



**PREMIER
MINISTRE**

*Liberté
Égalité
Fraternité*

**Service d'information
du Gouvernement**

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

Accord-cadre interministériel de Production de contenus multimédias

LOT 7 - STRATEGIE RESEAUX SOCIAUX ET CREATION DE SUPPORTS DIGITAUX

Consultation n° Prod_SIG_2025_09

Table des matières

Préambule

1.	CONTEXTE ET OBJET DU MARCHÉ	4
1.1.	Contexte général du marché.....	4
1.2.	Objet du marché.....	5
1.3.	Les entités bénéficiaires.....	5
1.4.	Contexte spécifique.....	5
2.	MODALITES DE COLLABORATION	5
3.	PERIMETRE DU LOT	6
4.	PREREQUIS ET EXIGENCES QUANT A LA REALISATION DES PRESTATIONS.....	6
4.1.	Prérequis : Respect de la marque État	7
4.2.	Prérequis : Respect de la charte éco-conception	7
4.3.	Prérequis : Respect des standards d'accessibilité	7
4.4.	Prérequis : Respect de la charte IA.....	8
4.5.	Prérequis : Maîtrise parfaite de la langue française - Secrétariat de rédaction	8
4.6.	Modalités de collaboration et méthodologie de travail.....	8
4.7.	Équipe et matériel dédié.....	10
4.8.	Obligations générales	11
5.	PRESTATIONS ATTENDUES	12
6.	DECOMPOSITION EN UNITES D' ŒUVRE DES PRESTATIONS ATTENDUES	12
6.1.	Conseil et stratégies digitales	12
6.1.1.	Réalisation d'une stratégie digitale	13
6.1.2.	Réalisation et livraison d'une recommandation de contenus.....	13
6.2.	Vignettes et infographies.....	13
6.2.1.	Création originale de vignette	14
6.2.2.	Déclinaison de vignettes	15
6.2.3.	Carrousels	17
6.3.	Modules animés.....	18
6.3.1.	Création originale d'un module animé.....	18
6.3.2.	Déclinaisons de modules animés.....	19
6.4.	Illustrations, infographies	20
6.5.	Animation vidéo.....	22
6.6.	Achat d'art	26

6.6.1.	Prestations sur devis pour l'achat de textes, photos ou tout autre élément nécessitant l'obtention de droits	26
7.	INFORMATIONS COMPLÉMENTAIRES ET PRESTATIONS ANNEXES	26
7.1.	Délais	26
7.2.	Majoration des prix pour travail en délai contraint	27
7.2.1.	Majorations pour urgence	27
7.2.2.	Majorations de nuit, week-end et jours fériés	28
7.3.	Équipe dédiée	28
7.4.	Livrables	28
7.5.	Frais de déplacement / hébergement / restauration	29
7.6.	Prestations sur devis	31

Préambule

Le présent document constitue le Cahier des Clauses Techniques Particulières (CCTP) relatif aux prestations de stratégie réseaux sociaux et création de supports digitaux.

Il fixe les conditions d'exécution et de validation des prestations prévues dans le cadre du présent marché.

L'objet des prestations ainsi que les conditions de réalisation sont précisés dans les points suivants.

1. CONTEXTE ET OBJET DU MARCHÉ

1.1. Contexte général du marché

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

Produire des contenus informationnels et didactiques sur l'action du Premier ministre et du Gouvernement, via notamment le site gouvernement.fr et les réseaux sociaux ;

Proposer et concevoir des stratégies de communication interministérielles grand public et suivre leur exécution en coordonnant les actions des directions ministérielles chargées de la communication (DICOMs) ;

Définir les standards en matière de communication numérique et veiller à leur application concrète ;

Veiller à l'accessibilité aux personnes handicapées des principales actions et moyens de communication gouvernementale.

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

Le SIG et 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 campagnes de communication, développent des sites Internet, éditent et diffusent des documents d'information, animent des réseaux sociaux, organisent des événements, etc.

Pour ce faire et compte tenu des évolutions dans le secteur graphique, audiovisuel 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

Le présent marché concerne la production de stratégie réseaux sociaux et création de supports digitaux pour le compte de l'Administration, dans le cadre d'un marché interministériel, sous mandat de la direction des achats de l'État (DAE).

Ces contenus incluent notamment des vignettes informatives, carrousels, infographies statiques ou animées, modules interactifs, vidéos en motion design, animations de logotypes, ainsi que tout autre format visuel adapté aux usages numériques contemporains.

Ces créations sont systématiquement pensées pour une diffusion optimale sur les principales plateformes sociales (Instagram, X, Facebook, TikTok, LinkedIn, etc.) et les supports digitaux de l'État (gouvernement.fr, autres sites ministériels), en cohérence avec les codes éditoriaux propres à chaque canal de diffusion.

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 – s'inscrivent dans un contexte nouveau marqué par une nécessaire évolution des contenus produits et sur la manière de les diffuser. Cela se traduit par le recours à des formats plus illustrés (photos, vidéos, infographies) et interactifs, la production de contenus multimédia plus performants (contenus multi-formats, serviciels, centrés sur l'utilisateur, formats 360°, verticaux, etc.) et pensés pour chaque support (sites, mobiles, tablettes, réseaux sociaux, etc.) audiovisuel (TV, DOOH), imprimé (presse, affichage, documentation, supports signalétiques, dossier de presse, etc.) et plus généralement sur tous types de supports pour le compte de l'Administration.

2. MODALITES DE COLLABORATION

Chaque Bénéficiaire du marché peut décider d'activer ce lot « Stratégie réseaux sociaux et création de supports digitaux », en tant que de besoin.

