



**PREMIER
MINISTRE**

*Liberté
Égalité
Fraternité*

**Service d'information
du Gouvernement**

Cahier des clauses techniques particulières (CCTP)

**Accord-cadre relatif à la productions de contenus numériques : design, développement et
référencement des sites Internet .gouv.fr**

LOT 1 : CONCEPTION ET DESIGN DE SITES INTERNET ET DE PRODUITS NUMÉRIQUES

Consultation n° **Prod_SIG_2025_06**

Table des matières

PREAMBULE	4
1. CONTEXTE ET OBJET DU MARCHÉ	4
1.1. Contexte général du marché	4
1.2. Objet du marché	5
1.3. Les entités bénéficiaires	5
1.4. Contexte spécifique	5
2. MODALITES DE COLLABORATION	5
3. PERIMETRE DU LOT	6
4. PREREQUIS	6
4.1. Prérequis : Respect de la marque État	6
4.2. Prérequis : Respect du Système de Design de l'État (DSFR)	7
4.3. L'accompagnement du SIG	8
4.4. Prérequis : Respect des standards d'accessibilité (RGAA)	8
4.5. Prérequis : Respect de la charte éco-conception	9
4.6. Prérequis : Respect de la charte IA	9
4.7. Modalités de collaboration et méthodologie de travail	9
4.8. Équipe dédiée	12
4.9. Profils des intervenants	12
4.10. Conception ergonomique centrée sur l'utilisateur et adaptée aux contraintes techniques	16
4.11. Documentation et traçabilité des projets	16
4.12. Reporting auprès de l'Acheteur	17
4.13. Politique de confidentialité & CNIL	18
5. PRESTATIONS ATTENDUES	18
5.1. Cadrage ergonomique et créatif des projets ("Discovery")	18
5.2. Recherche et conception d'expérience utilisateur (UX)	19
5.3. Design d'interfaces utilisateur (UI)	21
5.4. Gestion de projet en méthodologie Agile / Scrum	22
5.5. Appui à la gestion de produits numériques	24
6. DECOMPOSITION EN UNITES D' ŒUVRE DES PRESTATIONS ATTENDUES	25
6.1. Cadrage ergonomique et créatif des projets ("Discovery")	26
6.2. Prestations agiles sprints	26
6.3. Renfort	27
6.4. Acquisition de contenus, logiciels ou éléments tiers nécessitant des droits	28
7. CONFIDENTIALITE ET PROTECTION DES DONNEES PERSONNELLES	28

7.1.	CNIL / RGPD	28
7.2.	Lieu de traitement des données à caractère personnel.....	28
7.3.	Cybersécurité	29
7.4.	Garantie de la sécurité par le Titulaire	29
8.	INFORMATIONS COMPLEMENTAIRES ET PRESTATIONS ANNEXE	30
8.1.	Délais	30
8.2.	Majoration des prix pour travail en délai contraint.....	31
8.2.1.	Majorations pour urgence	31
8.2.2.	Majorations de nuit, week-end et jours fériés.....	31
8.3.	Équipe dédiée.....	31
8.4.	Livrables	31
8.5.	Frais de déplacement / hébergement / restauration	32
8.5.1.	Frais de transport et de route	32
8.5.2.	Frais d'hébergement	33
8.5.3.	Frais de restauration	33
8.6.	Prestations sur devis	34

PREAMBULE

Le présent document constitue le Cahier des Clauses Techniques Particulières (CCTP) relatif au lot 1 – Conception et design des sites internet et de produits numériques.

Il fixe les conditions d'exécution et de validation 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.

1. CONTEXTE ET OBJET DU MARCHÉ

1.1. Contexte général du marché

Placé sous l'autorité du Premier ministre, le Service d'information du Gouvernement (SIG) est chargé d'informer sur l'action du Gouvernement, impliquant notamment de :

- Produire des contenus informationnels et didactiques sur l'action du Premier ministre et du Gouvernement, via notamment le site gouvernement.fr et les réseaux sociaux ;
- Proposer et concevoir des stratégies de communication interministérielles grand public et suivre leur exécution en coordonnant les actions des directions ministérielles chargées de la communication (DICOMs) ;
- Définir les standards en matière de communication numérique et veiller à leur application concrète ;
- Veiller à l'accessibilité aux personnes handicapées des principales actions et moyens de communication gouvernementale.

Dans cette optique, et en tant que pôle unique des achats de communication de l'Etat, le SIG fournit aux différentes administrations de l'Etat ou de leurs opérateurs, notamment dans le cadre de marchés publics, des outils et prestations de communication efficaces, optimisés et répondant à leurs besoins.

Les Bénéficiaires du présent accord-cadre mettent ainsi régulièrement en œuvre des actions de communication diversifiées tant par leurs thèmes, leurs cibles que les moyens utilisés. Il s'agit entre autres, d'opérations de communication informant sur les différentes activités gouvernementales, les mesures valorisant certains métiers ou encore incitant aux changements d'image ou de comportement. Dans ce cadre, ces mêmes services mettent en œuvre des dispositifs de communication, développent des sites Internet, éditent et diffusent des documents d'information, animent des réseaux sociaux, organisent des événements, etc.

En matière de numérique, le SIG a été désigné comme « pilote de la transformation de la communication de l'État » au service d'une meilleure information des citoyens et d'une organisation publique plus efficace. À ce titre, il porte des actions, référentiels, outils et marchés publics en tant qu'Acheteur pour l'interministériel.

Au sein du SIG, le département Écosystème Numérique définit, pour l'ensemble de l'État, les standards de communication numérique (comme le Système de Design de l'État). Il anime les réseaux des référents numériques des ministères (design, accessibilité, responsables numériques), valide la création et refonte des sites et applications mobiles de l'État, et pilote des marchés publics interministériels.

Pour ce faire et compte tenu des évolutions dans le secteur multimédia et numérique, la communication gouvernementale doit elle aussi adapter ses productions, contenus diffusés ainsi que la manière de les diffuser sur l'écosystème gouvernemental pour mieux atteindre les cibles. Dans cette optique le SIG souhaite mettre à disposition de ses bénéficiaires, un accord-cadre interministériel pour la réalisation de ces prestations. Cet accord-cadre est organisé en plusieurs lots, chaque lot constitue un marché.

1.2. Objet du marché

Ce lot a pour objet des prestations de conception & de design de sites internet et de produits numériques pour le compte de l'Administration, dans le cadre d'un marché interministériel, sous mandat de la direction des achats de l'État (DAE).

1.3. Les entités bénéficiaires

Les Bénéficiaires sont ceux listés à l'article 3 du CCAP.

1.4. Contexte spécifique

Les Bénéficiaires de ce marché – ministères et établissements publics – évoluent dans un contexte de transformation profonde de la communication publique. Elles sont confrontées à une nécessaire montée en qualité des produits numériques qu'elles publient, tant sur le fond que sur la forme, pour mieux répondre aux attentes des usagers.

Les entités publiques gèrent un parc numérique conséquent – près de 20 000 noms de domaine – qui constitue un réseau dense de points de contact entre l'État et les citoyens. Ces canaux sont essentiels pour informer, expliquer les droits ou permettre l'accès aux services publics. Leur qualité, leur lisibilité, leur accessibilité et leur cohérence sont donc des enjeux cruciaux. La capacité des usagers à trouver facilement une information officielle, un service public ou une démarche en ligne constitue un enjeu de confiance et d'efficacité de l'action publique.

Les Bénéficiaires doivent composer avec plusieurs réalités : une réduction progressive des ressources internes, un marché du numérique en forte tension en matière de recrutement, et une exigence croissante de professionnalisation de leur communication digitale. Le recours à des prestataires spécialisés permet de répondre à ces défis, en apportant à la fois une expertise métier pointue et une capacité de production réactive et de qualité.

Par ailleurs, les administrations doivent se conformer à un cadre stratégique commun : la stratégie de marque de l'État (depuis 2020), le Système de Design de l'État (depuis 2021), le RGAA pour l'accessibilité, la nécessaire mesure de la performance ou encore l'éco-conception numérique. Ce marché doit permettre aux Bénéficiaires de faire appel à des prestataires maîtrisant ces référentiels, capables de les intégrer dans leurs démarches de conception ou de refonte de sites.

Enfin, le présent marché doit permettre aux Bénéficiaires de mobiliser des ressources rapidement, y compris en cas de pics de sollicitation simultanée, tout en maintenant un haut niveau de qualité, de coordination et de réactivité dans l'exécution des prestations.

2. MODALITES DE COLLABORATION

Chaque Bénéficiaire du marché peut décider d'activer ce lot « Conception & design de sites internet et produits numériques », en tant que de besoin.

Le Titulaire peut, le cas échéant et dans les délais impartis, être amené à collaborer avec d'autres Titulaires du présent marché ou d'autres marchés publics, en fonction des prestations concernées : achat d'espaces publicitaires, impression, développement et maintenance de sites et produits numériques, mesure d'audience des sites internet et applications mobiles, podcasts et enregistrements sonores, rédaction de contenus, contenus multimédia, référencement naturel, etc.

Les prestations peuvent faire l'objet d'une présentation à distance ou dans les locaux des Donneurs d'ordre.

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

Les modalités de mise en œuvre sont détaillées à l'article 10.3.4 du CCAP.

Précisions

Le suivi de projet porte également sur le travail de coordination à réaliser par le Titulaire :

- À l'égard de ses propres équipes,
- À l'égard de ses différents prestataires qui ont à intervenir pour la réalisation des prestations au sein des équipes du Titulaire,
- À l'égard des prestataires du Commanditaire avec lesquels le Titulaire doit coordonner son action.

Ces prestations sont mises en œuvre après accord du Donneur d'ordre.

