

MARCHE PUBLIC DE TECHNIQUES DE L'INFORMATION ET DE LA COMMUNICATION

MARCHE N°2026-02 ACM

Prestations autour des applicatifs du système d'information du Centre national de la musique

Procédure de passation : Appel d'offres ouvert passé en application des articles L. 2124-2, R.2161-2 à R.2161-5 du code de la commande publique

Nom et adresse officiels de l'acheteur : Centre national de la musique (CNM) – 151-157 avenue de France – 75013 Paris ; représenté par son Président en exercice

**Cahier des clauses techniques particulières
(CCTP)**

SOMMAIRE :

ARTICLE 1 - PRESENTATION DU CNM ET CONTEXTE	3
Article 1.1 Présentation du Centre national de la musique	3
Article 1.2 Organisation de la Direction des Systèmes d'Information (DSI)	4
ARTICLE 2 - PRESENTATION DE L'OBJET DE L'ACCORD-CADRE	5
Article 2.1. Objet de l'accord-cadre	5
Article 2.2. Décomposition de l'accord-cadre.....	6
ARTICLE 3 - MODALITES ET ORGANISATION DES PRESTATIONS, COMMUNES A TOUS LES LOTS.....	6
Article 3.1. Modalités d'exécution des prestations	6
Articles 3.2. Délais de réalisation des demandes d'intervention	7
Article 3.3. Lieu d'exécution des prestations	8
Article 3.4. Pilotage et organisation de la prestation	8
Article 3.5. Méthodologie de projet	8
Article 3.6. Conditions de réversibilité en fin de contrat	9
Article 3.7. Règles concernant la gestion des données dans le cadre des prestations	10
ARTICLE 4 – DISPOSITIONS SPECIFIQUES A CHACUN DES LOTS.....	13
Article 4.1. Lot 1 : Assistance technique et expertise informatique dans la gestion des systèmes d'information du CNM.....	13
Article 4.2. Lot 2 : Tierce maintenance applicative et évolutive des applicatifs métiers ..	15
Article 4.3. Lot 3 : Tierce maintenance applicative et évolutive de l'applcatif « Musicdb »	22
Article 4.4. Lot 4 : Tierce maintenance applicative et évolutive des sites web CNM.fr / CNMlab / IntranetCollab	25
Article 4.5. Lot 5 : Tierce Maintenance Applicative (corrective et évolutive) du site web What the France	29
Article 4.6. Lot 6 : Tierce maintenance applicative et évolutive de l'applcatif « La Boutique »	31
Article 4.7. Lot 7 : Analyse de performances et conception d'interface graphique utilisateurs des sites du CNM	33
Article 4.8. Lot 8 : Audit d'accessibilité des applicatifs du CNM	35

ARTICLE 1 - PRESENTATION DU CNM ET CONTEXTE

Article 1.1 Présentation du Centre national de la musique

Le Centre national de la musique (CNM) est un établissement public à caractère industriel et commercial (EPIC) du ministère de la Culture, créé par la loi n° 2019-1100 du 30 octobre 2019. Le décret statutaire n 2019-1445 du 24 décembre 2019 relatif au CNM précise notamment les règles de gouvernance du nouvel établissement et les conditions d'application de la loi. Le 1er janvier 2020, le CNM s'est substitué au Centre national de la chanson, des variétés et du jazz (CNV) et a fusionné, le 1er novembre 2020, avec le Fonds pour la création musicale (FCM), le Bureau export de la musique française (Burex), le Club action des labels et des disquaires indépendants français (CALIF) et le Centre d'information et de ressources pour les musiques actuelles (IRMA).

Il constitue un outil supplémentaire au service de la politique publique de l'Etat, en matière de musique. Son rôle est de contribuer à garantir la liberté, la diversité et le renouvellement de la création musicale, partout sur le territoire national, permettre aux auteurs, compositeurs, artistes et à la pluralité des professionnels qui les soutiennent, de créer, d'aller à la rencontre de tous les publics et de rayonner dans le monde.

Dans ce cadre, les missions du CNM sont les suivantes :

Diversité

- **soutenir l'ensemble du secteur professionnel, dans toutes ses pratiques et dans toutes ses composantes**, et en garantir la diversité, dans le respect de l'égalité digne des répertoires et des droits culturels énoncés par la convention de l'Organisation des Nations unies pour l'éducation, la science et la culture sur la protection et la promotion de la diversité des expressions culturelles du 20 octobre 2005.
- favoriser un **égal accès des femmes et des hommes** aux professions musicales pour assurer une diversité sociale.

Connaissance

- gérer un **observatoire de l'économie et des données de l'ensemble du secteur** et, à ce titre, recueillir toutes informations utiles, notamment commerciales et financières, diffuser une information économique et statistique, dans le respect des législations relatives à la protection des données à caractère personnel et au secret des affaires.
- **valoriser le patrimoine musical de la France.**

Création

- **soutenir l'écriture, la composition, l'interprétation, la production, l'édition, la promotion, la distribution et la diffusion** de la musique et des variétés sous toutes leurs formes et auprès de tous les publics, aux niveaux national et territorial, en complémentarité des dispositifs directement déployés par le ministère chargé de la culture.

Innovation

- assurer une veille des technologies et des usages, **soutenir l'innovation** en accompagnant le secteur dans ses transformations.

International

- **favoriser le développement international** du secteur de la musique et des variétés, en accompagnant et en soutenant l'exportation des productions françaises, le rayonnement des œuvres et la mobilité des artistes.

Information et formation

- assurer une fonction **d'information pédagogique, d'orientation et d'expertise** sur le secteur.
- proposer un service de **formation professionnelle** à destination des entrepreneurs ou des porteurs de projets du secteur ainsi qu'une fonction d'ingénierie en formation professionnelle s'appuyant sur une activité de prospective, d'innovation et de développement des compétences.

Environnement

- favoriser la contribution du secteur de la musique et des variétés à la politique de l'État en matière **de protection de l'environnement et de développement durable**.

Éducation artistique et culturelle

- Participer au développement de l'éducation artistique et culturelle dans son champ de compétences, en complément du rôle joué par l'État et les collectivités territoriales en la matière.

Territoires

- soutenir la musique auprès de tous les publics, aux niveaux national et territorial, en associant les collectivités territoriales et leurs groupements à l'exercice de ses missions, notamment par des « contrats de filière ».

Article 1.2 Organisation de la Direction des Systèmes d'Information (DSI)

La DSI du CNM est dirigée par un directeur qui organise les activités liées aux systèmes d'information autour de 2 services :

1. **Le service aux opérations** qui porte la partie informatique et technique de la DSI.
Les principales activités du service consistent à :
 - Administrer et sécuriser des serveurs et des réseaux,
 - Maintenir des postes utilisateurs,
 - Paramétrer et gérer les messageries,
 - Gérer le support pour les utilisateurs du CNM concernant le matériel informatique et le fonctionnement des PC.
2. **Le service études et applicatifs** (SEA) qui représente la partie fonctionnelle de DSI.
Les principales activités du service consistent à :
 - Piloter les projets SI de développement (COPIL, COSUI, Ateliers de collecte de besoins et de tests),
 - Spécifier les tickets de développement ou de correctifs,
 - Organiser et planifier les tickets dans les sprints de développement (backlogs des différents applicatifs),
 - Réaliser les phases de recettes et validation des développements,
 - Accompagner les équipes métiers dans chaque étape d'un projet,
 - Gérer le support pour les utilisateurs du CNM pour les bogues et de demande d'évolution.

Dans le cadre des prestations attendues, les prestataires seront amenés à travailler et collaborer avec les 2 services de la DSI du CNM.

Le service études et applicatifs sera le service référent pour encadrer et piloter les différentes prestations (gestion et pilotage des projets). Selon le type de prestation et de projet à la demande de la DSI du CNM, les prestataires pourront être en contact et échanger avec les équipes métiers.

ARTICLE 2 - PRESENTATION DE L'OBJET DE L'ACCORD-CADRE

Article 2.1. Objet de l'accord-cadre

Le présent marché public a pour objet la réalisation de prestations autour des applicatifs du système d'information du Centre national de la musique (CNM).

Ces prestations visent à garantir la continuité, la performance, la sécurité et l'évolution du système d'information, tout en accompagnant l'établissement dans l'adaptation de ses outils numériques aux besoins métiers, réglementaires et techniques.

L'accord-cadre couvre notamment les activités suivantes :

- Tierce Maintenance Applicative (TMA) des applications du CNM, incluant la maintenance corrective, évolutive et préventive ;
- Tierce Maintenance Évolutive (TME) permettant l'adaptation fonctionnelle et technique des applicatifs aux nouveaux besoins de l'établissement ;
- Accompagnement technique des équipes du CNM, incluant assistance, conseil, expertise et support ponctuel ou récurrent ;
- Réalisation d'audits d'accessibilité numérique RGAA, comprenant l'analyse de conformité, l'identification des écarts et la formulation de recommandations correctives ;
- Activités d'analyse de performance des sites publics, portant sur leur disponibilité, leur fréquentation, leur performance, leur sécurité et l'identification de modification technique ou éditoriale à mener en vue d'une optimisation des fonctionnalités,
- Conception et réalisation d'interfaces graphiques, visant à améliorer l'ergonomie, l'accessibilité, l'expérience utilisateur et la cohérence visuelle des applications.