Certains Bénéficiaires disposent de compétences en interne pour réaliser les prestations. Ils ne recourent au service du Titulaire qu'en cas d'indisponibilité de ses ressources internes.

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, rédaction de contenus, contenus multimédia, événementiel, 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 10.2.4 du CCAP.

Précisions

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

- Au près de ses propres équipes,
- Au près de ses différents prestataires qui ont à intervenir pour la réalisation des prestations au sein des équipes du Titulaire,
- Au près des prestataires du Donneur d'ordre avec lesquels le Titulaire doit coordonner son action.

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

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

3. PERIMETRE DU LOT

Ce lot a pour objet la production de stratégies réseaux sociaux et création de supports digitaux adaptées à chaque plateforme sociale, ainsi que la production de contenus graphiques associés à ces stratégies, interactifs ou non, visant à apporter une valeur ajoutée à un dispositif numérique (site, page, module, application, comptes de réseaux sociaux, etc.), audiovisuel (TV, DOOH), imprimé (presse, affichage, documentation, bache, kakémonos, dossier de presse, etc.) et, plus généralement, à tous types de supports pour le compte de l'Administration.

Par contenu graphique, on entend : bannières, vignettes, pictogrammes, illustrations, infographies, animations en motion design, etc., parfois accompagnés de légendes ou de courts textes descriptifs.

La rédaction de contenu éditorial est exclue de ce lot (cf. lot n°5 : « Production de contenus rédactionnels »).

Lorsqu'ils sont destinés à un usage numérique, les contenus sont conçus en priorité selon une approche « mobile first », c'est-à-dire optimisés pour une consultation sur des appareils mobiles (smartphones, tablettes, etc.), en plus du format desktop habituel.

Une attention particulière est portée aux réseaux sociaux, afin de respecter les formats imposés par ces plateformes, en constante évolution.

4. PREREQUIS ET EXIGENCES QUANT A LA REALISATION DES PRESTATIONS

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

Les prestations dans le cadre de ce marché doivent donc respecter ces référentiels, notamment ceux présentés ci-dessous.

4.1. Prérequis : Respect de la marque État

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

- Une charte graphique mettant en place un cadre modulable et partagé à l'ensemble des émetteurs de l'Etat. Elle est constitué d'un bloc-marque émetteur, d'un système de cadre commun à tous les émetteurs et fixant des zones d'affichage à respecter, ainsi qu'une zone d'expression propre au message de chaque émetteur, où doivent être utilisées la palette de couleurs et la typographie Marianne.
- Une charte des réseaux sociaux encadrant les bonnes pratiques en matière de réseaux sociaux : le respect de l'identité visuelle de l'Etat, les règles d'identité et de sécurité.
- Une charte des grands principes rédactionnels rassemblant quelques bonnes pratiques pour rendre la parole publique plus lisible, autour de 3 principes : clarté, simplicité, inclusion.

Les éléments relatifs à la marque État sont disponibles via ce lien :

<https://www.info.gouv.fr/marque-de-letat>

4.2. Prérequis : Respect 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.

4.3. Prérequis : Respect des standards d'accessibilité

Conformément à l'article 47 de la loi handicap de 2005 et de son décret d'application actualisé en 2019 et aux engagements pris par le CIH le 16 novembre 2020, rappelés par la Circulaire du Premier ministre n°6227-SG du 17 novembre 2020 relative à la mobilisation interministérielle pour un État plus inclusif, la communication publique doit être accessible à tous. Il s'agit de garantir l'accessibilité des contenus sur l'ensemble des canaux de diffusion et pour tous formats réalisés.

Les éléments relatifs à la charte d'accessibilité de la communication de l'Etat sont disponibles via ce lien :

<https://www.info.gouv.fr/organisation/service-d-information-du-gouvernement-sig/charte-daccessibilite-de-la-communication-de-letat>

4.4. 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 prestataire veillera à ce que toutes les prestations utilisant des outils d'IA soient conformes à ces principes.

4.5. Prérequis : Maîtrise parfaite de la langue française – Secrétariat de rédaction

La prestation requiert de la part du candidat de disposer d'une équipe de secrétaires de rédaction rompu à l'écriture respectant l'ensemble des règles de la langue française (grammaire, syntaxe, orthographe) et de la rédaction éditoriale (ex : mises en forme du texte, adaptation en format papier d'un contenu produit pour le web).

Il lui revient d'assurer le secrétariat de rédaction et de vérifier l'ensemble du contenu qu'il sera amené à transmettre à l'administration.

Le non-respect de ces règles essentielles sera sanctionné par des pénalités détaillées au CCAP.

4.6. Modalités de collaboration et méthodologie de travail

Chaque Projet commence par une demande initiale du Donneur d'ordre, sous la forme écrite qu'il juge la plus appropriée (brief, note de cadrage, demande par mail, etc.). Chaque Projet fait l'objet des étapes suivantes.

1. Présentation du Projet

Un premier échange de brief a lieu entre le Donneur d'ordre et le Titulaire pour préciser l'objet de la demande selon une présentation écrite du Projet qui indique a minima : le besoin, la date de livraison souhaitée, le format des livrables ainsi que tout autre élément à porter à la connaissance du Titulaire pour exécuter les prestations. Le Titulaire demande toutes les informations qui lui sont nécessaires pour comprendre le Projet à mener et délivrer les prestations attendues.

2. Remise de la Proposition

En réponse aux éléments de présentation du Projet, le Titulaire remet une Proposition qui comprend a minima : la liste des livrables remis et leur format, un devis, un planning de travail incluant la date de livraison prévue de chacun des livrables et les profils mobilisés au sein de son équipe.

