



Cahier des clauses techniques particulières

Procédure SG-SAD3-004-25

**Lot 1 : Réalisation et mise à disposition de panoramas
numériques de la presse**

Table des matières

1 -	Objet du marché	3
2 -	Définition de la prestation	3
2.1 -	Nature de la prestation	3
2.2 -	Étendue de la prestation	3
2.3 -	Prix des prestations	4
2.4 -	Délais et horaires	4
3 -	Contenu de la prestation	4
3.1 -	Panorama quotidien Ministères de l'Aménagement du Territoire et de la Décentralisation et Ministère de la Transition Écologique	4
3.2 -	Panorama week-end et jours fériés - Ministères de l'Aménagement du Territoire et de la Décentralisation et Ministère de la Transition Écologique	6
3.3 -	Panorama Thématique quotidien - Aviation Civile	7
3.4 -	Panoramas thématiques quotidiens supplémentaires	8
3.5 -	Panoramas thématiques hebdomadaires	8
3.6 -	Archivage et conservation	8
4 -	Exécution de la prestation	8
4.1 -	L'envoi des panoramas sous forme de « pushmail »	9
4.2 -	Les articles	9
4.3 -	L'application de type extranet	9
5 -	Services spécifiques	10
5.1 -	Formation	10
5.2 -	Service d'assistance	10
5.3 -	Continuité de la prestation	10
6 -	Éléments techniques	11
6.1 -	Compatibilité	11
6.2 -	Sécurité	11
7 -	Plan d'amélioration continue	11
7.1 -	Principe d'un partenariat et du plan d'amélioration continue	11
7.2 -	La revue annuelle relative au plan d'amélioration continue	11
7.3 -	L'amélioration continue des performances environnementales	12
7.4 -	L'amélioration continue des performances sociales	12
7.5 -	L'amélioration de la performance en matière d'innovation	12

1 - Objet du marché

Le présent lot a pour objet la réalisation, et la transmission sous format électronique, aux directions des pôles du ministère de l'Aménagement du Territoire et de la Décentralisation et du ministère de la Transition Écologique, de la biodiversité, de la forêt, de la mer et de la pêche de panoramas de presse quotidiens sur l'action des ministères, de leurs services et la situation de leurs champs d'activité ou de leurs environnements.

2 - Définition de la prestation

2.1 - Nature de la prestation

Le titulaire retenu s'engage à repérer et à transmettre sous forme de panoramas de presse, aux directions des pôles des ministères de l'Aménagement du Territoire et de la Décentralisation et du ministère de la Transition Écologique, de la biodiversité, de la forêt, de la mer et de la pêche dans les délais impartis, toute information de la presse écrite concernant les personnes et les thèmes précisément définis à l'annexe n°2 du présent CCTP. La méthodologie utilisée devra permettre une sélection rigoureuse, tant qualitative que quantitative, des articles.

En cas de modifications intervenant dans l'organigramme ou dans le périmètre des attributions dévolues aux ministères, la liste des personnes et thèmes détaillés dans l'annexe n°2 du présent CCTP pourra être modifiée à la demande de la Direction de la communication (DICOM).

Le titulaire sera informé de ces modifications par courriel et en accusera réception par le même moyen.

Les évolutions pourront aussi concerner le nombre et la nature des panoramas à réaliser. Compte-tenu de l'actualité et des besoins des ministères, des panoramas pourront être ajoutés ou retranchés des bons de commande mensuels, à l'ensemble des prestations exigées.

Le titulaire précisera en outre ses modalités de conservation des articles et d'archivage. Il indiquera la façon dont les articles conservés peuvent être consultés, ainsi que la possibilité pour les directions d'effectuer des recherches parmi les articles issus de ces panoramas permettant de réunir dans un document l'ensemble des articles relatifs à un sujet ou une période donnée. Le prestataire précisera également sa méthodologie de sélection et de classement des articles.

Le prestataire désignera au sein de son entreprise un responsable de clientèle et une équipe de production suffisamment étoffée pour répondre à l'ensemble des prestations demandées. Une grande attention sera portée à la capacité de service et d'adaptation du prestataire.

