://cyber.gouv.fr/publications/recommandations-relatives-ladministration-securisee-des-si>

- Le Référentiel Général de Sécurité, un guide de bonnes pratiques qui s'adresse à l'ensemble des prestataires de services qui assistent les autorités administratives dans la sécurisation des échanges électroniques qu'elles mettent en œuvre, ainsi qu'aux industriels dont l'activité est de proposer des produits de sécurité.

<https://cyber.gouv.fr/le-referentiel-general-de-securite-rgs>

Les développements effectués par le Titulaire peuvent être soumis régulièrement à un audit de l'ANSSI ou tout autre tiers assurant des inspections de sécurité pour le compte de l'administration. Les vulnérabilités remontées, pour donner suite à un audit, doivent être modifiées le plus rapidement possible sans surcoût.

Le Titulaire choisit dans la mesure du possible des solutions open source (exemple : Drupal, Sonata) et libres de droits. En revanche, les développements spécifiques, paramétrages, créations graphiques restent la propriété exclusive de l'administration telle que définie dans le CCAP.

Les développements liés à la Solution :

Concernant les développements qu'il est conduit à réaliser dans le cadre du présent marché, le Titulaire doit pouvoir assurer la preuve :

- Qu'il s'assure de la formation régulière des développeurs sur le développement sécurisé et sur les vulnérabilités classiques ;
- Qu'il utilise obligatoirement des outils permettant de minimiser les erreurs introduites durant le développement (outils d'analyse statique de code, utilisation de bibliothèques réputées pour leur sécurité, etc.) ;
- Qu'il corrige dans un délai raisonnable les vulnérabilités introduites durant le développement, en incluant automatiquement les corrections d'occurrences des mêmes erreurs de programmation ;

- Qu'il est à jour du paiement des licences des modules communautaires qu'il utilise pour assurer le bon fonctionnement des productions fournies à l'administration.

Les développements doivent respecter l'environnement technique de l'administration. Le Titulaire fournit, au fur et à mesure de la livraison des prestations, tous les codes sources.

La prestation d'intégration HTML, en plus de respecter les règles d'accessibilité, doit intégrer les bonnes pratiques d'intégration et d'optimisation (limitation des feuilles de style, Sprite, et l'optimisation en production des fichiers CSS et JS Minifier).

Les développements sont réalisés en utilisant les bonnes pratiques générales (commenté, orienté objet, charte la plus à jour).

Chaque code est revu par une tierce personne non impliquée dans celui-ci. Aussi, le tout doit être géré par un outil de gestion de versions (git).

Les serveurs de développement sont distincts les uns des autres : du développement jusqu'au serveur de production en passant par celui de préproduction et recette.

L'hébergement est effectué dans le cloud avec un monitoring et une disponibilité totale.

Le Titulaire privilégie l'utilisation de communs numériques (SILL) pour les développements back-end ou front-end, ainsi que les composants du Système de Design pour les développements front-end.

<https://www.numerique.gouv.fr/actualites/socle-interministeriel-des-logiciels-libres-sill-2020/>

<https://sill.etalab.gouv.fr/fr/software>

Documentation

Le Titulaire veille à ce que les codes soient parfaitement documentés et structurés de manière claire et optimale. Le Titulaire s'engage à fournir l'ensemble de la documentation technique et à la mettre à jour dès que cela s'avère nécessaire. Chaque livraison doit être commentée sur les ajouts/modifications/suppressions apportés.

Les prestations de développement incluent la recette usine de tous les développements techniques et fonctionnels livrés dans l'environnement technique adapté, la réalisation des tests unitaires d'intégration ainsi que toutes actions permettant de garantir la qualité des développements livrés.

En synthèse, les livrables attendus dans le cadre du marché sont la documentation utilisateur et les détails de chaque livraison. Les prestations livrées ne peuvent faire l'objet d'un service fait si la documentation et les codes sources ne sont pas fournis.

Ergonomie et multi-appareils

L'ergonomie de la Solution doit être simple, intuitive et corrélée avec les objectifs du recours à la Solution.

Le Titulaire doit être en mesure de fournir une analyse et des conseils ergonomiques en s'appuyant notamment sur :

- Une méthodologie centrée utilisateur (User Centered Design) garantissant la prise en compte de l'utilisateur dès la réflexion stratégique des principes de navigation du dispositif, et non pas uniquement lors de l'exécution graphique par exemple ;

- La connaissance et l'application des fondamentaux du comportement humain (science comportementale), comme support à l'expérience utilisateur ;
- La capacité à mesurer objectivement (quantitativement et qualitativement) le retour de l'expérience utilisateur, notamment à travers des tests d'A/B testing ;
- Le strict respect de la marque État et du Système de Design dans les ergonomies proposées.

3.3. Mise en accessibilité LSF sans recours à la Solution

Dans le cas où le Donneur d'ordre n'a qu'un besoin ponctuel de générer des traductions LSF et qu'il ne souhaite pas souscrire un abonnement annuel à la Solution, il peut demander au Titulaire la mise en accessibilité LSF de contenus de communication sans recourir à la Solution.