3. Itérations sur la Proposition

Si besoin le Donneur d'ordre et le Titulaire échangent en vue d'adapter la Proposition initiale reçue, jusqu'à converger vers une Proposition satisfaisante pour les 2 parties et l'émission d'un devis conforme à la **Proposition validée**.

4. Émission du bon de commande ou de l'ordre de service

Le Donneur d'ordre fait le nécessaire auprès de ses services administratifs et financiers en vue de l'émission du bon de commande ou l'ordre de service.

5. Réception du bon de commande ou de l'ordre de service

Le titulaire reçoit le bon de commande ou l'ordre de service.

6. Exécution des prestations

Le Titulaire réaliser les prestations conformément à la Proposition validée.

En cours d'exécution, la Proposition validée peut faire l'objet de modifications et de précisions, à la demande du Donneur d'ordre ou sur proposition du Titulaire. Dans ces cas elles sont formalisées par écrit entre le Titulaire et le Donneur d'ordre, deviennent des annexes à la Proposition validée et deviennent opposables en cas de désaccord sur l'exécution des prestations ou les livrables remis.

7. Remise des livrables

Le Titulaire remet les livrables convenus dans les délais convenus.

8. Attestation du service fait, facturation et paiement

Le Donneur d'ordre fait le nécessaire auprès de ses services administratifs et financiers en vue de la saisie du service fait (SF) dans les outils comptables.

Le Titulaire transmet sa facture dans les conditions prévues au CCAP.

Le rapprochement par les services comptables du SF et de la facture permet la mise en paiement de la facture.

Compte tenu des validations internes de l'Administration, chaque Projet peut faire l'objet d'allers-retours entre le Titulaire et le Donneur d'ordre.

À la suite de la livraison initiale et aux retours du Donneur d'ordre, le Titulaire peut être amené à retravailler les livrables en vue d'une nouvelle présentation et jusqu'à validation finale par le Donneur d'ordre, et ce dans la limite de 10 allers-retours de correction (hors ajournement).

En cas de non-conformité d'un livrable avec la Proposition validée, un retravail est effectué sans frais supplémentaire pour le Donneur d'ordre et sans que cela ne soit compté comme un aller-retour de correction.

Si les allers-retours de correction engendrent des retards de livraison par rapport au planning validé dans la proposition des pénalités pour retard de livraison peuvent être appliquées. ;

Les prix sont réputés inclure les allers-retours de correction.

Un Projet peut nécessiter, selon sa complexité, la mise en œuvre de réunions régulières de suivi de projet. La participation du Titulaire à ces réunions est incluse dans les prix des prestations. Pour appuyer le suivi du projet, le Titulaire peut, à la demande du donneur d'ordre, partager des documents de type worklist, afin de faciliter le suivi, l'identification des personnes concernées par les tâches restantes et le respect des délais associés.

Précisions

Pour tout Projet, le délai minimum entre le brief et la remise de la Proposition est de 3 jours. Le délai peut être étendu d'un commun accord entre les parties au regard du contenu du brief et de la complexité de la Proposition à élaborer. Le délai donné au Titulaire par le Donneur d'ordre est indiqué dans le compte-rendu de la réunion de brief qui est partagé entre les parties.

Toute modification de la Proposition au cours de l'exécution des prestations doit être convenue entre le Donneur d'ordre et le Titulaire et formalisée par écrit.

4.7. Équipe et matériel dédié

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

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

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

CCAP.

4.8.Obligations générales

Le Titulaire doit exécuter les prestations selon les règles de l'art et doit se conformer aux prescriptions particulières décrites dans les documents de l'Accord-cadre et les documents découlant du travail réalisé (brief, proposition, bilan de Projets antérieurs, comptes rendus de réunion, relevés de décision, etc.).

Toute décision relative à l'exécution des prestations doit être formalisée et validée par écrit entre le Titulaire et le Donneur d'ordre, notamment le recours à la sous-traitance.

Le Titulaire est garant de la bonne exécution des prestations convenues et des délais impartis pour leur réalisation. Il s'engage à remettre les livrables dans les délais qui auront été déterminés par le Donneur d'ordre lors du brief et éventuellement adaptés au cours du travail.

Obligations du Titulaire

Le Titulaire assure la conduite des Projets sous maîtrise d'ouvrage de l'Administration et s'engage à :

- Garantir la bonne exécution des prestations convenues dans les délais et le budget impartis pour leur réalisation,
- Si le Titulaire envisage au cours de l'exécution du marché d'utiliser des éléments appartenant à des tiers (ex : achat d'art, photographie d'une banque d'image, typographie sous licence, musique au mètre, etc.), il doit obtenir l'accord préalable du Commanditaire.

À la fin de chaque Projet, le Titulaire remet au Donneur d'ordre sous format numérique les éléments suivants :

- Les livrables définitifs ainsi que l'ensemble des fichiers utilisés pour les créations (fichiers sources), y compris les fichiers sources/natifs (.AI, .PSD, .INDD, etc.), dans un format ouvert, ainsi qu'en formats d'exploitation (.PDF, .PNG, etc.) ou tout autre format tel que convenu entre le Donneur d'ordre et le Titulaire dans la Proposition validée ;
- Une fiche récapitulative sur les droits afférents aux droits des tiers, en particulier les droits de tiers et achat d'art : durée, référence, contact, prix ainsi que toutes les informations nécessaires à leur éventuelle prolongation/extension par le Donneur d'ordre, ainsi que les autorisations de droit à l'image, le cas échéant.

Selon les règles informatiques en vigueur propres à chaque entité donneurs d'ordre et selon le poids des fichiers à remettre, cette remise se fait par lien de téléchargement, par mise à disposition d'un espace de travail collaboratif dématérialisé ou par la remise d'un support physique.

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 de l'Administration par ses services internes ou par le titulaire du marché 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 ministère ou par un tiers qu'il désigne.

