

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

Accord-cadre interministériel de Production de contenus multimédias

**LOT 8 - MODERATION DES DISCUSSIONS SUR LES ESPACES NUMERIQUES DE
COMMUNICATION**

Consultation n° Prod_SIG_2025_09

Table des matières

Préambule.....	4
1. Contexte et objet du marché.....	4
1.1. Contexte général du marché.....	4
1.2. Objet du marché.....	5
1.3. Les bénéficiaires du marché.....	5
1.4. Contexte spécifique.....	5
2. Modalités de collaboration.....	5
3. Périmètre du lot.....	6
4. Prérequis et exigences quant à la réalisation des prestations.....	6
4.1. Prérequis : Respect des standards d'accessibilité (RGAA).....	6
4.2. Prérequis : Respect de la charte éco-conception.....	6
4.3. Prérequis : Respect de la charte IA.....	7
4.4. Méthodologie de travail.....	7
4.5. Équipe dédiée.....	9
4.6. Charte de modération.....	10
4.7. Culture des équipes de modération.....	11
4.8. Responsabilité éditoriale.....	11
4.9. Profils des intervenants.....	12
4.10. Maîtrise de la langue française.....	12
4.11. Obligations générales.....	12
5. Prestations attendues.....	13
6. Décomposition en unités d'œuvre des prestations attendues.....	13
6.1. Stratégie de modération et d'animation des réseaux sociaux.....	13
6.1.1. Recommandation stratégique.....	13
6.1.2. Création d'une charte de modération et de discussion.....	14
6.1.3. Mise à jour de la charte de modération.....	14
6.1.4. Accompagnement à la prise en main des outils sur une demi-journée (4 heures).....	14
6.2. Modération des contenus.....	15
6.2.1. Volumétrie de modération par plages de 30 minutes.....	16
6.2.2. Volumétrie de modération par plages de 60 minutes.....	17
6.2.3. Modération en direct.....	17
6.3. Animation des discussions.....	18
6.4. Prestations sur devis.....	19

Préambule

Le présent document constitue le Cahier des Clauses Techniques Particulières (CCTP) relatif aux prestations de modération des discussions sur les espaces numériques de communication.

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

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

1. CONTEXTE ET OBJET DU MARCHÉ

1.1. Contexte général du marché

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

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

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

Les Bénéficiaires du présent accord-cadre mettent ainsi régulièrement en œuvre des actions de communication diversifiées tant par leurs thèmes, leurs cibles que les moyens utilisés. Il s'agit entre autres, d'opérations de communication informant sur les actions mises en œuvre dans le cadre d'une politique publique, de la mise à disposition d'informations à destination des citoyens et usagers des services de l'Etat. Dans ce cadre, ces services mettent en œuvre des dispositifs de communication, développent des outils de communication, font réaliser différents supports de communications, des sites Internet, éditent et diffusent des documents d'information, animent des réseaux sociaux, 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

Ce marché a pour objet l'accompagnement dans la modération et l'animation des discussions sur les espaces numériques de communication de l'État, notamment les réseaux sociaux, dans le cadre d'un accord-cadre interministériel, sous mandat de la direction des achats de l'État (DAE).

1.3. Les bénéficiaires du marché

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

1.4. Contexte spécifique

La communication gouvernementale s'inscrit dans un environnement numérique marqué par :

- Une multiplication des canaux d'expression qu'il s'agisse des plateformes ou des types de contenus ;
- Une défiance d'une partie des citoyens à l'égard des institutions ;
- Un besoin accru de réactivité, de pédagogie et proximité dans la relation entre l'État et le citoyen.

Les réseaux sociaux sont devenus un espace central du débat public, mais aussi un vecteur de diffusion d'informations erronées, de mobilisation collective et d'expression émotionnelle intense, parfois violente. Cela implique pour les bénéficiaires de pouvoir :

- Modérer avec rigueur et discernement de très grands volumes de commentaires sur des sujets sensibles ;
- Répondre aux interrogations des citoyens, parfois exprimées dans un contexte de forte tension.

C'est pourquoi le Gouvernement souhaite se faire accompagner par un prestataire spécialisé, capable de :

- Modérer efficacement et rapidement les commentaires sur les réseaux sociaux des bénéficiaires, y compris dans des contextes de crise ou de volumétrie exceptionnelle ;
- Animer les communautés de manière constructive et servicielle, en favorisant l'accessibilité, l'écoute active et l'interaction citoyenne.