Cette prestation consiste à la mise en accessibilité des contenus LSF sur une page web ou tout type d'appliquatif numérique selon la priorité de diffusion des contenus déterminée par le Donneur d'ordre.

Cela concerne prioritairement les principaux portails serviciels³ à destination des usagers des services publics. À titre indicatif et de façon non-exhaustive, il peut s'agir d'un simulateur d'aide aux droits sociaux, des formulaires de déclaration de l'impôt sur le revenu, des pages relatives aux démarches d'inscription sur les listes électorales, etc.

Pour ce faire, le Titulaire fournit au Donneur d'ordre une expertise et des recommandations en matière de mise en accessibilité LSF des contenus identifiés, pour une traduction efficiente des informations. Il livre ensuite les traductions demandées par le Donneur d'ordre pour la mise en accessibilité LSF des contenus identifiés.

Cette prestation recouvre la capacité du Titulaire à animer l'avatar pour assurer une traduction en LSF des corpus linguistiques sur un sujet et le mettre à disposition sur une page web ou tout type d'appliquatif numérique. Le Donneur d'ordre indique au Titulaire le texte à rendre accessible en LSF et où il peut le télécharger. Le Titulaire récupère ce contenu à traduire en LSF et le traite via l'avatar ANAÉ pour fournir un fichier ou un flux vidéo contenant la traduction du contenu pour mise en ligne par ses soins sur les pages du site web ou de l'application concerné par cette traduction.

Pour la réalisation de ces prestations, le Titulaire met à disposition une expertise et une maîtrise de la réalisation d'un outil de lecture adapté ainsi qu'une expertise en traduction en LSF via l'avatar numérique de l'État et dispose d'une capacité à concevoir ou mettre à disposition un outil technique de type lecteur adapté aux supports identifiés pour afficher l'avatar LSF.

Le Titulaire est également en capacité de fournir une expertise afin de permettre le suivi, l'implémentation ainsi que la gestion des éléments techniques.

Les prérequis concernant le Design UI/UX⁴ doivent être pris en compte dans les différents livrables. Les adaptations et le développement web doivent également être réalisés pour permettre l'intégration des contenus.

Pour la traduction LSF des contenus objet de la demande, le Titulaire peut procéder par traduction automatique s'il dispose déjà du corpus de mots à traduire.

³ Portails : On entend par « portails serviciels » les plateformes ou pages numériques qui permettent à chaque personne qui le souhaite d'effectuer des démarches ou d'obtenir des informations pratiques immédiates en lien avec un besoin spécifique.

⁴ Design UI : design de l'interface utilisateur / design de l'expérience utilisateur

Ces prestations sont couvertes par les UO suivantes :

	Niveau de vocabulaire		
Prix pour :	Simple	Élaboré	Complexe
Traduction à partir d'un corpus thématique existant			
De 1 à 150 notions	UO 03-01	UO 03-04	UO 03-07
De 151 à 500 notions	UO 03-02	UO 03-05	UO 03-08
Pour 100 notions supplémentaires à partir de 501 notions	UO 03-03	UO 03-06	UO 03-09
Traduction sans corpus thématique de référence			
De 1 à 150 notions	UO 03-10	UO 03-13	UO 03-16
De 151 à 500 notions	UO 03-11	UO 03-14	UO 03-17
Pour 100 notions supplémentaires à partir de 501 notions	UO 03-12	UO 03-15	UO 03-18

Dans les cas de traduction élaborée ou complexe sans corpus thématique de référence, si nécessaire et après accord express du Donneur d'ordre, le Titulaire les réalise en faisant intervenir les expertises spécifiques à la réalisation de prestations.

Il peut s'agir de l'intervention des profils suivants :

- Un traducteur LSF : ce profil intervient afin de traduire le contenu en LSF, la traduction étant filmée pour ensuite pouvoir l'animer ;
- Un animateur 3D : ce profil intervient afin de reproduire en animation 3D la traduction LSF réalisée par un traducteur humain en vue d'être intégrée à la technologie mise en œuvre.

Le choix des UO à activer dépend du nombre de notions du contenu source à rendre accessible. Pour chaque UO, le prix est unitaire et forfaitisé.

Ces prestations sont couvertes par les UO :

UO 03-19 : Traduction de plus de 500 notions (site intégral) – sur devis ;

UO 03-20 : Intervention d'un animateur 3D, pour une session de 3h de travail ;

UO 03-21 : Intervention d'un traducteur Français/LSF ou LSF/Français pour une session de 3h de travail.

3.4. Prestations d'assistance et de conseils

Le Titulaire propose un accompagnement technique et spécifique à la traduction de contenus en LSF via un avatar, à l'utilisation de la Solution ou à l'élaboration d'une demande d'ajout / modification de corpus thématiques. Le Titulaire peut mettre à disposition des consultants spécifiques (accessibilité, technique, développement, etc.) en demi-journée ou journée.

Livrables attendus :

- Réunion de qualification du besoin ;
- Compte-rendu des réunions ;
- Mémoire technique avec les recommandations et les missions effectuées.

Ces prestations sont couvertes par les UO :

UO 04-01 Accompagnement spécifique à la demi-journée ;

UO 04-02 Accompagnement spécifique à la journée.