Les prestations de suivi de Projet sont réputées incluses dans le prix des prestations.

3. PERIMETRE DU LOT

Sont incluses dans le périmètre de ce lot, les prestations de recherche utilisateur, de conception et design UX/UI et de support produit pour les sites Internet, applications mobiles ou toute autre plateforme numérique mise à disposition du citoyen par l'État, sur une URL en « .gouv.fr » (sauf exception type AAI).

Ne sont pas concernées par le présent marché :

- Les applications numériques purement métiers (destinées exclusivement aux agents pour la gestion interne),
- Les services numériques opérés selon une approche produit agile pilotée par l'impact (méthode « Beta.gouv ») au sens des marchés portés par la DINUM.

4. PREREQUIS

Le Titulaire du présent marché doit utiliser et respecter différents référentiels applicables à la communication de l'Etat.

4.1. Prérequis : Respect de la marque État

La marque de l'Etat vise à rendre plus lisible l'action de l'Etat auprès des citoyens, que celle-ci s'applique aux ministères, à l'ensemble des directions des ministères, aux services déconcentrés, ambassades et consulats et aux opérateurs de l'Etat référencé au jaune budgétaire du PLF. La stratégie de marque de l'Etat se décline en trois chartes :

- Une charte graphique mettant en place un cadre modulable et partagé à l'ensemble des émetteurs de l'Etat. Elle est constituée d'un bloc-marque émetteur, d'un système de cadre commun à tous les émetteurs et fixant des zones d'affichage à respecter, ainsi qu'une zone d'expression propre au message de chaque émetteur, où doivent être utilisées la palette de couleurs et la typographie Marianne.

- Une charte des réseaux sociaux encadrant les bonnes pratiques en matière de réseaux sociaux : le respect de l'identité visuelle de l'Etat, les règles d'identité et de sécurité.
- Une charte des grands principes rédactionnels rassemblant quelques bonnes pratiques pour rendre la parole publique plus lisible, autour de 3 principes : clarté, simplicité, inclusion.

Les éléments relatifs à la marque État sont disponibles via ce lien : <https://www.info.gouv.fr/marque-de-letat>

4.2. Prérequis : Respect du Système de Design de l'État (DSFR)

Conformément à la Circulaire du Premier ministre n° 6411-SG du 7 juillet 2023 relative à la lisibilité des sites internet de l'État et de la qualité des démarches numériques, l'utilisation du Système de Design de l'État (DSFR) est obligatoire pour l'ensemble des sites Internet et applications mis à disposition du public par l'État.

Pendant toute la durée du marché, le Titulaire doit travailler dans le respect de la marque État et du Système de Design de l'État (DSFR), deux référentiels émanant du SIG et auxquels les Bénéficiaires ont l'obligation de se conformer : leur utilisation par le Titulaire se doit donc d'être exemplaire, et les profils intervenants sur les projets doivent être formés pour les maîtriser parfaitement.

Pour l'utilisation des composants du Système de Design de l'État, le Titulaire aura pris connaissance et accepté sans réserve ses Conditions Générales d'Utilisations, disponibles en ligne : www.systeme-de-design.gouv.fr/cgu/

Notamment, dans le cadre de l'utilisation du DSFR :

- Le Titulaire utilise les ressources du DSFR exclusivement aux seules fins de concevoir et développer les sites Internet et applications mobiles des Entités autorisées sur des noms de domaines en « .gouv.fr » ;
- Aux fins de garantir la cohérence, la qualité et l'harmonisation des sites et des applications mobiles des Entités Autorisées, il est précisé au Titulaire qu'il ne peut pas modifier les Composants et Fondamentaux Techniques lors de leur utilisation ;
- La Documentation spécifique propre à chaque Composant précise toutes les caractéristiques techniques à respecter ;
- Dans le cas où les besoins fonctionnels des Donneurs d'ordre ne sont pas couverts par les Profils mis à disposition, le Titulaire construit de nouveaux composants à partir des Fondamentaux Techniques et des Éléments d'Identité, dans le respect des Composants déjà existants, de l'esprit et des principes de design du DSFR et en lien avec le SIG, afin de garantir sa cohérence ;
- Chaque nouveau site ou refonte de site des Entités Autorisées ou Acheteuses (voir CGU¹) fait l'objet d'une procédure d'agrément, déposé par le Service Communication (DICOM) et/ou la Direction Numérique (DNUM) de chaque entité donneuse d'ordre, et visée par le SIG ;
- Dans l'hypothèse où le Titulaire souhaite, dans le respect des limitations visées et rappelées précédemment, modifier un Composant ou apporter un nouveau Composant au DSFR, il doit proposer au SIG sa Contribution, qui ne peut être intégrée au catalogue des Composants du DSFR qu'une fois validée par le SIG.

La charte de la marque État et la documentation du DSFR sont consultables aux adresses suivantes : www.info.gouv.fr/marque-Etat et www.systeme-de-design.gouv.fr

¹ www.systeme-de-design.gouv.fr/cgu/

Précisions

Il est à noter que certaines Bénéficiaires (ex : Présidence de la République, AAI) sont exclues du périmètre d'application du DSFR. Ainsi, pour des projets en plus faible quantité, le Titulaire peut être amené à concevoir des interfaces n'utilisant pas le DSFR.

4.3. L'accompagnement du SIG

Les Bénéficiaires du présent marché peuvent s'appuyer sur un accompagnement structurant du Service d'information du Gouvernement (SIG), qui vise à garantir la cohérence, la lisibilité et la performance de la communication numérique de l'État à travers plusieurs leviers :

- **Le Système de Design de l'État ("DSFR")**, conçu et maintenu par le SIG, fournit un ensemble de ressources (bibliothèques de composants, documentation UX/UI, guides de bonnes pratiques, outils d'évaluation, etc.) à destination des équipes projets. Obligatoire pour tous les sites et applications mobiles mis à disposition par l'État au citoyen, il permet d'accélérer la conception de services publics numériques accessibles, lisibles et efficaces, tout en assurant une cohérence graphique et fonctionnelle à l'échelle de l'État.
- **L'attribution des noms de domaine en « .gouv.fr »**, gérée par le SIG, permet d'identifier clairement les sites officiels de l'administration et garantit leur conformité aux exigences de sécurité, d'accessibilité, d'éthique et de qualité propres à la communication publique.
- **Le processus d'agrément des services numériques**, piloté par le SIG, qui permet de cadrer la création ou la refonte de dispositifs de communication en ligne, afin qu'ils s'intègrent pleinement dans les politiques publiques de communication, respectent les standards de l'État, et répondent aux attentes des usagers.

Cet accompagnement est défini dans le décret du SIG, ainsi que par plusieurs textes réglementaires, comme la circulaire du 7 juillet 2023 et ses notes d'applications.

Aussi, cet accompagnement ne se substitue ni au rôle de maîtrise d'ouvrage des Bénéficiaires, ni au pilotage des prestations attendues dans le cadre du présent marché. Chaque Donneur d'ordre reste pleinement responsable de ses projets, qu'il pilote en lien avec son Responsable du design, qui veille à la qualité des livrables, à leur conformité aux attentes et à leur bonne articulation avec les orientations nationales.

4.4. Prérequis : Respect des standards d'accessibilité (RGAA)

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

Les sites Internet et plateformes numériques réalisés ou réadaptés par le Titulaire dans le cadre de ce marché doivent donc respecter les référentiels existants applicables à la communication gouvernementale, notamment être conforme à 100% des critères édictés par le RGAA (Référentiel général d'accessibilité des administrations) consultable à l'adresse suivante : accessibilite.numerique.gouv.fr.

Le Titulaire peut s'appuyer sur la Charte d'accessibilité de la communication de l'État, disponible à l'adresse suivante : info.gouv.fr/accessibilite.

Le Titulaire doit donc appréhender, comprendre et appliquer le RGAA dans les étapes de conception et réalisation. Il doit pour cela avoir les compétences sur ces sujets et en a fait preuve dans son offre, notamment par la désignation d'un ou une experte accessibilité (autre que le responsable projet ou le

chef de projet) et détailler la méthodologie mise en place au sein de l'entreprise pour une conformité totale.

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

4.5. Prérequis : Respect de la charte éco-conception

Le Titulaire s'engage à respecter les principes de la Charte d'éco-communication de l'État, qui visent à réduire l'impact environnemental des communications de l'État tout au long du cycle de vie des supports (conception, production, diffusion et fin de vie).

Les engagements incluent notamment :

- **Éco-conception** : privilégier la qualité et la réutilisation des contenus, utiliser des formats responsables et transmettre des messages compatibles avec le développement durable.
- **Éco-production** : limiter la consommation de ressources, recourir à des matériaux durables et encres écologiques, et intégrer des critères sociaux et environnementaux dans la production des supports.
- **Éco-diffusion** : rationaliser les impressions et les diffusions numériques, optimiser les achats digitaux, et organiser la gestion responsable de la fin de vie des supports.

Le Titulaire veille à ce que toutes les prestations fournies soient conformes à ces principes, contribuant ainsi à une communication à la fois efficace et respectueuse de l'environnement.

4.6. Prérequis : Respect de la charte IA

Le Titulaire s'engage à respecter les principes de la Charte d'usage de l'IA pour les communicants de l'État, visant à encadrer l'utilisation des outils d'IA dans le cadre de la communication publique.

Les engagements principaux sont :

- **Respect de la réglementation et principe de précaution** : conformité avec le cadre légal national et international.
- **Transparence et confiance** : expliciter les usages de l'IA et garantir la vérification humaine des contenus générés.
- **Responsabilité** : intégrer les enjeux sociaux, environnementaux et éditoriaux, et veiller à la fiabilité et à l'identifiabilité des messages.

