

# **ACCORD-CADRE POUR OUTILS DE COMMUNICATION : CONCEPTION/CREATION GRAPHIQUES ET PRODUCTION DE VIDEOS**

## **CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIERES**

**MARCHE N° 2025-098**

**Lot n° 01 - Outils de communication : conception / création graphiques**

# Sommaire

1. Préambule	3
2. Objet et périmètre de l'accord-cadre	3
2.1 Objet de l'accord-cadre	3
2.2 Éléments de contexte	3
3. Présentations des prestations	4
3.1 Natures des prestations	4
3.1.1 Créations graphiques numériques	4
3.1.2 Création et mise en page pour des formats print	4
3.1.3 Achat d'art et prestations complémentaires	5
4. Modalités d'exécution	5
4.1 Modalités de recours aux prestations	5
4.2 Délais de réponse à la commande	6
4.3 Délais d'exécution des prestations	6
4.4 Remise des livrables	7
4.5 Suivi de projet	8
4.6 Qualité des images	8
5. Obligations générales du titulaire	8
6. Annexe	9

## 1. Préambule

Le présent accord-cadre est passé par la Chambre de métiers et de l'artisanat de Nouvelle-Aquitaine ci-après appelée CMA NA, en qualité d'acheteur pour ses propres besoins.

Le présent document constitue le cahier des clauses techniques particulières (CCTP) et fixe les conditions d'exécution des prestations prévues dans le cadre du présent marché.

L'objet des prestations ainsi que les conditions de réalisation sont précisés dans les points suivants. Les prestations sont réparties en 2 lots traités par accords-cadres séparés désignés ci-après :

- Lot n° 01 - Outils de communication : conception/création graphiques
- Lot n° 02 - Outils de communication : production de vidéos

## 2. Objet et périmètre de l'accord-cadre

### 2.1 Objet de l'accord-cadre

La présente consultation a pour objet la réalisation de contenus graphiques répondant aux besoins de la direction régionale de la stratégie commerciale et de la communication (DRSCC) de la CMA NA ainsi que la réalisation et production de vidéos à destination notamment des réseaux sociaux et ce, afin de promouvoir ses missions, ses actions et son offre de services.

### 2.2 Éléments de contexte

La CMA Nouvelle-Aquitaine mène des campagnes qui portent sur ses principales activités : conseil et accompagnement des porteurs de projet et des entreprises artisanales, le soutien aux filières, formation professionnelle initiale et continue, la transition énergétique et numérique des entreprises, la reconversion professionnelle, l'accompagnement des collectivités, etc.

La CMA Nouvelle-Aquitaine mène également des actions de communication sur des thèmes ou des événements précis : lancement d'un événement en lien avec l'artisanat ou l'apprentissage, valorisation des titres et des labels, etc. Ces actions peuvent être récurrentes ou dictées par l'actualité. Elles sont majoritairement à caractère régional et font l'objet de communication ponctuelle dans des supports généralistes ou spécialisés.

A travers ses campagnes, en fonction de ses objectifs, la CMA Nouvelle-Aquitaine s'adresse à différents publics :

- Les salariés de l'artisanat, les demandeurs d'emploi, les porteurs de projets, les entreprises artisanales.
- Les jeunes de 15 à 29 ans, particulièrement ceux peu familiers avec l'artisanat, afin de les intéresser à ce secteur.
- Les cibles d'influence : prescripteurs dans les domaines de l'orientation, de l'éducation, de la formation, du recrutement, de l'insertion, ainsi que les médias.
- Les collectivités.
- Le grand public, y compris les familles.

Le réseau des CMA est engagé dans une transformation radicale depuis plusieurs années (régionalisation du réseau, mise en place du guichet national unique, nouveaux liens avec ses clients, évolution de son offre de service, émergence de nouvelles concurrences, etc.), elle doit prendre un nouvel élan et se donner pour ambition de devenir, pour toutes ses cibles un point d'entrée désiré.

C'est dans ce contexte que le réseau des CMA a souhaité au début de l'année 2022 se donner les moyens, sans renier son histoire et son ADN, de créer le réflexe CMA pour en faire une marque

puissante, porte-étendard du monde de l'artisanat, dans lequel tous les acteurs du secteur puissent se retrouver. Pour cela, le réseau des CMA a bâti un socle de communication stratégique au travers notamment d'un manifeste de marque, et fait évoluer son territoire graphique qui permettra aux CMA de gagner en visibilité et en impact (brand book joint à cet appel d'offres). La nouvelle signature institutionnelle du réseau traduit cette ambition : « CMA, Artisans de la nouvelle économie ».