2.2 - Étendue de la prestation

Le titulaire assurera une veille sur la presse écrite quotidienne nationale et régionale, sur les hebdomadaires d'information et d'actualité, ainsi que, pour certains panoramas, sur la presse spécialisée dans les domaines d'activité des ministères. Il devra à minima s'engager à assurer la veille des titres dont la liste figure en annexe n°1 du CCTP et qui est déclinée en fonction des différents panoramas.

Le prestataire indiquera en outre l'ensemble des supports dont il est susceptible d'assurer la pige. Il indiquera notamment les supports en ligne dont il peut assurer la pige.

La façon dont cette veille doit être restituée au travers des différents panoramas est détaillée infra.

Les mots clés liés aux différentes thématiques le sont de façon indicative, afin de mieux les cerner, et il est demandé une veille prenant en compte l'intégralité de la thématique et ne se limitant pas aux seuls mots clés mentionnés, ce qui implique un suivi attentif par des chargés de dossier dédiés.

2.3 - Prix des prestations

Le prestataire devra présenter dans son offre de prix une ligne mentionnant uniquement la réalisation de la prestation et des lignes incluant la prestation ainsi que l'ensemble des coûts de rediffusion numérique sur la base du modèle théorique de composition et de diffusion des panoramas proposé dans l'annexe 1 de l'acte d'engagement.

Il indiquera également les tarifs des articles, dont il pourrait être amené à gérer les droits en fonction d'accords particuliers avec des éditeurs sur une base unitaire et en fonction du nombre des destinataires.

Le candidat indiquera en outre dans l'annexe financière le prix des éventuelles prestations complémentaires qu'il pourrait proposer, en termes d'outils d'analyses qualitatives et quantitatives et le cas échéant de rédaction de synthèses des panoramas de presse.

2.4 - Délais et horaires

Les horaires d'envois des panoramas mentionnés dans ce CCTP sont contractuels et doivent impérativement être respectés par le candidat, sous peine de pénalités (cf CCAP).

En termes de pige :

- La PQN et la PQR (presse quotidienne nationale) devront être pigées à J0.
- Les hebdomadaires généralistes devront être pigés à J0.

Le prestataire indiquera dans l'annexe n°2 à l'acte d'engagement : l'ensemble des horaires de réalisation et de livraison/diffusion des panoramas.

Il indiquera dans l'annexe 3 de l'acte d'engagement, les délais de pige des titres, y compris pour les médias en ligne.

3 - Contenu de la prestation

3.1 - Panorama quotidien Ministères de l'Aménagement du Territoire et de la Décentralisation et Ministère de la Transition Écologique

Ce panorama de 130 articles porte sur l'actualité des pôles des ministères de l'Aménagement du Territoire et de la Décentralisation et du ministère de la Transition Écologique, de la biodiversité, de la forêt, de la mer et de la pêche.

Les rubriques, mots-clés et titres sont précisés dans les annexes du présent CCTP.

Les articles du jour (PQN, PQR, presse périodique) en rapport avec les thèmes et mots-clefs seront intégrés par rubriques et sous-rubriques thématiques dans un panorama de presse quotidien.

Sur chaque article devra être indiqué :

- le titre de la publication,
- la rubrique,
- la date de parution,
- le nombre de pages,
- la ou les pages sur lesquelles ils figurent dans la publication,
- le nom du journaliste quand il est mentionné,
- Si l'article n'est pas présenté sous sa forme de publication, un lien doit permettre de visualiser celle-ci.

Les rubriques des différents ministres reprendront l'ensemble des articles citant ces derniers. Les autres rubriques feront l'objet d'une sélection fine pour intégrer les articles les plus significatifs compte tenu de l'importance du sujet abordé et des informations contenues dans l'article.

Compte tenu de ces choix à opérer, ainsi que de la complexité et du caractère transversal des compétences des ministères, il est impératif que le classement au sein de tous les panoramas soit réalisé par un chargé de dossier dédié ayant une bonne connaissance des thématiques en question, afin d'éviter les doublons ou les homonymies et de choisir, sur une thématique donnée, l'information pertinente, sans se contenter d'une agrégation de mots clés. Les chargés de dossier qui devront être en capacité de sélectionner une information importante parmi un flux d'articles, de choisir parmi plusieurs articles sur un sujet donné ceux qui sont réellement importants, de hiérarchiser l'information selon son importance au sein des panoramas.