L'ensemble de ces prestations contribue à :

- Assurer la continuité de service des applicatifs du CNM ;
- Maintenir un haut niveau de qualité, de fiabilité et de sécurité du système d'information ;
- Accompagner les évolutions informatiques nécessaires pour répondre aux enjeux opérationnels, réglementaires et stratégiques de l'établissement ;
- Garantir l'adaptation permanente des outils numériques aux besoins des utilisateurs internes et externes.

Cet accord-cadre constitue ainsi un levier essentiel pour le maintien et le développement du système d'information du CNM, dans une logique de performance, d'accessibilité et d'amélioration continue.

Article 2.2. Décomposition de l'accord-cadre

N° du lot	Intitulé du lot
1	Assistance technique et expertise informatique dans la gestion des systèmes d'information du CNM
2	Tierce maintenance applicative et évolutive des applicatifs métiers
3	Tierce maintenance applicative et évolutive de l'applicatif « Musicdb »
4	Tierce maintenance applicative et évolutive des sites web CNM.fr / CNMLab / IntranetCollab
5	Tierce maintenance applicative et évolutive du site web « What the France »
6	Tierce maintenance applicative et évolutive du site « La Boutique »
7	Analyse de performances et conception d'interface graphique utilisateur des sites du CNM
8	Audit d'accessibilité des sites du CNM (RGAA)

ARTICLE 3 - MODALITES ET ORGANISATION DES PRESTATIONS, COMMUNES A TOUS LES LOTS

Article 3.1. Modalités d'exécution des prestations

Dans le cadre de la réalisation des prestations, les prestataires affectent des équipes pérennes et constantes pour la maintenance et les projets SI à réaliser. Les développeurs sont disponibles et opérationnels dès la notification des marchés.

Les différentes prestations réalisées, notamment les développements, seront/devront :

- dans la continuité graphique et ergonomique actuelle, en respectant la charte graphique du CNM,
- au niveau de sécurisation exigé pour un établissement public,
- conforme aux dispositions du Règlement général sur la protection des données (RGPD) en vigueur, telles que précisées dans le CCAP de cet accord cadre,
- Garantir l'accessibilité en conformité avec le Référentiel général d'amélioration de l'accessibilité (RGAA).

Les prestataires devront fournir des garanties au niveau :

- Des services proposés en termes d'engagement,
- De la qualité du code informatique notamment dans sa documentation,
- Du respect de l'organisation et des méthodes de la DSI du CNM,
- De la capacité à proposer de nouveaux développeurs en cas de montée en charge du projet ou d'absence,
- De la mise en place d'un dispositif pour le traitement et la résolution de demande urgente liée notamment à l'interruption d'un applicatif,
- Des délais d'exécution des demandes d'intervention et de livraison des projets.

Articles 3.2. Délais de réalisation des demandes d'intervention

Dans le cadre des prestations de maintenance applicative (TMA), les prestataires respectent les délais de prise en charge et de résolution en fonction du niveau de criticité de la demande émise par le CNM.

Les demandes d'intervention sont classées par le CNM selon **quatre niveaux de criticité de 1 à 4** et adressées directement dans l'appliquatif de suivi des tickets d'Azure DevOps du CNM.

A compter de la réception des tickets, les prestataires s'engagent à une prise en charge et une résolution des demandes dans les délais suivants :

- **Criticité 1 – Bloquante** : Anomalie empêchant totalement l'utilisation de la fonctionnalité ou de l'application ou détection d'un piratage ou d'une tentative via une faille de sécurité.

La prise en charge est attendue sous 4 heures ouvrées et la résolution ou la mise en place d'une solution de contournement temporaire acceptable sous 1 jour ouvré en attendant une résolution pérenne.

Cette solution temporaire ne pourra pas durer plus de 3 mois.

- **Criticité 2 – Majeure** : Anomalie dégradant fortement le service avec une solution de contournement limitée.

La prise en charge est attendue sous 1 jour ouvré et la résolution ou la mise en place d'une solution de contournement temporaire acceptable sous 5 jours ouvrés.

Cette solution temporaire ne pourra pas durer plus de 3 mois.

- **Criticité 3 – Mineure** : Anomalie n'impactant que partiellement la fonctionnalité avec une solution de contournement acceptable.

La prise en charge est attendue sous 2 jours ouvrés et la résolution ou la mise en place d'une solution de contournement temporaire acceptable sous 10 jours ouvrés.

Cette solution temporaire ne pourra pas durer plus de 3 mois.

- **Criticité 4 – Évolution corrective** : Demande d'amélioration ou d'ajout fonctionnel n'impactant pas la disponibilité du service.

La prise en charge est attendue sous 5 jours ouvrés et les délais de résolution sont établis selon le chiffrage de temps de développement et de sa planification lors des revues de sprints.

Les délais de réalisation peuvent être suspendus ou non réalisables dans les cas suivants :

- Attente d'informations complémentaires dépendantes du CNM ou d'un autre prestataire, indispensables à l'analyse ou à la résolution de la demande,
- Indisponibilité du SI du CNM empêchant la réalisation de l'intervention notamment une validation (tests) de la solution proposée,
- Absence de validation dans les cas où il y a une nécessité de validation fonctionnelle du CNM avant déploiement de la résolution.

Toute difficulté pouvant entraîner le non-maintien des délais de réalisation devra être notifiée par écrit au CNM.

En cas de non-respect répété ou significatif des délais contractuels, le CNM pourra appliquer des pénalités définies dans le CCAP.

Dans le cadre de la tierce maintenance évolutive (TME) et des autres types de prestations, les délais et pénalités complémentaires pourront être précisés dans chaque marché subséquent.

Article 3.3. Lieu d'exécution des prestations

Un développeur ou un autre collaborateur (si identifié et nécessaire à l'exécution des prestataires) devra être présent sur le site du CNM à raison d'une journée par semaine afin de faciliter la communication et les échanges avec les équipes du CNM.

Ce jour de présence et les modalités d'accès au site du CNM seront déterminés en concertation avec la DSI du CNM.

En cas de situation urgente, bloquante ou prioritaire pour le CNM, la DSI pourra exiger du prestataire sa présence un jour supplémentaire.

Les COPIL de suivi des prestations se déroulent sur le site du CNM en présence du prestataire, sauf exceptions validées avec le CNM.

Article 3.4. Pilotage et organisation de la prestation

Le suivi de la prestation (consommé, facturation, commandes et projets à venir, retour et échanges sur l'exécution de la prestation...) se fera autour d'un comité de pilotage (COPIL) dont la périodicité (mensuelle ou trimestrielle) sera fixée entre chaque prestataire et le CNM au début de l'exécution de l'accord-cadre.

Ce COPIL est composé d'un Responsable d'exécution désigné par le prestataire, du Directeur de la DSI du CNM et des membres du service Études et Applicatifs (SEA).

Le pilotage de la prestation sera réalisé et porté par l'équipe du service SEA de la DSI. Des demandes spécifiques d'expertise informatique pourront être demandées par le CNM.

Pour l'ensemble des lots, le volume de prestation sera défini sur la base d'unités d'œuvre (UO), contractualisées via des bons de commande précisant la nature des prestations notamment les unités d'œuvre d'assistance et celles d'expertise et leur période d'exécution.

Pour les lots 2 à 7, les demandes spécifiques d'expertise informatique, notamment pour la prestation de tierce maintenance évolutive, et/ou de délégation de la gestion sur certains projets (évolutions purement technique ou d'intégration d'une refonte graphique par exemple), feront l'objet d'un marché subséquent.

Article 3.5. Méthodologie de projet

La gestion de projet est gérée par l'équipe du SEA de la DSI du CNM.

Hors projets spécifiques identifiés avec délégation accordée par le CNM, le pilotage des projets est exclusivement organisé par le CNM et directement en lien avec les développeurs des différents prestataires.

Les spécifications techniques et l'affectation des tickets de développement ou de correctif sont à la charge exclusive du CNM.

La gestion des sprints de TMA et de TME est réalisée au sein de la suite Azure DevOps. Les prestataires devront à ce titre affecter leur propre licence Microsoft Azure aux développeurs pour accéder à l'environnement Azure DevOps du CNM.

Des revues de sprint mensuelles par applicatif concernant les réalisations précédentes et celles à venir sont réalisées directement avec les développeurs.

Pour les projets, les chefs de projets du CNM organisent avec le ou les développeurs des sprints dédiés en fonction des spécificités de différents projets.

Toutes les demandes faites auprès des développeurs sont identifiées par un ticket réalisé par les chefs de projets SI du CNM dans les différents « Backlogs ». Aucune demande en directe avec les développeurs des équipes métiers du CNM ne sera prise en compte. Seules les demandes contrôlées et validées par les chefs de projets SI du CNM sont recevables pour les prestataires.

Article 3.6. Conditions de réversibilité en fin de contrat

La réversibilité constitue une obligation contractuelle essentielle.

Les conditions de réversibilité décrites ci-dessous ont pour objet de définir les conditions dans lesquelles le prestataire s'engage à assurer la réversibilité des prestations qui lui sont confiées dans le cadre du présent accord-cadre en vue de confier à un nouveau prestataire l'exploitation, la maintenance et l'évolution des applications concernées.

