



**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 2 – Maintenance corrective, adaptative et évolutive du site
« elysee.fr »**

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° 2.....	3
ARTICLE II – DESCRIPTION TECHNIQUE DES PRESTATIONS – EXIGENCES GÉNÉRALES	4
2.1 – SITES ET APPLICATIONS CONCERNÉS	4
2.2 – EXIGENCES GÉNÉRALES	4
2.2.1 - LE MAINTIEN DU RESPECT RGAA (RÉFÉRENTIEL GÉNÉRAL D'AMÉLIORATION DE L'ACCESSIBILITÉ) ET DES STANDARDS D'ACCESSIBILITÉ	4
2.2.2 - LA SÉCURITÉ LIÉE AUX DÉVELOPPEMENTS TECHNIQUES	5
2.2.3 - LE RESPECT DU RGPD	6
2.2.4 - LE RÉFÉRENCIEMENT NATUREL.....	6
2.2.5 - L'ERGONOMIE WEB	6
2.2.6 - UNE ÉCO-CONCEPTION WEB	6
2.2.7 – OPEN SOURCE, OPEN DATA ET COMMUNS NUMÉRIQUES	7
2.3 – SPÉCIFICITÉS FONCTIONNELLES DU SITE « ELYSEE.FR »	7
2.3.1 - MULTILINGUE.....	7
2.3.2 - APPLICATION ÉCRIRE AU PRÉSIDENT (EPR)	7
2.3.3 - MOTEUR DE RECHERCHE.....	7
2.3.4 - INTERACTION AVEC DES SYSTÈMES TIERS	8
2.3.5 - VISITE VIRTUELLE DU PALAIS	8
ARTICLE III – DESCRIPTION DES SERVICES ATTENDUS	9
3.1 – DÉVELOPPEMENTS NUMÉRIQUES ET TRAVAUX D'INTÉGRATION.....	9
3.2 – TIERCE MAINTENANCE APPLICATIVE (TMA)	9
3.2.1 – MAINTENANCE CORRECTIVE ET ADAPTATIVE	9
3.2.2 – MAINTENANCE ÉVOLUTIVE	10
3.3 – DÉMARCHE DE DÉPLOIEMENT ET GARANTIES	11
3.4 – RÉVERSIBILITÉ.....	12
3.5 – DESCRIPTION DES UNITÉS D'ŒUVRE (UO)	12
ARTICLE IV - ORGANISATION DES PRESTATIONS	14
4.1 – MOYENS HUMAINS.....	14
4.2 – DESCRIPTION DES PROFILS ATTENDUS	14
4.3 – SUIVI DE LA PRESTATION / ACCOMPAGNEMENT.....	14
4.4 – MÉTHODE PROJET.....	15
4.5 – DÉFINITION DES OUTILS ET DOCUMENTATION.....	15
4.6 – CALENDRIER PRÉVISIONNEL	15

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 responsable de projet web. La contribution est de la responsabilité de deux 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° 2 (**maintenance corrective, adaptative et évolutive du site « elysee.fr »**).

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 doit donc être en mesure d'accompagner l'équipe éditoriale sur des besoins de maintenance corrective, adaptative et évolutive du site et des mini-sites actuels.

Si la décision, après le mandat actuel, est prise de concevoir un nouveau site, ce marché pourrait être utilisé ou arrêté avant sa date maximale de fin.

1.2 – Contexte et objectifs du lot n° 2

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. Historiquement, il y avait une distinction entre les acteurs chargés des développements du back office et ceux chargés du front office. La présidence a souhaité confier l'ensemble du développement à un seul prestataire afin de fluidifier les échanges et d'améliorer la réactivité et la cohérence d'ensemble. Cette volonté de concentrer les développements auprès d'un même acteur est réaffirmée dans le cadre de ce renouvellement.

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. Aujourd'hui, le site est ainsi constitué d'un contenu très riche de plus de 16 000 pages.

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 (14 millions de pages vues en 2025, 6,5 millions de visiteurs uniques). Outre la page d'accueil, les pages les plus consultées sont l'histoire des Présidents de la République, l'agenda du président de la République et le formulaire « Écrire au président ».

Des tests utilisateurs ont été réalisés en 2021 avec TESTAPIC 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. Le

chantier de perfectionnement a été engagé. Un sondage a été mis à la disposition des citoyens pour qu'ils expriment les pistes d'amélioration : (plus de photographies, une alimentation systématique du site dans la version anglaise des articles par exemple). 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...). Un comptage du nombre de vues des articles pourrait être ajouté.