Le Titulaire veille à ce que toutes les prestations utilisant des outils d'IA soient conformes à ces principes.

4.7. Modalités de collaboration et méthodologie de travail

Au sein d'une entité bénéficiaire du marché, plusieurs services différents peuvent activer le marché. Un service qui active les prestations est un donneur d'ordre.

Chaque prestation confiée dans le cadre du présent lot constitue un Projet et suit les étapes suivantes afin d'assurer une réalisation conforme, réactive et coordonnée aux attentes de l'Administration.

Les étapes de travail sont les suivantes :

1. Saisine écrite du Titulaire

- Par : le Donneur d'ordre
- Contenu / Description : Demande écrite précisant les éléments suivants :

- Objet de la mission (refonte, création, optimisation, etc.)
- Périmètre fonctionnel et/ou applicatif
- Objectifs stratégiques (conversion, etc.)
- Publics cibles, cas d'usage
- Contraintes spécifiques (technologie, calendrier, accessibilité, RGAA, CMS, identité visuelle, charte éditoriale)
- Environnement existant (référentiels, outils, prestataires tiers, données utilisateurs disponibles)
- Délai : Dès identification du besoin

2. Accusé de réception et prise de contact

- Par : le Titulaire
- Contenu / Description : Demande écrite précisant les éléments suivants :
 - Confirmation de réception de la demande
 - Prise de contact pour affiner la compréhension du besoin
 - Programmation éventuelle d'un atelier de cadrage ou kick-off
- Délais : Sous 2 jours ouvrés maximum à réception de la saisine écrite

3. Proposition opérationnelle

- Par : le Titulaire
- Contenu / Description :
 - Note d'intention ou proposition stratégique
 - Méthodologie de conception UX/UI (ateliers, tests utilisateurs, personas, wireframes, prototypage, etc.)
 - Outils mobilisés (principalement Figma, Jira, Eulerian analytics, etc.)
 - Planning prévisionnel
 - Profils mobilisés (UX designer, UI designer, développeur front, etc.)
 - Formats et livrables attendus (maquettes, prototypes, design tokens, audit, recommandations, etc.)
 - Modalités de restitution (ateliers, revues de maquettes, démo, etc.)
- Délais : Selon la complexité, souvent 3 à 5 jours ouvrés

4. Émission du bon de commande / ordre de service

- Par : Le Donneur d'ordre
- Contenu / Description :

- Validation de la proposition et du devis
- Émission du bon de commande avec les mentions obligatoires (cf. article 10.3.3 du CCAP)
- Délais : Après validation de la proposition

5. Exécution de la prestation

- Par : le Titulaire
- Contenu / Description :
 - Réalisation selon le planning et la méthodologie validés
 - Ateliers UX/UI avec les parties prenantes
 - Partage régulier de livrables intermédiaires (ex : moodboard, wireframes, prototypes)
 - Ajustements en fonction des retours utilisateurs ou de l'équipe projet
 - Communication régulière avec le donneur d'ordre sur l'avancement des prestations
 - Signalement immédiat de toute difficulté ou ajustement nécessaire
- Délais : Selon le planning validé

6. Vérification des livrables et paiements

- Par : le Donneur d'ordre et le Titulaire
- Contenu / Description :
 - Vérification de la conformité des livrables par le Donneur d'ordre
 - Éventuelles demandes d'ajustements mineurs
 - Validation finale de la prestation
 - Transmission de la facture par le Titulaire avec les preuves de réalisation (livrables validés, comptes-rendus d'atelier, etc.)
 - Paiement selon les modalités du CCAP
- Délais : Sous 30 jours à compter de la réception de la facture conforme

Précisions :

Toutes les propositions du Titulaire et les validations du donneur d'ordre font l'objet d'une formalisation écrite partagée entre les 2 parties.

Phase de production en mode agile

La production des livrables s'effectue de manière itérative et collaborative, selon une méthodologie agile adaptée à la nature du projet. Le Titulaire met en place les rituels agiles suivants :

- Réunions de lancement de sprint,
- Points d'avancement réguliers (type stand-up ou revue),

- Démonstrations intermédiaires (demos) des livrables en cours,
- Rétrospectives si nécessaire.

Ces temps d'échange permettent d'ajuster les livrables de manière continue, d'intégrer les retours de l'administration en cours de production et de sécuriser les délais.

Livraison et traitement des livrables

Le Titulaire s'engage à respecter les délais fixés dans le bon de commande et à livrer les prestations conformément au bordereau de prix unitaires. Il fournit les fichiers sources de l'ensemble de ses productions, dans les formats requis précisés en amont par l'administration. Tous les livrables devront être nommés de façon explicite afin d'en faciliter l'identification et le traitement.

Révisions et conformité

Chaque commande peut donner lieu à plusieurs allers-retours entre l'administration et le Titulaire, nécessaires à l'ajustement des livrables jusqu'à leur validation finale.

En cas de non-conformité au brief initial, le retravail est effectué sans surcoût pour l'administration, dans la stricte limite du cadre défini au départ. Si ce non-respect entraîne un retard de livraison, le Titulaire pourra faire l'objet de pénalités.

Le Bénéficiaire reste seul juge du caractère conforme ou non des livrables par rapport à la demande initiale.

4.8. Équipe dédiée

Le Titulaire s'engage à mettre en place dès la notification du marché une équipe de professionnels compétents dont les profils doivent être équivalents à ceux proposés dans son offre et dont il s'efforce d'assurer la pérennité pendant toute la durée du marché. Le Titulaire doit être en mesure de mener plusieurs projets en parallèle pour le compte de l'ensemble des parties prenantes de ce marché. A cette fin, il désigne nommément au sein de son équipe, pour chaque Projet :

- **Un « responsable marché »** habilité à le représenter auprès de l'Acheteur pour le suivi de l'exécution du marché, qui est l'interlocuteur unique pour les aspects administratifs et financiers (voir annexe 2 à l'acte d'engagement) ;
- **Un « chef de projet »** en charge du suivi et de la coordination de chaque Projet. Il est l'interlocuteur unique et fait le lien entre le Donneur d'ordre et toute personne dont il a la charge travaillant sur le Projet : (voir annexe 2 à l'acte d'engagement).

Il appartient au Titulaire de maintenir, pendant toute la durée du marché et sans interruption, un niveau constant de compétence et de disponibilité des intervenants. Le Titulaire s'engage à aviser l'Acheteur de toute modification affectant la composition de l'équipe projet dans les conditions définies dans le CCAP.

4.9. Profils des intervenants

Les profils présentés dans le tableau ci-dessous correspondent aux expertises attendues pour l'exécution des prestations. Il détaille les compétences essentielles ainsi que les exemples représentatifs de missions

à réaliser dans le cadre du marché.

Profils	Compétences attendues	Exemples de prestations
1. UX Designer senior	- Méthodes centrées utilisateur (recherche, persona, parcours, tests) - Animation d'ateliers de co-création - Tests utilisateurs et entretiens - Prototypage et wireframing (Figma, Axure, Penpot) - Design system à l'échelle - Usages sur mobile - Analyse des données analytics - Veille sectorielle et bonnes pratiques - Accessibilité numérique & design inclusif - Maîtrise à analyser et mobiliser les enseignements des sciences sociales	- Encadrement de la démarche UX - Animation d'ateliers (cadrage, co-conception) - Audit UX et recommandations - Parcours utilisateurs avec personas - Architecture de l'information - Prototypes complexes - Tests utilisateurs - Accompagnement ergonomique
2. UX Designer	- Méthodes UX (personas, tests, ateliers) - Conception de parcours utilisateurs - Co-création - Outils de prototypage (Figma, Penpot, Axure) - Tests utilisateurs / entretiens - Analyse analytics - Responsive design - Utilisation d'un design system - Accessibilité & design inclusif	- Ateliers de cadrage, co-conception - Audit UX - Création de personas - Parcours utilisateurs - Wireframes et maquettes fonctionnelles - Entretiens utilisateurs
3. UI Designer senior	- Conception graphique avancée - Adaptation à des identités variées Outils : Figma, Adobe CC, Penpot, Sketch, Axure - Responsive design & mobile first - Marque & Design system de l'État - Contribution à un design system - Production de composants - Veille créative - Propositions d'animations UI - Contraintes de dev web - Accessibilité numérique & design inclusif	- Création/refonte d'identité visuelle - Recos d'illustrations/pictos - Contribution au Design system de l'État - Maquettes haute fidélité multi-écrans - Prototypes animés haute fidélité - Relecture/encadrement des livrables UI
4. UI Designer	- Conception graphique d'interfaces - Figma, Penpot, Sketch - Responsive & mobile first - Connaissance et contribution au DSFR - Veille créative - Production de composants - Adaptation à différentes identités - Contraintes de dev web - Accessibilité & design inclusif	- Déclinaison de maquettes UX - Maquettes haute fidélité multi-écrans - Composants pour Design system de l'État - Prototypes animés haute fidélité - Illustrations ou pictos