Ce rôle de sélection est aussi attendu pour les cas où l'option d'une pige web est attendue, afin de s'assurer qu'il n'y a pas de doublon entre les éditions papiers et les articles le jour même, mais aussi sur les jours précédents, ainsi que pour identifier sur les supports en ligne retenus les contenus les plus pertinents.

Si des échanges réguliers avec la DICOM sont prévus, les chargés de dossier devront être en capacité de réaliser leur sélection de manière autonome et pertinente au quotidien. Outre un contact commercial, un contact direct avec ces derniers devra être prévu.

Les articles des week-ends et des jours fériés seront repris le lundi ou le lendemain du jour férié.

Afin de ne pas surcharger ce panorama dont le volume est de 130 articles, le traitement de la PQR suivra la méthodologie suivante : ne seront intégrés dans ce panorama que les articles citant les ministres, les personnalités du ministère, le ministère ou ses services, ainsi que, le cas échéant, ceux liés à une ou plusieurs thématiques dont le prestataire aura été avisé au cas par cas, ces thématiques étant susceptibles d'évoluer au gré de l'actualité (événements, crises...).

Ce panorama devra être transmis tous les jours ouvrables au ministère sous forme numérique (Pushmail, disponibilité sur un site extranet) à 07h00.

En cas de difficultés techniques, le prestataire devra être en capacité d'envoyer le panorama complet sous forme de lien via des plates-formes de transfert.

Le prestataire indiquera au plus tôt s'il rencontre un retard dans la récupération de certains titres et diffusera un panorama complémentaire avec les articles pertinents.

De nouvelles rubriques et mots clés pourront être ajoutés ou supprimés en fonction de l'actualité, de l'émergence de nouveaux sujets, de remaniement ministériel ou d'un changement du champ d'action des ministres ou des ministères.

Les modifications demandées par l'administration seront impérativement mises en œuvre dans les 24 heures au plus tard de la demande, sans que ces modifications fassent l'objet d'un avenant au présent marché.

L'offre de prix intégrera la possibilité d'ajouter à ce panorama une pige des articles non présents dans les versions papiers issus d'une sélection des sites (une quinzaine) jugés les plus importants en termes de

spécialisation ou d'audience, sous le nom de panorama étendu.

Le nombre d'articles livrés quotidiennement n'est pas fixe, il dépend de l'actualité. La moyenne quotidienne journalière en semaine calculée trimestriellement ne devra pas excéder le nombre maximal de 130 articles jour. Ce nombre maximal d'articles pourra évoluer au cours du marché, à la hausse ou à la baisse, sur demande exclusive de la direction de la communication.

En cas de dépassement de la limite actuellement fixée à 130 articles (moyenne journalière calculée trimestriellement), la DICOM et l'administration se réservent le droit de ne pas valider le panorama proposé. Un système d'alertes d'éventuel dépassement de consommation doit être mis en place.

3.2 - Panorama week-end et jours fériés - Ministères de l'Aménagement du Territoire et de la Décentralisation et Ministère de la Transition Écologique

Le titulaire réalisera, les week-end et jours fériés, un panorama de presse regroupant les articles citant les ministres et les ministères dans la presse nationale et régionale du jour. Cette sélection d'environ 25 articles sera transmise sous forme de « pushmail » à une liste de destinataires fournie par la direction en charge de la communication **avant 8h00 le samedi et 9h30 le dimanche et les jours fériés.**

En cas de difficultés techniques, le prestataire devra être en capacité d'envoyer le panorama complet sous forme de lien via des plates-formes de transfert.

Sur chaque article devra être indiqué :

- le titre de la publication,
- la rubrique,
- la date de parution,
- le nombre de pages,
- la ou les pages sur lesquelles ils figurent dans la publication,
- le nom du journaliste quand il est mentionné,
- Si l'article n'est pas présenté sous sa forme de publication, un lien doit permettre de visualiser celle-ci.

L'offre de prix donnera la possibilité d'intégrer à ce panorama une pige des articles citant les ministres non présents dans les versions papiers issus d'une sélection des sites (une quinzaine maximum) jugés les plus importants en termes de spécialisation ou d'audience.