Le présent marché concerne les prestations de maintenance corrective, adaptative et évolutive du site « elysee.fr » et des éventuels autres supports qui viendraient compléter l'écosystème numérique de la présidence. 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 ou être arrêté. Des mini-sites, hébergés dans l'arborescence web du site elysee.fr, ont été créés comme dernièrement le G7 Evian (<https://www.elysee.fr/G7evian>) et d'autres mini-sites pourraient l'être dans les prochains mois.

ARTICLE II – Description technique des prestations – exigences générales

2.1 – Sites et applications concernés

Le site web actuel a été développé sur la base du framework Symfony. Il dispose d'une solution technique permettant de créer facilement des espaces, conçus comme des mini-sites.

La présidence de la République compte :

- un site principal (le site institutionnel) ;
- l'appliquatif « Ecrire au président » hébergé à part et intégré dans une iframe sur le site web ;
- l'espace G7 Biarritz et Evian. Il est envisagé de créer à l'avenir d'autres espaces ;
- la visite virtuelle du palais de l'Elysée, hébergée sur « visite.elysee.fr ».

Tous les développements du site elysee.fr doivent être conçus pour que ceux-ci soient utilisables sur l'ensemble des mini-sites. Les développements doivent permettre d'autonomiser les contributions depuis le back-office du site sans nécessiter de demandes à la TMA (ex : éviter les intitulés en dur dans le code).

2.2 – Exigences générales

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

2.2.1 - Le maintien du respect 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 » 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 efforts pour obtenir le meilleur résultat possible. En 2023, le site web a fait l'objet d'un audit d'accessibilité numérique mis à jour en 2020 : le site web répond à 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 titulaire veille, lors des phases de développement, à respecter les recommandations du RGAA en vigueur. La prestation d'intégration HTML en plus de respecter les règles d'accessibilité devra intégrer les bonnes pratiques d'intégration et d'optimisation HTML (limitation de feuilles de style, Sprite, optimisation en production des fichiers CSS et JS).

Le titulaire s'engage à intégrer lors des phases de tests et de recette, l'ensemble des tests du RGAA applicables au périmètre du projet.

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

2.2.2 - La sécurité liée aux développements techniques

Le titulaire doit justifier du respect des normes de sécurité dans ses développements.

Ils doivent respecter :

- Les standards de sécurité côté navigateur web, édités par l'Agence nationale de la sécurité des systèmes d'information (ANSSI) <https://messervices.cyber.gouv.fr/guides/securiser-un-site-web> .
- Les standards de sécurité côté serveur web, mentionnés par l'ANSSI dans le guide susmentionné et documentés par l'Open Web Application Security Project (OWASP) <https://owasp.org/Top10/2025/> .
- Le Référentiel Général de Sécurité, s'adressant à l'ensemble des prestataires de services qui assistent les autorités administratives dans la sécurisation des échanges électroniques qu'elles mettent en œuvre, ainsi qu'aux industriels dont l'activité est de proposer des produits de sécurité <https://cyber.gouv.fr/reglementation/reglementation-identite-confiance-numerique/securite-echanges-voie-electronique/referentiel-general-de-securite/> .

Concernant les développements qu'il sera conduit à réaliser dans le cadre du présent marché, le titulaire doit :

- s'assurer de la formation régulière des développeurs sur le développement sécurisé et sur les vulnérabilités classiques ;
- utiliser un poste de travail sécurisé dédié aux développements ;
- utiliser obligatoirement des outils permettant de minimiser les erreurs introduites durant le développement (outils d'analyse statique de code, utilisation de bibliothèques réputées pour leur sécurité, etc.) ;
- respecter les normes de développement sécurisé, qu'elles soient propres au développeur, publiques ou propres au commanditaire ;
- corriger dans un temps raisonnable les vulnérabilités introduites durant le développement qui sont remontées au titulaire, en incluant automatiquement les corrections d'occurrences des mêmes erreurs de programmation. Actuellement, le suivi des erreurs de code est notamment réalisé via l'outil Sentry, dont l'abonnement est pris en charge par la présidence.

L'ensemble des développements effectués par le titulaire peut être soumis régulièrement à un audit de l'ANSSI ou de tout Prestataire d'Audit de la Sécurité des Systèmes d'Information (PASSI) choisi par la présidence. Les vulnérabilités remontées doivent être corrigées le plus rapidement possible sans surcoût pour leur prise en compte.

Le titulaire doit s'assurer que l'ensemble des éléments, aussi bien le framework que les modules associés, soient toujours intégralement à jour, dans leur dernière version disponible.