Profils	Compétences attendues	Exemples de prestations
5. Directeur de projets	- Pilotage multi-projets numériques - Transformation numérique de l'État - Connaissance du secteur public - Métiers, technique, utilisateurs - Encadrement d'équipes pluridisciplinaires - Planification, reporting - Animation de comités, production de livrables stratégiques - Méthodes agiles - Capacités rédactionnelles - Accessibilité & design inclusif	- Conseil aux responsables produit - Supervision des livrables - Définition d'indicateurs de performance - Dispositifs adaptés aux enjeux - Pilotage des équipes projet - Coordination parties prenantes - Reporting consolidé - Analyse et actions correctives
6. Chef de projet	- Gestion délais, budgets, ressources - Planification, reporting, communication - Outils de gestion (Jira, Trello, Notion) - Coordination design - Interface administration / créatifs - Méthodes agiles - Accessibilité & design inclusif	- Organisation de sprints - Planification projet - Pilotage production UX/UI - Coordination multi-acteurs - Cahiers des charges - Bilans et tableaux de bord - Réunions d'avancement - Comptes rendus et décisions
7. Chargé d'études utilisateur (UX Researcher)	- Recherche qualitative & quantitative - Entretiens, tests, observations, sondages - Analyse de données utilisateurs - Outils : Lookback, Maze, Hotjar, Optimal Workshop... - Pédagogie pour restitution - Accessibilité & design inclusif	- Organisation/conduite d'entretiens - Tests utilisateurs sur prototypes - Études quantitatives - Analyse comportementale (analytics, heatmaps...) - Rapports de recherche et insights design
8. Rédacteur web UX (UX Copywriter)	- Rédaction UX : clarté, efficacité, accessibilité - Bonnes pratiques de lisibilité (FALC) - Architecture de l'information - SEO éditorial - Collaboration avec UX designers et devs	- Réécriture de contenus - Micro-contenus : boutons, erreurs, formulaires - Arborescence / structure de page - Audit éditorial & recommandations
9. Directeur artistique / Motion designer web	- Direction artistique : capacité de créer des expériences numériques avancées, en lien avec des marques existantes et en élevant les ambitions créatives - Motion design : After Effects, Premiere Pro, Lottie... - Déclinaison de chartes graphiques animées - Culture de la communication publique - Lisibilité & accessibilité	- Univers graphique pour sites/services - Vidéos animées explicatives - Contenus animés pour interface - Guidelines créatives animations - Interfaces expérientielles
10. Responsable qualité web	- Analyse et priorisation des non-conformités - Élaboration et reporting de plans de test	- Audits de conformité (accessibilité, compatibilité, perf...) - Procédures d'assurance qualité - Contrôle qualité livrables

Profils	Compétences attendues	Exemples de prestations
(QA Manager)	- Normes : RGAA, RGI, RGS - Rigueur documentaire - Communication inter-équipes	- Suivi de tickets correctifs
11. Customer success manager (CSM)	- Accompagnement client sur livrables UX/UI - Relation client, feedback, satisfaction - Écoute active - Identification des besoins et frictions - Outils de pilotage relation client	- Suivi de satisfaction client - Accompagnement dans l'appropriation UX/UI - Remontée de feedbacks utilisateurs - Identification des irritants et besoins

4.10. Conception ergonomique centrée sur l'utilisateur et adaptée aux contraintes techniques

Le Titulaire est responsable de la qualité ergonomique, fonctionnelle et d'usage des interfaces numériques conçues dans le cadre du marché. Chaque création doit proposer une expérience simple, fluide, intuitive, accessible et alignée avec les objectifs du dispositif numérique à développer. Il est attendu une collaboration étroite entre les Titulaires des lots de conception (lot 9) et de développement (lot 10) des services numériques afin d'assurer la cohérence globale des produits livrés.

À cette fin, le Titulaire s'appuie sur :

- Une démarche de conception centrée sur l'utilisateur, intégrant les besoins, usages, parcours et comportements des usagers dès les premières phases de réflexion stratégique y compris via la réalisation de personas, ateliers de co-conception, prototypes et tests utilisateurs ;
- Une bonne connaissance des sciences comportementales, pour concevoir des interfaces qui favorisent l'engagement, la compréhension, la prise de décision et l'autonomie des utilisateurs, notamment dans un contexte de service public ;
- Une capacité à mener des tests utilisateurs, A/B testings, analyses de parcours et de rapports statistiques de performance, pour objectiver la qualité des propositions faites ;
- Une connaissance opérationnelle des principaux CMS du marché (Drupal, Ibexa, Wordpress, etc.) afin de proposer des gabarits, parcours de navigation, structures de pages et modules fonctionnels adaptés aux logiques de gestion de contenu et aux contraintes techniques de ces outils.

Une attention particulière est portée à la dimension multi-appareils et mobile-first. Les interfaces doivent être d'abord pensées prioritairement pour une utilisation mobile, en veillant à la lisibilité, la hiérarchisation de l'information, la performance et la simplicité d'usage sur tous types d'écrans (mobile, tablette, desktop).

4.11. Documentation et traçabilité des projets

Le Titulaire s'engage à produire systématiquement pour tous les Projets, une documentation technique complète claire, exploitable et à jour, destinée à assurer la qualité de la transmission des livrables aux équipes de développement et la traçabilité des décisions prises.

Pour chaque Projet, la documentation doit comporter au minimum :

- Les **spécifications fonctionnelles et UX/UI** détaillant les parcours utilisateurs, les gabarits, les interactions, les animations éventuelles et les règles d’affichage, dans des formats facilitant leur mise en œuvre par les équipes de développement ;
- Les **justifications des choix de conception** (ateliers réalisés, personas, arbitrages UX, hypothèses testées ou à tester...) pour assurer la compréhension des décisions prises ;
- Une **documentation utilisateur**, si nécessaire, notamment pour les outils livrés ou les environnements de démonstration ;
- Un **suivi rigoureux des livrables et des modifications** apportées à chaque itération (versions des maquettes, évolution des prototypes, commentaires intégrés, etc.).

Au-delà de chaque Projet, le Titulaire contribue à la création et à l’entretien d’une mémoire partagée transverse à tous les projets du marché, dans une logique d’amélioration continue. Une documentation transversale est maintenue à jour par le Titulaire et comprend les méthodes, bonnes pratiques et retours d’expérience issus des différentes prestations, afin d’améliorer la rapidité d’exécution et la qualité des livrables au global pour l’ensemble des Donneurs d’ordre.

L’ensemble de cette documentation est à remettre à l’administration (à l’Acheteur pilote du marché et au donneur d’ordre) à chaque livraison de prestations. Cet ensemble constitue un livrable à part entière, dont la qualité est évaluée au même titre que les autres prestations de conception. Le service fait d’une prestation peut être refusé en l’absence de livrables documentaires clairs, complets et conformes aux attendus.

Le prix de la documentation technique est réputé inclus dans le prix des prestations.

4.12. Reporting auprès de l’Acheteur

Afin d’assurer un pilotage rigoureux et une collaboration fluide tout au long de l’exécution du marché, trois instances de suivi sont mises en place entre le Titulaire et l’Acheteur, pilote du marché.

Nom	Fréquence	Objectifs
Comité de suivi et de performance	Annuelle	Bilan global du partenariat, analyse des indicateurs de performance, évaluation de la relation de travail avec les Bénéficiaires, identification des pistes d’amélioration.
Comité stratégique	Trimestrielle	Prise de recul sur les productions, alignement avec les priorités de l’administration, échanges sur les grandes évolutions du marché.
Comité de pilotage	Mensuelle	Assurer le suivi global des différents projets en cours, faire un point d’avancement, identifier les éventuels blocages et faire des propositions d’ajustements des plannings si nécessaire

À la demande du Titulaire ou de l’Acheteur, des réunions pourront être organisées tout au long du marché pour passer en revue les maquettes et projets réalisés ou en cours de réalisation. Elles sont

réputées incluses dans le prix des prestations.

4.13. Politique de confidentialité & CNIL

Pour tout produit numérique commandé, le Titulaire s'engage à être conforme au RGPD et aux recommandations de la CNIL, notamment sur la sécurité des données des administrés, dont le détail est accessible à l'adresse suivante : <https://www.cnil.fr/fr/la-securite-des-donnees-des-administres>.

5. PRESTATIONS ATTENDUES

Les prestations attendues dans le cadre de ce lot sont décrites ci-dessous. La décomposition en unités d'œuvre (UO) et les délais associés aux prestations attendues sont précisés à l'article 6 du présent CCTP.

5.1. Cadrage ergonomique et créatif des projets ("Discovery")

Si le projet le nécessite, le Titulaire doit être en capacité de mener une phase de Discovery efficace, complète et correctement dimensionnée au regard de la taille, de la complexité et des enjeux du projet :

- **Analyse du contexte et des enjeux** : le Titulaire doit être en mesure de comprendre les objectifs et enjeux stratégiques du projet, l'environnement institutionnel, éditorial et technique dans lequel il se situe, ainsi que les pratiques du secteur et les attentes des parties prenantes pour pouvoir proposer une approche adaptée, cohérente et pertinente.
- **Recherche utilisateur** : le Titulaire doit savoir analyser des données Analytics depuis des services comme Eulerian, Matomo, Grist ou Google Search Console, et mettre en place des tests utilisateurs, enquêtes qualitatives et quantitatives auprès de panels plus ou moins larges d'utilisateurs pour identifier leurs besoins réels, points de frustration, comportements observés et attentes, afin de formuler des recommandations UX pertinentes et adaptées aux usages.
- **Priorisation des besoins** : le Titulaire doit pouvoir accompagner activement les donneurs d'ordre dans la priorisation des besoins utilisateurs et métiers au regard des contraintes budgétaires, techniques, réglementaires et temporelles, pour parvenir à un périmètre clairement défini, cohérent et réaliste avant le début des travaux. Cette priorisation fait l'objet d'un échange écrit entre le Titulaire et le Donneur d'ordre.
- **Idéation et scénarisation** : Au besoin, le Titulaire doit pouvoir proposer aux donneurs d'ordre d'explorer différents scénarios de projet à travers des ateliers participatifs, en concevant des parcours utilisateurs variés et en réalisant des maquettes préliminaires ou prototypes basse fidélité, permettant d'illustrer les différentes options et de faciliter les arbitrages.
- **Validation du périmètre** : le Titulaire doit pouvoir synthétiser les enseignements de la phase de cadrage dans une feuille de route claire et un backlog priorisé et un plan d'actions détaillé, qui constitueront le périmètre de la suite du projet. Cette validation doit faire l'objet d'une validation formelle par les Bénéficiaires avant toute phase ultérieure.
- **Accompagnement** : le Titulaire doit pouvoir accompagner le donneur d'ordre à la culture de la communication numérique, au mode produit, aux standards et à l'acculturation des producteurs de contenus ou des métiers plus éloignés de ces enjeux, lorsque cela en lien avec les enjeux du projet commandé.

