



**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 3 : RÉFÉRENCEMENT NATUREL (SEO)
DE SITES INTERNET ET PRODUITS NUMÉRIQUES**

Consultation n° **Prod_SIG_2025_06**

Table des matières

Table des matières	2
Préambule.....	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. Modalités de collaboration.....	5
3. Périmètre du marché	6
4. Prérequis	6
4.1. L' accompagnement du SIG	6
4.2. Prérequis : Respect du Système de Design de l' État (DSFR).....	6
4.3. Prérequis : Respect des standards d' accessibilité (RGAA)	7
4.4. Méthodologie de travail.....	7
4.5. Équipe dédiée	9
4.6. Profils des intervenants	10
4.7. Approche stratégique et mesure de la performance.....	12
4.8. Documentation et traçabilité des projets	12
4.9. Reporting auprès de l' Acheteur	12
4.10. Politique de confidentialité & CNIL.....	13
5. Prestations attendues	13
5.1. Audit technique et sémantique	13
5.2. Stratégie de référencement naturel.....	13
5.3. Accompagnement, optimisation et suivi SEO (éditoriale & technique).....	14
5.4. Stratégie pour les moteurs conversationnels et l'IA Générative	14
5.5. Suivi de performance et reporting	15
6. Décomposition en unités d' œuvre des prestations attendues	15
6.1. Audit de référencement naturel	15
6.2. Stratégie de référencement naturel.....	16
6.3. Accompagnement, optimisation et suivi SEO	17
6.4. Acquisition de contenus et outils SEO sous droits	19
7. Confidentialité et protection des données personnelles	20
7.1. CNIL / RGPD	20

7.2.	Lieu de traitement des données à caractère personnel.....	20
7.3.	Cybersécurité	21
7.4.	Garantie de la sécurité par le Titulaire	21
8.	Informations complémentaires et prestations annexe	21
8.1.	Délais	21
1.1.	Majoration des prix pour travail en délai contraint.....	22
1.1.1.	Majorations pour urgence	22
1.1.2.	Majorations de nuit, week-end et jours fériés	23
1.2.	Équipe dédiée.....	23
1.3.	Livrables	23
1.4.	Frais de déplacement / hébergement / restauration	23
1.4.1.	Frais de transport et de route	24
1.4.2.	Frais d'hébergement	24
1.4.3.	Frais de restauration	25
1.5.	Prestations sur devis	25

PREAMBULE

Le présent document constitue le Cahier des Clauses Techniques Particulières (CCTP) relatif au lot 3 - Référencement naturel (SEO) de sites internet et 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.

Les correspondances indiquées ci-après précisent l'emploi de certains termes dans le présent document :

1. CONTEXTE ET OBJET DU MARCHE

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 marché a pour objet des prestations de référencement naturel (SEO) de sites internet et 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 – gèrent un parc numérique de près de 20 000 noms de domaine, constituant un réseau dense de points de contact entre l'État et les usagers. La capacité des usagers à trouver facilement une information officielle, un service public ou une démarche en ligne constitue un enjeu crucial de confiance et d'efficacité de l'action publique.

Dans un environnement numérique où les moteurs de recherche sont la principale porte d'entrée vers l'information, l'optimisation du référencement naturel (SEO) est une discipline stratégique. Elle vise à garantir que les contenus et services de l'État soient non seulement accessibles, mais aussi visibles et bien positionnés dans les résultats de recherche, en réponse aux requêtes des usagers.

Les Bénéficiaires sont confrontés à une complexité croissante des algorithmes des moteurs de recherche et à une concurrence accrue pour capter l'attention. Le recours à des prestataires spécialisés en SEO permet de répondre à ces défis en apportant une expertise technique, sémantique et stratégique, indispensable pour améliorer durablement la visibilité des sites publics.