2.2.3 - Le respect du RGPD

Pour tout dispositif digital commandé, le titulaire s'engage à être conforme au Règlement Général sur la Protection des Données (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> .

Le titulaire s'engage à conseiller et à être force de proposition auprès de l'administration, en amont de la sortie des projets, notamment sur les démarches à assurer selon les données collectées et les déclarations à la CNIL associées.

Particulièrement lorsqu'il y a dépôt de cookies, la responsabilité du titulaire est engagée pour que toutes les garanties soient données à l'utilisateur dans le strict cadre de la CNIL, définies ici : <https://www.cnil.fr/fr/site-web-cookies-et-autres-traceurs> et dans les nouvelles dispositions qui pourraient être prises par l'organisme de contrôle en cours de réalisation du marché.

Enfin, chaque applicatif réalisé par le titulaire devra être transparent auprès du citoyen sur les données collectées, l'informer de ses droits et lui donner la possibilité d'empêcher toute collecte d'information sur son adresse IP ou ses détails de navigation.

2.2.4 - Le référencement naturel

L'optimisation du référencement naturel dans toutes ses composantes est une obligation pour le titulaire du marché.

Le titulaire du marché veille donc à accorder une attention particulière au référencement naturel afin de positionner le(s) site(s) efficacement et durablement sur les résultats des moteurs de recherche pour lui assurer une visibilité maximale. Cela nécessite la mise en place d'outils de suivi et de gestion du référencement sur les principaux moteurs de recherche (sitemaps notamment) pour une bonne indexation des contenus. Cela passe également par une optimisation du temps de réponse sur desktop et mobile.

Le titulaire du marché devra fournir et maintenir à jour un document explicitant toutes les actions effectuées pour rendre le référencement naturel optimal, et notamment :

- le sitemap optimisé pour l'indexation du site par les moteurs de recherche ;
- un tableau des pages indexées et non-indexées dans le fichier robots.txt.

2.2.5 - L'ergonomie web

Pour tous les sites dont le titulaire a la charge, l'ergonomie doit tenir une place déterminante. Les productions du titulaire du lot 2 sont conformes aux chartes ergonomiques et UI design applicables et fournies par le titulaire du lot 1.

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 : boutons, éléments de formulaires et zones de liens assez larges, pas de contrôle qui gênent le *scroll* avec le doigt ou se déclenchent de manière non désirée, etc.

De manière générale, le titulaire s'engage à rendre le site accessible au plus grand nombre et à améliorer l'expérience utilisateur. Cela passe par une bonne prise en compte des différentes définitions d'écrans et navigateurs les plus utilisés. Les règles d'optimisation du code des pages, d'affichage et de temps de réponse seront conformes aux règles communes du métier (optimisation du code source, poids des pages, poids des ressources JS, des images, etc.).

2.2.6 - Une éco-conception web

Le titulaire intègre des critères d'écoconception à sa démarche tout au long du projet, de sa 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.

2.2.7 – Open source, open data et communs numériques

Le Gouvernement souhaite favoriser la circulation et l'exploitation des données publiques, des algorithmes et des codes sources produits par les administrations, et encourage le recours au logiciel libre, au profit des usagers, des chercheurs, des innovateurs et de l'ensemble de nos concitoyens. Une analyse critique de l'impact carbone pourra être réalisée à partir de sites dédiés (ecoIndex.fr et ecograder.com) et des actions seront engagées pour le réduire autant que possible.

- Circulaire n°6264/SG du 27 avril 2021 relative à la politique publique de la donnée, des algorithmes et des codes sources (<https://www.legifrance.gouv.fr/circulaire/id/45162>).

En application de l'article L 323-2 du Code des relations entre le public et l'administration, les administrations qui élaborent ou détiennent des documents contenant des informations publiques pouvant être réutilisées sont tenues de mettre préalablement des licences types, par voie électronique, à la disposition des personnes intéressées par la réutilisation de ces informations.

Les plateformes interministérielles data.gouv.fr et api.gouv.fr ont été créées afin de permettre aux administrations de référencer leurs données pour en favoriser la réutilisation et le partage.

Le titulaire du marché doit s'inscrire dans cette démarche et favoriser le référencement des données, d'algorithmes et de codes sources qu'il serait amené à créer pour le compte de l'administration.

2.3 – Spécificités fonctionnelles du site « elysee.fr »

2.3.1 - Multilingue

Le site est actuellement disponible en trois langues principales : français et anglais et allemand. Le contenu historique (présidents, institutions, résidences) a été entièrement traduit en anglais et la page d'accueil dispose de sa propre version anglaise. La présidence de la République souhaite pouvoir créer des versions du site dans d'autres langues.