Dans le cadre des prestations de cadrage ergonomique et créatif des projets, plusieurs types de livrables peuvent être demandés au Titulaire, et notamment ceux présentés ci-dessous :

- **Note de cadrage stratégique du projet**
- **Cartographie des parties prenantes** (internes et externes) et de leurs attentes.
- **Analyse de l'existant** (audit des services numériques existants)
- **Analyse comparative avec des services de référence** (benchmark).
- **Synthèse des hypothèses et risques projet** (fonctionnels, UX, techniques, organisationnels).
- **Rapport d'analyse des données d'usage** à partir des outils d'analytics mobilisés
- **Guides d'entretien et protocoles de tests utilisateurs.**
- **Synthèse des enseignements utilisateurs** (besoins et attentes identifiés, irritants et leviers d'amélioration, verbatims significatifs).
- **Personae ou profils utilisateurs documentés.**
- **Cartographie des parcours utilisateurs existants et cibles**
- **Liste consolidée des besoins utilisateurs et métiers**
- **Matrice de priorisation** (ex. valeur / effort, impact / faisabilité)
- **Note d'arbitrage et de priorisation**, faisant l'objet d'un échange écrit entre le Titulaire et le Donneur d'ordre, intégrant contraintes budgétaires, contraintes techniques et réglementaires, contraintes calendaires.
- **Supports et comptes rendus d'ateliers de co-conception** (idéation, parcours, priorisation).
- **Parcours utilisateurs scénarisés** (user flows).
- **Maquettes basse fidélité** (ex. wireframes, schémas fonctionnels).
- **Prototypes exploratoires basse fidélité** (ex. Figma, équivalent open source ou export PDF), permettant la comparaison des scénarios.
- **Dossier de validation de la phase de Discovery**, comprenant synthèse des enseignements, périmètre validé et fonctionnalités retenues.

Le Titulaire fait intervenir les équipes qu'il juge pertinentes pour mener à bien ces missions.

Précisions

Pour chaque Projet, les livrables attendus sont proposés par le Titulaire dans sa Proposition opérationnelle et cette liste est validée par le Donneur d'ordre avant le début de l'exécution des prestations.

5.2. Recherche et conception d'expérience utilisateur (UX)

Le Titulaire doit être en mesure de concevoir des parcours, une architecture d'information et des interfaces ergonomiques, accessibles et inclusives, pertinentes au regard des besoins utilisateurs et des besoins métier, en intégrant systématiquement une démarche centrée usager et conforme aux bonnes pratiques d'accessibilité numérique :

- **Parcours utilisateurs** : le Titulaire doit pouvoir concevoir les parcours utilisateurs, en définissant les étapes clés nécessaires pour atteindre un objectif donné, tout en identifiant les points de friction potentiels, et en proposant des solutions adaptées pour les réduire ou les supprimer.

- **Architecture d'information** : le Titulaire doit être en capacité de structurer l'architecture du site ou de la plateforme, en organisant les contenus de manière logique, hiérarchisée et intuitive pour faciliter la navigation, l'accès à l'information et optimiser le référencement naturel (SEO).
- **Wireframe et prototypes** : le Titulaire doit pouvoir réaliser des wireframes fonctionnels, de niveaux de fidélité adaptés (basse, moyenne, haute), et au besoin des prototypes interactifs, pour permettre de valider les parcours et fonctionnalités qui seront proposés aux usagers, et tester l'ergonomie avant développement.
- **Rédaction pour l'expérience utilisateur (« UX Writing »)** : le Titulaire doit être en capacité d'écrire des textes clairs, utiles, engageants et conformes à la charte éditoriale du produit numérique et aux bonnes pratiques d'accessibilité, au sein mêmes de wireframes, pour permettre de valider les parcours avec les textes définitifs et la bonne tonalité.
- **Conduite des tests utilisateurs** : le Titulaire doit être en mesure de mener des tests utilisateurs qualitatifs et/ou quantitatifs, sur des panels représentatifs pour recueillir des retours directs sur les parcours ou prototypes proposés et identifier les blocages ou points d'amélioration, et formuler des recommandations d'optimisation.

Dans le cadre des prestations de recherche et conception d'expérience utilisateur, plusieurs types de livrables peuvent être demandés au Titulaire, et notamment ceux présentés ci-dessous :

- **Rapport d'analyse des données d'usage** à partir des outils d'analytics mobilisés
- **Guides d'entretien et protocoles de tests utilisateurs.**
- **Synthèse des enseignements utilisateurs** (besoins et attentes identifiés, irritants et leviers d'amélioration, verbatims significatifs).
- **Personae ou profils utilisateurs documentés.**
- **Cartographie des parcours utilisateurs existants et cibles**
- **Liste consolidée des besoins utilisateurs et métiers**
- **Matrice de priorisation** (ex. valeur / effort, impact / faisabilité)
- **Supports et comptes rendus d'ateliers de co-conception** (idéation, parcours, priorisation).
- **Parcours utilisateurs scénarisés** (user flows).
- **Maquettes basse fidélité** (ex. wireframes, schémas fonctionnels).
- **Textes optimisés selon les retours utilisateurs et les objectifs de parcours**
- **Prototypes exploratoires basse fidélité** (ex. Figma, équivalent open source ou export PDF), permettant la comparaison des scénarios.

Précisions

Pour chaque Projet, les livrables attendus sont proposés par le Titulaire dans sa Proposition opérationnelle et cette liste est validée par le Donneur d'ordre avant le début de l'exécution des prestations.

5.3. Design d'interfaces utilisateur (UI)

Le Titulaire doit être en mesure de concevoir des interfaces graphiques attractives, cohérentes, accessibles et techniquement intégrables, dans le respect des besoins utilisateurs, des objectifs métier et de l'identité visuelle de l'État (ou celle du donneur d'ordre s'il n'y est pas soumis) :

- **Design d'interface** : le Titulaire doit pouvoir proposer des maquettes haute définition, déclinables sur tous types d'écrans, en respectant les principes d'ergonomie, d'accessibilité (notamment RGAA) et les règles de responsive design avec une attention particulière à la performance et à la simplicité d'usage.
- **Respect de la marque État et du Système de Design de l'État** : Le Titulaire doit s'approprier les chartes graphiques en vigueur (marque de l'État, DSFR, etc.) et garantir leur bonne application dans toutes les maquettes produites, tout en les adaptant aux cas spécifiques de chaque projet, en veillant à la cohérence visuelle et à l'évolution du Système de Design de l'État (« DSFR »).
- **Déclinaisons multi-écrans** : le Titulaire doit être capable d'adapter les interfaces conçues pour les différents formats d'écrans ("wearable", mobile, tablette, desktop), avec une attention particulière à l'usage mobile, en garantissant une expérience homogène et performante sur chaque support.
- **Préparation à l'intégration** : le Titulaire doit livrer des maquettes techniquement réalistes, annotées et structurées, facilitant leur intégration par les développeurs. Il doit également pouvoir accompagner les équipes techniques lors de la phase d'intégration, notamment via des ateliers collaboratifs et un support réactif.
- **Animations et interactions** : le Titulaire doit être en mesure de concevoir des micro-interactions ou animations (apparitions, transitions, déroulements, feedback utilisateur), en utilisant les outils adaptés (ex. : Principle, Flinto, Figma, Penpot, etc.) pour en simuler le rendu, en veillant à ce que ces animations ne nuisent pas à la performance ni à l'accessibilité.

Dans le cadre des prestations de design d'interfaces utilisateur, plusieurs types de livrables peuvent être demandés au Titulaire, et notamment ceux présentés ci-dessous :

- **Maquettes graphiques haute fidélité** des écrans et pages du produit numérique
- **Maquettes responsive** couvrant les principaux points de rupture (breakpoints).
- **Jeux de composants graphiques** utilisés dans les maquettes (boutons, formulaires, blocs, etc.).
- **Spécifications ergonomiques et UX associées aux écrans** (principes de navigation, hiérarchie de l'information, règles d'usage).
- **Export des maquettes** dans des formats exploitables (ex. : Figma, Penpot, PDF).
- **Propositions d'adaptation du DSFR**, le cas échéant, documentées et argumentées.
- **Maquettes déclinées par type de supports (mobiles, desktop)**
- **Maquettes annotées pour l'intégration**, incluant comportements interactifs, règles de responsive et contraintes techniques connues.
- **Spécifications fonctionnelles et graphiques exploitables par les équipes techniques.**
- **Exports techniques** : icônes ou assets graphiques optimisés.
- **Comptes rendus et supports d'ateliers de passation design / développement.**
- **Support à l'intégration** (tickets, échanges écrits, relectures), tracé et documenté.

- **Prototypes interactifs** simulant les animations et micro-interactions.
- **Spécifications des animations et transitions**, incluant déclencheurs, durées, états.
- **Recommandations d'implémentation technique** (CSS, JS, bibliothèques éventuelles).

Précisions

Pour chaque Projet, les livrables attendus sont proposés par le Titulaire dans sa Proposition opérationnelle et cette liste est validée par le Donneur d'ordre avant le début de l'exécution des prestations.

