



**CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIÈRES
(CCTP)**

Accord-cadre n° 2026-003-00-00
**Prestations de services dans le domaine numérique et digital pour
la communication numérique de la présidence de la République**

Lot 1 – Création et accompagnement graphique, UX et UI

Procédure de passation :

Appel d'offres ouvert

Articles de la procédure concernée :

Articles L 2124-2, R 2124-2-1° et R 2161-2
à R 2161-5 du code de la commande
publique

SOMMAIRE

ARTICLE I – DESCRIPTION GÉNÉRALE DU BESOIN ET OBJECTIF.....	3
1.1 – PRÉSENTATION SUCCINCTE DU BESOIN ET DU CONTEXTE	3
1.2 – CONTEXTE ET OBJECTIFS DU LOT N° 1.....	3
ARTICLE II – DESCRIPTION TECHNIQUE DES PRESTATIONS – EXIGENCES GÉNÉRALES	4
ARTICLE III – DESCRIPTION DES SERVICES ATTENDUS	5
3.1 – PRESTATIONS DE SERVICE ATTENDUES AU TITRE DU LOT 1	5
3.2 – DESCRIPTION DES UNITÉS D'ŒUVRES (UO)	5
ARTICLE IV - ORGANISATION DES PRESTATIONS	7
4.1 – MOYENS HUMAINS.....	7
4.2 – DESCRIPTION DES PROFILS ATTENDUS	7
4.3 – MODALITÉS DE COLLABORATION	7
4.4 – MÉTHODE PROJET.....	8
4.5 – SUIVI DE LA PRESTATION / ACCOMPAGNEMENT.....	8
4.6 – CALENDRIER PRÉVISIONNEL	8

ARTICLE I – Description générale du besoin et objectif

1.1 – Présentation succincte du besoin et du contexte

Au sein de la direction de la communication, le service communication numérique de la présidence de la République a quatre grandes missions :

- porter la voix de la présidence de la République sur l'espace numérique (site internet, réseaux sociaux, etc.) ;
- créer du contenu (photos, vidéos, illustrations, etc.) ;
- gérer le site « elysee.fr » ;
- être garant de la charte graphique de l'Élysée.

Pour mener à bien ses missions, le service communication numérique de la présidence de la République utilise des outils numériques, fait appel à des prestataires externes, et développe ou fait développer des applications ou des sites web.

La gestion du site « elysee.fr » est actuellement assurée par un chef de projet web. La contribution est de la responsabilité de deux (2) community managers qui s'appuient sur les contenus médias produits par les photographes, vidéastes et graphistes du service.

Le présent CCTP concerne les prestations attendues au titre du lot n° 1 (**création et accompagnement graphique, UX et UI**).

Il est important de noter qu'à ce jour, **aucune refonte majeure du site internet n'est prévue d'ici la fin du mandat présidentiel (mai 2027)**. Cependant, la durée maximale du marché étant de quatre années, il est envisageable qu'une refonte majeure soit initiée lors du prochain mandat.

Le titulaire devra donc être en mesure, dans un premier temps, d'accompagner l'équipe éditoriale sur des besoins ponctuels (ex : aide au design pour la création de mini-sites, demandes ponctuelles de création de nouveaux templates ou d'amélioration de l'existant) et, dans un second temps, être capable de proposer une refonte graphique majeure, si celle-ci était sollicitée.

1.2 – Contexte et objectifs du lot n° 1

Le site internet de la présidence de la République « elysee.fr » a fait l'objet d'une refonte fin 2018 dans l'objectif de disposer d'une plateforme numérique pérenne.

Il se base sur la nouvelle charte graphique de la présidence, déclinée pour les supports numériques. L'identité graphique est renforcée par l'utilisation d'une police de caractères, créée spécialement : la police « Aiglon ». Cette police coexiste avec la police Roboto pour le texte courant.

Le site « elysee.fr » a vocation à s'adresser au grand public. Il est composé de deux principaux types de contenus : d'un côté, les pages historiques qui présentent le rôle du chef de l'État, les anciens présidents, les résidences présidentielles, etc. de l'autre, les actualités et événements du président de la République en exercice.

La fréquentation du site est en constante augmentation et a atteint son record en 2020 avec 6,6 millions d'utilisateurs et 16,2 millions de pages vues. Outre la page d'accueil, les pages les plus consultées sont l'agenda du président de la République et le formulaire « Écrire au président ».

Des tests utilisateurs ont été réalisés en 2021 afin, notamment, de vérifier la pertinence des dernières évolutions ergonomiques (page d'accueil, actualités, menu, recherche), d'identifier les éventuels problèmes de navigation et de vérifier la pertinence du contenu. Ils ont permis de dégager des pistes d'amélioration et d'engager un chantier sur le perfectionnement du moteur de recherche.