Ce marché doit permettre aux Bénéficiaires de mobiliser des expertises SEO capables de s'intégrer aux projets de création ou de refonte de sites, de réaliser des audits de l'existant, et de formuler des recommandations actionnables pour améliorer la performance, dans le respect des standards de l'État (DSFR, RGAA, éco-conception, notamment).

2. MODALITES DE COLLABORATION

Chaque Bénéficiaire du marché peut décider d'activer ce lot « Référencement naturel (SEO) 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, reprographie, impression, conception et design de sites Internet et produits numériques, développement de sites Internet et produits numériques, mesure d'audience, podcasts et enregistrements sonores, rédaction de contenus, contenus multimédia, référencement naturel, etc.

Les prestations correspondantes 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 :

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

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

3. PERIMETRE DU MARCHÉ

Sont incluses dans le périmètre de ce marché les prestations d'optimisation du référencement naturel (SEO) pour les sites Internet, applications mobiles ou tout autre plateforme numérique mise à disposition des usagers par l'État, sur une URL en « .gouv.fr » (sauf exception type AAI).

Les prestations de référencement payant (SEA) ne sont pas concernées par ce marché et font l'objet d'un marché distinct d'achat d'espace publicitaire.

4. PREREQUIS

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

4.1. L'accompagnement du SIG

Les Bénéficiaires du présent marché peuvent s'appuyer sur un accompagnement structurant du Service d'Information du Gouvernement (SIG), visant à garantir la cohérence et la performance de la communication numérique de l'État.

Cet accompagnement, défini par des textes réglementaires tels que la circulaire du 7 juillet 2023, s'articule notamment autour du Système de Design de l'État (DSFR), de l'attribution des noms de domaine en « .gouv.fr », ainsi que du processus d'agrément des services numériques.

Ces référentiels ont un impact direct sur le référencement naturel (SEO) : un site bien structuré, accessible, performant et conforme au DSFR bénéficie de bases techniques solides pour son positionnement. Le titulaire doit donc impérativement intégrer ces cadres dans l'ensemble de ses analyses et recommandations.

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

Conformément à la circulaire du Premier ministre du 7 juillet 2023, l'utilisation du DSFR est obligatoire. Un site conforme au DSFR présente nativement une structure sémantique (HTML5, balisage) et des performances techniques propices à un bon référencement. Le Titulaire doit s'appuyer sur ce référentiel et veiller à ce que ses recommandations techniques et structurelles soient pleinement compatibles avec les composants et principes du DSFR¹.

¹ <https://www.systeme-de-design.gouv.fr/version-courante/fr>

4.3. [Prérequis : Respect des standards d'accessibilité \(RGAA\)](#)

Conformément à l'article 47 de la loi handicap de 2005, les sites publics doivent être accessibles. Le Titulaire doit être pleinement conscient que l'accessibilité numérique et le SEO partagent de nombreux points communs (structure sémantique, alternatives textuelles pour les images, etc.). Ses recommandations doivent être conformes à 100% des critères du RGAA et viser à améliorer simultanément l'accessibilité et le référencement.

4.4. [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.

4.5. [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.

4.6. [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 :
 - o Objet de la prestation (audit SEO, optimisation, netlinking, etc.)
 - o Sites concernés, périmètre fonctionnel, objectifs stratégiques
 - o Cibles utilisateurs et marchés visés
 - o Contraintes spécifiques (calendrier, technique, CMS, sécurité, accessibilité)
 - o Consignes éditoriales, techniques ou institutionnelles
- Délai : Dès identification du besoin