5.4. Gestion de projet en méthodologie Agile / Scrum

Le Titulaire doit être en mesure d'assurer la gestion de projet dans un cadre Agile, en particulier selon la méthodologie Scrum, afin de garantir un pilotage itératif, transparent, collaboratif et centré utilisateur des dispositifs numériques.

- **Organisation des sprints** : le Titulaire doit organiser le travail en sprints dont la durée est à définir en fonction des besoins du projet, incluant toutes les cérémonies Scrum attendues : sprint planning, daily scrum, sprint review, sprint retrospective. Par convention, la durée d'un sprint est par défaut de 10 jours ouvrés (2 semaines calendaires). Le Titulaire doit également s'assurer de l'adaptabilité de la cadence des sprints en fonction des phases du projet et des retours utilisateurs.
- **Pilotage opérationnel** : le Titulaire doit assurer la coordination de l'équipe projet, la gestion du backlog, la priorisation des tâches (user stories) et la production des livrables à chaque sprint, en lien étroit avec le responsable du site/produit rattaché à l'administration ("*Product Owner*") et les autres parties prenantes. Le Titulaire peut, sur demande du donneur d'ordre, également mettre en place un outil collaboratif partagé pour le suivi en temps réel du backlog et des tâches.
- **Suivi de la performance** : le Titulaire doit produire un reporting clair de l'avancement des travaux, des points de blocage éventuels et des actions correctives mises en place, afin de garantir une visibilité continue sur la réalisation du projet.
- **Communication avec l'administration** : pour chaque projet, le Titulaire doit désigner, un interlocuteur, et son binôme, pour le suivi du projet, chargé d'assurer les échanges réguliers avec le donneur d'ordre, de formaliser les demandes, et de veiller au respect des engagements pris (délais, qualité, conformité).
- **Amélioration continue** : le Titulaire doit favoriser les retours d'expérience à la fin de chaque sprint, intégrer les enseignements pour ajuster les pratiques et améliorer la qualité des livrables tout au long du projet.
- **Collaboration inter-lots** : Il est notamment attendu du Titulaire de ce lot qu'il soit en capacité de se coordonner avec le Titulaire du lot 10 « Développement & maintenance évolutive des sites internet et de produits numériques », dans une collaboration et une responsabilité partagée pour assurer la qualité des livrables finaux et le respect des budgets et plannings. Cette collaboration doit être formalisée dans un plan de coordination inter-lots, piloté par le Donneur d'ordre avec des points de synchronisation réguliers.

Dans le cadre des prestations de gestion de projet en méthodologie Agile / Scrum, plusieurs types de

livrables peuvent être demandés au Titulaire, et notamment ceux présentés ci-dessous :

- **Cadre méthodologique Agile du projet**, précisant méthodologie retenue (Scrum ou hybride), durée et cadence des sprints, rôles et responsabilités (PO, Scrum Master, parties prenantes), règles de fonctionnement et de validation.
- **Planning prévisionnel des sprints** (roadmap Agile).
- **Comptes rendus de Sprint Planning**, incluant objectifs de sprint, périmètre engagé, critères d'acceptation.
- **Comptes rendus ou supports de Sprint Review**.
- **Comptes rendus de Sprint Retrospective**, incluant les actions d'amélioration décidées.
- **Backlog produit structuré et priorisé**, comprenant user stories, critères d'acceptation, estimation des charges.
- **Backlog de sprint** pour chaque itération.
- **Tableau de suivi des tâches** (outil collaboratif partagé le cas échéant).
- **Livrables de sprint** correspondant aux objectifs définis (design, contenus, spécifications, etc.).
- **Compte rendu de coordination avec le Product Owner** (échanges, arbitrages, validations).
- **Reporting d'avancement**
- **Indicateurs de suivi Agile**, comme la vélocité, le burndown / burnup chart, le respect des engagements de sprint.
- **Tableau de suivi des risques et dépendances**.
- **Comptes rendus des réunions de suivi avec le donneur d'ordre**.
- **Historique des demandes et arbitrages** (journal des changements).
- **Plan d'actions d'amélioration continue**, mis à jour de sprint en sprint.
- **Plan de coordination inter-lots**, précisant :
 - rôles et responsabilités respectifs,
 - périmètre de collaboration,
 - modalités de prise de décision,
 - outils partagés.
- **Planning de synchronisation inter-lots** (rituels, points techniques, revues).
- **Comptes rendus des points de synchronisation inter-lots**.
- **Journal des dépendances inter-lots**.

Précisions

Pour chaque Projet, les livrables attendus sont proposés par le Titulaire dans sa Proposition opérationnelle et cette liste est validée par le Donneur d'ordre avant le début de l'exécution des prestations.

5.5. Appui à la gestion de produits numériques

Le Titulaire doit être en mesure de renforcer les équipes projet en apportant un appui opérationnel à la gestion de produits numériques, en lien avec les responsables sites/produits ("*Product Owners*"), les chefs de projet, les équipes techniques et les parties prenantes métier :

- **Soutien au Product Owner** : le Titulaire doit pouvoir assister le Responsable du site/produit ("*Product Owner*") dans la définition de la vision produit, la gestion du backlog, la priorisation des évolutions et la coordination des échanges entre les parties prenantes. Il doit également faciliter la communication entre les équipes techniques, métiers et utilisateurs finaux pour garantir l'alignement des objectifs.
- **Rédaction de spécifications fonctionnelles** : le Titulaire doit être en capacité de rédiger des user stories, des spécifications claires et détaillées, ainsi que des critères d'acceptation pour encadrer le travail des équipes de conception et de développement. Il doit veiller à ce que ces documents soient accessibles, compréhensibles par toutes les parties, et mis à jour en continu.
- **Appui à la recette fonctionnelle** : le Titulaire doit pouvoir participer à la phase de recette en élaborant les plans de test, en exécutant les scénarios, en consignnant les anomalies et en contribuant à leur résolution avec les équipes techniques. Il doit également assurer la traçabilité complète des tests et anomalies, et garantir un reporting clair auprès des parties prenantes.
- **Production de la documentation** : le Titulaire doit produire et maintenir à jour la documentation associée aux produits numériques (documentation utilisateur, guides d'administration, fiches de version, cahiers de recettes, etc.), en lien avec les standards définis par l'administration. Cette documentation doit être structurée, accessible et facilement mise à jour, avec un versionnage clair.
- **Support aux utilisateurs** : le Titulaire doit pouvoir contribuer à la mise en place et au suivi du support utilisateur (FAQ, tutoriels, réponses aux sollicitations), en veillant à recueillir les retours d'usage pour nourrir la feuille de route produit. Il doit également proposer des indicateurs pour mesurer la satisfaction et l'efficacité du support.

Dans le cadre des prestations de gestion de projet en méthodologie, plusieurs types de livrables peuvent être demandés au Titulaire, et notamment ceux présentés ci-dessous :

- **Document de vision produit**, comprenant objectifs stratégiques et métier, valeur utilisateur attendue, indicateurs de succès.
- **Backlog produit structuré et maintenu**, incluant user stories priorisées, critères d'acceptation, dépendances et hypothèses.
- **Feuille de route produit** (court / moyen / long terme).
- **Comptes rendus de coordination produit** (PO, équipes techniques, métiers).
- **Journal des arbitrages et décisions produit**, assurant la traçabilité.
- **User stories rédigées et versionnées.**
- **Spécifications fonctionnelles détaillée.**
- **Critères d'acceptation formalisés** pour chaque fonctionnalité.
- **Schémas ou diagrammes fonctionnels** (le cas échéant).
- **Historique des évolutions des spécifications** (versionnage et dates de mise à jour).

- **Stratégie et plan de recette fonctionnelle.**
- **Scénarios et cas de tests fonctionnels.**
- **Cahier de recette.**
- **Registre des anomalies**, comprenant description, sévérité, statut, actions correctives et responsables.
- **Comptes rendus de campagnes de recette.**
- **Reporting de qualité fonctionnelle** avant mise en production.
- **Documentation utilisateur** (guides, pas-à-pas, FAQ).
- **Guides d'administration et d'exploitation.**
- **Fiches de version / notes de mise à jour (release notes).**
- **Cahiers de recette finalisés.**
- **Registre des sollicitations utilisateurs** (tickets, demandes).
- **Indicateurs de suivi du support et de satisfaction**, tels que : délais de traitement, taux de résolution ou niveau de satisfaction utilisateur.
- **Recommandations d'évolution produit issues du support**, intégrées au backlog et à la feuille de route.

Précisions

Pour chaque Projet, les livrables attendus sont proposés par le Titulaire dans sa Proposition opérationnelle et cette liste est validée par le Donneur d'ordre avant le début de l'exécution des prestations.

6. DECOMPOSITION EN UNITES D'ŒUVRE DES PRESTATIONS ATTENDUES

Les prestations décrites ci-dessous sont considérées comme des prestations de base, décomposées en Unités d'œuvre (UO), à réaliser selon le délai fixé (jours ouvrés courant à partir de la demande jusqu'à la livraison), pour lesquelles le Titulaire a établi un prix conforme à son bordereau des prix (BPU).

Les prestations attendues sont présentées et décomposées en unités d'œuvre (UO). Chaque prestation fait l'objet d'un bon de commande faisant référence à l'UO correspondante dans le bordereau des prix.

L'Administration souhaitant privilégier la méthode agile de type Scrum, **l'ensemble des prestations de ce marché est délivré sous la forme de mise à disposition de compétences et d'expertises**, à organiser en sprints.

Définition d'un sprint

Un sprint désigne une **période de travail concentrée 10 jours de travail consécutifs, dédiée à la production de livrables spécifiques en matière de conception UX/UI** (par exemple : wireframes, maquettes, prototypes, spécifications). Toutefois, il est possible de modifier leur durée si le projet le requiert, en adaptant la quantité d'unités d'œuvre commandés à la complexité du Projet.