A ce jour, aucune campagne d'AB testing n'a été réalisée sur le site internet.

La présidence de la République souhaite proposer à tous les utilisateurs du site des outils numériques adaptés à leurs besoins, en phase avec les nouveaux usages et tendances. Parmi ses priorités figurent l'amélioration des performances, en particulier sur mobile, l'accessibilité et l'interactivité (outils de data visualisation, notifications en temps réel...). Une attention particulière doit aussi être portée à l'impact carbone du site.

Le présent marché concerne les prestations d'assistance et de conseil en UX design et la réalisation de contenus graphiques adaptés au site internet et aux éventuels autres supports numériques qui viendraient compléter l'écosystème numérique. A ce jour, il n'est pas prévu de refonte globale du site internet à court terme ni de création d'une application, toutefois, en cas de survenance de ce type de besoin, ce marché pourrait intégrer ces prestations.

ARTICLE II – Description technique des prestations – exigences générales

Le titulaire devra respecter les normes et standards en cours comme garantie de pérennité des contenus, en particulier :

➤ **Le maintien du respect du RGAA (Référentiel général d'amélioration de l'accessibilité) et des standards d'accessibilité :**

L'article 47 de la loi du 11 février 2005 (n° 2005-102) pour « l'Égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées », dans sa dernière version modifiée, impose que les dispositifs internet de l'administration soient accessibles à toutes les personnes en situation de handicap.

La présidence s'est engagée depuis plusieurs années dans une démarche visant à respecter le RGAA et souhaite poursuivre ses démarches pour obtenir le meilleur résultat possible. En 2023, le site web a fait l'objet d'un audit d'accessibilité numérique: l'audit révèle que 81.94% des critères du RGAA sont respectés ([voir la déclaration d'accessibilité](#)). C'est pourquoi le titulaire devra respecter les critères d'accessibilité de la dernière version du RGAA (<https://www.numerique.gouv.fr/publications/rgaa-accessibilite/>).

Le service communication numérique peut commander à des prestataires tiers des audits d'accessibilité afin de vérifier la conformité des maquettes à ces référentiels. Le titulaire s'engage à prendre à sa charge toutes les modifications nécessaires à cette mise en conformité, y compris après la livraison de la prestation. Il doit pour cela avoir les compétences sur ces sujets, notamment par la désignation d'un expert accessibilité.

➤ **L'ergonomie web :**

Pour tous les sites dont le titulaire a la charge, l'ergonomie doit tenir une place déterminante. Le titulaire du marché doit être en mesure de fournir une analyse et des conseils ergonomiques, qui peuvent notamment s'appuyer sur :

- une méthodologie centrée sur l'utilisateur (UX Design) garantissant la prise en compte de l'utilisateur dès la réflexion stratégique des principes de navigation du site, et non pas uniquement lors de l'exécution graphique ;
- la connaissance et l'application des fondamentaux du comportement humain (science comportementale), comme support à l'expérience utilisateur sur le site ;
- la capacité de mesurer objectivement (quantitativement et qualitativement) le retour de l'expérience utilisateur et sur la comparaison entre les sites d'une même thématique, ses pairs, et les leviers d'amélioration envisagés pour le site.

Le titulaire s'engage à respecter le responsive dans toute évolution du site. Une attention particulière devra être accordée au format mobile, qui constitue une part croissante des consultations. Aussi, l'ergonomie doit intégrer les contraintes de la navigation sur mobile/tablette.

➤ **L'éco-conception :**

Le titulaire intègre des critères d'éco-conception à sa démarche tout au long du projet, de la conception à la livraison des prestations afin de limiter l'impact environnemental de l'écosystème digital de la présidence, et ce durant toute la durée du présent marché.

ARTICLE III – Description des services attendus

3.1 – Prestations de service attendues au titre du lot 1

Le titulaire a en charge la création des interfaces du site « elysee.fr » et de tout élément qui viendrait enrichir l'écosystème numérique de la présidence de la République (sites dérivés, applications, e-mails).

Plus précisément, son intervention inclut les prestations suivantes :

- **Dans la phase de conception**, le titulaire travaille avec le service communication numérique de la présidence de la République pour la définition des besoins de chaque site, page ou fonctionnalité :
- propositions d'arborescences ;
 - réalisation des wireframes pour une navigation facile sur desktop, mobile et tablette ;
 - réalisation des maquettes graphiques complètes et exhaustives respectant les prérequis d'accessibilité et d'ergonomie pour toutes les pages / écrans / applications / templates e-mails dont il aura la charge. Le titulaire doit s'assurer de définir les différents points de rupture pour que les interfaces soient accessibles sur le plus grand nombre de périphériques possible.

La conception des wireframes pourra s'appuyer en amont sur des enquêtes utilisateurs, la définition de persona (utilisateurs-types) et la réalisation de parcours utilisateurs.