3.5. Formations spécifiques

En complément de la documentation générale et des éléments de prise en main de la Solution mis à disposition par le Titulaire (cf. article 3.2.2 du CCTP), il est possible de commander des formations spécifiques en fonction des besoins des Utilisateurs. Ces formations permettent notamment la sensibilisation des Utilisateurs à la création de contenus plus faciles à rendre accessibles. Les formations ad hoc peuvent être dispensées en visioconférence ou en présentiel.

Livrables attendus :

- Formation en présentiel ou en ligne avec au moins un formateur ;
- Support personnalisé correspondant aux besoins exprimés par le Donneur d'ordre ;
- Enregistrement vidéo de la formation.

Ces prestations sont couvertes par les UO :

UO 05-01 Formation ad hoc à la demi-journée

UO 05-02 Formation ad hoc à la journée

3.6. Prestations sur devis

Les prestations complémentaires non prévues au présent CCTP mais néanmoins indispensables à la mise en œuvre des projets dans le respect des exigences formulées par le Donneur d'ordre peuvent être délivrées par le Titulaire dans les conditions suivantes.

Le Titulaire propose par écrit un devis et des modalités d'exécution au Donneur d'ordre. Après accord express et formalisé par un écrit sur le contenu, le prix de prestations, le planning de réalisation et les livrables remis, ce dernier émet un bon de commande sur la base du devis accepté.

Il est néanmoins précisé qu'il ne peut être recouru aux prestations sur devis que :

- Dans la limite où ce recours ne représente pas un bouleversement de l'économie du marché d'une importance telle que cette modification remettrait en cause les conditions de la mise en concurrence ;

- Dans des cas exceptionnels ;
- Dans la mesure où les devis portent sur des prestations de même nature que celles visées dans le présent accord-cadre ;
- Sous la condition de ne pas dépasser un montant égal à 20% du montant du marché (montant facturé à la date d'émission du bon de commande relatif aux prestations sur devis).

Il est précisé concernant ces prestations qu'elles peuvent faire prioritairement l'objet d'un contrôle des coûts tel que prévu à l'article 13.2 du CCAP.

Le Titulaire est tenu de faire un reporting semestriel détaillé de ces prestations à l'Acheteur.

Si l'Acheteur constate qu'il est fait recours aux prestations sur devis pour des prestations similaires entre plusieurs Donneurs d'ordre de façon récurrente, il étudie la possibilité de déclencher la clause de réexamen prévue à l'article 11.9 du CCAP.

Ces prestations sont couvertes par l'UO : **06-01**

4. Confidentialité et protection des données personnelles

4.1. CNIL / RGPD

Conformément à l'article 11.7 « Traitement des données à caractère personnel » du CCAP, dans le cadre de la fourniture de la Solution et des Prestations, le Titulaire agit en qualité de Sous-traitant RGPD du traitement de données à caractère personnel dont chaque Bénéficiaire est le responsable du traitement pour les Sites et Application relevant de sa responsabilité.

Il s'engage à respecter l'annexe 3 du CCAP.

Il s'engage également à ce que la Solution et les Prestations permettent, dès la conception et par défaut, la plus grande transparence auprès du citoyen sur les données collectées et traitées, y compris en lui donnant la possibilité d'empêcher toute collecte de données de la manière la plus simple possible.

4.2. Lieu de traitement des données à caractère personnel

Le Titulaire doit pouvoir garantir, pendant toute la durée des Prestations, que l'intégralité des données à caractère personnel qu'il traite dans le cadre de l'exécution du marché en qualité de Sous-traitant RGPD des Bénéficiaires sont traitées et plus généralement rendues accessibles exclusivement au sein :

1. De l'Espace économique européen ;
2. D'un État tiers bénéficiant d'une décision d'adéquation au sens de l'article 45 du RGPD ;
3. Ou, à défaut, que les transferts résultant de la réalisation des Prestations sont encadrés par des garanties appropriées ou des règles d'entreprise contraignantes au sens des articles 46 et 47 du RGPD, le cas échéant complétées par des mesures supplémentaires visant à garantir qu'il ne pourra pas y être fait échec dans l'État tiers de destination, dans le strict respect de la jurisprudence.

La garantie du Titulaire sur ce point doit non seulement couvrir l'hébergement des données, mais également toutes les opérations de traitement réalisées par le Titulaire ou par les Sous-traitants RGPD ultérieurs auxquels pourraient le cas échéant être confiées certaines opérations de traitement (telles que notamment maintenance, assistance, etc.).

Le Titulaire doit ainsi pouvoir garantir que les données traitées ne peuvent pas être rendues accessibles à des destinataires, y compris des autorités administratives ou judiciaires, situés hors de l'Espace économique européen sans que soit respecté le droit applicable, et en particulier le RGPD. Le Titulaire détaillera les moyens mis en place pour y répondre dans le critère prévu dans le cadre de réponse technique (CRT).

Le Titulaire garantit la sécurité physique et logique des systèmes d'information utilisés pour réaliser les Prestations, ainsi que l'autonomie de ses sites d'hébergement (site principal, site de secours, et lieu de stockage des sauvegardes).