2. Accusé de réception et prise de contact

- Par : le Titulaire
- Contenu / Description :
 - o Confirmer la réception de la demande
 - o Clarifier les attentes et objectifs SEO et affiner la compréhension du besoin si nécessaire
 - o Identifier les ressources nécessaires (profils mobilisés, outils, accès, modalité de collaboration, etc.)
 - o Préparer la mise en œuvre opérationnelle
 - o Valider les contraintes logistiques, techniques, organisationnelles
 - o Programmer éventuellement 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 :
 - o Diagnostic ou note stratégique (état des lieux, cibles, leviers)
 - o Méthodologie (audit sémantique, technique, plan d'action, calendrier)
 - o Outils mobilisés (GSC, Analytics, crawlers, etc.)
 - o Ressources humaines (consultant SEO, rédacteur, développeur, etc.)
 - o Livrables attendus (rapports, plan d'optimisation, recommandations, suivi KPIs)
 - o Modalités de restitution (format, fréquence, accès aux tableaux de bord)
- Délai : Selon complexité, (souvent 3 à 5 jours ouvrés)

4. Émission du bon de commande / ordre de service

- Par : le Donneur d'ordre

- Contenu / Description :
 - o Validation de la proposition et du devis
 - o 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 :
 - o Réalisation de la prestation conformément au bon de commande et de la proposition validée
 - o Mise en œuvre des actions validées
 - o Communication régulière avec le donneur d'ordre sur l'avancement des prestations
 - o 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 :
 - o Vérification de la conformité des livrables par le donneur d'ordre
 - o Éventuelles demandes de corrections
 - o Validation de la fin de prestation
 - o Transmission de la facture par le Titulaire avec les éléments de preuve (livrables, rapports, etc.)
 - o Paiement selon les modalités définies au 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.

4.7. Équipe dédiée

Dès la notification du marché, le Titulaire s'engage à mettre en place 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 Donneurs d'ordre de ce marché. À cette fin, il désigne nommément au sein de son équipe :

- Pour le pilotage du marché, un **responsable de marché** et son binôme, chargé des relations avec l'Acheteur et habilité à le représenter auprès de l'Administration pour les besoins de l'exécution du marché, qui est l'interlocuteur unique pour les aspects administratifs et financiers (voir l'annexe 2 à l'acte d'engagement) ;
- Pour chaque Projet, 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 l'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 compétences et de disponibilité de ses intervenants. Le Titulaire s'engage à informer l'Acheteur de toute modification affectant la composition de l'équipe projet dans les conditions définies dans le CCAP.

4.8. Profils des intervenants

Les profils présentés dans ce tableau ci-dessous correspondent aux expertises attendues pour l'exécution des prestations SEO. Ils détaillent les compétences essentielles ainsi que les exemples représentatifs de missions à réaliser dans le cadre du marché.

Profil	Compétences attendues	Exemples de prestations
Expert SEO Senior	Expertise avancée des 3 piliers du SEO (technique, contenu, popularité)	Audit SEO complet de sites à forts enjeux
	Capacité à définir des stratégies SEO complexes	Définition de stratégies de migration SEO
	Maîtrise des outils d'audit et d'analyse (Screaming Frog, SEMrush, Ahrefs, etc.)	Pilotage de la performance SEO globale
	Veille stratégique sur l'évolution des algorithmes	Conseil stratégique auprès des directions
	Capacité à piloter des projets d'envergure et à conseiller les décideurs	Signalement immédiat de toute difficulté ou ajustement nécessaire
Consultant SEO	Maîtrise des techniques d'optimisation éditoriale et technique	Audit technique ou sémantique
	Capacité à réaliser des recherches de mots-clés approfondies	Accompagnement à l'optimisation des contenus
	Capacité à rédiger des recommandations claires et actionnables	Élaboration de plans de redirection et checklists de migration
	Connaissance des principaux CMS	Rédaction de spécifications SEO destinées aux développeurs
	Capacité à collaborer avec les équipes éditoriales et techniques	Suivi de positionnement et reporting
Analyste SEO / Data Analyst	Maîtrise des outils de web analyse (Eulerian, Matomo, Piano, Google Analytics) et de visualisation (Looker Studio)	Création de dashboards de suivi SEO
	Capacité à extraire, traiter et interpréter de grands volumes de données (trafic, crawl, logs)	Analyse des parcours utilisateurs issus du trafic organique
	Capacité à mettre en place de plans de marquage et de tableaux de bord	Analyse de logs serveur
	Capacité à identifier et mettre en œuvre des indicateurs pertinents de mesure de l'efficacité du SEO	Mesure de l'impact des actions SEO
Chef de projet SEO	Capacité à gérer les délais, budgets et livrables	Organisation et pilotage des prestations SEO
	Maîtrise de la planification et de la coordination des ressources	Suivi opérationnel des plans d'action
	Maîtrise des outils de gestion de projet (Jira, Trello)	Coordination avec les autres prestataires
	Capacité à faire le lien entre les experts SEO et l'administration	Rédaction des comptes-rendus et suivi des décisions
	Capacité à rendre compte	Reporting projet régulier auprès du Donneur d'ordre