- **Dans la phase d'intégration**, le titulaire produit chaque élément graphique à intégrer, en relation avec les autres prestataires et le service communication numérique de la présidence de la République. Il s'assure de la bonne intégration de ces éléments. Pour certains éléments complexes animés (« creative design »), le titulaire peut être lui-même en charge de leur intégration. Il s'agit d'une exception car ces prestations sont normalement réalisées par le titulaire du lot n° 2.
- **Dans la phase de préproduction et production**, le titulaire peut également, en fonction de la complexité, être en charge de réaliser des phases de recette sur le produit livré par les développeurs afin de s'assurer qu'il correspond à la conception graphique et ergonomique qu'il a réalisée : sur le produit de l'intégration HTML comme sur le produit final livré une fois que l'intégralité des développements ont été effectués.

Le titulaire s'appuie sur la charte graphique de l'Élysée, qui comprend également l'utilisation des polices de caractères spécifiques utilisées sur les sites de la présidence de la République.

Chaque livraison peut faire l'objet d'ajustements appelant des modifications à effectuer par le titulaire jusqu'à obtenir la satisfaction du service communication numérique de la présidence de la République.

Le titulaire s'engage à fournir les fichiers source de toutes ses productions, dans les formats permettant leur intégration.

3.2 – Description des unités d'œuvres (UO)

Les prestations seront commandées par l'intermédiaire de bons de commandes, en application des tarifs indiqués dans l'annexe financière. Les prestations sont présentées et décomposées en unités d'œuvre (UO) telles que présentées ci-dessous :

- **Prestations de création et d'accompagnement graphique** : les prestations consistent à faire réaliser tout type de prestations de création et d'accompagnement graphique UX, UI pour des projets d'un niveau simple, moyen ou complexe.

- **[UO 1.1]** Prestations de création et d'accompagnement graphique faisant intervenir un directeur artistique ;
- **[UO 1.2]** Prestations de création et d'accompagnement graphique faisant intervenir un designer UX ;
- **[UO 1.3]** Prestations de création et d'accompagnement graphique faisant intervenir un web designer ;
- **[UO 1.4]** Prestations de création et d'accompagnement graphique faisant intervenir un creative développeur ;
- **[UO 1.5]** Prestations de création et d'accompagnement graphique faisant intervenir un motion designer ;
- **[UO 1.6]** Prestations de création et d'accompagnement graphique faisant intervenir un chef de projet.

Important : les équipes du titulaire restent pendant toute la durée de l'accord-cadre, sous l'autorité exclusive du titulaire ; les moyens humains mis à disposition ne sont pas placés sous les ordres directs de la présidence de la République. Les instructions seront données par le titulaire à son équipe. Il n'existe pas de lien de subordination entre les équipes du titulaire et la présidence de la République.

Une unité de commande correspond à l'équivalent d'une charge de travail d'une (1) journée.

Chaque prestation commandée donne lieu à la fourniture d'un livrable. Le livrable prend la forme décrite dans l'expression de besoin.

- **Prestations complémentaires** : les prestations consistent à faire réaliser les prestations complémentaires suivantes :

- **[UO 2.1]** Enquête utilisateurs quantitative (200 utilisateurs).

Ces tests utilisateurs seront organisés à distance sur mobile et desktop. La présidence précisera avec le titulaire son choix du panel utilisateurs et la segmentation.

Le titulaire prendra en charge la construction du protocole, la rédaction du questionnaire (sur la base de 20 questions) et son administration. L'ensemble de ces éléments seront soumis à la validation préalable de la présidence. L'enquête donnera lieu à une restitution écrite complète, intégrant une analyse et des recommandations.

L'objectif de l'étude est de recueillir de façon quantifiée des données déclarative sur différents aspects de l'expérience utilisateur. Il ne s'agit pas de recueillir des données comportementales de navigation sur le site internet.

- **[UO 2.2]** Étude utilisateurs qualitative (10 utilisateurs).

Ces tests utilisateurs sont menés en présentiel avec un panel représentatif des utilisateurs du site, sur une ½ journée.

La méthodologie devra inclure les phases suivantes : étude préalable, conception, recrutement et animation. L'ensemble de ces éléments seront soumis à la validation préalable de la présidence. La restitution prendra la forme d'un rapport d'analyse intégrant des conclusions générales.

Il s'agit d'une étude de type « Focus groupe », c'est-à-dire, une réunion en présentiel avec un groupe d'utilisateurs, pour recueillir de façon qualitative le retour d'expériences, les contextes d'usage / cas d'utilisation du site, le feedback sur l'utilisation du site et le niveau de satisfaction, les besoins et attentes en termes de contenus et fonctionnalité. Le recueil du comportement en faisant naviguer l'utilisateur sur le site, n'est pas demandé.