4.3. Cybersécurité

Eu égard à la nature spécifique des données issues du secteur d'activités des Bénéficiaires, le Titulaire veille à proposer un dispositif répondant à des normes strictes de sécurité afin de garantir le maintien en condition de sécurité du système pendant toute la durée des Prestations.

Les mécanismes de sécurité mis en œuvre doivent évoluer conformément à l'état de l'art : sans que cette liste soit limitative, la découverte de failles dans un algorithme, un protocole, une implémentation logicielle ou matérielle, ou encore l'évolution des techniques de cryptanalyse et des capacités d'attaque par force brute doivent notamment être prises en compte tout au long de l'accord cadre.

Toutes les Prestations doivent respecter, pendant toute la durée du marché les recommandations de l'ANSSI (Agence nationale de sécurité des systèmes d'information) pertinentes dans le contexte des Prestations en matière de sécurité ainsi que la directive « Network and Information System Security (NIS) » et les textes de transposition en droit national, et/ou toute recommandation en termes de sécurité des systèmes d'information correspondant à l'état de l'art le plus récent.

4.4. Maintien en condition opérationnelle (MCO) et de sécurité (MCS)

Le Titulaire s'assure de la mise à jour de tous les composants des systèmes d'informations (hyperviseurs, systèmes d'exploitation, plateformes, intergiciels, cadriciels, etc.) sous sa responsabilité.

Le Titulaire s'assure de la communication par courrier électronique et/ou via le système de support, auprès des Utilisateurs de chaque Bénéficiaire, d'une maintenance programmée pouvant affecter les Prestations avec un préavis d'au moins 10 jours ouvrés. Le Titulaire précise une plage horaire la plus étroite possible.

4.5. Garantie de la sécurité de la Solution par le Titulaire

Le Titulaire s'engage à disposer d'un système de management de la sécurité reconnu, tel que celui résultant de la certification suivant la norme ISO 27001 ou équivalent. Le Titulaire fournit les preuves de ces certifications nécessaires aux Entités Acheteuses à leur demande.

Le Titulaire s'engage à ce que chaque Bénéficiaire puisse disposer à la première demande, tout au long du marché, de toutes les informations relatives à la sécurité de l'infrastructure réseau et des serveurs (applicatif ou de données) liés à la Solution afin de pallier toute tentative d'intrusion ou autre risque de violation de données à caractère personnel, notamment avec l'appui de documents d'organisation mais aussi de certification et de labellisation justifiant du respect de ces exigences de sécurité.

Étant précisé que l'Acheteur et tout Bénéficiaire se réservent le droit de vérifier ou de faire vérifier l'effectivité de la sécurité liée à la Solution et aux services associés fournis dans le cadre du marché, à tout moment au cours de son exécution. L'ANSSI, ou toute autre tiers qualifié PASSI, peut ainsi être amenée à effectuer des audits, des tests d'intrusion et de charge sur l'environnement sur lequel repose la Solution. Les frais d'audit seront alors à la charge de l'Entité Acheteuse et les frais de corrections à la charge du Titulaire.

L'Acheteur et tout Bénéficiaire se réservent également le droit de demander les modifications nécessaires aux frais du Titulaire, afin que les contraintes de sécurité précisées dans le référentiel sécurité et les recommandations de l'ANSSI soient appliquées, ou qu'une solution alternative soit proposée par le Titulaire afin de régler un problème lié à la sécurité de l'environnement de la Solution.

5. Qualité de service et respect des niveaux de Service

5.1. Accord de niveau de service, ou « Service-level agreement » (SLA)

Dans le cadre de la mise à disposition de la Solution, au titre de l'UO 2, le Titulaire s'engage à respecter à minima les niveaux de services suivants (étant précisé que le Titulaire peut améliorer ces niveaux de services mais ne doit pas les dégrader).

Le Titulaire fournit, à la demande du Pouvoir Adjudicateur et/ou des Entités Acheteuses, les moyens nécessaires permettant de mesurer ou contrôler ces niveaux de services (outils, rapports, tableaux de bord, etc.).

La Solution doit être disponible sur toute la Période de Référence (PR) telle que décrite dans l'annexe 1 du CCAP. Le Titulaire garantit un taux de disponibilité mensuel de 95 % sur la PR.

PR du mois – nombre de minutes de non-disponibilité mensuelle / PR du mois %

Le non-respect du taux de disponibilité mensuel de 95 % est sanctionné par des pénalités de retard telles que mentionnées 13.7 du CCAP. Si le Titulaire est redevable plus de deux fois dans une même année civile d'une pénalité liée à un taux de disponibilité inférieur à 90%, le manquement sera considéré comme récurrent et le Titulaire s'expose à une résiliation de plein droit du marché conformément à l'article 13.7 du CCAP.

5.2. Maintenance et hébergement

Le Titulaire assume l'hébergement de la Solution et s'engage à fournir sans surcoût les services de maintenance corrective et évolutive de la Solution, et ce dès la mise en service de la Solution.