4.9. Approche stratégique et mesure de la performance

Le Titulaire doit adopter une démarche rigoureuse et fondées sur les données (data-driven). Il s'appuie sur une analyse approfondie des données disponibles (analytics, logs serveurs, outils SEO) pour objectiver ses diagnostics et mesurer l'impact de ses actions. Il doit être capable de traduire les besoins des usagers (intentions de recherche) en une stratégie de contenu efficace et de collaborer étroitement avec les équipes activées sur ce projet pour garantir l'alignement de la stratégie SEO avec les objectifs globaux du produit numérique objet de la prestation.

4.10. Documentation et traçabilité des projets

Le Titulaire s'engage à produire systématiquement pour tous les Projets, une documentation complète, claire, exploitable et à jour pour chaque prestation : audits détaillés, recommandations stratégiques, spécifications techniques, rapports de suivi, etc. Cette documentation doit être pleinement exploitable par les équipes des Donneurs d'ordre et les autres prestataires (notamment les développeurs), et assurer la traçabilité des décisions prises.

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.

4.11. Reporting auprès de l'Acheteur

Afin d'assurer un pilotage rigoureux et une collaboration fluide tout au long 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 projets réalisés ou en cours de réalisation. Elles sont réputées incluses

dans le prix des prestations.

4.12. Politique de confidentialité & CNIL

Le Titulaire s'engage à respecter le Règlement général sur la protection des données (RGPD) ainsi que les recommandations de la CNIL, notamment en matière de 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. Audit technique et sémantique

Le Titulaire doit être en capacité de réaliser des diagnostics complets pour évaluer la performance SEO d'un site ou d'un produit numérique.

- **Audit technique** : le Titulaire réalise un diagnostic approfondi de la structure du site ou du produit numérique, incluant notamment son indexabilité (crawl, robots.txt, sitemaps XML, erreurs d'exploration), sa performance technique (temps de chargement, scores Lighthouse, Core Web Vitals), sa compatibilité mobile (responsive design, ergonomie mobile), la gestion des URL (structure, paramètres dynamiques, redirections, duplications), des balises structurantes (titre Hn, balises canoniques, méta descriptions), la présence de données structurées (balisage schema.org), la sécurité (HTTPS politique de cookies, headers de sécurité), etc.
- **Audit sémantique du contenu** : le Titulaire réalise un audit sémantique du contenu comprenant une analyse du positionnement sur les mots-clés stratégiques, l'identification des opportunités éditoriales et des manques, l'analyse de la concurrence sur les mêmes thématiques, l'évaluation de la qualité et de la pertinence des contenus existants, l'analyse du maillage interne.
- **Synthèse et plan d'action** : le Titulaire réalise une restitution claire et structurée des analyses sous la forme d'un rapport clair, hiérarchisant les points forts, les faiblesses et les axes d'amélioration prioritaires, accompagné d'un plan d'actions chiffré et priorisé.

5.2. Stratégie de référencement naturel

Sur la base d'un audit existant ou dans le cadre d'un nouveau projet, le Titulaire doit être en mesure de définir une stratégie SEO sur-mesure, adaptée aux objectifs et contraintes du Donneur d'ordre.