La réversibilité vise à permettre au CNM de disposer et de récupérer, à l'issue de l'accord-cadre ou en cas de résiliation anticipée, l'ensemble des éléments techniques, fonctionnels, documentaires et contractuels nécessaires à l'exploitation, à la maintenance et à l'évolution des développements réalisés et ainsi garantir la continuité de service des prestations.

La réversibilité pourra être mise en œuvre notamment dans les cas suivants :

- Au terme de l'accord-cadre ou du dernier marché subséquent ;
- De la non-reconduction de l'accord-cadre ;
- D'une résiliation anticipée, quelle qu'en soit la cause.

Le prestataire s'engage à assurer une réversibilité complète, loyale et exploitable, sans interruption du fonctionnement des applications métier. Il est demandé dans cette situation de coopérer pleinement avec le CNM et autres prestataires en charge de reprendre l'exploitation des applicatifs, de mettre en œuvre aucune mesure susceptible d'entraver la réversibilité et maintenir la qualité et la continuité des prestations pendant toute la période de réversibilité.

La prestation de réversibilité porte notamment sur les éléments suivants :

- Codes sources complets et documentés des applications métier développées ;
- Paramétrages fonctionnels et techniques ;
- Environnements applicatifs et procédures d'installation, de déploiement et d'exploitation ;
- Toutes documentations techniques et fonctionnelles nécessaires à la reprise notamment celles des modèles et des structures de données.

Concernant le code et le déploiement des applicatifs, le prestataire s'engage à utiliser le « Repos » pour le dépôt du code et le « Pipeline » pour le déploiement des versions dans les différents environnements sur le portail Azure du CNM.

Dans le cadre de la réversibilité, le prestataire garantit la pleine disponibilité des droits d'utilisation, de modification et d'exploitation des livrables. Aucun droit, licence ou dépendance ne pourra empêcher la reprise ou la poursuite des développements.

Les développements réalisés spécifiquement pour le CNM lui sont intégralement transférés conformément aux clauses de propriété intellectuelle du marché.

Pendant la période de réversibilité d'une durée maximale de 3 (trois) mois à compter de la décision du CNM, le prestataire s'engage à :

- remettre l'ensemble des éléments et supports demandés par le CNM en garantissant leur lisibilité et qualité, et l'utilisation de formats couramment utilisés dans le secteur informatique,
- assurer une assistance et un accompagnement comprenant notamment des réunions de transfert de connaissances avec des explications techniques.

Si la procédure de réversibilité n'est pas terminée à l'issue de la période initiale de trois mois, le CNM se réserve le droit de la prolonger jusqu'à réversibilité complète, indépendamment de l'application de pénalités prévues au CCAP en cas de réversibilité incomplète et défaillante (non-complétude des éléments à fournir, documentation insuffisante ou erronée, assistance et accompagnement non réalisés...).

Les prestations de réversibilité sont réputées incluses dans les prix de l'accord-cadre.

Article 3.7. Règles concernant la gestion des données dans le cadre des prestations

3.7.1 Protection des données personnelles et principe de minimisation

- Ne traiter que les données strictement nécessaires aux finalités poursuivies,
- Mettre en œuvre la pseudonymisation ou l'anonymisation dès que possible, notamment pour :
 - les environnements de préproduction et de recette,
 - les exports,
 - les statistiques, tableaux de bord et analyses.
- Points de vigilance :
 - **Lot 2** : les applicatifs métiers (LOUTIL, Mon Espace, Mon Espace Pro/Membre, CNMWork) traitent des données à sensibilité élevée nécessitant une attention renforcée,
 - **Lot 3** : les données de contacts professionnels (MusicdB) doivent faire l'objet d'un contrôle strict des extractions et usages secondaires.

3.7.2. Droits des personnes et gestion des consentements

- Garantir l'exercice effectif droits des personnes : accès, rectification, effacement, opposition et limitation,
- Mettre en place une gestion fiable des consentements, incluant l'historisation, l'horodatage et la possibilité d'audit,
- Points de vigilance :
 - **Lot 2** : les évolutions de Mon Espace et des mécanismes SSO doivent garantir la cohérence des consentements entre les applicatifs interconnectés,
 - **Lots 4 à 7** : respect strict du consentement des utilisateurs pour les formulaires, newsletters et outils de mesure d'audience.

3.7.3. Sécurité des accès, habilitations et échanges

- Mettre en œuvre une gestion des droits d'accès basée sur les rôles et le principe de moindre privilège,
- Recourir à une authentification forte lorsque le contexte le justifie (SSO, MFA le cas échéant),

- Sécuriser l'ensemble des échanges : chiffrement des flux (HTTPS, TLS) et sécurisation et authentification des API,
- Garantir une journalisation et traçabilité des accès et actions sensibles,
- Maintenir les composants applicatifs, CMS, frameworks et infrastructures à jour et sécurisés,
- Points de vigilance :
 - **Lot 2** : sécurisation renforcée du SSO et traçabilité exhaustive des actions sur les données sensibles,
 - Une attention particulière doit être portée aux transferts de fichiers (dépôts, échanges, exports), qui doivent être strictement encadrés, chiffrés, limités aux données nécessaires et faire l'objet d'une traçabilité complète afin de garantir la protection des données personnelles.
 - **Lot 3** : sécurisation des échanges API et contrôle des accès aux bases de contacts,
 - **Lots 4 à 7** : mise à jour régulière des CMS (WordPress, Magento), extensions, plugins et de l'infrastructure associée.

3.7.4. Archivage, conservation et purge des données

- Définir des durées de conservation conformes au RGPD pour chaque catégorie de données,
- Mettre en œuvre les principes du RGPD pour les données en phase active, en archivage et lors de leur suppression ou destruction finale,
- Mettre en place des procédures d'archivage sécurisé,
- Assurer une purge sécurisée des données et fichiers en fin de durée de conservation, en fonction des types de données concernées,
- Point de vigilance – Tous lots : les opérations de purge doivent être documentées et traçables.

3.7.5. Tests, analyses et usages secondaires des données

- Utiliser des données anonymisées ou pseudonymisées pour les phases de test et de recette,
- Privilégier des données agrégées pour les tableaux de bord et analyses,
- Points de vigilance :
 - **Lot 3** : vigilance particulière sur les exports de données à des fins d'études ou d'événementiel,
 - **Lots 4 à 7** : anonymisation des IP et respect du consentement pour les outils de suivi d'audience (ex. Matomo).

3.7.6. Évolutions applicatives et analyses d'impact

- Toute évolution impactant les données personnelles doit être analysée en amont.
- Intégrer systématiquement les principes de privacy by design et privacy by default dans les évolutions applicatives.

- Réaliser une analyse d'impact RGPD (AIPD/DPIA), lorsque c'est nécessaire, avant mise en œuvre.
- Documenter systématiquement les choix fonctionnels et techniques ayant un impact sur la protection des données.
- Point de vigilance – Tous lots : aucune mise en production ne doit intervenir sans validation préalable des impacts RGPD lorsqu'ils sont identifiés.

3.7.7. Documentation, pilotage et conformité

- Maintenir à jour :
 - le registre des traitements,
 - la documentation technique et fonctionnelle liée à la protection des données.
- Intégrer la conformité RGPD dans toutes les phases : conception, développement, tests, déploiement et maintenance,
- Point de vigilance :
 - **Lots 4 à 7** : veiller à la mise à jour régulière des mentions légales, CGU et politiques de confidentialité.

ARTICLE 4 – DISPOSITIONS SPECIFIQUES A CHACUN DES LOTS

Article 4.1. Lot 1 : Assistance technique et expertise informatique dans la gestion des systèmes d'information du CNM

4.1.1. Besoins du CNM

Le présent lot a pour objet de fournir une assistance technique et une expertise informatique essentielle aux équipes du CNM dans le cadre de la conception, la mise en œuvre et le suivi des solutions des systèmes d'information du CNM.

La prestation a pour objectif de compléter et de renforcer l'apport de compétences informatiques au niveau de la maintenance et des différents projets SI menés par le CNM.

Les prestations attendues couvrent notamment :

- Le paramétrage informatique des applicatifs du CNM,
- Le paramétrage des outils utiles aux activités de « webmastering » des sites du CNM,
- L'accompagnement technique dans le déploiement des projets SI,
- L'expertise de nouvelles solutions à mettre en œuvre,
- La veille technologique et informatique afin d'anticiper l'évolution des systèmes d'information et de limiter la dette technique des applicatifs,
- La participation à des travaux/projets SI du CNM.

Compte tenu de la diversité des technologies mobilisées dans les différents applicatifs du système d'informations du CNM, un large portefeuille de compétences techniques et informatiques (administration de serveurs, langages de développement, Framework web, bases de données, lecture de code et de logs, etc.) est nécessaire afin de répondre aux demandes d'expertise ou d'intervention de la DSI du CNM.

Le CNM souhaite également à travers ces missions d'expertise favoriser la collaboration et la compréhension des enjeux au sein des équipes de la DSI du CNM et également des prestataires externes en charge du développement des applicatifs. L'objectif est d'assurer une cohérence technique et informatique et le maintien de la performance des systèmes d'information du CNM.