2. MODALITES DE COLLABORATION

Chaque bénéficiaire du marché peut décider d'activer ce lot de modération des discussions sur les espaces numériques de communication en tant que de besoin. En fonction de l'importance du sujet, il mobilise les ressources adéquates et formule une ou plusieurs recommandation(s).

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, design et développement de sites Internet, mesure d'audience, podcasts et enregistrements sonores, rédaction de contenus, contenus graphiques, référencement naturel, etc.

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

Dans le cadre du suivi de chaque projet, le Titulaire assure le reporting et le 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 :

- Àuprès de ses propres équipes,
- Àuprès de ses différents prestataires qui ont à intervenir pour la réalisation des prestations au sein des équipes du Titulaire,
- Àuprès des prestataires du 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

Sont incluses dans le périmètre de ce lot, les prestations d'animations des discussions sur les réseaux sociaux.

4. PREREQUIS ET EXIGENCES QUANT A LA REALISATION DES PRESTATIONS

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

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>

4.2. 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 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.

4.4. 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 de 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. A l'appui du suivi de projet, le Titulaire peut partager des documents de type worklist, pour faciliter le suivi, l'identification des personnes concernées par les tâches restant à accomplir et les 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.

Documentation

Pour toute prestation commandée par l'Administration, le Titulaire doit fournir une documentation permettant un suivi détaillé de l'activité :

- Le nombre de commentaires modérés ou animés par plateforme ;
- Le ratio de commentaires positifs/négatifs,
- Le taux de rejet (ratio de commentaires acceptés/refusés) ;
- La typologie et les thématiques des commentaires ;
- La répartition horaire de l'activité de modération ou d'animation ;
- Le temps moyen de traitement.

Des indicateurs complémentaires peuvent être fournis par le Titulaire, notamment ceux proposés dans son offre ou disponibles via les outils mobilisés. En cas de besoin spécifique exprimé par l'Administration, la fourniture d'indicateurs supplémentaires peut être envisagée, sous réserve de leur faisabilité technique.

En cas d'activation du dispositif de crise notamment en cas d'événement exceptionnel nécessitant une surveillance renforcée des espaces d'expression (ex. : crise sanitaire, événement politique majeur, actualité sensible, etc.), la fréquence d'envoi du rapport peut être augmentée.

4.5. Équipe dédiée

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

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

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

4.6. Charte de modération

Le Titulaire exécute les prestations dans le respect de la charte de modération propre à chaque donneur d'ordre.

Ces chartes peuvent préexister à l'intervention du Titulaire ou être définies par lui.

Dans tous les cas, le Titulaire est garant du respect absolu de la charte de modération et/ou de discussion existante pour la communauté et par ses collaborateurs dans un cadre d'animation.

Création d'une charte de modération

Dans le cas où une charte de modération et/ou de discussion n'existerait pas encore, le Titulaire développe celle-ci en collaboration avec l'Administration.

Mise à jour d'une charte de modération

La charte de modération et/ou de discussion préexistante ou créée lors du lancement de la prestation est soumise à des évolutions futures, décidées par l'Administration.

Mise en œuvre de la modération à l'appui de la charte dédiée

La politique de modération et/ou de discussion mise en œuvre par le Titulaire doit se conformer strictement à la charte définie par l'Administration. Il ne peut en aucun cas la modifier, l'étendre ou y déroger sans autorisation explicite.

Si le Titulaire a un doute par rapport à un commentaire et son respect de la charte, il est tenu d'en informer le donneur d'ordre avant toute suppression ou modération du commentaire.

Cette charte doit donner lieu, au moment de la prise en charge du compte, à une réunion de lecture afin de bien s'assurer de son périmètre et de son degré de compréhension par les modérateurs. Ces derniers peuvent proposer des amendements. À la fin de cette étape, un document de travail, comprenant des exemples précis et décrivant précisément les règles de modération, est rédigé et partagé entre les modérateurs et le donneur d'ordre.

Tous les sujets traités dans le cadre ce marché sont potentiellement sensibles, tant par leur nature que par leur émetteur. L'Administration attend donc du Titulaire une vigilance constante sur l'ensemble des publications, chacune pouvant être source d'une polémique. Le Titulaire doit intégrer dans sa méthodologie de travail un système d'alerte permettant d'identifier toute activité inhabituelle autour d'un contenu.