- **Recherche de mots-clés** : le Titulaire réalise l'identification des requêtes et des intentions de recherche des utilisateurs cibles et analyse des volumes de recherche ainsi que la concurrence pour définir un champ sémantique pertinent, adapté aux objectifs du site.
- **Définition des objectifs** : le Titulaire propose des objectifs de performance clairs et mesurables (KPIs), portant le trafic organique, le positionnement dans les moteurs de recherche et les conversions attendues.
- **Stratégie de contenu** : le Titulaire formule des recommandations sur les thématiques à développer, l'architecture de l'information, et les formats de contenu à privilégier pour répondre aux besoins des usagers et aux exigences des moteurs de recherche.
- **Stratégie de netlinking** : le Titulaire analyse le profil des liens entrants (backlinks) et recommande

des actions pour développer l'autorité et la popularité du site, en respectant les bonnes pratiques SEO.

5.3. Accompagnement, optimisation et suivi SEO (éditoriale & technique)

Le Titulaire doit pouvoir accompagner les équipes projet (éditoriales, design, techniques) dans la mise en œuvre des optimisations SEO. Cet accompagnement comprend : l'optimisation éditoriale, la définition de spécifications technico-fonctionnelles, la mise en production² et la recette SEO

- **Optimisation éditoriale** : le Titulaire accompagne la rédaction de contenus optimisés notamment les titres, méta-descriptions, balisage Hn, contenu textuel, et l'optimisation des images). Il formule également des recommandations sur le maillage interne.
- **Spécifications technico-fonctionnelles** : le Titulaire rédige des recommandations techniques précises pour les équipes de développement (Titulaires des lots 9 et 10), afin de corriger les problèmes identifiés lors des audits ou de garantir la conformité SEO des nouveaux développements.
- **Recette SEO** : le Titulaire réalise la vérification de la bonne implémentation des recommandations techniques et éditoriales, avant ou après les mises en production, afin d'assurer la qualité et l'efficacité des optimisations. Les modalités de recette sont définies par chaque bénéficiaire selon le projet.

5.4. Stratégie pour les moteurs conversationnels et l'IA Générative

Face à l'émergence des moteurs de recherche conversationnels (ex : Google AI Overviews) et des Intelligences Artificielles Génératives (LLM), le Titulaire doit être en mesure d'adapter les stratégies de référencement pour garantir la visibilité et l'exactitude des informations provenant de l'État dans ces nouveaux écosystèmes.

- **Veille stratégique** : le Titulaire assure une veille active sur l'évolution des algorithmes conversationnels et leur impact sur la visibilité des contenus publics. Il aura détaillé dans son offre les moyens qu'il met en œuvre pour assurer cette veille et les modalités de sa formalisation vis-à-vis de l'Acheteur. A minima, il est attendu la remise d'un livrable par semestre mais le Titulaire aura pu définir une fréquence plus élevée dans son offre ou adoptée une plus grande fréquence au regard du rythme des évolutions dans le domaine. Cette veille est une prestation réputée incluse dans le prix des prestations.
- **Optimisation pour l'IA** : le Titulaire adapte les contenus pour qu'ils soient identifiés comme des sources fiables, pertinentes et primaires par les LLM. Cela inclut le renforcement de la structuration des données (Schema.org), la clarté sémantique, ainsi que la mise en avant des signaux d'autorité, d'expertise et de confiance (concept E-E-A-T de Google).
- **Mesure de la visibilité conversationnelle** : le Titulaire propose et met en œuvre des méthodes pour mesurer la présence et la part de voix des contenus de l'État dans les réponses générées par l'IA, au-delà du simple clic.
- **Recommandations d'adaptation** : le Titulaire formule des recommandations stratégiques pour ajuster l'architecture de l'information et le format des contenus afin de maximiser les chances d'être utilisé comme source de référence par les IA.