Les actualités peuvent être traduites dans une ou plusieurs langues en fonction du contenu, y compris des langues peu parlées.

Les traductions des éléments fixes sont gérées via la plateforme Loco.

2.3.2 - Application Écrire au Président (EPR)

L'application « Écrire au président » est un logiciel hébergé sur Internet et développé sous Symfony qui se compose de trois modules :

- un formulaire web accessible depuis le site « elysee.fr » (actuellement, par affichage dans une iframe), sur lequel les internautes saisissent un certain nombre de données personnelles, ainsi que leur message.
- un webservice SOAP permettant la récupération des messages depuis une application de gestion interne au SI de la présidence.
- une interface d'affichage des statistiques d'utilisation du formulaire.

Aujourd'hui, les développements liés à cette application sont réalisés par le service informatique de la présidence. Il sera demandé au titulaire de se charger de la maintenance applicative et des évolutions de l'application, en lien avec les services de la présidence.

2.3.3 - Moteur de recherche

Le site « elysee.fr » utilise l'API du moteur de recherche Algolia. Plusieurs index ont été créés en français et anglais afin de permettre de rechercher parmi les différents contenus du site (pages statiques, actualités, événements, photographies, vidéos). Un index permet aussi d'afficher les contenus du site service-public.fr.

Les fonctionnalités avancées d'Algolia, tels que l'Instant search (résultats de recherche instantanée), la recherche fédérée et le filtrage par typologie de contenus sont actuellement utilisées.

Le moteur de recherche concerne les pages /recherche et /toutes-les-actualites en français et anglais.

Il est attendu du titulaire du lot 2 une excellente connaissance du moteur de recherche Algolia afin de pouvoir faire évoluer sa configuration et les résultats de recherche étant considéré que l'abonnement a évolué et est désormais lié au nombre de requêtes.

2.3.4 - Interaction avec des systèmes tiers

Pour des raisons de sécurité (voir plus haut), il est demandé au titulaire de limiter au maximum l'appel à des outils tiers.

Le site « elysee.fr » interagit avec :

- l'API Dolist, prestataire en charge du routage des newsletters pour la mise à jour de la base de données d'inscrits à partir du formulaire d'inscription à la lettre d'information ;
- Algolia pour l'affichage des résultats de recherche ;
- Sentry pour l'audit du code ;
- Localise pour les traductions ;
- Data.gouv pour l'affichage de données publiques.

2.3.5 - Visite virtuelle du Palais

La présidence propose depuis 2020 une visite virtuelle du Palais de l'Elysée (visite.elysee.fr).

Il sera demandé au titulaire du lot 2 de maintenir cette visite en condition opérationnelle et de déployer les éventuelles évolutions de cette dernière (corrections de texte, nouvelles images ou panoramas).

2.4 - Environnement technique

L'hébergement du site « elysee.fr » et de l'application « Ecrire au président » est actuellement assuré par la société CEGEDIM Cloud.

La sauvegarde de la production est quotidienne avec une rétention d'un mois.

Les logiciels utilisés sont les suivants : Symfony, PHP, Debian, Postgresql et Apache.

En plus de l'hébergement de production, il existe un environnement de recette et un environnement de pré-production, permettant de réaliser les tests des évolutions.

Le titulaire doit veiller à ce que la version de pré-production soit identique techniquement à la version de production. Ainsi, la mise en place de nouveaux développements sur la production doit limiter le risque de régression ou tout autre problème technique.

ARTICLE III – Description des services attendus

3.1 – Développements numériques et travaux d'intégration

Le titulaire a en charge tous les développements numériques, ainsi que les travaux d'intégration nécessaires à la création ou modification des sites internet et applications gérés par le Service de la communication numérique.

Dans le cadre de la modernisation de l'écosystème numérique de la présidence :

- le titulaire veillera au maintien fonctionnel des sites déjà existants ;
- le titulaire sera en charge de la mise en place de nouvelles fonctionnalités ou nouvelles pages pour les sites existants.

3.2 – Tierce Maintenance Applicative (TMA)

La Tierce Maintenance Applicative (TMA) inclut les prestations suivantes :

- fiabiliser l'existant,
- assurer les montées de version technique de l'environnement,
- offrir une expertise en continu autour du site et de ses interfaces et assister l'équipe de la présidence,
- corriger les anomalies (ou maintenance corrective et préventive),
- prendre en charge les évolutions mineures (ou maintenance évolutive mineure),
- prendre en charge les évolutions majeures (ou maintenance évolutive majeure),
- intégrer des marqueurs statistiques fournis par la présidence et fournir un plan de marquage,
- assurer la réplique des configurations et des développements sur chaque environnement,
- réaliser les tests nécessaires lors d'une montée de version, d'un nouveau développement, une nouvelle configuration ou une vulnérabilité de sécurité.