Le présent marché impose un cadre méthodologique minimal que le Titulaire doit intégrer et adapter dans sa proposition :

1. Administration : en cas de publication sur un sujet particulièrement sensible le donneur d'ordre en informe le Titulaire en amont. Si le sujet n'est pas initialement identifié comme sensible mais suscite un volume de commentaires exceptionnel, le Titulaire doit contacter sans délai le donneur d'ordre.
2. Titulaire : Le Titulaire assure la modération dans le respect strict. En cas de doute sérieux sur un commentaire, il doit transmettre une demande d'arbitrage au donneur d'ordre. Afin de faciliter le traitement, cette demande doit respecter un format précis :
 - Commentaire à arbitrer (texte + lien et copie d'écran si besoin) ;
 - Rappel du point de la charte justifiant son illégitimité ;
 - Recommandation du Titulaire.

Si besoin le donneur d'ordre sollicite le responsable digital et/ou le responsable éditorial de son entité avant de répondre au Titulaire.

4.7. Culture des équipes de modération

Il est nécessaire de distinguer les actions liées à la modération de commentaires contraires à la charte de modération et celles liées à l'animation des discussions.

Même en cas de recours à une modération ou animation automatique des communautés, il est important de préciser qu'une présence humaine doit être permanente afin de s'assurer du bon fonctionnement des mécaniques de modération mises en œuvre afin de pouvoir, le cas échéant, reprendre la main en cas de défaillance des automatismes.

L'Administration doit en permanence être informée sur les collaborateurs du Titulaire constituant l'équipe de modération et d'animation des communautés humaines et intervenant sur ses comptes RS : profils, CV, compétences linguistiques, etc. et avoir les coordonnées précises de ces personnes. Ces éléments sont remis dans la recommandation, mis à jour et transmis sans délai par le Titulaire au donneur d'ordre en cas de changement au cours de l'exécution des prestations

L'équipe mobilisée doit être sensibilisée aux thématiques traitées par le donneur d'ordre, notamment être au fait de l'actualité quotidienne en France, ainsi que des enjeux politiques qui y sont liés, afin de connaître le contexte et l'environnement dans lesquels les contenus sont publiés. Elle doit être composée de personnes qui ont une expérience de ce type de pages à modérer, disposant d'un sens politique, capables de comprendre les enjeux autour d'une actualité et capables de relever des références inappropriées.

De plus, une personne spécialisée dans la gestion de crise doit faire partie de l'équipe pour gérer un afflux massif de commentaires à traiter. Le Titulaire doit être en mesure de prouver cette exigence tout moment sur demande de l'Administration.

4.8. Responsabilité éditoriale

Chaque commentaire modéré ou discussion animée sur les réseaux sociaux ne fait pas l'objet d'une validation préalable par le donneur d'ordre.

Dans ce cadre, le Titulaire prend la responsabilité des contenus que ses équipes modèrent ou animent. En cas de doute sérieux sur quelque élément que ce soit, il lui appartient de solliciter une validation du

donneur d'ordre au préalable.

Le cas échéant, il doit assumer l'entière responsabilité, au moyen d'un communiqué de presse si requis par l'Administration.

4.9. Profils des intervenants

Il est attendu un niveau d'expérience compris entre 3 et 5 ans pour l'ensemble des profils de ce lot.

Toutes les personnes mobilisées par le Titulaire dans le cadre de l'exécution du présent marché (salariés, prestataires, sous-traitants, etc.) devront signer un engagement individuel de confidentialité.

Cet engagement devra être transmis à l'Administration avant le démarrage effectif de la prestation pour chaque personne concernée.

4.10. Maîtrise de la langue française

La prestation requiert de la part du Titulaire de respecter l'ensemble des règles de la langue française (grammaire, syntaxe, orthographe).

Il lui revient de vérifier l'ensemble du contenu qu'il est amené à transmettre à l'Administration.

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

4.11. 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, bons de commande, etc.).

Toute décision relative à l'exécution des prestations doit être formalisée et validée 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.

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. Stratégie de modération et d'animation des réseaux sociaux

Il s'agit de définir la stratégie de modération et d'animation des réseaux sociaux du donneur d'ordre. Ce dernier envoie un brief au Titulaire afin de définir ses objectifs et les enjeux autour de sa présence sur les réseaux sociaux (RS). À partir de cette note, le Titulaire, en se référant aux meilleures pratiques de comptes RS similaires, propose une recommandation intégrant une ligne stratégique et les modalités d'utilisations d'outils et de méthodes à mettre en œuvre pour y parvenir.