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 et à l'article « 7-1 – Délais », du présent CCTP.

Les supports de communication produits doivent répondre à des exigences de clarté, d'impact visuel, de conformité aux chartes graphiques de l'État (ou du donneur d'ordre)¹, et s'adapter aux différentes typologies d'usage : communication interne, grand public, information réglementaire, communication événementielle, etc.

6. DECOMPOSITION EN UNITES D'ŒUVRE DES PRESTATIONS ATTENDUES

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

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

6.1. Conseil et stratégies digitales

Le Titulaire peut être sollicité pour des missions de réflexion et de recommandation de stratégies digitales à part entière. Ces missions incluent, sans s'y limiter :

- La réalisation d'audits de performance des dispositifs numériques existants (réseaux sociaux, sites internet) ;
- Des benchmarks sectoriels et concurrentiels ;
- La définition de lignes éditoriales adaptées aux cibles gouvernementales ;
- La recommandation de formats de contenus innovants en fonction des tendances et usages numériques ;
- La déclinaison de stratégies de communication par canal ;
- La production de bilans quantitatifs et qualitatifs des actions menées (tableaux de bord, analyses d'audience, enseignements pour ajustements futurs) ;
- La définition et l'optimisation de campagnes sponsorisées sur les réseaux sociaux pour maximiser la portée et l'engagement.

Ces prestations s'inscrivent dans une logique d'amélioration continue, d'efficacité des dispositifs, et de bonne allocation des ressources disponibles. Elles peuvent être mobilisées en amont de la production de contenus ou en tant que missions autonomes.

Le Donneur d'ordre peut également, si besoin, faire appel au Titulaire pour mener une réflexion préalable sur les types et quantités de contenus à produire pour un dispositif d'information existant ou en cours de réalisation.

¹ Tous les Bénéficiaires du présent accord-cadre ne sont pas soumis à la marque État (AAI, établissements publics ou opérateurs, etc.).
Prod_SIG_2025_09_CCTP_Lot_7

Cette analyse, suivie de recommandations, doit porter sur le fond comme sur la forme des contenus multimédias à réaliser pour favoriser une meilleure compréhension et diffusion de l'information. Les recommandations du Titulaire doivent prendre en compte les ressources humaines et budgétaires de du Donneur d'ordre. Certains éléments peuvent être fournis par le Donneur d'ordre (son, vidéo ou photos) ou être réalisés dans le cadre de ce lot.

Après avoir reçu un brief par du Donneur d'ordre qui définit les contours de ses besoins et ambitions, le prestataire réalise une note stratégique qui définit les grandes lignes de la réalisation : scénario/synopsis, écrans, besoins, storytelling etc. Construite si nécessaire à partir d'un benchmark et d'un rappel des besoins, le prestataire offre des propositions claires sur la ligne graphique accompagnant sa proposition.

6.1.1. Réalisation d'une stratégie digitale

Cette UO correspond à la définition d'une stratégie digitale complète applicable à une ou plusieurs plateformes de communication (réseaux sociaux, site Internet, ou combinaison des deux) comprenant un audit, un benchmark des meilleures pratiques, une recommandation sur la ligne éditoriale pour une plateforme sociale en particulier ou pour plusieurs plateformes, la recommandation d'une stratégie de contenus adaptés pour diffusion sur les réseaux sociaux ou sur les sites internet dans un esprit de complémentarité pour un parcours utilisateur fluide et cohérent.

Livrables attendus :

- Recommandation stratégique.

Délai :

- 5 jours.

6.1.2. Réalisation et livraison d'une recommandation de contenus

La prestation consiste en la réalisation et la livraison d'une recommandation de contenus, conçue pour un dispositif de communication spécifique (campagne, événement, site, page, plateforme sociale, application, etc.).

Livrables attendus :

- Recommandation précise, comprenant des références visuelles, des propositions de traitement et de rendus, un plan d'action opérationnel sur les contenus à produire et des propositions graphiques, la justification des partis-pris, notamment créatifs.

Délai :

- 2 jours.

6.2. Vignettes et infographies

La vignette est un élément graphique de communication numérique, destiné à être diffusé principalement sur les réseaux sociaux et autres supports digitaux institutionnels. Elle se caractérise par sa concision visuelle et textuelle, combinant des textes courts, images, pictogrammes, éléments infographiques ou illustrations simples, afin de transmettre rapidement un message clair, pédagogique ou informatif.

Ce format est conçu pour une forte visibilité et un impact immédiat, s’adaptant aux différents formats des plateformes (X, Facebook, Instagram, TikTok, LinkedIn, etc.) ainsi qu’aux supports complémentaires tels que bannières, newsletters ou intranets.

La production des vignettes s’effectue en flux tendu, nécessitant une grande réactivité et flexibilité pour intégrer les modifications de dernière minute souvent demandées par l’Administration. La création peut reposer sur des propositions originales (avec au moins deux pistes créatives) ou sur des éléments graphiques existants, conformes à une identité visuelle préétablie.

Le Titulaire peut également être sollicité pour la création de bannières pour réseaux sociaux, notamment sur LinkedIn, permettant aux administrations de disposer d’une identité graphique, tout en assurant la cohérence et la visibilité des publication.

6.2.1. Création originale de vignette

Une vignette simple correspond à une création graphique rapide, réalisée en moins d’une heure. Elle s’appuie sur un gabarit ou un modèle existant et ne nécessite pas de création originale. Les éléments visuels (logos, typographies, images) sont déjà fournis, la mise en page est basique, et le contenu textuel se limite à quelques mots, comme un titre ou une citation.