3.2.1 – Maintenance corrective et adaptative

- La **maintenance corrective** couvre la prise en compte des demandes émises par la présidence de la République et correspondant à des anomalies de fonctionnement des sites web et applications.
- La **maintenance adaptative** couvre les mises à jour rendues impératives soit par les évolutions technologiques, soit par les dispositions réglementaires et légales. Le titulaire doit assurer un rôle de conseil afin d'optimiser la configuration des référentiels et le paramétrage de l'environnement de production.

La maintenance corrective ou adaptative est documentée par un ajout apporté au tableau général de suivi de maintenance faisant la synthèse de l'ensemble des interventions. Il peut permettre une proposition de maintenance évolutive. La maintenance corrective ou adaptative peut également être documentée grâce à un outil mis en œuvre par le titulaire.

Le service de la communication numérique effectue des tests sur l'environnement de recette et de préproduction dans un délai de cinq (5) jours ouvrés à partir de la livraison à la présidence de la correction ou de l'adaptation. Il peut demander des corrections d'anomalies par rapport aux spécifications, avant d'autoriser le passage en production.

Le titulaire est en particulier garant :

- de la bonne installation et du fonctionnement en service régulier des applicatifs dont il a réalisé la mise en production sur les plateformes ;
- de la réalisation des tests du fonctionnement en service régulier des logiciels et applicatifs développés par le titulaire ;
- de la sécurité applicative.

Le titulaire a un devoir d'alerte pour toute anomalie constatée par lui lors de sa recette interne. La procédure d'alerte correspondante est décrite dans l'offre technique du titulaire.

La maintenance corrective assure la continuité de service en production de l'application. La maintenance porte sur les développements réalisés par le titulaire ou sur la maintenance réalisée par les précédents prestataires de la présidence.

En cas d'anomalie constatée, le service de la communication numérique transmet au titulaire une **demande d'intervention** par tout moyen permettant d'en accuser réception.

Les anomalies sont classifiées en trois catégories en fonction de leur impact sur le fonctionnement opérationnel du système :

- **anomalie bloquante** : Est qualifiée de bloquante une anomalie empêchant l'utilisation d'une ou de plusieurs fonctionnalités clés du site internet ou des applications objets du marché.
- **anomalie majeure** : Est qualifiée de majeure, une anomalie pouvant empêcher l'utilisation de fonctionnalités secondaires ou pouvant être contournées, pour les processus clés, par un mode opératoire alternatif.
- **anomalie mineure** : Est qualifiée de mineure, une anomalie entraînant une non-conformité ou un dysfonctionnement portant sur des fonctionnalités secondaires, n'affectant pas le fonctionnement général du site et des applications objets du marché.

Un nombre élevé d'anomalies importantes sur une fonctionnalité donnée peut donner lieu à une anomalie bloquante. Un nombre élevé d'anomalies mineures sur une fonctionnalité donnée peut donner lieu à une anomalie majeure, voire bloquante.

Une action de maintenance corrective est initiée par une demande qui décrit et qualifie l'anomalie. Le traitement d'une demande en maintenance corrective est validé par le titulaire, et sa non validation devra faire l'objet d'une justification. La qualification de l'anomalie est faite par le service communication numérique au moment de la demande d'intervention. En cas de qualification de l'anomalie en 'bloquante', une solution de contournement est systématiquement envisagée et proposée à la présidence si une solution de ce type existe.

Délais maximums de résolution suivant le niveau de gravité :

Niveau de gravité	Délai de résolution
Bloquante	24 h
Majeure	48 h
Mineure	72 h

Ces délais débutent à compter de la réception de la demande d'intervention. Les délais sont suspendus les week-ends et jours fériés.

3.2.2 – Maintenance évolutive

La présidence de la République souhaite également recourir à des prestations de maintenance évolutive, et notamment pour l'évolution des fonctionnalités de la plateforme, ou plus généralement pour des évolutions liées à la solution technique et à la couverture fonctionnelle, par exemple :

- la modification d'un gabarit de page ;
- l'amélioration d'une fonctionnalité existante ;
- des retouches graphiques ;
- la création d'un nouvel espace ;
- la création d'une nouvelle fonctionnalité ou d'un nouveau module ;
- etc.