6.1.1. Recommandation stratégique

Il s'agit de réaliser une note stratégique de modération et/ou d'animation décrivant les objectifs, les

règles à appliquer, les types de contenus à privilégier, ainsi que les modalités d'intervention selon chaque réseau social. Si besoin, celle-ci est adaptée et tenir compte des spécificités de chaque réseau.

Livrable attendu : Une recommandation comprenant une analyse stratégique comprenant un plan d'action opérationnel sur les contenus à privilégier et des propositions graphiques.

Délai : 5 jours.

6.1.2. Création d'une charte de modération et de discussion

Les réseaux sociaux sont des espaces de conversation. L'Administration doit pouvoir prendre part à ces échanges.

Cette charte détaille les règles de modération, les niveaux de sanction, ainsi que la politique de bannissement. Elle doit également définir la tonalité, la typologie des réponses que l'Administration peut formuler, les processus de remontée au référent, le cas échéant, et les processus de validation.

Livrable attendu : Une méthodologie de travail incluant une charte textuelle.

Délai : 7 jours.

6.1.3. Mise à jour de la charte de modération

La mise à jour de la charte de modération consiste à adapter et actualiser le document de référence encadrant la modération des espaces d'échange numériques. Elle peut être motivée par l'évolution des usages, l'apparition de nouvelles plateformes, la survenue d'événements sensibles, ou encore des ajustements dans les objectifs de communication de l'administration.

Cette mise à jour intègre notamment :

- L'évolution des règles de modération (ajout, retrait ou reformulation) ;
- La révision des niveaux de sanction et des critères de bannissement ;
- L'ajustement de la tonalité et de la typologie des réponses autorisées ;
- L'adaptation des processus de validation ou de remontée au référent ;
- Et toute précision nouvelle nécessaire au bon déroulement de la modération.

Ou tout autre modification jugée utile par le donneur d'ordre.

Livrable attendu : Charte de modération mise à jour.

Délai : 7 jours.

6.1.4. Accompagnement à la prise en main des outils sur une demi-journée (4 heures)

Le périmètre de cet accompagnement est défini en accord avec l'Administration, sur proposition du Titulaire. Les sessions se déroulent soit dans les locaux de l'Administration, soit à distance.

Livrables attendus :

Support de formation utilisé pendant la session, compte rendu de session, incluant nom et fonction des participants, principaux points abordés, questions ou difficultés rencontrées ; Fiches d'évaluation remplies par les participants.

Délai : 7 jours après la tenue de la session.

Le prix indiqué correspond à une demi-journée pour un groupe de 10 participants.

6.2. Modération des contenus

Ces prestations permettent à l'Administration d'externaliser, auprès de son Titulaire, la modération de ses réseaux sociaux : suppression des commentaires non conformes à la charte, blocage des comptes selon la charte, respect du suivi de la charte de modération, gestion des périodes de crise, etc.

Le Titulaire aura proposé dans son offre un processus de remontée de questions, de problèmes rencontrés et situations à risque (péril imminent, menace d'attaque, etc.). Ce processus est passé en revue entre le Titulaire et l'Administration lors de l'activation des prestations et amendé si besoin.

Le Titulaire doit établir un reporting régulier qui permet de connaître l'activité de modération et met à disposition de l'Administration un outil d'audit et de suivi des commentaires modérés, tels que définis dans l'article 4.2 du présent CCTP « Modalités de collaboration et méthodologie de travail ».

Si la modération intervient sur plusieurs comptes de réseaux sociaux, le nombre de commentaires modérés est calculé en ajoutant le nombre de commentaires par compte.

L'UO à commander est celle correspondant à la tranche adéquate.

L'Administration a besoin de prestations de modération de contenus dans plusieurs cas de figure :

- Selon le mode de modération : automatique ou manuelle (humaine) ;
- Selon la plage horaire de modération : 24h/24 et 7j/7 ou entre 8h00 et 20h00 les jours ouvrés¹ ;
- Selon la durée effective de la modération : celle-ci peut être commandée pour une intervention ponctuelle (par tranche de 30 minutes ou 1 heure), ou de manière continue (par exemple, lors d'un événement diffusé en direct).