Une vignette élaborée implique une mise en page plus travaillée, une adaptation graphique sur mesure, et peut intégrer plusieurs éléments visuels comme des photos détournées ou des pictogrammes. Elle peut nécessiter la création partielle d’éléments graphiques, comme un fond ou une infographie simple.

Une vignette complexe repose sur une création graphique originale. Elle peut inclure des illustrations sur mesure, des infographies détaillées ou des compositions graphiques avancées.

Elle peut être réalisée en mode standard ou en mode urgence, ce dernier impliquant des délais de production très courts nécessitant une réactivité accrue.

UO	Désignation	Détail
2.1.1	1 vignette simple	Moins d’1h de travail – mise en page simple, avec éléments graphiques standards.
2.1.2	1 vignette simple – En urgence	Moins de 5h – production rapide sur base existante, livraison prioritaire (délai 12h à 24h).
2.1.3	1 vignette élaborée	Entre 1h et 3h de travail – mise en scène plus poussée, adaptation à un format spécifique.
2.1.4	1 vignette élaborée – En urgence	Moins de 12h – création personnalisée avec adaptation graphique prioritaire (délai 12h à 24h).

2.1.5	1 vignette complexe	Plus de 3h – travail illustratif ou créatif avancé.
2.1.6	1 vignette complexe – En urgence	Délai entre 12h et 24h – création originale à forte valeur ajoutée.
Packs de vignettes		
2.1.7	Pack de 5 vignettes simples	Équivalent à 5 x UO 2.1.1.
2.1.8	Pack de 5 vignettes simples – En urgence	Équivalent à 5 x UO 2.1.2, délai 24h max
2.1.9	Pack de 5 vignettes élaborées	Équivalent à 5 x UO 2.1.3.
2.1.10	Pack de 5 vignettes élaborées – En urgence	Équivalent à 5 x UO 2.1.4, délai 24h max
2.1.11	Pack de 5 vignettes complexes	Équivalent à 5 x UO 2.1.5.
2.1.12	Pack de 5 vignettes complexes – En urgence	Équivalent à 5 x UO 2.1.6, délai 24h max
2.1.13	Pack de 10 vignettes simples	Équivalent à 10 x UO 2.1.1.
2.1.14	Pack de 10 vignettes simples – En urgence	Équivalent à 10 x UO 2.1.2, délai 24h à 48h
2.1.15	Pack de 10 vignettes élaborées	Équivalent à 10 x UO 2.1.3.
2.1.16	Pack de 10 vignettes élaborées – En urgence	Équivalent à 10 x UO 2.1.4, délai 48h à 72h
2.1.17	Pack de 10 vignettes complexes	Équivalent à 10 x UO 2.1.5.
2.1.18	Pack de 10 vignettes complexes – En urgence	Équivalent à 10 x UO 2.1.6, délai 48h à 72h

Livrables attendus :

- Vignettes aux formats demandés par l'administration.
- Fichiers sources (psd, figma, Illustrator, ppt).

6.2.2. Déclinaison de vignettes

La déclinaison d'une vignette consiste à adapter un modèle graphique existant à de nouveaux contenus (textes, images, données), en respectant la structure, le style et les principes graphiques initiaux. Selon la complexité du modèle de base, on distingue :

Elle peut concerner une vignette simple, vignette élaborée ou une vignette complexe.

La déclinaison peut être réalisée en mode standard ou en mode urgence, ce dernier impliquant des délais

de production très courts nécessitant une réactivité accrue.

UO	Désignation	Détail
Déclinaisons de vignettes unitaires		
2.2.1	Déclinaison d'une vignette simple	Adaptation d'une vignette simple existante à un autre format ou usage.
2.2.2	Déclinaison d'une vignette simple – En urgence	Adaptation rapide en urgence d'une vignette simple existante.
2.2.3	Déclinaison d'une vignette élaborée	Adaptation d'une vignette élaborée existante à un autre format ou usage.
2.2.4	Déclinaison d'une vignette élaborée – En urgence	Adaptation rapide en urgence d'une vignette élaborée existante.
2.2.5	Déclinaison d'une vignette complexe	Adaptation d'une vignette complexe existante à un autre format ou usage
2.2.6	Déclinaison d'une vignette complexe – En urgence	Adaptation rapide en urgence d'une vignette complexe existante.
Déclinaisons de packs de 5 vignettes		
2.2.7	Déclinaison d'un pack de 5 vignettes simples	Adaptation coordonnée d'un pack de 5 vignettes simples existant.
2.2.8	Déclinaison d'un pack de 5 vignettes simples – En urgence	Adaptation rapide en urgence d'un pack simple.
2.2.9	Déclinaison d'un pack de 5 vignettes élaborées	Adaptation coordonnée d'un pack de 5 vignettes élaborées existant.
2.2.10	Déclinaison d'un pack de 5 vignettes élaborées – En urgence	Adaptation rapide en urgence d'un pack de 5 vignettes élaborées existant.
2.2.11	Déclinaison d'un pack de 5 vignettes complexes	Adaptation coordonnée d'un pack de 5 vignettes complexes existant.

2.2.12	Déclinaison d'un pack de 5 vignettes complexes – En urgence	Adaptation rapide en urgence d'un pack de 5 vignettes complexes.
Déclinaisons de packs de 10 vignettes		
2.2.13	Déclinaison d'un pack de 10 vignettes simples	Équivalent à 2 x UO 2.2.7.
2.2.14	Déclinaison d'un pack de 10 vignettes simples – En urgence	Équivalent à 2 x UO 2.2.8.
2.2.15	Déclinaison d'un pack de 10 vignettes élaborées	Équivalent à 2 x UO 2.2.9.
2.2.16	Déclinaison d'un pack de 10 vignettes élaborées – En urgence	Équivalent à 2 x UO 2.2.10.
2.2.17	Déclinaison d'un pack de 10 vignettes complexes	Équivalent à 2 x UO 2.2.11.
2.2.18	Déclinaison d'un pack de 10 vignettes complexes – En urgence	Équivalent à 2 x UO 2.2.12.