ARTICLE IV - Organisation des prestations

4.1 – Moyens humains

Le service communication numérique de la présidence de la République est l'interlocuteur du titulaire dans le cadre de l'exécution des prestations. La conduite du projet côté présidence sera sous la responsabilité du responsable web.

Dans le cadre de l'exécution du présent marché, le titulaire doit mettre à disposition des moyens humains disposant des compétences nécessaires, en nombre suffisant.

La conduite de projet est placée sous la responsabilité **d'un directeur artistique ou d'un chef de projet** désigné par le titulaire. Son rôle est de veiller :

- au bon ordonnancement et à la bonne répartition des tâches ;
- au respect du cahier des charges ;
- au respect des obligations contractuelles de moyens et de résultats ;
- au respect des délais ;
- au respect de l'intégrité, de la cohésion et de la fiabilité des réalisations.

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 le bénéficiaire de toute modification affectant la composition de l'équipe projet dans les conditions définies dans le CCAP.

4.2 – Description des profils attendus

Il est attendu 3 ans d'expérience minimum pour tous les profils :

- directeur artistique ;
- designer UX ;
- webdesigner ou designer UI ;
- creative développeur ;
- motion designer ;
- chef de projet.

Les compétences suivantes sont attendues :

- références en matière de design de services publics ;
- expériences pour les services orientés usagers, l'accessibilité et la qualité web (ergonomie, éco-conception, SEO, inclusion) ;
- expériences avec des équipes de développement dans l'implémentation graphique ;
- expériences au sein d'équipes et de projets en Agile/Scrum ;
- expériences dans les domaines de la communication, des médias et du marketing.

4.3 – Modalités de collaboration

Chaque commande commence par une demande initiale de la Direction de la Communication de la présidence de la République, sous la forme qu'elle juge la plus appropriée (cahier des charges, note de cadrage, demande par mail, tickets documentés, etc.).

Elle fera l'objet des étapes suivantes :

- Etape 1 : un premier échange téléphonique et/ou courrier électronique entre le service Communication numérique et le titulaire pour préciser l'objet de la demande et exprimer le besoin selon un brief qui indiquera le type de prestation demandé, le type de plateforme concernée (site, application etc.), le nombre approximatif de gabarits ou de pages attendu, la date de livraison souhaitée, les formats attendus...
- Etape 2 : la présentation de la réponse du titulaire ainsi que le devis afférent (nombre et type d'UO concerné) et la date/le délai de livraison prévu par le titulaire pour les prestations initiales, les validations/corrections et la livraison finale. L'ensemble des éléments indiqués dans le devis pourront faire l'objet d'aller-retours entre le titulaire et la présidence (UO, délais).
- Etape 3 : l'acceptation du devis et des délais par la direction de la communication qui émet un bon de commande précisant le délai de livraison.
- Etape 4 : le titulaire livre les prestations dans le délai maximum prévu dans le devis. Compte tenu des validations internes de l'administration, chaque projet peut faire l'objet d'allers-retours entre le titulaire et l'administration.

4.4 – Méthode projet

La présidence de la République souhaite travailler en collaboration avec le titulaire à travers des échanges constants et une démarche itérative construite. A cette fin, le titulaire pourra proposer la tenue d'ateliers de co-crédation avec le service communication numérique.

La tenue d'ateliers de co-crédation fera l'objet d'une facturation (UO1.1 à UO1.6).

Côté présidence, le service communication numérique sera l'interlocuteur unique du titulaire.

Le titulaire propose une équipe en définissant clairement les rôles de chacun. Il désigne une personne contact (directeur artistique ou chef de projet) pour le traitement de toutes les demandes émanant de la présidence de la République.

4.5 – Suivi de la prestation / accompagnement

La présidence souhaite disposer d'un accompagnement de qualité.

Des réunions annuelles de suivi de marché seront réalisées entre le titulaire et un représentant de la direction de la communication. Chaque réunion fera l'objet d'un **compte rendu** rédigé par le titulaire et transmis par voie électronique au représentant de la présidence, dans un délai de 15 jours calendaires maximum à compter du jour de la réunion.

Ces réunions permettront de faire le point sur la période écoulée (nombre de demandes traitées, liste des UO utilisées, points positifs ou négatifs) et sur les propositions d'améliorations.

Des réunions additionnelles de suivi de marché peuvent être proposées par le titulaire. La fréquence de ces réunions est définie le cas échéant dans l'offre du titulaire.

Les réunions annuelles de suivi de marché et les éventuelles réunions additionnelles de suivi de marché proposées par le titulaire ne feront pas l'objet d'une facturation.

4.6 – Calendrier prévisionnel

A titre prévisionnel et non contractuel, la date de réalisation des premières prestations est envisagée aux alentours du 07/06/2026.

Les dates de réalisation des prestations seront communiquées par la présidence dans les bons de commande.