5.2.1. Maintenance corrective

La maintenance corrective couvre toutes les prestations de correction des Anomalies de la Solution dont le Titulaire a la charge dans le cadre du présent marché. Les Anomalies détectées par le Pouvoir Adjudicateur, les Entités Acheteuses ou les Bénéficiaires sont signalées au Titulaire.

Les Anomalies doivent être corrigées selon les Délais Impératifs suivants :

- Délai de correction pour les Anomalies Bloquantes : 5 jours ouvrés ; le délai de correction court à compter du moment où l'incident est signalé au Titulaire et prend fin au moment où la correction est mise à disposition des Bénéficiaires. Si dans ce délai de 5 jours ouvrés une solution alternative de contournement est mise en place sur proposition du Titulaire et après accord des Bénéficiaires concernées ou de l'Acheteur, l'Anomalie passe en type Anomalie Majeure à compter de sa mise en place et sera traitée comme telle jusqu'à fourniture d'une solution définitive. Si la correction entraîne une mise à jour de la documentation (mis à part les documents indispensables pour l'implantation de la correction ou l'utilisation de la solution de contournement), celle-ci pourra être livrée dans un délai de 10 jours ouvrés après livraison de la correction.
- Délai de correction pour les Anomalies Majeures : 10 jours ouvrés ; le délai de correction court à compter du moment où l'incident est signalé au Titulaire et prend fin au moment où la correction est mise à disposition des Bénéficiaires.
- Délai de correction pour les Anomalies Mineures : 15 jours ouvrés ; le délai de correction court à compter du moment où l'incident est signalé au Titulaire et prend fin au moment où la correction est mise à disposition des Bénéficiaires.

La classification des Anomalies est réalisée par le ou les Bénéficiaires concernées en fonction de la gêne occasionnée. La correction d'une Anomalie s'entend par la résolution complète de celle-ci (jusqu'à sa mise en production), et comprend donc la réalisation des tests unitaires d'intégration et de non-régression, l'intégration du correctif, le recettage, la bascule du correctif et la mise à jour de la documentation technique associée.

Le non-respect par le Titulaire des Délais Impératifs ci-dessous l'expose au paiement de pénalités de retard telles que mentionnées au CCAP.

Indépendamment de ces engagements de maintenance en cas d'Anomalies, le Titulaire pourra intervenir sur la Solution dans le cadre de la Maintenance Planifiée pour apporter des corrections ou évolutions.

Enfin, le Titulaire doit prévoir le cas où un dysfonctionnement se produit. Dans ce cas, il est tenu d'alerter l'Acheteur et de prévoir un délai de résolution de ce dysfonctionnement. Le Titulaire doit fournir la bande passante nécessaire lors des montées en charges fortes, en garantissant la sécurité des serveurs et le fait que l'accès aux interfaces de la Solution ne soit pas ralenti.

En cas de non-respect par le Titulaire des Délais Impératifs de correction des Anomalies Bloquantes et Majeures, tels que définis ci-dessus, le Titulaire est redevable des pénalités de retard visées à l'article 11.12 du CCAP. Si au cours de deux trimestres civils d'une même année, plus de cinq Anomalies Bloquantes et/ou plus de dix Anomalies Majeures n'ont pas été corrigées dans les Délais Impératifs de correction listés dans le CCTP, le manquement sera considéré comme un manquement récurrent ouvrant droit pour l'Acheteur à résilier de plein droit le présent marché conformément à l'article 13.7 du CCAP.

5.2.2. Maintenance évolutive

Le Titulaire fournit au titre des présentes une prestation de maintenance évolutive sans surcoût, consistant à fournir :

- Des mises à jour liées à des évolutions législatives et réglementaires applicables à la solution et ce dans les délais compatibles avec le calendrier de mise en œuvre de ces évolutions réglementaires et législatives ;
- La documentation afférente aux dites améliorations/évolutions.

6. Phase de réversibilité

Au terme du marché, le Titulaire s'engage à assurer la réversibilité selon les modalités choisies par l'Acheteur et à fournir toutes les informations et Prestations utiles à cette mise en œuvre.

La fourniture de toutes les informations relatives à l'exécution du marché, la documentation constituée durant la Prestation, sous forme électronique mise à jour, ainsi que le transfert de connaissance sont incluses autour de l'usage de la Solution dans le présent marché.

6.1. Généralités

Cette prestation a pour but d'organiser en fin de marché un transfert de connaissance du Titulaire aux personnels désignés par le ' ou tout autre tiers désigné par celui-ci.

Le Prestataire doit alors apporter à l'Acheteur l'assistance nécessaire durant la période de migration pour faciliter la reprise ou le transfert de la fonction externalisée.

Le Titulaire assure, sur demande de l'Acheteur et sur un temps imparti, une totale réversibilité de l'ensemble des prestations de maintenance de l'application ou du groupe d'applications concerné. Il s'interdit de faire obstacle à cette décision et s'engage à apporter toute l'assistance nécessaire à la bonne fin de cette opération.

Cette prestation de réversibilité comprend à minima l'organisation de sessions de travail sur les domaines suivants :

- Les éventuelles connexions API entre la Solution du Titulaire et les Sites Internet et Applications Mobiles des Entités Acheteuses ;
- Les corpus thématiques ;
- Le design et les fonctionnalités de l'avatar ANAE ;
- La description de l'organisation de la documentation de référence.