Quels que soient les cas de modération, celle-ci se fait sur l'ensemble des réseaux sociaux du donneur d'ordre.

	24h/24, 7j/7		Entre 8h et 20h les jours ouvrés	
	Automatique	Manuelle	Automatique	Manuelle
Modération par tranche de 30 minutes	UO 2.1	UO 2.2	UO 2.3	UO 2.4
Modération par tranche de 60 minutes	UO 2.5	UO 2.6	UO 2.7	UO 2.8
Modération en direct	Sans objet	UO 2.9	Sans objet	UO 2.10

¹ Les jours fériés pris en compte sont ceux de la France.

Les UO 2.1 à 2.8 correspondent à un prix mensuel qui dépend de la volumétrie des commentaires modérés.

Les UO 2.9 et 2.10 correspondent à un prix journalier qui dépend de la volumétrie des commentaires modérés pendant le temps de la modération :

Dans les cas où la modération se fait de façon **automatique**, le Titulaire a en charge la mise en place d'une routine de modération automatique, son monitoring, ainsi que la modération quotidienne de l'ensemble des comptes de réseaux sociaux pour une Administration, sans interruption.

Dans les cas où la modération se fait de façon **manuelle**, le Titulaire a en charge, au quotidien, la modération manuelle (humaine) des comptes de réseaux sociaux pour une Administration, sans interruption.

Livrables attendus :

Pour les UO 2.1 à 2.8 :

- Modération effective des contenus dans le respect de la charte ;
- Rapports de modération.

Pour les UO 2.9 à 2.10 :

- Modération effective des contenus dans le respect de la charte ;
- Rapports de modération.

Délais :

- UO 2.1 à 2.4 : 30 minutes max ;
- UO 2.5 à 2.8 : 1 heure max ;
- UO 2.9 et 2.10 : Instantané.

6.2.1. Volumétrie de modération par plages de 30 minutes

En 30 minutes	24h/24, 7j/7		Entre 8h et 20h les jours ouvrés	
	Automatique	Manuelle	Automatique	Manuelle
0-1 999 commentaires	UO 2.1.1	UO 2.2.1	UO 2.3.1	UO 2.4.1
2 000-4 999 commentaires	UO 2.1.2	UO 2.2.2	UO 2.3.2	UO 2.4.2 :
5 000-9 999 commentaires	UO 2.1.3	UO 2.2.3	UO 2.3.3	UO 2.4.3
10 000-24 999 commentaires	UO 2.1.4	UO 2.2.4	UO 2.3.4	UO 2.4.4
25 000-49 999 commentaires	UO 2.1.5	UO 2.2.5	UO 2.3.5	UO 2.4.5
50 000-100 000 commentaires	UO 2.1.6	UO 2.2.6	UO 2.3.6	UO 2.4.6
> par tranche de 10 000 commentaires	UO 2.1.7	UO 2.2.7	UO 2.3.7	UO 2.4.7

supplémentaires, à partir de 100 001 commentaires				
---	--	--	--	--

6.2.2. Volumétrie de modération par plages de 60 minutes

En 60 minutes	24h/24, 7j/7		Entre 8h et 20h les jours ouvrés	
	Automatique	Manuelle	Automatique	Manuelle
0-1 999 commentaires	UO 2.5.1	UO 2.6.1	UO 2.7.1	UO 2.8.1
2 000-4 999 commentaires	UO 2.5.2	UO 2.6.2	UO 2.7.2	UO 2.8.2
5 000-9 999 commentaires	UO 2.5.3	UO 2.6.3	UO 2.7.3	UO 2.8.3
10 000-24 999 commentaires	UO 2.5.4	UO 2.6.4	UO 2.7.4	UO 2.8.4
25 000-49 999 commentaires	UO 2.5.5 :	UO 2.6.5	UO 2.7.5	UO 2.8.5
50 000-100 000 commentaires	UO 2.5.6	UO 2.6.6	UO 2.7.6	UO 2.8.6
> par tranche de 10 000 commentaires supplémentaires, à partir de 100 001 commentaires	UO 2.5.7	UO 2.6.7	UO 2.7.7	UO 2.8.7

6.2.3. Modération en direct

Le Titulaire a en charge la modération d'un ou plusieurs comptes de réseaux sociaux, de manière exceptionnelle pendant un événement qui génère un afflux d'activité pendant une période définie. Cette modération doit être instantanée le temps de cet événement (traitement immédiat : dès qu'un commentaire est publié, le modérateur en prend connaissance et agit si besoin sans délai).