En fonction de l'actualité, une rubrique thématique pourrait être ajoutée. Le prestataire sera prévenu la veille au soir si le cas de figure se présente.

L'offre de prix du prestataire évoquera en outre la possibilité de réaliser un panorama week-end et jours fériés plus développé intégrant, outre les articles citant les ministres, les articles les plus importants des thématiques des ministères (ce qui correspond aux lignes évoquant un panorama week-end complet).

De nouvelles rubriques et mots clés pourront être ajoutés ou supprimés en fonction de l'actualité, de l'émergence de nouveaux sujets, de remaniement ministériel ou d'un changement du champ d'action des ministres ou des ministères.

Les modifications demandées par l'administration seront impérativement mises en œuvre dans les 24 heures au plus tard de la demande, sans que ces modifications fassent l'objet d'un avenant au présent marché.

L'offre de prix intégrera la possibilité d'ajouter à ce panorama une pige des articles non présents dans les versions papiers issus d'une sélection des sites (une quinzaine) jugés les plus importants en termes de spécialisation ou d'audience, sous le nom de panorama étendu.

Le nombre d'articles livrés quotidiennement n'est pas fixe, il dépend de l'actualité. La moyenne quotidienne journalière en semaine calculée trimestriellement ne devra pas excéder le nombre maximal de 25 articles jour. Ce nombre maximal d'articles pourra évoluer au cours du marché, à la hausse ou à la baisse, sur demande exclusive de la direction de la communication. Un système d'alertes d'éventuel dépassement de consommation doit être mis en place.

3.3 - Panorama Thématique quotidien - Aviation Civile

Pour rappel, la DGAC (direction générale de l'aviation civile) a pour missions de garantir la sécurité et la sûreté du transport aérien en plaçant la logique de transition écologique et énergétique au cœur de son action.

Le titulaire réalisera les jours ouvrés un panorama thématique dédié à l'Aviation civile reposant sur la sélection (25 articles environ) et le classement des articles en fonction de leur importance stratégique et d'audiences et portant sur les domaines listés en annexes au présent CCTP.

Sur chaque article devra être indiqué :

- le titre de la publication,
- la rubrique,
- la date de parution,
- le nombre de pages,
- la ou les pages sur lesquelles ils figurent dans la publication,
- le nom du journaliste quand il est mentionné,
- Si l'article n'est pas présenté sous sa forme de publication, un lien doit permettre de visualiser celle-ci.

Les articles des week-ends et des jours fériés seront repris le lundi ou le lendemain du jour férié.

Ce panorama devra être diffusé sous forme de « pushmail » à 07h30.

En cas de difficultés techniques, le prestataire devra être en capacité d'envoyer le panorama complet sous forme de lien via des plates-formes de transfert.

La revue de presse sera un mix de : PQN, de périodiques, de PQR et des grandes rédactions web à fortes audiences (top 5).

Pour éviter les doublons entre parution papier et web, il faudra privilégier la première parution uniquement.

Le plan du panorama Aviation Civile figure dans l'annexe 3 du présent CCTP.

Le corpus de veille figure dans l'annexe 1 du présent CCTP.

De nouvelles rubriques et mots clés pourront être ajoutées ou supprimées en fonction de l'actualité, de l'émergence de nouveaux sujets, de remaniement ministériel ou d'un changement du champ d'action des ministres ou des ministères.

Les modifications demandées par l'administration seront impérativement mises en œuvre dans les 24 heures au plus tard de la demande, sans que ces modifications fassent l'objet d'un avenant au présent marché.

3.4 - Panoramas thématiques quotidiens supplémentaires

Le titulaire pourra être appelé à réaliser un ou plusieurs panoramas thématiques quotidiens sur un ou plusieurs champs d'activité du ministère, sur des corpus larges (pouvant inclure le web) ou resserrés.

Chaque panorama regroupera un nombre à déterminer d'articles choisis avec rigueur en fonction de l'actualité et des enjeux du ministère dans un domaine précis.

Cette sélection sera transmise, après validation par la direction en charge de la communication, sous forme de « pushmail » à un horaire qui devra être déterminé avec la direction de la communication.

En cas de difficultés techniques, le prestataire devra être en capacité d'envoyer le panorama complet sous forme de lien via des plates-formes de transfert.