Depuis 2023, pour se démarquer de ses concurrents et promouvoir ses services, la CMA Nouvelle-Aquitaine a mené une vaste campagne de communication "Toujours Au Soutien" en utilisant l'image de son égérie, le joueur de rugby Gregory ALLDRITT, joueur majeur de l'équipe de France pour la coupe du monde 2024.

Via son pôle graphique, la CMA NA réalise des créations graphiques multicanal pour ses différents services afin de promouvoir ses actions et son offre de services. Pour répondre à l'ensemble des besoins et venir en soutien du pôle graphique, la CMA NA doit faire appel à des prestataires externes.

### **3. Présentations des prestations**

#### **3.1 Natures des prestations**

Le présent lot a pour objet la réalisation de prestations, de conception, de création graphique et infographique, le maquettage, des déclinaisons de maquettes graphiques et l'exécution pour tout type de support de communication imprimés et numériques pour les projets de l'acheteur. Toutes ces créations pourront être librement réutilisées par l'acheteur, sans restriction.

##### **3.1.1 Créations graphiques numériques**

###### **Bannières :**

- Bannière fixe ;
- Bannière animée ;

###### **Visuels pour les réseaux sociaux :**

- Visuel fixe pour les différents formats des réseaux existants ;
- Visuels animés avec éléments fournis pour les différents formats des réseaux existants (15 secondes maximum) ;
- Création d'une story animée
- Création originale d'un carrousel base 10 photos.

###### **Infographie, présentation dynamique :**

- Création d'une infographie statique ;
- Gabarits pour présentations dynamiques de type Keynote, Power-Point ou Canva (base 10 diapos) ;

##### **3.1.2 Création et mise en page pour des formats print**

###### **Les différents formats sont :**

- Annonce presse, format bandeau et format news ;
- Format type flyer ;
- Format type brochure.

Les prestations concernant la création de kakémonos, de stand parapluie, de bâches, de drapeaux publicitaires, de supports grands formats ne sont pas comprises dans le périmètre du présent marché.

### 3.1.3 Achat d'art et prestations complémentaires

Dans le cas où l'iconographie mise à disposition par la CMA NA est insuffisante ou inadaptée au besoin, le titulaire procèdera systématiquement à des comparaisons de qualité, de délais et de prix. L'achat effectif d'art est validé après accord écrit préalable de l'acheteur. Cet achat est réalisé par le biais de marchés subséquents, dans les conditions prévues au CCAP.

*Précisions :*

*Le Titulaire doit veiller à privilégier des choix iconographiques illustrant les produits et territoires de la région Nouvelle-Aquitaine.*

Dans le cas où des prestations complémentaires non prévues au Bordereau des prix unitaires mais indispensables à la mise en œuvre des projets doivent être réalisées, l'acheteur procède également par le biais de marchés subséquents, dans les conditions prévues au CCAP. Ces derniers précisent les caractéristiques et les modalités d'exécution des prestations demandées.

## 4. Modalités d'exécution

### 4.1 Modalités de recours aux prestations

Qu'il s'agisse d'un travail de création ou d'exécution, les prestations se déroulent selon les étapes suivantes :

1. **Prise de contact** de l'acheteur avec le Titulaire pour lui faire part du besoin dans les grandes lignes et convenir d'une date de réunion de brief (ou cadrage des prestations).
2. **Présentation du projet** lors de la réunion de brief.
3. **Proposition du Titulaire**, dans les 3 jours ouvrés suivant la réunion :
  - rappel du numéro du marché et du lot,
  - présentation de l'équipe dédiée au projet,
  - rétroplanning,
  - nombre de pistes graphiques à présenter,
  - nombre maximal de demandes de modifications (trois allers-retours complets inclus par défaut),
  - devis correspondant au projet envisagé.
4. **Échanges et ajustements** de la proposition et de ses éléments (équipe, planning, devis, etc.) jusqu'à validation par l'acheteur.
5. **Validation de la proposition** par l'acheteur.
6. **Émission d'un bon de commande** (et de bons de commande complémentaires, le cas échéant) sur la base de la proposition validée.
7. **Exécution des prestations.**
8. **Échanges de corrections** dans le respect des éléments contractuels du bon de commande :