² Par les équipes du DO ou leur prestataire dédié

5.5. Suivi de performance et reporting

Le Titulaire doit assurer un suivi continu de la performance et produire des rapports clairs et exploitables.

- **Mise en place du suivi** : configuration et utilisation des outils de suivi (Google Search Console, Matomo, Eulerian, outils de crawling, outils de suivi de positionnement).
- **Tableaux de bord** : création et mise à jour de dashboards personnalisés pour suivre l'évolution des KPIs définis (visibilité, trafic, positions, etc.).
- **Analyse et reporting** : production de rapports périodiques analysant les performances, identifiant les succès et les points de vigilance, et proposant des actions correctives ou de nouvelles opportunités.

Livrable(s) attendu(s) :

- Ces prestations donnent lieu à la remise de rapports écrits par le Titulaire, conformément au contenu et à la fréquence précisés dans son offre.

6. **DECOMPOSITION EN UNITES D'ŒUVRE DES PRESTATIONS ATTENDUES**

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

Certaines prestations correspondent à un livrable défini (UO 1 et 2) et leur prix est unitaire forfaitisé. Elles sont commandées par pack d'1/2 journée ou d'1 journée pour offrir la flexibilité et la souplesse nécessaires à l'accompagnement de projets de différentes envergure et complexité (UO 3).

Une même UO peut donc être commandée plusieurs fois dans le cadre d'un Projet selon la complexité et la durée du besoin d'accompagnement et d'optimisation.

Toutes les prestations intègrent une analyse et des recommandations relatives à l'optimisation pour les moteurs de recherche conversationnels (IA Générative).

Dans ce cadre, le Titulaire assure les prestations suivantes :

6.1. Audit de référencement naturel

Cette UO correspond à une prestation visant à établir un diagnostic complet et précis de la performance SEO d'un site ou d'une plateforme numérique. Le périmètre exact de la prestation, incluant notamment le nombre d'URL à auditer, type de site, etc.) est précisé de manière explicite dans le bon de commande.

6.1.1. Audit technique complet

Il s'agit de la réalisation d'une analyse détaillée portant sur l'explorabilité et de l'indexabilité du site (paramètres de crawl, configuration des fichiers robots.txt et sitemaps), la performance technique (temps de chargement, Core Web Vitals), la compatibilité mobile, la structure des URL, le balisage sémantique (Hn, données structurées conformes à Schema.org), la gestion des erreurs et redirections, ainsi que les aspects liés à la sécurité (HTTPS).

Livrable(s) attendu(s) :

- Rapport d'audit technique détaillé incluant a minima une liste priorisée des corrections techniques et améliorations à apporter (sous forme de tickets ou de spécifications pour les développeurs), fondée sur la complexité de mise en œuvre et l'impact en matière de référencement.

Ces prestations sont couvertes par les UO 01-01 et 01-02

6.1.2. Audit sémantique et de contenu

Cette UO correspond à l'analyse approfondie du positionnement actuel sur les mots-clés, la recherche et la validation des mots-clés et des intentions de recherche des utilisateurs, une analyse de la concurrence, une évaluation de la qualité en termes de pertinence et de structure des contenus existants, une analyse du maillage interne, et l'identification des opportunités de création ou d'optimisation de contenu.

Livrable(s) attendu(s) :

- Rapport d'audit sémantique détaillé incluant a minima une cartographie des mots-clés stratégiques et une recommandations opérationnelles pour l'optimisation des contenus existants et la création de nouveaux contenus à forte valeur ajoutée.

Délais impératifs standards pour l'ensemble de l'UO 1 :

- 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 pour l'ensemble de l'UO 1 :

- 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.

Ces prestations sont couvertes par les UO 01-03 et 01-04

6.2. Stratégie de référencement naturel

Cette prestation, réalisable suite à un audit technique ou sémantique (UO 1) ou pour le lancement d'un nouveau produit numérique qui n'existerait pas encore, doit permettre la définition d'une stratégie de référencement naturel.