De nouvelles rubriques et mots clés pourront être ajoutés ou supprimés en fonction de l'actualité, de l'émergence de nouveaux sujets, de remaniement ministériel ou d'un changement du champ d'action des ministres ou des ministères.

Les modifications demandées par l'administration seront impérativement mises en œuvre dans les 24 heures au plus tard de la demande, sans que ces modifications fassent l'objet d'un avenant au présent marché.

Ces éventuels panoramas pourront faire l'objet d'une imputation et d'une facturation spécifique sur la base du BPU proposé (UO 8 et 9) ou sur devis le cas échéant (UO 17).

3.5 - Panoramas thématiques hebdomadaires

Le titulaire pourra être appelé à réaliser un ou plusieurs panoramas thématiques hebdomadaire sur un ou plusieurs champs d'activité du ministère, une thématique spécifique, un évènement ou une opération de communication, sur des corpus larges (pouvant inclure le web et les agences) ou resserrés.

Ces panoramas seront expédiés à un jour et une heure qui seront précisés par la DICOM.

Ces éventuels panoramas pourront faire l'objet d'une imputation et d'une facturation spécifique sur la base du BPU proposé (UO 10) ou sur devis le cas échéant (UO 17).

3.6 - Archivage et conservation

Les revues et articles devront être accessibles sur la durée du marché.

Le titulaire précisera dans quelles conditions il est capable de fournir, sur une base annuelle, ces archives sous forme d'un support physique (USB...) regroupant l'ensemble des panoramas et si ce support permet de réaliser une recherche par date, titre et mot clef sur les panoramas.

4 - Exécution de la prestation

4.1 - L'envoi des panoramas sous forme de « pushmail »

Les panoramas seront envoyés sous forme de « pushmail », c'est-à-dire de courriel disposant d'un sommaire dynamique (avec un lien hypertexte pour chaque article) reprenant le sommaire, classé par rubrique et sous-rubrique, du panorama. Ce sommaire, intégré au corps de courriel et non en pièce jointe, ce qui le rend lisible dès l'ouverture du message, indiquera le titre de l'article, le nom du média, la date de parution et le nom du journaliste quand il est mentionné. Il devra permettre, en cliquant sur le titre, de télécharger et d'afficher l'article au format PDF. Il devra en outre comporter une fonction permettant de télécharger l'ensemble du panorama au format PDF (estimé entre 50 et 200 Mo environ).

Les « pushmails » générés ne devront pas excéder 1 Mo afin de pouvoir être aisément transférés aux destinataires et ne pas bloquer les messageries.

4.2 - Les articles

Les articles devront s'ouvrir au format PDF à partir d'un seul clic sur le lien correspondant du « pushmail ». Ils devront mentionner : le titre de la publication, la rubrique, la date de parution, le nombre de pages, la ou les pages sur lesquelles ils figurent dans la publication, le nom du journaliste quand il est mentionné.

Si l'article n'est pas présenté sous sa forme de publication, forme à privilégier, un lien doit permettre de visualiser celle-ci.

Si un article est issu d'un dossier, le prestataire veillera à ne pas séparer celui-ci et à mettre tous les articles du dossier dans la même rubrique.

Les articles devront, quand cela est juridiquement possible, reprendre les illustrations, tableaux et infographies de la version d'origine.

4.3 - L'application de type extranet

L'ensemble des panoramas devront être accessibles sur une application de type extranet.

Cette application devra permettre de sélectionner (mot clés, date, support...) des articles, à partir de n'importe quel panorama ou de l'ensemble des articles pigés, et de les envoyer sur un espace de travail spécifique destiné à composer de manière autonome un nouveau panorama. Cet espace de travail devra permettre de déplacer les articles sélectionnés d'une rubrique à l'autre, de les intégrer dans une nouvelle et de les déplacer au sein d'une rubrique. Une fois l'ensemble des manipulations effectuées, l'application devra permettre de générer un panorama et de le diffuser par la création d'un « pushmail ». Ce panorama et ce « pushmail » devront répondre à l'ensemble des exigences et des fonctionnalités évoquées plus haut.