L'intégration doit donc s'effectuer selon une logique d'amélioration continue.

Pour chacune des évolutions, la présidence de la République établira une **expression des besoins** précise. C'est sur cette base que le titulaire sera en mesure de proposer une équipe et un planning dans les 15 jours. La prestation fera alors l'objet de l'émission d'un bon de commande.

Chaque demande d'évolution 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.), la date de livraison souhaitée ;
- **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 de réalisation) ;
- **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.

Pour des évolutions plus complexes, une tâche d'étude en amont ou un atelier de co-conception peuvent être réalisés, qui n'incluent pas de développement ou de mise en production. Dans ce cas, il s'agit pour le titulaire d'approfondir éventuellement le besoin (réunions, groupes de travail) et de proposer différentes options et recommandations. Pour ces évolutions, la présidence souhaite continuer à travailler en mode Agile, sous la forme de sprints de 2 semaines. Dans ce cadre, le chef de projet de la présidence de la République endossera le rôle de Product Owner.

La mise en œuvre d'une nouvelle version de l'appliquetif pourra être réalisée comme une prestation de maintenance évolutive. Si cette prestation complémentaire est commandée :

- Le titulaire vérifie avant l'installation de la mise à jour que celle-ci n'apporte pas de régression aux fonctionnalités du système ou aux interfaces installées.
- Le titulaire installe les versions nouvelles lorsqu'elles seront disponibles et stables et après commande de la présidence de la République.
- Pour l'ensemble de ces travaux, le titulaire a une obligation de résultat, sans régression de fonctionnement du système tant dans sa partie matérielle et applicative que dans les interfaces mises en place.
- Si la mise à jour peut toucher aux données et nécessite une validation de la part de la présidence, le titulaire installe cette nouvelle version standard sur la plateforme de tests. Si la version est validée par la présidence, le titulaire met à jour la documentation technique et fonctionnelle et installe la version sur la plateforme de production.
- Le titulaire fait son possible pour que les installations de nouvelles versions ne génèrent pas d'interruption de service.

La recette des développements devra être effectuée en amont par le titulaire, et sera complétée par une recette de l'équipe de la présidence sur l'environnement de recette puis de préproduction. Cette recette sera effectuée dans les 5 jours suivant la livraison.

3.3 – Démarche de déploiement et garanties

Le titulaire assure le déploiement des sites web et applications sur les plateformes de la responsabilité de l'hébergeur.

Les prestations de développement incluent la recette de tous les développements techniques et fonctionnels livrés dans l'environnement technique adapté, la réalisation des tests unitaires d'intégration ainsi que toute action permettant de garantir la qualité des développements livrés. Afin de garantir la qualité du code, les développements ne pourront être mis en ligne sans avoir passé l'ensemble des tests unitaires.

Les prestations de maintenance corrective et adaptative feront l'objet d'une garantie d'un mois dont le point de départ sera la date de fermeture du ticket de l'incident.

Les prestations de maintenance évolutive feront l'objet d'une garantie d'un mois dont le point de départ sera la date de prise en production. Cette garantie portera sur la conformité de la prestation exécutée par rapport au besoin exprimé et accepté dans le bon de commande, ainsi que sur l'impact que cette prestation aura eu ou aura sur le bon fonctionnement des développements ou services mis en place précédemment.

3.4 – Réversibilité

La présidence de la République sera propriétaire sans limite de durée des données et du code incluses dans les solutions logicielles utilisées. Le titulaire s'engage à remettre à la fin du marché l'ensemble des éléments numériques qui lui ont été nécessaires.

En cas de rupture ou de fin de contrat, le titulaire s'engage à permettre à son successeur d'assurer la gestion du site internet de la présidence de la République et des éventuels autres supports numériques, en lui transmettant les éléments matériels et les informations utiles dont il dispose. La faisabilité de cette réversibilité implique que le titulaire ait mis en œuvre des solutions standards et à l'état de l'art.

Le titulaire devra fournir un plan de réversibilité, sur 3 mois, incluant une assistance en biseau auprès du nouveau titulaire pour permettre une prise de connaissance des caractéristiques techniques et fonctionnelles, des méthodes et outils utilisés et de toutes autres informations utiles à la reprise des données. Il est attendu que le titulaire remette les éléments restituables avant la date limite contractuelle.

Au cours de la phase de réversibilité, le service devra continuer à être assuré selon les conditions et les modalités définies dans le présent marché. De la même façon, la présidence de la République et le titulaire ne pourront en aucune façon modifier ou réduire les prestations et leurs obligations mutuelles.