- **Corrections majeures (graphiques)** : modifications impactant significativement la création initiale (concept, mise en page, composition visuelle, ajout/suppression d'éléments structurants, refonte de gabarits). Elles peuvent entraîner un allongement des délais et/ou une révision du devis, après accord écrit de l'acheteur.
  - **Corrections secondaires (textuelles)** : modifications mineures sans impact sur la structure graphique (orthographe, typographie, formulation, ajustement léger de positionnement ou taille de texte). Inclues dans la prestation dans la limite de trois allers-retours complets.
  - L'acheteur s'engage à regrouper autant que possible ses demandes de corrections pour limiter le nombre d'itérations.
  - Au-delà du nombre d'allers-retours prévu, ou en cas de corrections majeures non prévues, un devis complémentaire est établi pour validation.
9. **Validation des prestations** par l'acheteur.
  10. **Remise des livrables** (dans les délais fixés à l'article 4.3 du présent CCTP).
  11. **Contrôle de conformité** et validation du service fait par l'acheteur.
  12. **Facturation** via Chorus Pro par le Titulaire.
  13. **Paieement** par l'acheteur.

#### 4.2 Délais de réponse à la commande

- **Pour toute demande, le délai maximum entre le brief et la remise de la proposition est de 3 jours ouvrés.** Le délai peut être étendu d'un commun accord entre les parties au regard du contenu du brief et de la complexité de la proposition à élaborer. Le délai donné au Titulaire par l'acheteur est inscrit dans le compte-rendu de la réunion de brief qui est partagé entre les parties.
- Le titulaire peut être amené de façon exceptionnelle à répondre à la demande dans des délais contraints ou en travail de nuit et/ou sur les week-ends et jours fériés. Dans ce cas de figure, selon les impératifs liés à l'actualité le titulaire pourra être sollicité pour une **réponse en délai restreint de 24h maximum**.
- Le titulaire transmettra à l'acheteur des exports tout au long de la mise en forme du document, pour relecture, avis et corrections ainsi qu'un export PDF complet BAT avec ou sans traits de coupe et bords perdus selon la nature des travaux demandés et utilisation finale (print), sous forme de fichiers numériques pour validation finale.

#### 4.3 Délais d'exécution des prestations

- Pour chaque commande, **un délai de 5 jours ouvrés maximum sera demandé.** Le délai d'exécution commence à courir à partir de la date de notification du bon de commande.

Le Titulaire s'engage à respecter les délais convenus lors de la passation de la commande.

- En cas de retard imputable au Titulaire, des pénalités de retard pourront être appliquées conformément aux dispositions prévues au CCAP.

- Le Titulaire peut demander une prolongation des délais d'exécution si la prestation demandée s'avère plus complexe que prévue. Il devra dans ce cas justifier sa demande. Il devra également soumettre une nouvelle estimation des délais nécessaires pour achever la prestation.

Pour toute demande de prolongation, le Titulaire doit adresser une demande écrite à l'acheteur dès que possible, **et impérativement avant l'expiration du délai d'exécution initial.**

L'acheteur examinera la demande et, après vérification des justifications fournies, décidera d'accepter ou de refuser la prolongation. Cette décision sera communiquée au Titulaire par écrit. Si la prolongation est accordée, les délais contractuels seront modifiés.

Il est impératif que le Titulaire prenne toutes les mesures raisonnables pour minimiser l'impact du retard et accélérer le reste de la production dans la mesure du possible. Le Titulaire est également tenu de tenir l'acheteur régulièrement informé de l'avancement des travaux tout au long de la période prolongée.

Cette procédure vise à assurer que les retards soient gérés de manière efficace et transparente, tout en protégeant les intérêts de l'acheteur et en maintenant la qualité et l'intégrité du projet.

En cas de difficultés ou de mauvaise exécution des prestations, objet du présent marché, le titulaire avise dans les plus brefs délais la CMA NA par un courrier motivé expliquant la nature de ces difficultés ou encore les raisons qui ne lui ont pas permis d'assurer la bonne exécution du marché. Il présente les conditions et les moyens qu'il entend mettre en œuvre pour respecter ses engagements.