6.2. Modalités de déclenchement

Cette prestation n'est pas déclenchée par l'émission d'un bon de commande auprès du Titulaire.

Elle s'exécute obligatoirement avant la fin du marché ou pour toute autre raison contractuelle de résiliation du marché, quelle qu'en soit la cause : échéance normale, force majeure, convenance du client, manquement non réparé du fait de l'Acheteur ou du Titulaire.

6.3. Modalités d'exécution

Le transfert de connaissance se déroule dans les locaux de l'Acheteur.

La méthodologie d'exécution proposée par le Titulaire dans son plan de transfert doit être acceptée et validée par l'Acheteur.

6.4. Délais de réalisation

Le temps imparti pour la réalisation de la prestation de réversibilité ne peut être supérieur à 2 mois. Elle est réalisée par défaut en intégralité avant la date de fin du marché, sauf demande contraire de l'Acheteur ou dans les cas de résiliation anticipée de marché prévus à l'article 13.7 du CCAP.

6.5. Livrables spécifiques à la réversibilité

Les livrables relatifs à la réversibilité sont :

- Les sources ;
- Les outils développés ;
- La documentation de référence.

7. Fonctionnement du marché et modalités de recours aux prestations

7.1. Fonctionnement du marché

7.1.1. Recours aux prestations

Le Titulaire du présent marché réalise les prestations en coordination avec les équipes des bénéficiaires et les éventuels autres prestataires / titulaires des bénéficiaires (SIG et DICOMs des ministères et autres bénéficiaires du marché) parties prenantes à la réalisation des prestations.

Compte tenu de la spécificité des prestations objet du marché, le Titulaire est tenu d'informer au plus tard le 5 de chaque mois, le SIG, pilote du marché, des demandes de prestations et des devis confirmés jusqu'à la fin du mois précédent, afin notamment d'avoir connaissance différents corpus thématiques commandés au titre de l'UO 1 et du volume de traduction demandées au titre de l'UO 3.

7.1.2. Disponibilité

Les bénéficiaires s'engagent à recourir aux services du Titulaire le plus rapidement possible par rapport à la date de rendu du livrable souhaitée.

Toutefois, le Titulaire est informé que selon les impératifs liés à l'actualité et / ou les modifications de mise en œuvre des politiques publiques, les plannings des communicants peuvent subir un certain nombre de modifications. Des projets prévus peuvent ne pas être réalisés ou différemment de ce qui était prévu, quand d'autres projets non prévus peuvent voir le jour.

In fine, les délais de réalisation des différents projets peuvent donc être impactés par ces impératifs.

Dans ce contexte, les bénéficiaires s'engagent à anticiper et planifier le plus possible leurs besoins et à limiter les demandes en urgence aux seuls projets à mettre en œuvre dans des délais contraints.

7.1.3. Échanges

Pour la réalisation des prestations, le Titulaire et le Donneur d'ordre peuvent avoir besoin d'échanger. Ces échanges se font par téléphone et par messagerie électronique. Si besoin, des réunions peuvent également se tenir, en présentiel, par téléphone, par visioconférence ou tout mode d'échange accepté par les 2 parties.

Le Titulaire peut néanmoins être amené à se rendre disponible pour des réunions convoquées dans un temps très restreint (en 24h, maximum).

Le Titulaire peut être amené à travailler les soirs, les week-ends et jours fériés, selon les contraintes des projets qui lui sont confiés. Dans ce cas, il peut être appliquées des majorations de prix telles qu'indiquées à l'article 8.1 – Majoration du présent CCTP.

7.1.4. Livrables, délais et équipe dédiée

Livrables

Tous les livrables et documents réalisés sont remis au format numérique et doivent respecter impérativement les exigences en matière d'accessibilité c'est-à-dire être remis en formats accessibles.

- Concernant les prestations de l'UO 1, le livrable est un fichier vidéo contenant la traduction LSF par l'avatar ANAÉ, le fichier de traduction vidéo étant généré automatiquement via le recours à la Solution.
- Concernant les prestations de l'UO 2, le livrable est la plateforme disponible conformément aux dispositions du présent CCTP :
- Concernant les prestations de l'UO 3, les livrables réalisés sont des **traductions** en Langue des Signes Française (LSF), via l'avatar ANAÉ, des contenus de communication numérique (fichiers texte type Word, vidéo avec ou sans sous-titrage type SRT, etc.), adaptées aux différents supports identifiés par l'administration et mises à disposition sous un format vidéo accessible, exportable et intégrable aux plateformes existantes de l'administration.

Le Donneur d'ordre précise lors de sa demande de prestation au Titulaire les formats de fichiers requis pour la remise des livrables.

Le Titulaire s'engage à remettre les fichiers source de toutes ses productions à la fin de chaque projet.

Le Titulaire doit nommer ses livrables de façon à ce que le contenu soit immédiatement identifiable par le Donneur d'ordre.