4.1.2. Prestations attendues

A la demande du CNM, en fonction de sa stratégie SI et de sa méthodologie de projet, différentes missions seront confiées au prestataire :

Dans le cadre du suivi des projets SI :

- Participer aux réunions d'équipe de la DSI (une à deux fois par semaine) et aux COSUI des projets pour apporter/préciser la vision technique et l'expertise informatique des projets SI,
- Contribuer à la rédaction des différents supports SI (comptes rendus, cahiers des charges, spécifications techniques et documentations) pour définir les points techniques des projets.
- Dans le cadre du déploiement des réalisations (assistance technique) :
 - Préparer, exécuter et suivre les différentes phases des projets pilotées par les chefs de projet SI du CNM (spécifications, recette, déploiement) afin de garantir la

qualité technique des livrables des différents prestataires externes de développement,

- Intervenir techniquement sur les applicatifs et mener des actions de paramétrage des solutions (déploiement des applicatifs sur les pipelines, gestion du code sur les Repos, activation de services sur les serveurs d'applicatifs...).
- Dans le cadre de demandes d'expertise de la DSI du CNM :
 - Participer à la supervision de l'infrastructure réseaux et serveurs auprès du responsable support aux opérations de la DSI du CNM,
 - Contribuer à la cohérence du système d'information sur le plan technique,
 - Être un interlocuteur privilégié pour la DSI du CNM sur les évolutions technologiques (intégration de l'IA par exemple),
 - Réaliser des analyses comparatives et proposer des logiciels/applications pouvant répondre aux besoins des métiers du CNM.

4.1.3. Pilotage et organisation de la prestation

Le pilotage de la prestation sera réalisé et porté par l'équipe du service SEA de la DSI. Des demandes spécifiques d'expertise informatique pourront être demandées par le CNM.

Le volume de prestation sera défini sur la base d'unités d'œuvre (UO), contractualisées via des bons de commande précisant la nature des prestations notamment les unités d'œuvre d'assistance et celles d'expertise et leur période d'exécution.

Article 4.2. Lot 2 : Tierce maintenance applicative et évolutive des applicatifs métiers

4.2.1 Contexte, finalité et périmètre fonctionnel des applicatifs métiers

1. LOUTIL

L'applicatif métier interne « *LOUTIL* » constitue l'outil central de gestion et de pilotage des activités de l'établissement. Il a été mis en production en 2018. Il regroupe et structure l'ensemble des référentiels de l'établissement (structures, contacts, lieux, festivals, identités artistiques) et prend en charge les processus métiers les plus importants du CNM.

Les principales fonctionnalités de l'applicatif sont :

- Gestion des référentiels institutionnels : structures, contacts, lieux, festivals, identités artistiques et représentations ;
- Gestion des activités de l'établissement :
 - Création et gestion des accès à Mon Espace, Mon Espace Pro et Mon Espace Membre,
 - Gestion des demandes d'affiliation,
 - Gestion des programmes d'aide avec instruction des demandes,
 - Gestion des comptes des entrepreneurs de spectacle et des comptes automatiques phonographiques,
 - Gestion des membres de commission et des dates de commission (ordre du jour, procès-verbal...),
 - Gestion des crédits d'impôt,
 - Perception de la taxe sur les spectacles (gestion des déclarations, relance et mise en demeure, taxation d'office...)
- Gestion comptable et financière :
 - Création des écritures comptables liées aux activités de perception de taxe et d'attribution d'aide (titres de recette, règlements, avis de réduction ou d'annulation, engagement juridique, service fait, demande de paiement...),
 - Transfert des opérations comptables vers le logiciel de comptabilité notamment pour les ventes en ligne sur la boutique du CNM,
 - Suivi des commandes de la boutique en ligne comme SAS comptable,
 - Suivi et traitement des opérations contentieuses par l'agence comptable,
 - Gestion des compensations entre créances et dettes d'un tiers-usagers du CNM.

Cet applicatif vise à centraliser les données, automatiser les processus métiers et fiabiliser les opérations afin d'assurer une gestion transversale, performante, sécurisée et conforme aux obligations réglementaires de l'établissement.

2. Mon Espace

L'applicatif « *Mon Espace* » est le portail web donnant accès aux différents services en ligne du CNM à partir d'un compte usager personnel.

Ce portail propose une page d'accueil qui a pour vocation de proposer les différents accès aux services du CNM :

- **Boutique** : accès au site de vente en ligne des produits du CNM,
- **Rendez-vous CNM** : accès au site de prise de rendez-vous avec les conseillers du CNM,
- **Formations** : accès aux pages de présentation des catalogues de formation,
- **Annuaire** : accès à l'annuaire du site CNMWork et, si le compte est lié à un établissement, au formulaire d'inscription ou mise à jour de l'annuaire,
- **Mon Espace Pro** : accès à une page dédiée du site sur les informations des accès ouverts sur un ou plusieurs établissements et accès vers l'appliquatif MonEspacePro.

Si aucun accès pro n'est ouvert pour le compte, cette page n'est pas accessible et l'utilisateur est renvoyé vers la demande d'ouverture d'accès du site MonEspacePro,

- **Mon Espace membre** : accès à une page dédiée du site à la ou les comités/commissions dont le contact est membre.

Si le compte n'est pas lié à un contact ayant un mandat au sein d'une commission du CNM cette page n'est pas accessible,

- **Emploi** :
 - **Espace recruteur** : une page présentant les annonces d'emploi réalisé par l'utilisateur et l'accès au formulaire de création d'annonce d'emploi. La publication est gérée et validée dans le backoffice par le CNM. Une fois publiée l'annonce est visible sur le site CNMWork.
 - **Espace candidat** avec les alertes emploi : une page dédiée pour permettre à un utilisateur de paramétrer des alertes sur les annonces publiées et de recevoir ainsi les nouvelles annonces sur sa messagerie.
- **Mes événements** : une page dédiée du site qui remonte les différents événements liés au contact du compte : rendez-vous, formations, salons, etc.,
- **Un formulaire de contact** permettant d'envoyer un message aux différents services du CNM,
- **Un « BackOffice »** permettant aux équipes métiers de paramétrer le site (message, Faq...) et de gérer la publication des annonces emploi.

3. Mon Espace Pro / Mon Espace Membre

L'appliquatif « Mon Espace Pro-Membre » est un portail sécurisé mis à disposition des professionnels disposant de droits sur un établissement, leur permettant d'effectuer en ligne l'ensemble des démarches administratives et opérationnelles liées aux missions du CNM. Il a été mis en production en 2019.

Les principales fonctionnalités sont :

- **Tableau de bord** : consultation d'indicateurs relatifs à la situation de l'établissement vis-à-vis du CNM (solde de taxe, statut d'affiliation, suivi des demandes d'aides et de crédits d'impôt, accès à la messagerie interne),
- **Informations administratives** : consultation et mise à jour des informations de l'établissement (SIRET, contacts, activités, licences, adresses, modalités de communication et de réception des avis des sommes à payer de taxe),
- **Taxe** :
 - Déclaration de la taxe sur le spectacle,
 - Consultation du relevé de taxe et du compte entrepreneur,

- Déclaration d'une non-redevabilité,
- Gestion des retraitements.
- **Affiliation :**
 - Dépôt et renouvellement des demandes d'affiliation,
 - Téléchargement de l'attestation d'affiliation,
- **Aides :**
 - Dépôt et suivi des demandes d'aide sur les différents programmes du CNM,
 - Dépôt des bilans relatifs aux aides attribuées,
 - Consultation du compte automatique phonographique,
- **Crédits d'impôt :**
 - Dépôt et suivi des demandes pour les trois dispositifs de crédits d'impôt proposés par le CNM,
- **Compte automatique phonographique**
 - Consultation du compte,
 - Déclaration d'investissement,
- **Paielements & Remboursement**
 - Paiement en ligne par carte bancaire de la taxe,
 - Demandes de remboursement,
 - Gestion des échéanciers de remboursement d'aide et de taxe,
- **Messagerie**
 - Gestion des différents échanges en lien avec la taxe, les aides, l'affiliation et les crédits d'impôt,
- **Mon Espace Membre :**
 - Accès spécifique additionnel si le compte connecté est lié à un contact membre d'une instance du CNM (Commission, comité, conseil),
 - Consultation des ordres du jour et des procès-verbaux des commissions d'attribution d'aide,
 - Répondre aux convocations pour assister à une date de commissions,
 - Consultation en ligne et dès publication de l'ordre du jour de la liste des dossiers et des pièces justificatives des différentes demandes d'aide.

Cet applicatif vise à simplifier, centraliser et sécuriser la gestion des démarches professionnelles, tout en garantissant une meilleure visibilité et un suivi en temps réel des interactions entre les établissements et le CNM. Il est synchronisé avec la base de données de l'applicatif interne LOUTIL via des procédures stockées ou des « jobs » planifiés.

4. CNMWork

Le site CNMWork, en accès public, constitue un portail de services numériques dédié aux acteurs de la filière musicale. Il met à disposition des outils de consultation et de mise en relation, afin de favoriser l'emploi, la visibilité des structures et la mise en réseau des professionnels.

Le site a donc pour objectif de faciliter la recherche d'emploi, d'encourager la mise en relation professionnelle et de renforcer la visibilité des acteurs de la filière musicale.