Chaque sprint débute par une réunion de cadrage au cours de laquelle le Donneur d'ordre et l'équipe dédiée du Titulaire définissent ensemble les objectifs à atteindre, les priorités, les compétences à

mobiliser et les livrables attendus. Le Donneur d'ordre peut mobiliser un ou plusieurs compétences dans un même sprint, selon les besoins spécifiques du Projet.

L'équipe détermine le périmètre réaliste des travaux à produire en fonction de ses capacités et du temps disponible. Le Donneur d'ordre valide les objectifs proposés et définit les critères qui permettront d'évaluer la conformité des livrables à l'issue du sprint.

Pendant le sprint, des points de synchronisation réguliers (**daily scrum**) sont organisés pour suivre l'avancement, identifier et lever les éventuels obstacles, ajuster la charge si nécessaire. Sauf urgence ou incident bloquant, le périmètre validé en début de sprint reste inchangé pendant toute la durée du sprint, afin de garantir la concentration et la stabilité de l'équipe.

En fin de sprint, une réunion de restitution (**sprint demo**) est organisée pour présenter les productions réalisées. Le Donneur d'ordre les examine au regard des critères définis au lancement du sprint et formule, le cas échéant, des retours pour finalisation ou ajustement.

En fonction de la nature et de la complexité du Projet, le Titulaire doit proposer un nombre de sprints dont la composition est déterminée à l'aide des unités d'œuvres suivantes. Sont mobilisées dans le sprint les compétences requises en fonction de la teneur du Projet.

Dans ce cadre, le Titulaire assure les prestations suivantes :

6.1. Cadrage ergonomique et créatif des projets ("Discovery")

Les prestations de cadrage ergonomique et créatifs des projets, appelée phase de Discovery, s'exécute conformément aux dispositifs de l'article 5.1 du présent CCTP.

Au regard de la taille, de la complexité et des enjeux du Projet, la phase de Discovery menée en amont des sprints est plus moins longue.

Ces prestations sont couvertes par les UO suivantes :

- UO 01-01 Prestations de discovery, pour 5 jours de travail
- UO 01-02 Prestations de discovery, pour 10 jours de travail
- UO 01-03 Prestations de discovery, pour 20 jours de travail
- UO 01-04 Prestations de discovery, pour 1 jour supplémentaire de travail

6.2. Prestations agiles sprints

Les UO suivantes sont mobilisables dans le cadre de sprints. Chaque sprint peut être composé d'une ou plusieurs UO, en fonction des besoins du projet.

Les compétences mobilisables dans ce cadre sont listées ci-dessous :

- UO 02-01 : UX design
- UO 02-02 : UX design avancé
- UO 02-03 : UI design
- UO 02-04 : UI design avancé
- UO 02-05 : Chefferie de projet
- UO 02-06 : Direction de projet

- UO 02-07 : Études utilisateur ("*UX research*")
- UO 02-08 : Rédaction web UX ("*UX copywriting*")
- UO 02-09 : Direction artistique / motion design web
- UO 02-10 : Vérification de qualité web ("*QA*")

Chaque UO correspond à la mobilisation d'une compétence pendant un sprint soit 10 jours de travail consécutifs.

Chaque UO comprend l'ensemble des livrables, contributions aux réunions (ateliers, daily, reviews, etc.), documentation, et outils de suivi associés à l'intervention de la compétence sur le sprint concerné.

Le Donneur d'ordre peut mobiliser une ou plusieurs compétences dans un même sprint, selon les besoins spécifiques du Projet.

Délais impératifs standards :

- Début de la prestation : au plus tard 10 jours après réception du bon de commande,
- Fin de la prestation : selon le délai indiqué dans le bon de commande.

Délais Impératifs urgents :

- Début de la prestation : au plus tard 5 jours après réception du bon de commande,
- Fin de la prestation : selon le délai indiqué dans le bon de commande.

6.3. Renfort

Les compétences ci-dessous peuvent également être mobilisées à la journée pour un renfort ponctuel, en complément des sprints ou en réponse à un besoin spécifique identifié.

Les compétences mobilisables dans ce cadre sont listées ci-dessous :

- UO 03-01 : UX design
- UO 03-02 : UX design avancé
- UO 03-03 : UI design
- UO 03-04 : UI design avancé
- UO 03-05 : Chefferie de projet
- UO 03-06 : Direction de projet
- UO 03-07 : Études utilisateur ("*UX research*")
- UO 03-08 : Rédaction web UX ("*UX copywriting*")
- UO 03-09 : Direction artistique / motion design web
- UO 03-10 : Vérification de qualité web ("*QA*")

Chaque UO correspond à la mobilisation d'une compétence pendant 1 jour de travail supplémentaire.

Chaque UO comprend l'ensemble des livrables, contributions aux réunions (ateliers, daily, reviews, etc.), documentation, et outils de suivi associés à l'intervention des compétences sur le sprint concerné.

En raison du nombre important de contenus produits par l'Administration, plusieurs prestations sont susceptibles d'être commandées le même jour et aux mêmes horaires. Par conséquent, le Titulaire doit être en mesure d'assurer l'exécution de plusieurs prestations simultanément.

Délais impératifs standards :

- Début de la prestation : au plus tard 10 jours après réception du bon de commande,
- Fin de la prestation : selon le délai indiqué dans le bon de commande.

Délais Impératifs urgents :

- Début de la prestation : au plus tard 5 jours après réception du bon de commande,
- Fin de la prestation : selon le délai indiqué dans le bon de commande

6.4. Acquisition de contenus, logiciels ou éléments tiers nécessitant des droits

Cette UO couvre l'utilisation ou l'intégration de contenus, de composants logiciels (bibliothèques, frameworks, plugins, API, etc.), ou de tout autre élément tiers protégés.

Ces prestations sont couvertes par l'UO **04-01** Contenus et logiciels tiers sous licence, sur devis

Selon l'acquisition projetée, le Titulaire présente le besoin assorti d'un devis au Donneur d'ordre. Après expression du besoin, présentation de la durée d'acquisition du contenu le cas échéant des avantages attendus puis validation expresse, la commande est passée par le Donneur d'ordre.

7. CONFIDENTIALITE ET PROTECTION DES DONNEES PERSONNELLES

7.1. CNIL / RGPD

Conformément à l'article 10.2 du CCAP, le Titulaire agit en qualité de Sous-traitant RGPD du traitement de données à caractère personnel dont chaque Donneur d'ordre est le responsable du traitement pour les Sites et Application relevant de sa responsabilité.

Il s'engage à respecter l'annexe 1 du CCAP sur le RGPD.

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

7.2. Lieu de traitement des données à caractère personnel

Le Titulaire doit pouvoir garantir, pendant toute la durée des Prestations, que l'intégralité des données à

caractère personnel qu'il traite dans le cadre de l'exécution du marché en qualité de Sous-traitant RGPD des Donneurs d'ordre sont traitées et plus généralement rendues accessibles exclusivement au sein :

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

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

Le Titulaire doit ainsi pouvoir garantir que les données traitées ne peuvent pas être rendues accessibles à des destinataires, y compris des autorités administratives ou judiciaires, situés hors de l'Espace économique européen sans que soit respecté le droit applicable, et en particulier le RGPD. Le Titulaire aura détaillé les moyens mis en place pour y répondre dans son offre.

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

7.3. Cybersécurité

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

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

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

7.4. Garantie de la sécurité par le Titulaire

Le Titulaire s'engage à ce que chaque Donneur d'ordre puisse disposer à la première demande, tout au long du marché, de toutes les informations relatives à la sécurité des Prestations exécutées pour leur compte, l'infrastructure réseau et des serveurs (applicatif ou de données) liés afin de pallier toute tentative d'intrusion ou autre risque de violation de données.

Étant précisé que l'Acheteur et tout Donneur d'ordre se réservent le droit de vérifier ou de faire vérifier

l'effectivité de la sécurité liée aux Prestations et aux services associés fournis dans le cadre du marché, à tout moment au cours de son exécution. L'ANSSI, ou toute autre tiers qualifié PASSI, peut ainsi être amenée à effectuer des audits, des tests d'intrusion et de charge sur l'environnement sur lequel reposent les sites et applications mobiles conçus pour leurs comptes. Les frais d'audit sont alors à la charge du Donneur d'ordre à l'initiative de l'audit et les frais de corrections éventuels à la charge du Titulaire.

L'Acheteur ou tout Donneur d'ordre se réservent également le droit de demander les modifications nécessaires aux frais du Titulaire, afin que les contraintes de sécurité précisées dans le référentiel sécurité et les recommandations de l'ANSSI soient appliquées.

8. INFORMATIONS COMPLEMENTAIRES ET PRESTATIONS ANNEXE

8.1. Délais

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

Le Donneur d'ordre et le Titulaire s'entendent sur le planning de travail, adapté en fonction des prestations à réaliser.

Les délais de réalisation sont au maximum ceux indiqués dans le CCTP. Les délais de réalisation des prestations qui ne sont pas définis dans le présent CCTP doivent être définis dans la proposition opérationnelle et précisés dans le bon de commande.

Si les délais prévus initialement sont modifiés, le Titulaire remet un planning modificatif de réalisation des prestations.

Les prestations sont susceptibles d'être activées toute l'année et sont souvent lancées dans des délais courts, avec une forte attente de réactivité de la part du Titulaire. Dans ce cadre, le Titulaire peut être amené de manière exceptionnelle à réaliser des prestations en travail de nuit et/ou pendant les week-ends.

L'Administration s'engage à informer le Titulaire dans un délai de prévenance raisonnable, d'au minimum 3 jours ouvrés avant le début des prestations.