Délais

Le délai normal de réalisation des prestations en délai normal est indiqué dans le BPU par le Titulaire. Il est exprimé en jours ouvrés⁵ entre la validation du devis et la remise du livrable. Le délai court une fois le devis accepté, sauf cas particulier des projets à traiter en délai contraint (Cf. Article 8.1 Majoration des prix).

- Concernant les prestations de l'UO 1 – création et mise à disposition de corpus thématiques, le Titulaire aura indiqué dans son offre le délai moyen de réalisation d'un corpus à créer ou à mettre à jour au regard des différents éléments à prendre en compte (nombre de notions à traduire, complexité du champ lexical, etc.).
- Concernant les prestations de l'UO 2 – mise à disposition de la Solution, le Titulaire aura indiqué dans son offre le délai moyen de génération par la Solution d'un livrable au regard des différents paramètres à prendre en compte et qu'il aura présentés dans son offre. Il est attendu une génération de contenus qui sans être immédiate ne doit pas excéder quelques heures sauf cas particulier décrits par le Titulaire sans son offre.
- Concernant les prestations de l'UO 3 – traduction sans recours à la Solution, le délai normal de réalisation des prestations est indiqué dans le BPU par le Titulaire. Il est exprimé en jours ouvrés entre la validation du devis et la remise du livrable.

⁵ Sauf mention contraire, les délais sont exprimés en jours ouvrés.

L'activation de prestations dans un délai contraint est indiquée par écrit (messagerie électronique) au Titulaire lors de la prise de contact.

Les délais de réalisation des prestations qui ne sont pas définis dans le présent CCTP doivent être définis dans la demande de prestation du Donneur d'ordre et/ou dans le devis du Titulaire et indiqués dans le bon de commande / ordre de service.

Si les délais prévus initialement doivent être modifiés, les parties s'entendent sur un nouveau délai et formalisent leur accord par un écrit type messagerie électronique.

Pour tout projet, le délai entre la prise de contact et la remise d'un devis est de 5 jours ouvrés maximum.

Le délai peut être étendu ou raccourci au regard du contenu de la demande.

En cas de travail volumineux et/ou complexe, le Donneur d'ordre indique lors de la prise de contact le délai allongé donné au Titulaire pour proposer son devis.

En cas de prestation urgente, le Donneur d'ordre l'indique dans sa demande et précise le délai souhaité au Titulaire pour proposer son devis et joint le document à rendre accessible. Le Titulaire dispose alors d'un délai maximum de 3 heures pour proposer un devis.

NB : Le délai de réalisation doit tenir compte de la méthodologie de réalisation des prestations que le Titulaire aura décrit dans son offre.

Le Titulaire est informé qu'au regard du nombre de donneurs d'ordre, il peut avoir à prendre en charge plusieurs projets de façon simultanée.

En fonction de l'importance de chaque demande, il y affecte les ressources correspondantes et effectue une ou plusieurs recommandation(s).

Compte tenu des validations internes de l'administration, chaque projet peut faire l'objet d'allers-retours entre le Titulaire et le Donneur d'ordre. À la suite de la livraison initiale et aux retours de du Donneur d'ordre, le Titulaire est amené à retravailler et à représenter les travaux jusqu'à validation finale par le Donneur d'ordre, le Titulaire est amené à retravailler et à représenter les travaux jusqu'à validation (et dans la limite de 10 allers-retours de correction).

Équipe dédiée

L'ensemble des prestations sont exécutées par les équipes du Titulaire conformément à l'article 11.3.4 du CCAP et à la composition d'équipe indiquée par lui dans son offre. Elle peut être précisée projet par projet en cas de besoin.

7.1.5. Obligations générales

Pour l'ensemble des prestations, le Titulaire doit exécuter les prestations selon les règles de l'art et doit se conformer aux prescriptions particulières décrites dans les documents du marché et les documents découlant du travail réalisé au fur et à mesure de l'exécution du marché (demande de prestations, devis, observations, bilans de projets déjà réalisés, comptes rendus de réunion, relevés de décision, bons de commande, etc.).

Toute décision relative à l'exécution des prestations après son accord sur le devis doit de nouveau être validée par le Donneur d'ordre.

Le Titulaire est garant de la bonne exécution des prestations convenues et des délais impartis pour leur réalisation. Il s'engage à livrer l'ensemble des commandes dans les délais qui auront été déterminés par les donneurs d'ordre lors des demandes de prestations et au cours des échanges liés à leur réalisation.

Obligations du Titulaire

Le Titulaire assure la conduite des projets sous maîtrise d'ouvrage de l'administration et s'engage à :

- Respecter les critères qualitatifs qui ont été déterminés par l'administration ;
- Garantir la bonne exécution des prestations convenues dans les délais et le budget impartis pour leur réalisation ;
- Mettre en place des outils de reporting / suivi de réalisation (notamment budgétaire).

Il est à noter que :

- Les livrables remis par le Titulaire peuvent faire l'objet d'un nouveau travail en interne par le Donneur d'ordre ou par un tiers qu'il désigne, à savoir des adaptations, modifications, etc. ;
- Un contrôle des coûts peut être pratiqué à la demande du Donneur d'ordre par le Titulaire de son marché de contrôle des coûts de communication ;
- Le Titulaire peut avoir à travailler sur la base d'éléments existants, notamment des éléments élaborés par les services du Donneur d'ordre ou par un tiers qu'il désigne.