Les principales fonctionnalités proposées sont :

- **Emploi et stages :**
 - Consultation et publication d'offres d'emploi et de stages,
 - Moteur de recherche avancé permettant de filtrer les offres par type de contrat, métier, secteur d'activité ou localisation.
- **Annuaire de la musique :**
 - Consultation d'un annuaire des structures et contacts de la filière,
 - Moteur de recherche multicritères (type d'activité, localisation, domaine d'intervention, etc.),
 - Mise à disposition d'annuaires thématiques (par ex. *Start-up*, *Transition écologique*),
 - Consultation de fiches détaillées pour chaque structure (informations administratives, activités, contacts).

5. Applicatif « SSO » et « API référentiels »

L'applicatif « SSO » et « l'API référentiel » constitue la solution centralisée de gestion des comptes utilisateurs externes du CNM pour l'accessibilité à l'ensemble des services en ligne proposés aux usagers du CNM. Il assure donc une authentification unique sur l'ensemble des plateformes de services du CNM et garantit une expérience unifiée et sécurisée pour les usagers.

Les principales fonctionnalités sont :

- La gestion de l'authentification unique sur les différents sites en ligne du CNM,
- Une « API » pour la création et modification des comptes des usagers externes,
- Une base de données référentiel pour le stockage des données des comptes et des contacts liés.

L'objectif est d'assurer une gestion centralisée, sécurisée et interopérable des comptes usagers et de leurs différents droits d'accès aux services.

4.2.2 Les besoins du CNM

Ce lot porte sur la maintenance corrective, préventive et évolutive des applicatifs présentés ci-dessus.

L'objectif est de garantir la disponibilité, la sécurité et l'évolutivité des applications, en assurant la continuité de service, la pérennité et l'adaptation des applicatifs métiers aux besoins du CNM (évolutions des usages, du cadre réglementaire et des besoins métiers).

Les prestations attendues comprennent notamment :

- La correction des anomalies fonctionnelles et techniques dans les délais précisés à l'article 3.2 du présent document,
- La conception et développement de nouvelles fonctionnalités ou d'adaptations applicatives en réponse aux besoins exprimés par le CNM,
- L'intégration des évolutions réglementaires et organisationnelles dans les applications concernées,

- La réalisation des tests unitaires et d'intégration des évolutions ou correctifs réalisés et leur déploiement, en garantissant la qualité et la continuité de service,
- La mise à jour régulière des versions des Framework et des bibliothèques de composants utilisés dans les applicatifs afin d'améliorer la performance, limiter la dette technique et assurer la sécurité des applicatifs,
- La prise en compte dans les développements des normes telles que le RGPD pour la protection des données personnelles et le RGAA pour l'accessibilité des sites,
- La surveillance des performances et de la sécurité notamment via une solution de type APM qui permet de détecter des erreurs et d'adresser des alertes,
- Un support technique réactif pour la gestion des demandes de la DSI du CNM notamment des situations de blocage ou de sécurisation des applicatifs.

4.2.3 Informations techniques sur les applicatifs à maintenir

Technologies et hébergement des applicatifs à administrer :

1. LOUTIL

Mise en production en 2018.

- Backend : NET Framework 4.6.1 avec C# 7.3 (solution basée sur .NET Framework classique, sans ASP.NET Core).
- Frontends : Angular 6.1.7 avec Angular CLI 6.1.5, PrimeNG 5.2.7 et TypeScript ~2.7.2 (migration vers Angular 11 en cours).
- Serveur : VM Windows hébergées sur l'infrastructure locale du CNM
- Environnement de développement : production / préproduction / recette
- CI/CD : pipelines Azure DevOps pour builder, tester et déployer (recette → préprod → prod) sur VMs Windows.

2. Applicatif SSO

Mise en production en 2018

- Protocole CAS : Implémente un mode Gateway (= authentification facultative) pour les contenus non protégés"
- Backend : Node.js 14.17.1 avec le framework Fastify 2.15.13.
- Frontend : Marko 4.28.10
- Serveur : Cloud (Debian) - hébergé cloud infogéré
- Environnement de développement : production / préproduction / recette
- CI/CD : pipelines Azure DevOps pour builder, tester et déployer (recette → préprod → prod) sur VMs Windows.

3. API et Base référentiels

Mise en production en 2022

- Backend : Développé en C# 7.3, basé sur les Framework .NET Core/.NET Standard (2.0, 2.1) et .NET 5, avec SQL Server pour la gestion de la base de données.
- Frontend : Pas de Front end
- Serveur : VM Windows hébergées sur Azure
- Environnement de développement : production / préproduction / recette

- CI/CD : pipelines Azure DevOps pour builder, tester et déployer (recette → préprod → prod) sur VMs Windows.

4. Applicatif MonEspace

Mise en production en 2018

- Backend : NodeJs version 14.17.1 avec GraphQL 14.7.0 sert à exposer et gérer une API GraphQL pour les clients.
- Frontend : React version 16.8.0 et la Framework NextJS 7.0.2
- Serveur : Cloud (Debian) - hébergé cloud infogéré
- Environnement de développement : production / préproduction / recette
- CI/CD : pipelines Azure DevOps pour builder, tester et déployer (recette → préprod → prod) sur VMs Windows.

5. Applicatif MonEspacePro

Mise en production en 2019

- Backend : C# 10.0 avec .NET 6.0 (incluant ASP.NET Core 6 pour les applications web).
- Frontend : Angular 19.2.8 (tous les packages principaux) avec Angular CLI 19.2.8, PrimeNG 19.1.0 et TypeScript ~5.5.4.
- Serveur : VM Windows hébergées sur Azure
- Environnement de développement : production / préproduction / recette
- CI/CD : pipelines Azure DevOps pour builder, tester et déployer (recette → préprod → prod) sur VMs Windows.

6. Applicatif CnmWork

Mise en production en 2018

- Backend : NodeJs version 14.17.1 avec GraphQL 14.7.0 sert à exposer et gérer une API GraphQL pour les clients.
- Frontend : React version 16.8.0 et la Framework NextJS 7.0.2
- Base de données : MariaDB
- Serveur : Cloud (Debian) – hébergement cloud infogéré
- Environnement de développement : production / préproduction / recette
- CI/CD : pipelines Azure DevOps pour builder, tester et déployer (recette → préprod → prod) sur VMs Windows.

4.2.4 Pilotage et organisation de la prestation

Sauf exception décidée par le CNM, l'ensemble des prestations de ce lot sont pilotées et gérées directement par l'équipe SEA du CNM, en lien avec les développeurs et experts affectés par le prestataire.

En complément de l'article 3.4 du présent document :

1. Prestation de tierce maintenance applicative (TMA)

Le volume de prestation sera défini sur la base d'unités d'œuvre (UO), contractualisées via des bons de commande précisant la nature des prestations et leur période d'exécution.

2. Prestation de tierce maintenance évolutive (TME)

Les projets d'évolutions pourront faire l'objet d'un marché subséquent. Un nouveau cahier des charges détaillant le projet sera transmis au prestataire afin qu'il propose une méthodologie adaptée, un planning prévisionnel d'exécution et un devis sur la base du bordereau de prix unitaires de l'accord-cadre.

4.2.5 Liste des projets à réaliser :

Des projets en termes d'évolutions sont déjà identifiés et de nouveaux projets pourront l'être au cours de l'exécution de la prestation :

1. Transversal :

- Optimiser la gestion du stockage des fichiers (archivage, purge...) sur les différents applicatifs,
- Mise en place d'un outil de supervision applicatives (APM).

2. Mon Espace / SSO :

- Refonte de l'applicatif SSO pour la gestion des comptes Mon Espace,
- Evolution des services usagers avec la gestion des consentements RGPD, les inscriptions aux newsletters, la confirmation/inscription aux événements et aux formations du CNM,
- Modification de la publication d'une annonce d'emploi.

3. CNMWork :

- Evolution de la recherche sur l'annuaire de CNMWork par fiche contact,
- Création d'un moteur de recherche dédié aux ressources documentaires du CNM sur CNMWork.

4. Loutil/Mon Espace Pro-Membre

- Paiement par carte bancaire des échéanciers taxe et aide sur Mon Espace Pro,
- Evolution de Mon Espace Membre pour faciliter l'instruction et le suivi des dossiers,
- Gestion des actions de péremption de fin d'année sur les comptes entrepreneurs sur Loutil,
- Evolution de la gestion du flux de représentations (ouverture d'un API dédiée sur Loutil),
- Gestion des taxations complémentaires,
- Gestion du non-recouvrement de taxe,
- Gestion des révisions des annulations d'aide,
- Gestion des critères de transformations dans l'attribution des aides.

Liste non exhaustive.

Article 4.3. Lot 3 : Tierce maintenance applicative et évolutive de l'appliatif « Musicdb »

4.3.1 Finalité et périmètre fonctionnel de l'appliatif

L'appliatif Musicdb est un appliatif métier interne au CNM assis sur une base de données dédiées au recensement de l'ensemble des acteurs de filière musicale et des variétés la musique et de l'humour opérant principalement en France. Musicdb offre un niveau d'enrichissement et de qualification des données important.

Musicdb permet de gérer, de structurer et d'exploiter les informations relatives aux entités suivantes :

- Les structures (entreprises, associations, institutions, etc.),
- Les activités de ces structures,
- Les contacts professionnels avec gestion des consentements,
- Des événements au sens large gérés par le CNM (manifestation, opération de communication...).