Cette prestation inclut : une définition claire des objectifs de performance mesurables en lien avec les besoins des bénéficiaires, une recommandation d'architecture de l'information optimisée pour le référencement, la définition d'un plan de contenu structuré et pertinent basé sur les mots clés et champs sémantiques à adresser, l'élaboration d'une stratégie de maillage interne, la mise en place d'une stratégie de popularité (netlinking) adapté, ainsi que des recommandations spécifiques pour l'optimisation destinée aux moteurs d'IA générative (GEO - Generative Engine Optimization).

Livrable(s) attendu(s) :

- Document de stratégie SEO complet, incluant a minima une feuille de route priorisée et un plan d'action pour les 6 à 12 mois à venir et servant de guide opérationnel pour la mise en œuvre.

Délais impératifs standards UO 2 :

- 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 UO 2 :

- 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.

Ces prestations sont couvertes par les UO 02-01 et 02-02

6.3. Accompagnement, optimisation et suivi SEO

Cette prestation d'accompagnement et d'assistance opérationnelle recouvre l'ensemble des prestations détaillées à l'article 5.3 du présent CCTP.

6.3.1. Accompagnement éditorial

Il s'agit d'une aide à la rédaction de contenus optimisés pour le SEO, la réécriture ou l'enrichissement de contenus existants selon les bonnes pratiques (mots-clés, balisage, structure, lisibilité, etc.).

Livrable(s) attendu(s) :

- Compte-rendu d'intervention détaillant a minima les actions menées et les points abordés.

Ces prestations sont couvertes par les UO 03-01 et 03-02

6.3.2. Recette SEO

Il s'agit de la vérification de la bonne mise en œuvre des recommandations issues des audits techniques ou sémantiques : structure HTML, balisage, données structurées, vitesse de chargement, maillage interne, etc.

Livrable(s) attendu(s) :

- Rapport de recette SEO (vérification de conformité),
- Remise des contenus optimisés ou corrigés a minima.

Ces prestations sont couvertes par les UO 03-03 et 03-04

6.3.3. Suivi de performance

Il s'agit de l'analyse des tableaux de bord, la production de rapports de suivi mensuels ou trimestriels, recommandations correctives.

Livrable(s) attendu(s) :

- Rapport de suivi de performance, avec données chiffrées et recommandations.

Ces prestations sont couvertes par les UO 03-05 et 03-06.

6.3.4. Actions de sensibilisation

Cette UO correspond à des actions de sensibilisation à destination des équipes éditoriales ou techniques pour diffuser les bonnes pratiques SEO auprès des équipes du Donneur d'ordre ou de ses prestataires

L'objectif de ces actions de sensibilisation est de permettre aux équipes identifiées par le Donneur d'ordre de gagner en connaissance et en maturité sur les moyens d'optimiser le référencement naturel des contenus produits.

Ces actions de sensibilisation sont dispensées sous forme de session dont le format peut être en présentiel ou à distance. Selon le niveau des participants et la complexité des sujets abordés, ces sessions sont dispensées par ½ journée (soit 4h au maximum) ou par journée (soit 8h au maximum).

Une action de sensibilisation comprend : la préparation, l'organisation et la mise en œuvre de la session ainsi que la préparation et la mise à jour des différents livrables attendus et détaillés ci-dessous.

Les modalités de tenue d'une session de sensibilisation sont fixées d'un commun accord entre le Donneur d'ordre et le Titulaire : date, horaires, nombre de participants, etc.

Support et documentation

Lors des sessions, le Titulaire appuie sa présentation sur un document remis aux participants à l'issue de la session.

À la fin de l'action de sensibilisation, le Titulaire remet aux participants un document synthétique, type fiche pratique, des bonnes pratiques SEO à mettre en œuvre lors de la production de contenus écrits.

Ces supports sont validés préalablement à la session par à l'Acheteur, pilote du marché et par le Donneur d'ordre et sont remis au format numérique et accessible.