Livrables attendus :

- Vignettes aux formats demandés par l'administration.
- Fichiers sources (psd, figma, Illustrator, ppt).

6.2.3. Carrousels

Un carrousel est une série séquentielle de 6 à 10 vignettes graphiques, conçues pour être consultées de manière interactive, notamment sur les réseaux sociaux ou plateformes numériques. Chaque vignette constitue une unité visuelle et informative autonome, mais fait partie d'un ensemble cohérent permettant de développer un message plus complet ou détaillé.

La création d'un carrousel peut se faire :

- Sur modèle existant : en respectant une charte graphique ou un format préalablement défini, garantissant une homogénéité visuelle avec d'autres supports déjà produits.
- Sans modèle préexistant : en élaborant un nouveau format visuel, original et adapté aux objectifs de communication, sans contrainte graphique préalable.

UO	Désignation	Détail
2.3.1	1 carrousel de 6 à 10 vignettes sur la base d'un modèle existant	Création sur modèle existant
2.3.2	1 carrousel de 6 à 10 vignettes sans modèle préexistant	Création sans modèle préexistant

Livrables :

- 1 carrousel de 6 à 10 vignettes conforme au brief validé ;
- Fichiers sources modifiables et exports prêts à diffusion (formats adaptés aux plateformes).

Délais :

- 2 jours

6.3. Modules animés

Un module animé est un élément graphique interactif, conçu pour enrichir l'expérience utilisateur sur des supports numériques (sites web, plateformes institutionnelles, etc.). Il se présente généralement sous la forme d'écrans successifs ou de contenus découpés en étapes, intégrant des animations, des infographies dynamiques, des datavisualisations, ou des éléments multimédias interactifs, réalisés notamment en HTML5 ou autres technologies d'animation web.

Ce type de module permet de présenter des informations complexes de manière fluide, visuelle et engageante, en plaçant l'utilisateur au centre de l'expérience.

À partir d'un brief fourni par l'Administration, le Titulaire doit proposer au minimum deux pistes graphiques distinctes. Une fois la piste validée, celle-ci fera l'objet d'un approfondissement et d'un développement complet, selon les exigences fonctionnelles et esthétiques définies.

6.3.1. Création originale d'un module animé

UO	Désignation	Détail
Modules animés unitaires		
3.1.1	1 module simple	Nécessite moins d'1 journée de travail – prototype ou animation basique.

3.1.2	1 module simple – En urgence	Délai 12h max – production rapide d’un module simple.
3.1.3	1 module élaboré	1 à 2 jours de travail – maquette approfondie + mise en interaction avancée.
3.1.4	1 module élaboré – En urgence	Délai 12h à 24h – adaptation accélérée d’un module intermédiaire.
3.1.5	1 module complexe	Plus de 2 jours de travail – datavisualisation, interactions dynamiques, animation HTML5.
3.1.6	1 module complexe – En urgence	Délai 24h à 48h – création rapide d’un module graphique et interactif.
Packs de 5 modules animés		
3.1.7	5 modules simples	Équivalent à 5 x UO 3.1.1.
3.1.8	5 modules simples – En urgence	Équivalent à 5 x UO 3.1.2.
3.1.9	5 modules élaborés	Équivalent à 5 x UO 3.1.3.
3.1.10	5 modules élaborés – En urgence	Équivalent à 5 x UO 3.1.4.
3.1.11	5 modules complexes	Équivalent à 5 x UO 3.1.5.
3.1.12	5 modules complexes – En urgence	Équivalent à 5 x UO 3.1.6.

Livrables attendus :

- Justification des partis-pris, notamment créatifs ;
- Maquettes/story boards ;
- Eléments aux formats demandés par l’administration ;
- Fichiers sources.

6.3.2. Déclinaisons de modules animés

La déclinaison d’un module animé consiste à adapter un module existant à de nouveaux contenus (textes, visuels, données), sans en modifier la structure, l’animation ou les principes d’interaction. Elle permet de réutiliser un format validé pour différents contextes, supports ou publics.

UO	Désignation	Détail
----	-------------	--------

Déclinaisons de modules animés unitaires		
3.2.1	Déclinaison d'un module simple	1 jour – adaptation sur la base d'un modèle existant.
3.2.2	Déclinaison d'un module simple – En urgence	Délai 12h max – adaptation express d'un module simple.
3.2.3	Déclinaisons d'un module élaboré	2 jours – adaptation + déclinaison graphique poussée.
3.2.4	Déclinaisons d'un module élaboré – En urgence	Délai 12h à 24h – adaptation express d'un module intermédiaire.
3.2.5	Déclinaisons d'un module complexe	4 jours – adaptation d'un module à haute interaction et animation.
3.2.6	Déclinaisons d'un module complexe – En urgence	Délai 24h à 48h – adaptation express d'un module complexe.
Déclinaisons de packs de 5 modules animés		
3.2.7	Déclinaison de 5 modules simples	Équivalent à 5 x UO 3.2.1
3.2.8	Déclinaison de 5 modules simples – En urgence	Équivalent à 5 x UO 3.2.2
3.2.9	Déclinaisons de 5 modules élaborés	Équivalent à 5 x UO 3.2.3
3.2.10	Déclinaisons de 5 modules élaborés – En urgence	Équivalent à 5 x UO 3.2.4
3.2.11	Déclinaisons de 5 modules complexes	Équivalent à 5 x UO 3.2.5
3.2.12	Déclinaisons de 5 modules complexes – En urgence	Équivalent à 5 x UO 3.2.6

Livrables attendus :

- Justification des partis-pris, notamment créatifs ;
- Maquettes/story boards ;
- Éléments aux formats demandés par l'administration ;
- Fichiers sources.