Le titulaire s'engage à travailler loyalement avec la présidence de la République et le nouveau titulaire qui assurera à son tour le service. Il s'engage à ne pas faire obstacle à cette nouvelle collaboration et à fournir à la présidence de la République toute l'assistance nécessaire à la bonne fin de cette opération.

3.5 – Description des unités d'œuvre (UO)

Les prestations suivantes pourront être commandées par l'intermédiaire de bons de commandes, en application des tarifs indiqués dans l'annexe financière :

- **[UO 1] Initialisation et prise en charge de la TMA** : cette prestation consiste à faire prendre en main le site existant et ses applications (cf. article 2.1 du CCTP) par le titulaire. A la notification du marché, le titulaire devra prendre connaissance des caractéristiques techniques et fonctionnelles, des méthodes et outils utilisés actuellement. A cet effet, une réunion de transmission pourra être organisée avec les prestataires actuels. La présidence de la République s'engage à communiquer au titulaire l'ensemble des documents et données nécessaires à la prise en charge de la tierce maintenance applicative.

L'analyse de ces documents et du site permettra au titulaire de réaliser un audit général du site. Cet audit, transmis sous la forme d'un rapport papier, pourra donner lieu à une liste de recommandations d'actions. Le titulaire fournit à l'équipe projet de la présidence de la République tous les retours d'expérience utiles à l'identification des risques et des impacts.

- **[UO 2] Forfait mensuel de maintenance** : ce forfait consiste à planifier chaque début de mois un volume prévisionnel de travaux de maintenance (interventions) tels que définis aux articles 3.2 et 3.3 du CCTP. Ce forfait mensuel correspond à une **charge estimée de 5 journées de travail tous profils confondus**. Le titulaire devra réaliser un reporting des tâches réalisées et du temps consommé.

Cette prestation, dans la limite de son épuisement, consistera à réaliser les différents travaux de maintenance et permettra au titulaire de travailler dans une plus forte réactivité et d'anticiper notamment le traitement des urgences. Le livrable prendra la forme de correctifs et adaptations réalisés qui seront répertoriés dans le tableau général de suivi de maintenance.

Lorsque la charge mensuelle estimée ci-dessus sera atteinte, la présidence pourra faire réaliser les différents travaux compris dans ce présent lot, par l'intermédiaire d'une commande de prestations de développements numériques, de travaux d'intégration et de maintenance (UO 3.1 à 3.6).

A l'inverse, si le forfait mensuel n'est pas entièrement épuisé, les quantités de charge de travail restantes seront reportées au mois suivant. En fin de marché, si des quantités de travail n'ont pas été consommées, elles ne seront pas facturées.

➤ **Prestations de développements numériques, de travaux d'intégration et de maintenance:**
cette prestation peut être commandée dans les cas suivants :

- pour faire réaliser des prestations de développements numériques et des travaux d'intégration telles que définies à l'article 3.1 du présent CCTP ;
- pour faire réaliser des prestations de maintenance corrective et adaptative lorsque le forfait mensuel de maintenance est épuisé ou n'a pas été commandé.
- pour faire réaliser des prestations de maintenance évolutive telles que définies aux articles 3.2.2 à 3.4 du présent CCTP ;
- pour faire réaliser un atelier de cadrage ou de co-conception.

Cette prestation comporte plusieurs unités d'œuvre, chacune faisant intervenir un profil spécifique.

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

Chaque prestation commandée donnera lieu à la fourniture d'un livrable. Le livrable prendra la forme décrite dans l'expression de besoins.

- [UO 3.1] Prestation de développements numériques, de travaux d'intégration et de maintenance faisant intervenir un **chef de projet** ;
- [UO 3.2] Prestation de développements numériques, de travaux d'intégration et de maintenance faisant intervenir un **développeur front-end** ;
- [UO 3.3] Prestation de développements numériques, de travaux d'intégration et de maintenance faisant intervenir un **développeur back-end** ;
- [UO 3.4] Prestation de développements numériques, de travaux d'intégration et de maintenance faisant intervenir un **directeur technique** ;
- [UO 3.5] Prestation de développements numériques, de travaux d'intégration et de maintenance faisant intervenir un **DevOps** ;
- [UO 3.6] Prestation de développements numériques, de travaux d'intégration et de maintenance faisant intervenir un **expert accessibilité**.

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.

ARTICLE IV - Organisation des prestations

4.1 – Moyens humains

Le service de la 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 de projet 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. Le titulaire veillera à ce que les personnes affectées sur ce projet aient les conditions d'exercice assurant une certaine continuité (une continuité des intervenants est souhaitée).