L'application devra permettre la création d'un **minimum de 7 comptes de travail**, ainsi que la mise en place rapide de nouvelles rubriques au sein de ces comptes.

Un effort particulier devra être apporté à l'ergonomie et la facilité d'utilisation de l'application, qui devra permettre une prise en main rapide de l'outil. Le système de choix des panoramas, ainsi que la sélection et le déplacement des articles devront pouvoir se faire de manière intuitive par le biais de cases à cocher/décocher, de menus déroulants et de manipulations du type cliquer/déposer.

Le site extranet devra en outre permettre, pour l'ensemble de la période de conservation, la recherche d'articles dans les panoramas par date, support, rubrique, mots-clés, noms de journalistes si possible, recherche « full text » et combinaison de ces différents critères. Les résultats d'une recherche devront pouvoir être sélectionnés individuellement ou par groupe de manière à pouvoir générer un panorama répondant à l'ensemble des exigences et des fonctionnalités évoquées plus haut.

Outre ces fonctionnalités, le candidat précisera l'ensemble des possibilités de son Extranet, notamment en termes d'analyses quantitatives et qualitatives d'un panorama ou d'une sélection d'articles, notamment par le biais de l'IA, ainsi qu'en termes d'intégration de retombées.

5 - Services spécifiques

5.1 - Formation

Le titulaire assurera la formation des agents des ministères appelés à utiliser le site extranet (7 minimum). Il fournira en outre une assistance technique et humaine sur les outils mis à disposition.

5.2 - Service d'assistance

Le titulaire fournit aux services bénéficiaires une assistance durant toute la durée du marché, via un contact dédié et disponible les jours ouvrés, a minima de **07h00 à 20h00** (heure de Paris).

Le prestataire devra en outre pouvoir être joint les week-end et jours fériés, selon des modalités qu'il devra préciser.

Les coordonnées de l'équipe support sont communiquées dans un délai de 5 jours ouvrés à compter de la notification du marché au titulaire.

Le titulaire est tenu de traiter les demandes de correction, après réception de la notification faite par l'administration à l'assistance technique du titulaire, qui précise dans son offre ses délais de correction des anomalies et de remise en fonction de l'extranet.

5.3 - Continuité de la prestation

Les panoramas et l'interface d'hébergement des panoramas doivent être disponibles et accessibles 7 jours/7 et 24h/24h.

En cas de retard ou de panne empêchant le bon déroulé de la prestation, le titulaire est tenu d'en avertir les représentants de l'acheteur immédiatement et d'exposer par courriel toutes les mesures conservatoires et correctives qu'il compte mettre en œuvre pour la résolution de l'incident. Il les avertit également du délai de livraison des prestations ou de résolution de l'incident.

Hormis les cas de force majeure, le prestataire s'engage à rétablir, en cas de panne, l'ensemble des fonctionnalités et services demandés par les ministères dans **un délai de 4 heures maximum**.

Le titulaire devra pouvoir appuyer de façon réactive la direction en charge de la communication en cas de situation de crise (catastrophes, attentats, conflits sociaux, ou toute situation perçue par les ministères comme telle), notamment par la réalisation de panoramas dédiés à une situation particulière et par la modification des horaires et des modalités de livraison.

Le prestataire devra indiquer de façon très précise sa capacité à appuyer les ministères dans une situation de ce type. Il devra préciser et indiquer son plan de continuité d'activités et sa capacité à travailler dans une situation dégradée ou de confinement.

La formation aux outils, l'assistance et le dépannage ne sont pas facturés à part. Ils font partie du prix des différentes prestations.

6 - Éléments techniques

6.1 - Compatibilité

Les articles, panoramas et extranet devront être compatibles avec les différents navigateurs (Edge, Chrome, Firefox...) et type de messagerie (Outlook, Thunderbird. Ils devront également être lisibles et accessibles sur ordinateur, smartphone et tablette.

Le candidat indiquera en outre si une application pour smartphone indiquant la mise à disposition et permettant l'accès aux panoramas existe ou peut être mise en place.

Les outils de gestion du site extranet seront disponibles en mode nomade, c'est à dire qu'il devra être possible de se connecter depuis n'importe quel micro-ordinateur de n'importe quel lieu par le biais d'un lien et d'un Login/mot de passe.