6.4. Illustrations, infographies

Une illustration est un élément visuel destiné à accompagner, clarifier ou enrichir un contenu textuel. Elle peut prendre la forme de pictogrammes, dessins, fonds d'écrans ou éléments graphiques pour vignettes, avec une fonction explicative ou symbolique. Contrairement à une image autonome, l'illustration est étroitement liée au texte qu'elle complète, remplace ou simplifie.

L'illustration peut servir à :

- Ponctuer et/ou imager un contenu texte ;
- Récapituler des données ;
- Remplacer un texte ou s'y substituer ;
- Simplifier des instructions ;
- Symboliser.

UO	Désignation	Détail
Illustrations, infographies unitaires		
4.1	1 illustration simple	Illustration originale, peu complexe, délai 1 à 2 jours.
4.2	1 illustration simple – En urgence	Illustration simple en urgence Délai 12h à 24h – création rapide d'une illustration simple.
4.3	1 illustration élaborée	Illustration avec détails, couleurs travaillées, délai 3 à 5 jours.
4.4	1 illustration élaborée – En urgence	Délai 24h à 48h – adaptation rapide d'une illustration intermédiaire.
4.5	1 illustration complexe	Illustration très détaillée, style artistique poussé, délai 6 à 10 jours.
4.6	1 illustration complexe – En urgence	Délai 48h à 72h – création rapide d'une illustration complexe.
Packs de 5 illustrations		
4.7	Pack de 5 illustrations simples	Équivalent à 5 x UO 4.1
4.8	Pack de 5 illustrations simples – En urgence	Équivalent à 5 x UO 4.2
4.9	Pack de 5 illustrations élaborées	Équivalent à 5 x UO 4.3

4.10	Pack de 5 illustrations élaborées – En urgence	Équivalent à 5 x UO 4.4
4.11	Pack de 5 illustrations complexes	Équivalent à 5 x UO 4.4
4.12	Pack de 5 illustrations complexes – En urgence	Équivalent à 5 x UO 4.5
Packs de 10 illustrations		
4.13	Pack de 10 illustrations simples	Équivalent à 10 x UO 4.1
4.14	Pack de 10 illustrations simples – En urgence	Équivalent à 10 x UO 4.2
4.15	Pack de 10 illustrations élaborées	Équivalent à 10 x UO 4.3
4.16	Pack de 10 illustrations élaborées – En urgence	Équivalent à 10 x UO 4.4
4.17	Pack de 10 illustrations complexes	Équivalent à 10 x UO 4.5
4.18	Pack de 10 illustrations complexes – En urgence	Équivalent à 10 x UO 4.6

Livrables attendus :

- Eléments aux formats demandés par l'administration ;
- Fichiers sources

6.5.Animation vidéo

Une animation vidéo est une création audiovisuelle originale reposant sur la mise en mouvement d'éléments graphiques (dessins, images numériques, pictogrammes, etc.), réalisée à partir de techniques telles que le motion design, l'animation 2D/3D ou l'image de synthèse. Elle se distingue d'un simple montage vidéo par sa forte dimension créative.

La prestation inclut l'ensemble du processus de production (préproduction, production, postproduction) et nécessite la présentation d'au moins deux pistes créatives, dont une sera retenue pour réalisation.

L'animation simple correspond à une vidéo animée courte, généralement avec des éléments graphiques basiques, peu d'effets ou de transitions, et une narration visuelle simple et une structure légère adaptée à des messages rapides et directs.

Pour les tâches les plus courantes et simples, qui peuvent être prises en charge par un profil débutant, ayant moins de 0 à 3 ans de pratique. Ce profil est peu autonome et le travail effectué nécessite une validation par un niveau supérieur. La réalisation du livrable inclut du temps de relecture et de correction.

L'animation intermédiaire se caractérise par une complexité graphique et narrative modérée. Elle peut inclure plusieurs scènes, des effets visuels plus développés, des transitions fluides et une interaction légère.

La tâche peut être prise en charge par un profil dit expérimenté ou sénior ayant de 3 à 5 ans de pratique. Ce profil dispose de plusieurs projets réussis à son actif. Sa compréhension et maîtrise des outils ou de la technologie lui permettent de mener à bien un projet en toute autonomie et d'optimiser le temps de réalisation vs. un profil plus junior

L'animation complexe intègre une production graphique avancée, incluant des animations 2D/3D sophistiquées, des effets spéciaux, une narration scénarisée, et souvent une interaction poussée avec l'utilisateur. Elle exige une haute qualité de réalisation, avec un rendu professionnel et une forte créativité.

La tâche nécessite d'être prise en charge par un profil dit expert, ayant au minimum 5 ans de pratique. Il dispose d'une compréhension et maîtrise des outils ou de la technologie en profondeur.

Le profil expert se différencie par l'expertise développée sur un domaine restreint en particulier et le très haut niveau de maîtrise atteint sur ce domaine. Il peut accomplir une tâche plus complexe dans un délai équivalent à celui d'un profil moins expérimenté pour une tâche intermédiaire.