Ses principales finalités sont :

- Fournir aux usagers du CNM un accès facilité à des données qualifiées,
- Alimenter la diffusion d'annuaires en ligne sur la plateforme CNMWork,
- Permettre une gestion des mises à jour par des relances auprès des structures et des contacts via une formulaire en ligne,
- Constituer une base de connaissance permettant la réalisation d'études, de travaux de recherche et la production d'indicateurs fiables,
- Administrer la gestion des droits et rôles attribués aux utilisateurs du CNM, des thésaurus transversaux ou spécifiques pour catégoriser les entités,
- Servir de répertoire de contacts centralisé pour accompagner les actions de communication et de diffusion du CNM. Cet objectif poursuit la finalité d'assurer la mise en conformité au RGDP et d'en faciliter la gestion opérationnelle, notamment en matière de recueil des consentements pour l'utilisation des données, des règles de gestion de leur conservation, et dans la gestion des événements,
- Gérer des « évènements » allant de l'invitation à une table ronde à l'envoi d'une information à des contacts identifiés,
- Importer des fichiers de contacts : intégration facilitée de données externes (imports massifs, contrôles de conformité, dédoublonnage).

4.3.2 Les besoins du CNM

Ce lot porte sur la maintenance corrective, préventive et évolutive de l'appliatif Musicdb. L'objectif est de garantir la disponibilité, la sécurité et l'évolutivité de l'application, en assurant la continuité de service, la pérennité et l'adaptation de cet appliatif métier aux besoins du CNM (évolutions des usages, du cadre réglementaire et des besoins métiers).

Les prestations attendues comprennent notamment :

- La correction des anomalies fonctionnelles et techniques dans les délais précisés dans les modalités d'exécution de la prestation,
- La conception et développement de nouvelles fonctionnalités ou d'adaptations applicatives en réponse aux besoins exprimés,
- L'intégration des évolutions réglementaires et organisationnelles dans les applications concernées,

- La réalisation des tests unitaires et d'intégration des évolutions ou correctifs réalisés et leur déploiement, en garantissant la qualité et la continuité de service,
- La mise à jour régulière des versions des Framework et des bibliothèques de composants ou autres briques techniques utilisés dans l'applicatif afin d'améliorer la performance, limiter la dette technique et assurer la sécurité de l'applicatif,
- La prise en compte dans les développements des normes telles que le RGPD pour la protection des données personnelles et le RGAA pour l'accessibilité des interfaces développées,
- Un support technique réactif pour la gestion des demandes de la DSI du CNM notamment des situations de blocage ou de sécurisation des applicatifs.

4.3.3 Informations techniques sur l'applicatif à maintenir

Cet applicatif a été mis en production en 2021.

- Langages de développement : PHP 8.3 (Framework Symfony 6), HTML5, SASS (Bootstrap 4/5), Javascript (jQuery),
- Indexation / Recherche des données : Elastic Search 8 (avec greffon Kibana),
- Gestionnaires de paquets : NPM / YARN (Webpack),
- Base de données : MySQL/MariaDb,
- Environnement de développement : Production, Préproduction et Développement,
- Interactions API :
 - Connexions à des API externes pour la récupération (APIs gouv.fr, INSEE, ...) et l'envoi de données (SendinBlue),
 - Exposition des données à d'autres services via une API (format JSON:API),
- Hébergement : Serveur administré et hébergé sur le cloud (Debian 12).

4.3.4 Pilotage et organisation de la prestation

Sauf exception décidée par le CNM, l'ensemble des prestations de ce lot sont pilotées et gérées directement par l'équipe SEA du CNM, en lien avec les développeurs et experts affectés par le prestataire.

En complément de l'article 3.4 du présent document :

1. Prestation de tierce maintenance applicative (TMA)

Le volume de prestation sera défini sur la base d'unités d'œuvre (UO), contractualisées via des bons de commande précisant la nature des prestations et leur période d'exécution.

2. Prestation de tierce maintenance évolutive (TME)

Les projets d'évolutions pourront faire l'objet d'un marché subséquent. Un nouveau cahier des charges détaillant le projet sera transmis au prestataire afin qu'il propose une méthodologie adaptée, un planning prévisionnel d'exécution et un devis sur la base du bordereau de prix unitaires de l'accord-cadre.

4.3.5 Liste des projets à réaliser :

Des projets en termes d'évolutions sont déjà identifiés et de nouveaux projets pourront l'être au cours de l'exécution de la prestation :

- Création d'une API permettant à l'applicatifs CNMWork de rechercher et afficher des données par les entités « Contacts » et « Activités »,



- Finalisation du projet « Contacts unifiés » notamment sur l'interopérabilité au sein du système d'information du CNM,
- Mise en place du Pipeline Azure pour assurer le déploiement de la solution.

Liste non exhaustive.

Article 4.4. Lot 4 : Tierce maintenance applicative et évolutive des sites web CNM.fr / CNMLab / IntranetCollab

4.4.1 Finalité et périmètre fonctionnel des applicatifs

Ce lot concerne la maintenance corrective et évolutive des sites web suivants :

1. Site Cnm.fr : <https://cnm.fr/>

Le site web de l'établissement public constitue un outil central de communication du CNM avec pour finalité de garantir la visibilité des actions de l'établissement et de la filière, et d'assurer l'accès aux informations sur ses différents domaines d'intervention.

Les principales fonctionnalités et objectifs du site sont :

- Présentation des missions, activités et actualités de l'établissement ;
- Facilitation de l'accès aux services en ligne pour les usagers ;
- Accompagnement des usagers dans leurs démarches ;
- Accès à une revue d'actualité hebdomadaire et à des ressources documentaires selon les thématiques ;
- Accès aux informations détaillées sur les domaines d'intervention : Aides, Affiliation, Crédit d'impôt, International, Observatoire, Informations, Formations, Taxe.

2. Site CNMLab : <https://cnmlab.fr/>

Le site constitue un laboratoire d'idées et de réflexions du CNM en lien étroit avec le monde universitaire et académique.

Les principales fonctionnalités et objectifs du site sont :

- Élaboration et valorisation d'un programme de recherche complémentaire aux études du CNM ;
- Présentation des travaux, projets de recherche, analyses et publications issus du laboratoire ;
- Mise à disposition de contenus accessibles et ergonomiques pour les différents publics ciblés.

3. Site IntranetCollab : site accessible uniquement pour les équipes du CNM

L'« IntranetCollab » est un site avec un accès réservé aux salariés via leur compte CNM.

Il constitue un outil de communication et de services internes pour les salariés de l'établissement, visant à faciliter l'accès à l'information, aux ressources et aux outils métiers.

Les principales fonctionnalités et objectifs de l'intranet sont :

- Organigramme et trombinoscope : visualisation des équipes et contacts des collaborateurs ;
- Accès au livret d'accueil et au plan des bureaux pour faciliter l'intégration des nouveaux salariés et l'orientation interne ;
- Actualités et communication interne : diffusion des informations institutionnelles et des initiatives internes ;
- Ressources documentaires : mise à disposition de documents utiles pour les activités professionnelles des salariés ;

- Événements de la filière musicale : calendrier et informations sur les manifestations et rencontres professionnelles ;
- Accès aux applicatifs internes : centralisation des outils métiers et plateformes numériques utilisés par les collaborateurs.

4.4.2 Besoins du CNM

Ce lot porte sur la maintenance corrective, préventive et évolutive des sites web présentés ci-dessus et développés sous WordPress.

L'objectif est de garantir la disponibilité, la sécurité et l'évolutivité des sites « WordPress », en assurant leur conformité aux standards du web et leur adaptation aux besoins du CNM (évolutions des usages, du cadre réglementaire et des besoins métiers).

Les prestations attendues comprennent notamment :

- La correction des anomalies fonctionnelles et techniques dans les délais précisés dans les modalités d'exécution de la prestation,
- La mise à jour régulière de la version WordPress, de ses extensions et des patches de sécurité,
- L'optimisation des performances et la compatibilité avec les environnements d'hébergement,
- La conception et développement de nouvelles fonctionnalités ou d'adaptations applicatives en réponse aux besoins exprimés,
- L'intégration des évolutions réglementaires et organisationnelles dans les applications concernées,
- La mise à jour de la documentation technique et fonctionnelle,
- La prise en compte dans les développements des normes telles que le RGPD pour la protection des données personnelles et le RGAA pour l'accessibilité des interfaces développées,
- La réalisation des tests unitaires et d'intégration des évolutions ou correctifs réalisés et leur déploiement, en garantissant la qualité et la continuité de service,
- Un support technique réactif pour la gestion des demandes de la DSI du CNM notamment des situations de blocage ou de sécurisation des applicatifs.

4.4.3 Informations techniques sur les applicatifs à maintenir

Les technologies et l'hébergement des applicatifs utilisés sont :

1. Site cnm.fr

Mise en production en 2020

- Gestionnaire de contenu : Wordpress
- Langage : Php
- Base de données : Mysql
- Serveur : Cloud (Debian) - hébergé sur le cloud et infogéré
- Environnement de développement : Recette/Preprod/Production

2. Cnmlab.fr

Mise en production en 2021

- Gestionnaire de contenu : WordPress

- Langage : Php
- Base de données : Mysql
- Serveur : Cloud (Debian) - hébergé sur le cloud et infogéré
- Environnement de développement : Recette/Production

3. IntranetCollab :

Mise en production en 2021

Les technologies et l'hébergement de ce site utilisées sont:

- Gestion de contenu : Wordpress
- Langage : Php
- Base de données : Mysql
- Serveur : VM Debian hébergée sur l'infrastructure locale du CNM
- Environnement de développement : Recette/Production

4.4.4 Pilotage et organisation de la prestation

Sauf exception décidée par le CNM, l'ensemble des prestations de ce lot sont pilotées et gérées directement par l'équipe SEA du CNM, en lien avec les développeurs et experts affectés par le prestataire.