#### **4.4 Remise des livrables**

Qu'il s'agisse de créations graphiques ou de déclinaisons de maquettes, le Titulaire remet :

- l'ensemble des fichiers et dossiers assemblés,
- les guides d'utilisation, chartes graphiques et consignes d'usage nécessaires à la production en série des différents formats, en tenant compte des canaux de diffusion choisis et des spécifications techniques propres à chaque support,
- les fichiers « masters » ainsi que tous les éléments ayant servi à leur création : PDF haute et basse définition, fichiers natifs (PSD, INDD, etc.), JPEG, EPS, et tout autre format utilisé.

Le Titulaire transmet, tout au long de la mise en forme, des exports pour relecture et corrections, ainsi qu'un export PDF complet (BAT) avec ou sans traits de coupe et bords perdus selon la nature des travaux et leur utilisation finale (print ou numérique), conformément aux modalités prévues à l'article 4.1 sur la gestion des corrections.

## 4.5 Suivi de projet

La CMA NA souhaite disposer d'un contact unique auprès du titulaire afin d'optimiser les échanges, le suivi des projets et la gestion des commandes. Dès la notification, le titulaire désigne un interlocuteur unique, habilité à le représenter auprès de l'acheteur, pour les besoins de l'exécution de l'accord-cadre.

En cas d'indisponibilité d'une personne nommément désignée, le titulaire propose un remplaçant disposant d'une expérience et de compétences au moins équivalentes.

Le titulaire **propose un nouvel intervenant dans un délai de maximum de 15 jours calendaires** à compter de la notification de l'indisponibilité. La CMA Nouvelle-Aquitaine se réserve le droit de refuser le nouvel interlocuteur désigné.

En cas de refus, **le titulaire dispose du délai précédemment mentionné pour proposer un nouveau candidat**. Si la candidature du nouvel intervenant est de nouveau refusée par l'acheteur, des pénalités de retard s'appliquent conformément aux dispositions de l'article 19 du CCAP.

## 4.6 Qualité des images

La CMA NA transmettra l'ensemble de l'iconographie prévue au titulaire de cet accord cadre, qui devra s'assurer que chaque photographie utilisée est de qualité suffisante pour l'impression finale.

Avant l'impression, chaque image fera l'objet d'un traitement conforme aux préconisations de l'imprimeur afin de garantir la sortie optimale du support papier.

Par ailleurs, il pourra être demandé ponctuellement de faire des retouches particulières (chromie, floutage, corrections sélectives...).

Dans une démarche de respect du droit d'auteur, la CMA NA met l'accent sur la présence du crédit image (nom de l'auteur) à côté de chacun des visuels (sauf pour celui ou ceux de couverture, qui apparaissent dans l'ours). Pour ce faire, le titulaire vérifiera que chaque visuel (illustration ou photo) a bien un crédit associé.

L'ensemble de l'iconographie pourra être livré sur support numérique, par courrier électronique ou mise à disposition sur un serveur sécurisé de partage (teams, sharepoint,...).

## 5. Obligations générales du titulaire

Pour l'ensemble des prestations objet du marché, le titulaire du lot concerné est tenu de respecter les exigences prévues dans les documents contractuels régissant le marché (délai, coût, qualité, ...).

À cet effet, l'acheteur se réserve le droit de refuser une prestation qui se révélerait non conforme à ses exigences dans l'exécution des prestations attendues.

Pour l'ensemble de ses obligations, le titulaire ne peut nullement mettre en avant une quelconque défaillance de ses éventuels sous-traitants. Le titulaire est responsable de la bonne



exécution du marché, les personnels et sous-traitants affectés par le titulaire à l'exécution des prestations objet du présent marché demeurent en toutes circonstances, placés sous l'autorité, la direction et la surveillance exclusives du titulaire.

Le titulaire doit satisfaire à l'obligation de conseil et de mise en garde. À ce titre, il s'engage, notamment à :

- Répondre à toute demande de renseignements émanant de l'acheteur et communiquer à celui-ci tout conseil et toute information qu'il estime nécessaire concernant les prestations relatives au présent marché ;
- Apporter tout le soin et toute la diligence nécessaire à l'exécution des prestations faisant l'objet du présent marché ;
- Demander à la Direction de la stratégie commerciale et de la communication (DRSCC) de la CMA NA toutes informations ou renseignements qu'il juge nécessaire à la bonne exécution des prestations.

## **6. Annexe**

- Brand book de la Charte Graphique du réseau des CMA
- Exemples de support réalisés par ou pour la CMA NA pour diffusion interne ou à l'attention de ses différentes cibles.