Lieu et durée

Une action de sensibilisation peut avoir lieu soit en présentiel dans les locaux mis à disposition par le Donneur d'ordre soit par visioconférence.

En cas d'action en présentiel, le Donneur d'ordre est chargé de mettre à disposition du Titulaire les moyens logistiques dont il a besoin pour tenir la session (salle de réunion dédiée, vidéoprojecteur, système de visioconférence, connexion Wifi, etc.).

Précisions

- Pour les sessions en présentiel, n'est pas compris dans ce temps, le temps d'accès au lieu et de mise en place, ni le temps de rangement.

- Pour les sessions en visioconférence, le Titulaire doit être connecté au minimum 15 minutes avant le début de la session et doit rester disponible 15 minutes après la fin de la session.

Livrable(s) attendu(s) :

- Support et documents, adaptés au public cible,
- Liste d'émargement des participants à chaque session.

Ces prestations sont couvertes par les UO 03-07 à 03-10

6.3.5. Ateliers thématiques

Il s'agit de la participation du Titulaire à des ateliers de travail thématiques afin de participer à l'identification des réponses à des questions spécifiques (choix d'outils, impact SEO d'une refonte, arbitrages techniques, etc.), en lien avec des enjeux SEO identifiés. Ces ateliers se déroulent par tranche de 4h ou de 8h.

Le Titulaire en amont de chaque atelier, prépare les documents utiles à assurer un atelier efficace (ordre du jour, liste des éléments à partager, etc.) et partage au Donneur d'ordre ses recommandations en termes de méthode de collaboration, de participants à réunir, etc. Le Titulaire prend connaissance de tous les documents transmis par le Donneur d'ordre. À l'issue de l'atelier, il remet un compte-rendu des échanges et un document de synthèses des réponses proposées, selon les délais indiqués ci-dessous. Ces prestations sont réputées incluses dans le prix des sessions.

Délais impératifs standards pour l'ensemble de l'UO 3 :

- 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 pour l'ensemble de l'UO 3 :

- 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.

Livrable(s) attendu(s) :

- Documents préparatoires à l'atelier,
- Compte-rendu de l'atelier et document de synthèse, à minima

Ces prestations sont couvertes par les UO 03-11 et 03-12

6.4. Acquisition de contenus et outils SEO sous droits

Cette UO couvre la fourniture de contenus (textes, visuels, etc.) et/ou de logiciels/outils SEO nécessitant des droits d'usage ou de propriété intellectuelle, en lien direct avec la mise en œuvre de la stratégie SEO du présent CCTP.

Ces prestations sont couvertes par les UO 04-01 et 04-02

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 10.8 au CCAP, le Titulaire agit en qualité de Sous-traitant RGPD du traitement de données à caractère personnel dont chaque Entité Bénéficiaire 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 Entités Bénéficiaires sont traitées et plus généralement rendues accessibles exclusivement au sein :

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

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

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 Entités Bénéficiaires, le Titulaire veillera 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 prestations délivrées 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 le 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.

Les délais de réalisation sont au maximum ceux indiqués dans le CCTP, ou, à défaut et s'ils sont plus favorables à l'Administration, ceux précisés dans l'offre du Titulaire, à défaut de quoi ils sont ceux convenus expressément entre les parties au moment de la commande et formaliser par écrit.

Les délais de réalisation des prestations qui ne sont pas définis dans le présent CCTP ni dans l'offre du Titulaire 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.

1.1. 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.

1.1.1. 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.

L'UO est commandée en plus des prestations objet de l'urgence. 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.

1.1.2. 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.

1.2. 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.

1.3. 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.

1.4. 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.

1.4.1. 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

1.4.2. 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

1.4.3. 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.

1.5. 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 10.11 du CCAP, notamment si les prestations sur devis concernent de nouveaux formats non listés au présent CCTP.

Ces prestations sont couvertes par l'UO 05-6 - Prestations sur devis.