Les panoramas générés par le titulaire devront être compatibles avec les solutions informatiques de gestion des relations presse les plus communes (du type plateforme Augure notamment).

6.2 - Sécurité

Le titulaire devra assurer la sécurité des connexions et des contenus transmis.

Le titulaire doit garantir au commanditaire l'intégrité des données indexées tant sur les panoramas que sur l'extranet qui les hébergent.

Les données hébergées sur les serveurs du titulaire doivent être protégées de toute intrusion.

Attention : Le titulaire devra en outre s'assurer de la capacité de ses serveurs à héberger des flux de l'importance de ceux évoqués dans le présent cahier des charges tout en permettant des téléchargements rapides ainsi qu'une connexion et un fonctionnement fluide de son site Extranet, plus particulièrement dans la tranche aux heures utiles 7 h – 12 h et **mentionner celles-ci dans son mémoire technique** (cf article 7 du règlement de consultation).

7 - Plan d'amélioration continue

7.1 - Principe d'un partenariat et du plan d'amélioration continue

L'acheteur souhaite instaurer avec son titulaire une relation partenariale forte avec une démarche active, constructive et partagée du bon respect des engagements contractuels. Au-delà des échanges informels au quotidien avec les responsables opérationnels du titulaire, il est prévu d'instaurer un cadre relationnel avec le management de l'entreprise, que ce soit les services experts ou avec le management intermédiaire.

7.2 - La revue annuelle relative au plan d'amélioration continue

L'acheteur et le titulaire se réuniront au moins une fois par an à l'initiative du titulaire. Cette revue annuelle a pour objet de faire le point sur l'ensemble des exigences des CCAP et CCTP et leur respect par le titulaire.

Seront notamment évoqués les points ci-dessous :

- L'amélioration des performances en matière environnementale ;
- L'amélioration des performances en matière sociale ;
- L'amélioration de la performance en matière d'innovation;
- Les questions ajoutées à l'ordre du jour par l'une ou l'autre des parties ;
- Les questions diverses.

Les réunions, obligatoires, donnent lieu à des relevés de décisions signés. Ces décisions ont vocation à s'appliquer dans le cadre du marché. Dans ce cadre sont discutées les propositions d'amélioration de la prestation.

La communication sur le plan d'amélioration continue est assurée par l'acheteur en liaison avec le titulaire du marché.

7.3 - L'amélioration continue des performances environnementales

Le titulaire est invité à porter à la connaissance de l'acheteur, toute nouvelle évolution/mise à jour/labellisation dont pourraient bénéficier les équipements de l'objet du marché et ce durant toute la période d'exécution de ce dernier, étant entendu que cette amélioration constitue un niveau supérieur d'exigence en matière de performance environnementale par rapport à celle dont bénéficie l'équipement au moment de l'attribution du marché.

Le titulaire est invité à proposer à l'acheteur, tout au long de l'exécution du marché, toute innovation apportée aux matériels ou évolution des pratiques susceptibles de constituer une progression de la qualité environnementale de son offre (réduction des consommations énergétiques et autres fluides, réduction des émissions des gaz à effet de serre etc.).

7.4 - L'amélioration continue des performances sociales

Dans une démarche d'amélioration et de progrès, le titulaire s'engage à actualiser le questionnaire relatif à la promotion de l'égalité et de la mixité professionnelle et à la prévention de la discrimination (annexe 2 au règlement de la consultation) chaque année, à la date anniversaire de la notification.

7.5 - L'amélioration de la performance en matière d'innovation

La capacité à innover en permanence dans tous les domaines de la prestation et à faire bénéficier aux ministères des nouvelles tendances et outils est un élément fort. Le développement durable et la maîtrise de l'impact sur l'environnement sont des composantes à intégrer dans la mise en œuvre d'innovation dans le cadre de ce marché.

C'est pourquoi il est demandé au titulaire de fournir une amélioration continue de son offre via un plan d'innovations qu'il présentera lors de la revue annuelle relative au plan d'amélioration continue en décrivant les propositions et les étapes de mise en œuvre de solutions nouvelles dans les domaines, non limitatifs, suivants :

- Solutions numériques novatrices (application, IA,...),
- Mode de services, ressources humaines, communication avec les utilisateurs, ...