En complément de l'article 3.4 du présent document :

1. Prestation de tierce maintenance applicative (TMA)

Le volume de prestation sera défini sur la base d'unités d'œuvre (UO), contractualisées via des bons de commande précisant la nature des prestations et leur période d'exécution.

2. Prestation de tierce maintenance évolutive (TME)

Les projets d'évolutions pourront faire l'objet d'un marché subséquent. Un nouveau cahier des charges détaillant le projet sera transmis au prestataire afin qu'il propose une méthodologie adaptée, un planning prévisionnel d'exécution et un devis sur la base du bordereau de prix unitaires de l'accord-cadre.

4.4.5 Liste des projets à réaliser :

Des projets en termes d'évolutions sont déjà identifiés et de nouveaux projets pourront l'être au cours de l'exécution de la prestation.

- Transverse :
 - Mise en place dans le Azure Devops du CNM des pipelines de déploiement des nouvelles versions des sites web,
 - Poursuite de la mise en conformité « légale » des sites web (Mentions légales, CGU, Politique de confidentialité dont RGPD),
 - Intégration des besoins liés aux activités de « webmastering » (SEO, performance ...).
- CNMLab
 - Développement d'une page d'actualités regroupant un ensemble d'informations des différentes sources du CNM (ressources documentaires, agendas...),
 - Evolution de catégories et format de publication,
 - Intégration de la charte graphique du CNM,

- Pour donner suite à un audit RGAA, mise en conformité du site.
- CNM.fr
 - Gestion des inscriptions aux différentes newsletters,
 - Affichage dynamique des membres des instances du CNM.

Liste non exhaustive.

Article 4.5. Lot 5 : Tierce Maintenance Applicative (corrective et évolutive) du site web What the France

4.5.1. Finalités et périmètre fonctionnel de l'applicatif

Le site What the France est un portail public dédié à la promotion de la musique française à l'international. Il a pour vocation de valoriser les œuvres et artistes produits en France auprès d'un public mondial.

Les axes stratégiques principaux sont :

- Emergence : Favoriser la découverte et la mise en avant de nouveaux talents,
- Patrimoine : Mettre en valeur l'histoire et la richesse de la musique française,
- International : Développer la présence et le rayonnement de la production musicale française à l'international.

Le site inclut les fonctionnalités suivantes :

- La présentation d'actualités et de contenus éditoriaux, (appel à projet, édito...),
- La mise en avant de vidéos (production de contenus audiovisuels),
- L'accès à des Podcasts,
- La diffusion de Playlists créées par le CNM,
- L'accès aux ressources pédagogiques de l'opération « Alors On chante »,
- L'inscription à la newsletter de WTF.

L'ensemble des contenus doit être présenté de manière ergonomique, accessible et adaptée aux publics internationaux, conformément aux standards web et aux bonnes pratiques numériques.

Le site est actuellement dans sa première version. Des travaux de refonte complète (technique et graphique) sont en cours de finalisation pour une mise en production prévisionnelle en juin 2026.

4.5.2. Besoins du CNM

Ce lot porte sur la maintenance corrective, préventive et évolutive du site web « What the France » développé sous WordPress.

L'objectif est de garantir la disponibilité, la sécurité et l'évolutivité du site, en assurant leur conformité aux standards du web et leur adaptation aux besoins du CNM (évolutions des usages, du cadre réglementaire et des besoins métiers).

Les prestations attendues comprennent notamment :

- La correction des anomalies fonctionnelles et techniques dans les délais précisés dans les modalités d'exécution de la prestation,
- L'accès rapide à une assistance, un support technique pour la gestion des demandes urgentes,
- La mise à jour régulière de la version WordPress, de ses extensions et des patches de sécurité,
- L'optimisation des performances et la compatibilité avec les environnements d'hébergement,
- L'intégration des évolutions réglementaires et organisationnelles,

- La conception et développement de nouvelles fonctionnalités ou d'adaptations applicatives en réponse aux besoins exprimés,
- La réalisation des tests unitaires et d'intégration des évolutions ou correctifs réalisés,
- Le déploiement des nouvelles versions en garantissant la qualité et la continuité de service,
- La mise à jour de la documentation technique et fonctionnelle.

4.5.3. Informations techniques sur l'applicatif

Technologies et hébergement utilisés :

- Gestion de contenu : Wordpress
- Langage : Php
- Base de données : Mysql
- Serveur : Cloud (Debian) - hébergé sur le cloud et infogéré
- Environnement de développement : Preprod/Production

4.5.4. Pilotage et organisation de la prestation

Sauf exception décidée par le CNM, l'ensemble des prestations de ce lot sont pilotées et gérées directement par l'équipe SEA du CNM, en lien avec les développeurs et experts affectés par le prestataire.

En complément de l'article 3.4 du présent document :

1. Prestation de tierce maintenance applicative (TMA)

Le volume de prestation sera défini sur la base d'unités d'œuvre (UO), contractualisées via des bons de commande précisant la nature des prestations et leur période d'exécution.

2. Prestation de tierce maintenance évolutive (TME)

Les projets d'évolutions pourront faire l'objet d'un marché subséquent. Un nouveau cahier des charges détaillant le projet sera transmis au prestataire afin qu'il propose une méthodologie adaptée, un planning prévisionnel d'exécution et un devis sur la base du bordereau de prix unitaires de l'accord-cadre.

4.5.5. Liste des projets à réaliser :

Des projets en termes d'évolutions sont déjà identifiés et de nouveaux projets pourront l'être au cours de l'exécution de la prestation.

- Mise en place dans le Azure Devops du CNM du pipeline de déploiement des nouvelles versions
- Poursuite de la mise en conformité « légale » (Mentions légales, CGU, Politique de confidentialité dont RGPD)
- Intégration des besoins liés aux activités de « webmastering » (SEO, performance ...)
- Amélioration du moteur de recherche.

Liste non exhaustive.

Article 4.6. Lot 6 : Tierce maintenance applicative et évolutive de l'appliquatif « La Boutique »

4.6.1. Finalités et périmètre fonctionnel de l'appliquatif

L'appliquatif « Boutique » du CNM est un site web de vente en ligne permettant de gérer les ventes des ouvrages du CNM et des autres produits comme l'accès à des formations en E-Learning.

Le site met en avant sur une page d'accueil les nouveaux produits (nouvelles éditions ou formations du CNM) et présente dans une page dédiée l'activité d'édition du CNM. L'appliquatif est ensuite consacré au parcours d'achat avec un panier d'articles, le choix d'un mode livraison et du mode de paiement (CB, virement).

L'équipe métier du CNM en charge de l'appliquatif a accès au backoffice de Magento notamment pour le suivi des envois postaux des nouvelles commandes et le paramétrage (création de nouveaux produits, mise à jour des stocks, modification création de contenu éditoriaux, ajout d'image, message d'informations...)

Cet applicatif est connecté à différents services :

- Paiement par carte bancaire,
- Gestion de la tarification des envois postaux (colissimo),
- Connecté au « SSO » pour la gestion de compte utilisateurs,
- Interconnexion à LOUTIL du CNM pour le flux comptable,
- Interconnexion au site CNM.fr pour la présentation du catalogue des éditions.

4.6.2. Besoins du CNM

Ce lot porte sur la maintenance corrective, préventive et évolutive du site web « Boutique » développé sous Magento.

L'objectif est de garantir la disponibilité, la sécurité et l'évolutivité de l'appliquatif, en assurant leur conformité aux standards du web et leur adaptation aux besoins du CNM (évolutions des usages, du cadre réglementaire et des besoins métiers).

Les prestations attendues comprennent notamment :

- La correction des anomalies fonctionnelles et techniques dans les délais précisés dans les modalités d'exécution de la prestation,
- L'accès rapide à une assistance, un support technique pour la gestion des demandes urgentes,
- La mise à jour régulière de la version Magento, de ses extensions et des patchs de sécurité,
- L'optimisation des performances et la compatibilité avec les environnements d'hébergement,
- L'intégration des évolutions réglementaires et organisationnelles,
- La conception et développement de nouvelles fonctionnalités ou d'adaptations applicatives en réponse aux besoins exprimés,
- La réalisation des tests unitaires et d'intégration des évolutions ou correctifs réalisés,
- Le déploiement des nouvelles versions en garantissant la qualité et la continuité de service,
- La mise à jour de la documentation technique et fonctionnelle.

4.6.3. Informations techniques sur l'applicatif à maintenir

Technologies et hébergement des applicatifs utilisés :

- Gestionnaire de contenu : Magento 2,
- Langage : Php,
- Base de données : Mysql,
- Serveur : Cloud (Debian) – Apache,
- Environnement de développement : Recette / Preprod / Production.