La conduite de projet est placée sous la responsabilité 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.

4.2 – Description des profils attendus

Il est attendu 3 ans d'expérience minimum pour tous les profils de l'équipe du titulaire :

- chef de projet ;
- développeur front-end ;
- développeur back-end ;
- directeur technique ;
- devOps ;
- expert accessibilité.

Les compétences suivantes sont attendues :

- références en matière de développement de sites et applications publiques ;
- expertise sur le framework Symfony ;
- expérience pour les services orientés usagers, l'accessibilité et la qualité web (ergonomie, éco-conception, SEO, inclusion) ;
- expérience au sein d'équipes et de projets en Agile ;
- connaissance du moteur de recherche Algolia.

4.3 – Suivi de la prestation / accompagnement

La présidence souhaite disposer d'un accompagnement de qualité, au travers notamment de l'organisation suivante :

- **Réunion annuelle de suivi et de pilotage du marché** : une réunion annuelle de suivi sera réalisée entre le titulaire et un représentant du service de la communication numérique. Cette réunion se déroulera si possible dans les locaux de la présidence de la République afin de faire le point sur l'année écoulée, et sur les propositions d'améliorations. La présence d'un ou des développeurs assignés au projet est requise. 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 maximum à compter du jour de la réunion.
La réunion annuelle de suivi et de pilotage du marché ne fera pas l'objet d'une facturation.
- **Suivi opérationnel** : pour toute demande hors anomalie bloquante, un échange sera organisé à distance au minimum une fois par mois entre le service de la communication numérique et le chef de projet du titulaire afin de préciser la demande et de prioriser les actions.

- **Sprint planning** : pour les développements liés à des évolutions, une réunion de planification sera organisée avec l'équipe projet désignée en début de sprint, puis des « daily meetings » afin de suivre l'avancement du projet, enfin une revue de sprint en fin de projet. Ces échanges se feront à distance.
Les réunions liées au « sprint planning » feront l'objet d'une facturation (UO 3.1 à UO 3.6).

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.

Côté présidence, le service de la communication numérique, en particulier le responsable web, sera l'interlocuteur du titulaire et le commanditaire pour les demandes de maintenance.

Le titulaire propose une équipe en définissant clairement les rôles de chacun. Le **chef de projet** est l'interlocuteur privilégié durant toute la mission. La présidence de la République s'adresse à lui en cas de questions d'ordre technique, opérationnel, organisationnel et fonctionnel.

Si le chef de projet est amené à être remplacé, de manière temporaire ou plus durable, le service communication numérique devra en être informé une semaine à l'avance et le profil du remplaçant devra lui être présenté.

En outre, la présidence de la République se réserve le droit de pouvoir contacter directement les développeurs si besoin, via un contact téléphonique, email ou messagerie instantanée.

Le titulaire pourra être amené à être directement en contact avec l'hébergeur et/ou le fournisseur du CDN dans le cadre des mises en production ou suite à la constatation d'un dysfonctionnement du site. Il sera associé aux réunions trimestrielles avec l'hébergeur et le prestataire en charge du CDN et du WAF. Il devra également maintenir un contact régulier avec le titulaire du lot 1, en particulier sur toute la partie intégration.

4.5 – Définition des outils et documentation

L'ensemble des échanges passera par un outil de « ticketing ». Actuellement, la présidence de la République utilise Jira (le titulaire peut proposer un outil comparable ; sous réserve que l'historique des tickets soit repris). Cet outil doit permettre à chacun des acteurs du projet de suivre les anomalies identifiées et spécifiées, les dates de signalement, les délais de prise en compte et de résolution.

En cas d'urgence, la présidence de la République doit être en mesure de joindre rapidement l'un de ses interlocuteurs (chef de projet et/ou développeur) via une ligne de téléphone directe, en complément de la création d'un ticket/alerte sur l'outil.

Par ailleurs, le titulaire veille à ce que les codes soient parfaitement documentés et structurés de manière claire et optimale. Le titulaire s'engage à fournir l'ensemble de la documentation technique et à la mettre à jour dès que cela s'avère nécessaire, pour tous les profils (administrateur, utilisateur et responsable technique). Chaque livraison doit être commentée sur les ajouts/modifications/suppressions apportés.

L'ensemble des développements du site est actuellement documenté sur des espaces dédiés à la présidence de la République dans Github et Confluence/Jira. Ces espaces devront être maintenus.

4.6 – Calendrier prévisionnel

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

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