UO	Désignation	Détail
Animations simples		
5.1	Animation simple : vidéo d'une durée de moins de 1 mn	
5.2	Animation simple : vidéo d'une durée de moins de 1 mn – En urgence	
5.3	Animation simple : vidéo d'une durée de 1 mn à 3 mn	
5.4	Animation simple : vidéo d'une durée de 1 mn à 3 mn – En urgence	
5.5	Animation simple : vidéo d'une durée de 3 mn à 6 mn	
5.6	Animation simple : vidéo d'une durée de 3 mn à 6 mn – En	

	urgence	
5.7	Animation simple : vidéo d'une durée de plus de 6 mn	
5.8	Animation simple : vidéo d'une durée de plus de 6 mn – En urgence	
Animations intermédiaires		
5.9	Animation intermédiaire : vidéo d'une durée de moins de 1 mn	
5.10	Animation intermédiaire : vidéo d'une durée de moins de 1 mn – En urgence	
5.11	Animation intermédiaire : vidéo d'une durée de 1 mn à 3 mn	
5.12	Animation intermédiaire : vidéo d'une durée de 1 mn à 3 mn – En urgence	
5.13	Animation intermédiaire : vidéo d'une durée de 3 mn à 6 mn	
5.14	Animation intermédiaire : vidéo d'une durée de 3 mn à 6 mn – En urgence	
5.15	Animation intermédiaire : vidéo d'une durée de plus de 6 mn	
5.16	Animation intermédiaire : vidéo d'une durée de plus de 6 mn – En urgence	
Animations complexes		
5.17	Animation complexe : vidéo d'une durée	

	de moins de 1 mn	
5.18	Animation complexe : vidéo d'une durée de moins de 1 mn – En urgence	
5.19	Animation complexe : vidéo d'une durée de 1 mn à 3 mn	
5.20	Animation complexe : vidéo d'une durée de 1 mn à 3 mn – En urgence	
5.21	Animation complexe : vidéo d'une durée de 3 mn à 6 mn	
5.22	Animation complexe : vidéo d'une durée de 3 mn à 6 mn – En urgence	
5.23	Animation complexe : vidéo d'une durée de plus de 6 mn	
5.24	Animation complexe : vidéo d'une durée de plus de 6 mn – En urgence	

Livrables attendus :

- Calendrier de production ;
- Note d'intention stratégique ;
- Storyboard/Scénario de l'animation vidéo ;
- Vidéos complètes et définitives sous format original et demandé ;
- Légendes et crédits vidéo ;
- Un télétexte de retranscription des éléments sonores, dans le respect des critères d'accessibilité du dispositif ;
- Fichiers sources.

6.6.Achat d'art

Cette prestation concerne l'acquisition, sur devis, de tout contenu nécessaire à la réalisation des supports digitaux et aux actions de communication sur les réseaux sociaux, lorsque ces contenus requièrent l'obtention de droits d'utilisation spécifiques.

Sont notamment concernés l'achat ou la licence de textes, photographies, illustrations, vidéos, musiques, ou tout autre élément protégé par des droits d'auteur, droits voisins ou licences d'exploitation.

6.6.1. Prestations sur devis pour l'achat de textes, photos ou tout autre élément nécessitant l'obtention de droits

Dans le cadre de la réalisation des supports et contenus digitaux, toute acquisition de ce type fera l'objet d'une facturation distincte et complémentaire, basée sur un devis préalable et validé par l'Administration.

Le Titulaire doit proposer au Donneur d'ordre différents devis en procédant systématiquement à des comparaisons de qualité et de prix. L'achat effectif d'art est validé après accord écrit préalable du Donneur d'ordre.

Le Titulaire procède alors à l'achat d'art pour le compte du Donneur d'ordre.

Le Titulaire garantit que les droits acquis couvrent l'intégralité des usages prévus dans le cadre du présent marché, notamment en termes de durée, de territoire, de supports de diffusion, de nombre de reproductions et de réutilisations ultérieures par l'Administration.

À défaut d'une couverture suffisante des droits, le Titulaire en assume l'entière responsabilité juridique et financière, y compris en cas de réclamation d'un tiers

7. INFORMATIONS COMPLÉMENTAIRES ET PRESTATIONS ANNEXES

7.1. Délais

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

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

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

opérationnelle et précisés dans le bon de commande ou l'ordre de service.

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.

7.2. Majoration des prix pour travail en délai contraint

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

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

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

7.2.1. Majorations pour urgence

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

réalisation de la prestation soit majoré.

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

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

Cette majoration est couverte par l'UO suivante.

UO 07-01 Majoration pour urgence - 25%

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

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

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

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

Cette majoration est couverte par l'UO suivante.

UO 07-02 Majoration de nuit, week end et jours fériés - 15%

7.3. Équipe dédiée

Les prestations sont exécutées par les équipes conformément à la composition d'équipe indiquée par le Titulaire dans son offre.

7.4. Livrables

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

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

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

Il est à noter que :

- Les livrables remis par le Titulaire peuvent faire l'objet d'un travail en interne par le Donneur

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

7.5. Frais de déplacement / hébergement / restauration

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

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

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

7.5.1. Frais de transport et de route

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

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

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

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

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

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

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

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

Lorsqu'il fait la demande, le Donneur d'ordre précise le barème de remboursement applicable aux frais

kilométriques. La référence au barème de remboursement est portée sur le bon de commande aux fins de vérification par le comptable lors de la mise en paiement. En l'absence de barème, est appliqué le barème des indemnités kilométriques du code des Impôts en vigueur au moment de la dépense.

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

Ces prestations sont couvertes par l'UO suivante.

UO 07-03 Frais de transport et de route, sur justificatifs

7.5.2. Frais d'hébergement

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

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

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

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

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

Ces prestations sont couvertes par l'UO suivante.

UO 07-04 Frais d'hébergement, sur justificatifs

7.5.3. Frais de restauration

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

Ces prestations sont couvertes par l'UO suivante.

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.

7.6. Prestations sur devis

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

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

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

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

UO 07-06 Prestations sur devis