4.6.4. Pilotage et organisation de la prestation

Sauf exception décidée par le CNM, l'ensemble des prestations de ce lot sont pilotées et gérées directement par l'équipe SEA du CNM, en lien avec les développeurs et experts affectés par le prestataire.

En complément de l'article 3.4 du présent document :

1. Prestation de tierce maintenance applicative (TMA)

Le volume de prestation sera défini sur la base d'unités d'œuvre (UO), contractualisées via des bons de commande précisant la nature des prestations et leur période d'exécution.

2. Prestation de tierce maintenance évolutive (TME)

Les projets d'évolutions pourront faire l'objet d'un marché subséquent. Un nouveau cahier des charges détaillant le projet sera transmis au prestataire afin qu'il propose une méthodologie adaptée, un planning prévisionnel d'exécution et un devis sur la base du bordereau de prix unitaires de l'accord-cadre.

4.6.5. Liste des projets à réaliser :

Des projets en termes d'évolutions sont déjà identifiés et de nouveaux projets pourront l'être au cours de l'exécution de la prestation.

- Amélioration de l'expérience client lors d'un achat,
- Intégration de la charte graphique du CNM,
- Pour donner suite à un audit RGAA, mise en conformité du site,
- Mise en place dans le Azure Devops du CNM du pipeline de déploiement des nouvelles versions de l'applicatif,
- Poursuite de la mise en conformité « légale » de l'applicatif (Mentions légales, CGU, Politique de confidentialité dont RGPD),
- Intégration des besoins liés aux activités de « webmastering » (SEO, performance ...).

Liste non exhaustive.

Article 4.7. Lot 7 : Analyse de performances et conception d'interface graphique utilisateurs des sites du CNM

4.7.1. Contexte

En 2020, la création du CNM a nécessité le rapprochement de différents sites issus des structures fusionnées. Ces sites ont été développés avec des technologies différentes et ont des modes d'administration différents.

Les applicatifs concernés sont :

- Site public du CNM,
- Site What the France,
- Site CNMLab,
- Site CnmWork (Annuaire et annonce emploi),
- Site MonEspace et SSO (Gestion des comptes usager et accès aux services en ligne du CNM),
- Site MonEspacePro (Gestion des services liés aux aides, à la taxe, aux crédits d'impôt et l'affiliation du CNM),
- Site Boutique (site de vente des produits CNM).

Des premiers audits en 2025 ont été réalisés sur les différents sites du CNM afin d'évaluer la performance digitale. Un plan d'action (plan de marquage, indexation à améliorer...) a été réalisé pour améliorer les applicatifs et permettre la création de tableaux bord de suivi des indicateurs clés de performance.

D'un point de vue technique :

- Matomo a été installé sur les différents sites pour suivre le comportement des utilisateurs,
- Google Search Console pour l'analyse des données collectées.

4.7.2. Besoins du CNM

L'objectif est d'assurer l'optimisation en continue des sites du CNM en termes de performance et de référencement, d'ergonomie et de graphisme, et de conformité réglementaire (RGPD, RGAA).

Le CNM souhaite également que le prestataire accompagne les équipes du CNM de manière régulière via des restitutions autour de l'analyse des tableaux bord et de l'identification des actions à mener.

Ce lot comprend de 2 types de prestations :

1. L'analyse de performance autour des sites web du CNM

- La production et l'analyse d'un tableau de bord d'indicateurs
 - Suivi des performances : Utiliser des outils d'analyse web pour évaluer le trafic et les comportements des utilisateurs.
 - Suivi via des tableaux bord : Créer des rapports réguliers (mensuels) permettant d'informer les services du CNM.
 - Analyse des performances SEO : Suivre les performances des sites dans les moteurs de recherche et préconiser des stratégies.
- L'amélioration du référencement des sites du CNM
 - Optimisation du site pour les moteurs de recherche (SEO)

- Identifier les mots-clés pertinents pour améliorer le référencement des sites du CNM.
- Optimisation du contenu : Utiliser les mots-clés de manière stratégique dans le contenu, les balises méta, les titres, et les descriptions.

Au-delà de ces différentes prestations, le titulaire devra accompagner régulièrement les équipes métiers du CNM autour de l'analyse des performances.

L'objectif est de faciliter la prise en main et la compréhension des tableaux et d'améliorer leurs actions sur les sites en vue d'optimiser leurs performances.

2. La conception d'interface graphique utilisateurs des sites du CNM

- Proposition d'amélioration de l'expérience utilisateur (UX) via la production de maquettage d'IHM et de scénarii,
- L'analyse avec préconisation en termes de navigation intuitive et de design responsive,
- Participation aux différentes étapes de production (identification du besoin, tests et validation) dans le cadre de nouvelles évolutions des sites.

La production de nouvelles interfaces utilisateurs devront être conformes aux bonnes pratiques ergonomiques et aux standards du web, à la charte graphique et design système du CNM, et garantir la norme RGAA d'accessibilité.

4.7.3. Pilotage et organisation de la prestation

Sauf exception décidée par le CNM, l'ensemble des prestations de ce lot sont pilotées et gérées directement par l'équipe SEA du CNM, en lien avec les développeurs et experts affectés par le prestataire.

En complément de l'article 3.4 du présent document :

1. Prestation d'analyse de performance et d'accompagnement des équipes du CNM

Le volume de prestation sera défini sur la base d'unités d'œuvre (UO), contractualisées via des bons de commande précisant la nature des prestations et leur période d'exécution.

Dans le cadre de cette prestation, il sera constitué un comité de suivi (COSUI) avec le chef de projet du prestataire, l'équipe de la DSI et les responsable métier du CNM des différents sites.

Il se réunira à minima 4 fois par an.

Les objectifs de ce comité sont :

- De permettre et favoriser l'accompagnement des membres du COSUI pour le suivi de la performance des sites,
- De suivre les actions en cours et d'identifier et planifier celles à mener,
- De formuler des nouveaux besoins/attendus.

2. Prestation de conception d'interfaces graphiques utilisateurs des sites du CNM

Ces prestations pourront faire l'objet d'un marché subséquent. Un nouveau cahier des charges détaillant le projet sera transmis au prestataire afin qu'il propose une méthodologie adaptée, un planning prévisionnel d'exécution et un devis sur la base du bordereau de prix unitaires de l'accord-cadre.

Article 4.8. Lot 8 : Audit d'accessibilité des applicatifs du CNM

4.8.1 Contexte

Le CNM en tant d'établissement public est soumis aux obligations d'accessibilité numérique et souhaite également dans le cadre général de son schéma pluriannuel d'accessibilité mener des actions en ce sens afin d'être exemplaire.

Les applicatifs concernés sont

- Les sites web du CNM y compris les documents et autres supports mis en ligne,
- Les outils informatiques métiers internes.

4.8.2 Besoins du CNM

L'objectif est de répondre aux exigences de vérification de la norme RGAA pour les différents applicatifs du CNM :

- De réaliser des audits de conformité,
- De veiller au suivi de la norme RGAA lors de mises à jour majeures des sites par des audits de contrôle,
- D'intégrer dès la conception, notamment lors d'une refonte graphique, un diagnostic RGAA des maquettes produites ou de documents numériques.

Ce lot comprend :

- La réalisation d'audits d'accessibilité numérique conformément au référentiel RGAA en vigueur impliquant :
 - Un rapport d'audit précis avec une grille de relevé technique des différents critères RGAA et pour les critères non respectés les préconisations de corrections à apporter,
 - Une déclaration d'accessibilité indiquant l'état de conformité permettant la présence d'une des mentions suivantes « totalement conforme », « partiellement conforme » ou « non conforme » sur ces différents applicatifs,
 - Les contenus réglementaires à publier sur la page d'accessibilité d'un applicatif.
- La réalisation d'audit de contrôle lors de mise à jour majeure d'un applicatif impliquant :
 - Un rapport d'audit précis avec une grille de relevé technique des différents critères RGAA et pour les critères non respectés les préconisations de corrections à apporter,
 - Une mise à jour de la déclaration d'accessibilité indiquant l'état de conformité et les modifications à apporter aux contenus réglementaires à publier sur la page d'accessibilité d'un applicatif.
- La réalisation de diagnostic et d'expertise en phase de conception de maquettes dans le cadre d'une refonte graphique complète d'un site, de l'évolution d'une fonctionnalité d'un applicatif (formulaire ou déclaration en ligne par exemple), ou de la production/mise à jour d'un document numérique produit par le CNM (PDF, Vidéo, Images...) impliquant :
 - Un rapport d'expertise précis avec une grille de relevé technique des différents critères RGAA applicable selon le type de projet (maquette de

document/médias ou interface graphique) et pour les critères non respectés les préconisations de corrections à apporter,

- Des recommandations / annotations directement sur les maquettes ou documents numériques en phase de conception (par exemple sur l'appliquatif utilisé pour produire les maquettes).

4.8.3 Pilotage et organisation de la prestation

Pour chacune des demandes du CNM, un cahier des charges sera établi par le CNM notamment avec l'échantillon des pages ou des maquettes/documents à auditer. Le prestataire adressera un devis précisant le nombre d'unités d'œuvre nécessaires à la réalisation des différentes tâches. Sur la base de ce devis, la prestation fera l'objet d'un bon de commande précisant le volume d'unités d'œuvre (UO), la nature de la prestation et la période d'exécution.