En raison du nombre important de contenus produits par l'Administration, plusieurs prestations sont susceptibles d'être commandées simultanément. Par conséquent, le Titulaire doit être en mesure d'assurer l'exécution de plusieurs projets dans le respect des délais et de niveau de qualité fixés. Il appartient au Titulaire de déployer tous les moyens nécessaires pour assurer une exécution efficace des prestations.

Les prestations en délais normaux sont celles réalisées pendant la période de travail de jour au sens du code du travail, soit entre 7h00 et 21h00, en semaine du lundi au vendredi, les jours ouvrés.

Toute prestation réalisée en dehors de ces horaires et réputée réalisée en dehors des jours et horaires ouvrés.

Les jours fériés pris en compte sont du calendrier officiel en vigueur en France.

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

Le Titulaire doit donc être en mesure d'assurer, en délai contraint, la réalisation des prestations pendant et en dehors des jours ouvrés avec un même niveau de qualité.

8.2. Majoration des prix pour travail en délai contraint

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

Cette activation n'est applicable qu'après demande expresse écrite et formalisée du Donneur d'ordre pour que le Titulaire travaille dans des délais contraints. Cette demande formelle préalable est écrite mentionne l'objet des prestations réalisées en délai contraint, la date et de fin du délai d'exécution contrant.

Le délai est dit contraint quand il est demandé au Titulaire de délivrer les prestations plus rapidement que dans les délais convenus dans le présent CCTP, soit une majoration pour urgence aux heures et jours ouvrés de travail ou une majoration pour travail aux heures et jours de nuit, week-ends et jours fériés.

8.2.1. Majorations pour urgence

Les commandes en urgence sont prioritaires et demandent que le Titulaire adapte son organisation afin de répondre positivement aux demandes de l'Administration, qui accepte que le prix des UO concourant à la réalisation de la prestation soit majoré.

Pour chaque UO concernée par cette majoration, le prix de ces dernières est augmenté du pourcentage mentionné dans le BPU.

Une commande est considérée comme urgente lorsque l'Administration requiert la prestation dans un délai réduit de manière significative par rapport aux délais standards définis dans le présent CCTP.

Cette majoration est couverte par les UO 05-01 à 05-10.

8.2.2. Majorations de nuit, week-end et jours fériés

La majoration s'applique au prix des prestations commandées et objet du délai contraint. Pour chaque UO concernée par cette majoration, le prix de ces dernières est augmenté du pourcentage mentionné ci-dessous.

Elle couvre le soir (à partir de 21h00 et jusqu'à 6h59), le week-end du samedi 00h00 au dimanche à 23h59, les jours fériés dont le 1^{er} mai (De 00h00 à 23h59).

L'activation de la majoration se fait à l'initiative du Donneur d'ordre et ne saurait résulter d'une mauvaise gestion du planning du Projet par le Titulaire.

Cette majoration est couverte par les UO 05-11 à 05-20.

8.3. Équipe dédiée

Les prestations sont exécutées par les équipes conformément à la composition d'équipe indiquée par le Titulaire dans son offre, dans le document Annexe 2 au CCTP et conformément à l'équipe présentée dans la proposition remise par le Titulaire lors de la phase de cadrage.

8.4. Livrables

Le CCTP décrit le contenu minimum des livrables attendus. Le titulaire peut les compléter tels que prévu dans son offre ou s'il le juge pertinent lors de l'exécution des prestations

Tous les livrables et documents réalisés sont remis au format numérique sauf mention contraire stipulée dans le présent document ou sur demande expresse de l'Acheteur, du Bénéficiaire ou du Donneur d'ordre au cours de l'exécution des prestations.

L'ensemble des livrables remis lors de l'exécution des prestations peuvent être librement réutilisés par l'Administration, sans restriction.

Il est à noter que :

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

8.5. Frais de déplacement / hébergement / restauration

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

La facturation de frais annexes sur justificatifs doit être marginale et ponctuelle. Les frais annexes recouvrent tout ou partie des frais de vie : transport, restauration et hébergement. Cette facturation se fait après accord préalable écrit du Donneur d'ordre et présentation des justificatifs adéquats.

Les frais de déplacement (transport, restauration et hébergement) en Ile-de-France et hors Ile-de-France sont réglés sur la base des justificatifs des frais réellement engagés et sur la base des textes fixant les conditions et les modalités de règlement des frais occasionnés par les déplacements temporaires des personnels civils de l'État - tarifs appliqués dans le cadre de la politique voyage pour les Donneurs d'ordre (décret n°2006-781 du 3 juillet 2006, ou document équivalent en vigueur au moment de la dépense). Sauf mention contraire, les frais de restauration ne sont pas inclus dans le montant des prestations.

8.5.1. Frais de transport et de route

L'usage des transports en commun est privilégié chaque fois que possible.

Le Titulaire intègre dans son analyse du choix du mode de transport le plus adéquat des critères permettant de sélectionner au moins un mode de transport peu émissif en CO2 et en GES (prescriptions environnementales).

Le Titulaire doit proposer les frais de prise en charge des transports (terrestres, ferroviaires, maritimes) de ses intervenants qui soient économiquement les plus avantageux en procédant systématiquement à des comparaisons de prix.

Le Donneur d'ordre privilégie chaque fois que cela est possible le recours à ses marchés publics de transport de personnes existants, notamment dans le but de bénéficier des accords commerciaux conclus avec les sociétés de transports.

Le transport de personne avec chauffeur peut se faire par taxi ou par VTC. Le Titulaire adapte le choix du mode de transport en fonction des personnes à prendre en charge.

La prise en charge des billets de transport se fait après accord écrit préalable du Donneur d'ordre.

À la demande du Donneur d'ordre, le Titulaire prend en charge les frais kilométriques (prenant en compte les frais de carburant et l'usure du véhicule) et les frais de péage.

Le remboursement des frais kilométriques s'effectue selon le barème en vigueur, au moment de la dépense. Le ou les barèmes en vigueur au sein de l'organisation du Donneur d'ordre sont communiqués au Titulaire lors de la réunion de lancement et lors de chaque mise à jour par le Donneur d'ordre.

Lorsqu'il fait la demande, le Donneur d'ordre précise le barème de remboursement applicable aux frais kilométriques. La référence au barème de remboursement est portée sur le bon de commande aux fins de vérification par le comptable lors de la mise en paiement. En l'absence de barème, est appliqué le barème des indemnités kilométriques du code des Impôts en vigueur au moment de la dépense.

Le remboursement des frais de péage au Titulaire s'effectue uniquement sur présentation de justificatifs.

Ces prestations sont couvertes par l'UO 06-01 - Frais de transport et de route

8.5.2. Frais d'hébergement

Le Titulaire recherche des hébergements et en prend en charge les frais, petit-déjeuner et, le cas échéant, taxe de séjour inclus, selon les catégories et tarifs en vigueur mentionnés dans la politique voyage du Donneur d'ordre. Il est fait obligation au Titulaire d'intégrer parmi ses propositions une offre en hôtels situés à proximité du lieu de l'exécution des prestations.

Quand le Titulaire a la responsabilité de choisir les prestations d'hébergement (hors marché public ministériel), il est tenu d'intégrer parmi les offres qu'il soumet au Donneur d'ordre, des propositions d'hébergement labellisées ecolabel européen, NF Environnement, clé Verte ou équivalent (prescriptions environnementales).

Le Donneur d'ordre privilégie le recours, chaque fois que cela est possible, aux marchés publics d'hébergement existants au sein de son Entité, notamment dans le but de bénéficier des accords commerciaux conclus avec les sociétés d'hébergement.

Certains Donneurs d'ordre disposent de structures d'hébergement. Dans ce cas, le Titulaire peut également s'adresser à ces structures.

Le Donneur d'ordre peut prendre directement en charge les frais d'hébergement.

Ces prestations sont couvertes par l'UO 06-02 - Frais d'hébergement

8.5.3. Frais de restauration

Le Titulaire prend en charge les prestations de restauration nécessaires selon les jours et horaires du travail d'exécution demandés. Les prestations de restauration peuvent être : petit-déjeuner, déjeuner et dîner. Elles correspondent aux catégories et tarifs en vigueur mentionnés dans la politique voyage du Donneur d'ordre, à Paris, en province ou à l'international (prix plafond selon la politique voyage du Donneur d'ordre), uniquement sur justificatif.

Ces frais de déplacement sont couverts par l'UO 06-03 - Frais de restauration.

Précision

Les frais annexes de déplacement, hébergement et restauration sont facturés au réel et sur justificatifs.

Le taux de TVA applicable aux frais sur justificatifs est celui indiqué sur le justificatif.

8.6. Prestations sur devis

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

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

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

- Dans la limite où ce recours ne représente pas un bouleversement de l'économie du marché d'une importance telle que cette modification remettrait en cause les conditions de la mise en concurrence ;
- Dans des cas exceptionnels ;
- Dans la mesure où les devis portent sur des prestations de même nature que celles visées dans le présent marché ;
- Sous la condition de ne pas dépasser un montant égal à 20% du montant du marché (montant facturé à la date d'émission du bon de commande ou un ordre de service relatif aux prestations sur devis).

Il est précisé concernant ces prestations qu'elles peuvent faire prioritairement l'objet d'un contrôle des coûts tel que prévu à l'article 11.8 du CCAP.

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

Si l'Acheteur constate qu'il est fait recours aux prestations sur devis pour des prestations similaires entre plusieurs Donneurs d'ordre de façon récurrente, il étudie la possibilité de déclencher la clause de réexamen prévue à l'article 10-1 du CCAP, notamment si les prestations sur devis concernent de nouveaux formats non listés au présent CCTP.

Ces prestations sont couvertes par l'UO 07-01 - Prestations sur devis