Il est précisé que les bénéficiaires sont susceptibles de recourir aux prestations au même moment. Le Titulaire du marché doit donc être en mesure de satisfaire tous les besoins, pour chaque prestation et avec la même exigence de qualité.

Le bénéficiaire qui active les prestations est un Donneur d'ordre. Il est en charge du suivi budgétaire du projet, de l'acceptation du devis au paiement de la facture.

Pour répondre aux besoins exprimés dans le cadre de ce marché, il est attendu du Titulaire une forte agilité dans ses process et une forte disponibilité pour répondre au besoin de réactivité.

Dans le cadre de la mise en œuvre du marché et selon les actions à réaliser, le Titulaire du présent marché peut être amené à collaborer avec les autres Titulaires de marchés interministériels, en fonction des prestations dont ils ont la charge.

Toute mission confiée au Titulaire est un « projet ».

Le Titulaire est chargé, dans le cadre de son obligation de conseil conformément à l'article 11.3.1. du CCAP, d'orienter le Donneur d'ordre sur les prestations demandées. Il lui appartient notamment d'alerter chaque fois que cela sera nécessaire si la qualité du livrable devait être nécessairement impactée à la baisse en raison de la nature des sources fournies, et le cas échéant de proposer au Donneur d'ordre de renoncer à sa demande s'il l'estime non pertinente.

En cas de non-conformité avec la demande initiale signalée selon les règles de vérification des prestations décrites au CCAP, article 11.10.2, ce retravail est effectué sans frais supplémentaire pour le Donneur d'ordre, dans la stricte mesure du respect du brief initial, mais avec pénalité pour le Titulaire, si les retours ont engendré des retards de diffusion par rapport au planning établi.

Chaque projet fait l'objet d'un bon de commande / ordre de service faisant référence au bordereau des prix et reprenant les mentions indiquées à l'article 11.2.3 du CCAP.

Dans le cadre du suivi de chaque projet, le Titulaire effectue le reporting et le suivi technique de l'ensemble des actions entreprises.

Les frais de suivi de projet, de reporting, etc. sont réputés inclus dans les prix, conformément aux dispositions du CCAP.

8. Autres informations

8.1. Majoration des prix pour travail en délai contraint

Seules les prestations correspondant à l'UO 03 peuvent faire l'objet d'une réalisation en délais contraints.

De façon exceptionnelle, notamment pour des raisons liées à l'actualité, les donneurs d'ordre peuvent avoir besoin de faire réaliser les prestations dans des délais contraints pendant les heures de travail de jour voire en dehors de ces heures (le soir, le weekend et les jours fériés), avec une forte attente de réactivité de la part du Titulaire.

Si le donneur d'ordre a besoin de faire réaliser les prestations dans un délai inférieur à 6 jours, le délai est dit contraint.

Dans ce cas, les prestations sont réalisées en regard des prix correspondant du BPU :

- Prix de la colonne 2 pour le travail en délai contraint, en heures de travail de jour (hors soir, week-end et jours fériés) ;
- Prix de la colonne 3 pour le travail en délai contraint, en dehors des heures de jour (le soir, le weekend et les jours fériés).

L'activation des prestations en délai contraint se fait à l'initiative des bénéficiaires et ne saurait résulter d'une mauvaise gestion du planning du projet par le Titulaire.

Cette activation n'est applicable qu'après demande expresse des bénéficiaires pour que le Titulaire travaille dans des délais contraints. Cette demande formelle préalable est écrite et vaut pour tout le projet.

L'activation des prix majorés (colonne 2 ou colonne 3) est appliquée à l'ensemble du projet si elle est déclenchée.

Est considéré comme du travail de nuit, les prestations qui sont réalisées entre 21h et 6h00.

Lundi	Mardi	Mercredi	Jeudi	Vendredi	Samedi	Dimanche / jours fériés
00h00 – 06h00	00h00 – 06h00	00h00 – 06h00	00h00 – 06h00	00h00 – 06h00	00h00 – 06h00	00h00 – 06h00
06h00 – 21h00	06h00 – 21h00	06h00 – 21h00	06h00 – 21h00	06h00 – 21h00	06h00 – 21h00	06h00 – 21h00
21h00 – 00h00	21h00 – 00h00	21h00 – 00h00	21h00 – 00h00	21h00 – 00h00	21h00 – 00h00	21h00 – 00h00
Période blanche : Prestations avec application des prix de la colonne 1 du BPU, sauf activation du travail en délai contraint en heures de jour (prix de la colonne 2, travail contraint en heures de jour)						
Période orange : prestations avec application des prix de la colonne 3 du BPU en travail de nuit, week-end, et jours fériés.						

8.2. Frais de déplacement, hébergement ou repas

Dans le cadre de l'exécution des prestations, le Titulaire peut être amené à se déplacer.

Les frais liés à ces déplacements recouvrent tout ou partie des frais de vie : transport, hébergement et restauration. Ils sont à la charge du Titulaire.