La modération en direct est assurée sur les réseaux sociaux utilisés par l'Administration, qu'ils soient existants ou créés au cours de l'exécution du marché.

En direct	24h/24, 7j/7	Entre 8h et 20h les jours ouvrés
< 200 commentaires	UO 2.9.1	UO 2.10.1
200-499 commentaires	UO 2.9.2	UO 2.10.2
500- 999 commentaire	UO 2.9.3	UO 2.10.3
1 000-1 999 commentaires	UO 2.9.4	UO 2.10.4
2 000-4 999 commentaires	UO 2.9.5	UO 2.10.5
5 000-10 000 commentaires	UO 2.9.6	UO 2.10.6
> par tranche de 10 000 commentaires supplémentaires.	UO 2.9.7	UO 2.10.7

6.3. Animation des discussions

Les réseaux sociaux sont aujourd'hui des espaces de dialogue permanent, où l'Administration est interpellée en continu par des citoyens qui attendent des réponses claires, rapides et adaptées à leurs préoccupations.

Avis, questions, doutes, critiques, remerciements ou interpellations directes : ces interactions, massives et parfois sensibles, constituent une forme moderne d'expression citoyenne. Leur traitement ne peut plus être marginal : répondre aux interrogations, relancer une conversation utile, corriger une information erronée ou rassurer un utilisateur, font désormais partie intégrante de la mission de service public en ligne.

Cette animation peut s'appuyer sur divers dispositifs — humains, automatisés ou générés par intelligence artificielle — qui doivent garantir à la fois la pertinence, la tonalité appropriée et la traçabilité des réponses.

La tonalité correspond à la manière de s'adresser aux internautes.

La traçabilité correspond au fait de garder une trace des réponses et des échanges, permettant de retrouver facilement ce qui a été dit, de vérifier la qualité des réponses et de faire un suivi.

Après avoir défini un processus, une tonalité de réponse et des types de réponses, l'Administration peut confier cette mission à son Titulaire. Ce dernier prend alors en charge l'animation de ces discussions et devient le garant d'échanges maîtrisés, apportant des réponses appropriées aux sollicitations. Cela peut être des réponses à des commentaires ou d'autres interactions.

Le Titulaire doit mettre en place un outil de suivi et de reporting qui permet de juger le volume de discussion et son impact sur la communauté.

Le Titulaire a la charge de l'animation humaine / automatique / via IA générative des discussions en continu, 24/7. Il lui revient, selon le processus mis en place, de prendre l'initiative de répondre aux commentaires et autres interactions, en respectant la tonalité décidée.

Dans le cas d'une automatisation de la modération, le Titulaire a en charge la mise en place d'une routine d'animation des discussions automatiques, son implémentation technique, son monitoring, ainsi que son optimisation en fonction des retours d'expérience et/ou des évolutions techniques ou des usages des internautes.

Ces UO correspondent à un prix mensuel qui dépend de la volumétrie de commentaires modérés.

Livrables attendus pour les UO 3.1 à 3.6 :

- Animation effective des discussions dans le respect de la charte ;
- Rapports d'animation.

Délai pour les UO 3.1 à 3.6 :

- 1 heure max.

Ces prestations sont couvertes par les UO suivantes :

En 60 minutes	24h/24, 7j/7		
	Manuelle	Automatique	IA
0-199 réponses	UO 3.1.1	UO 3.2.1	UO 3.3.1
200-499 réponses	UO 3.1.2	UO 3.2.2	UO 3.3.2
500-999 réponses	UO 3.1.3	UO 3.2.3	UO 3.3.3
1000-1 999 réponses	UO 3.1.4	UO 3.2.4	UO 3.3.4
2000-5000 réponses	UO 3.1.5	UO 3.2.5	UO 3.3.5
par tranche de 1000 réponses supplémentaires.	UO 3.1.6	UO 3.2.6	UO 3.3.6

En 60 minutes	Entre 8h et 20h les jours ouvrés		
	Manuelle	Automatique	IA
0-199 réponses	UO 3.4.1	UO 3.5.1	UO 3.6.1
200-499 réponses	UO 3.4.2	UO 3.5.2	UO 3.6.2
500-999 réponses	UO 3.4.3	UO 3.5.3	UO 3.6.3
1000-1 999 réponses	UO 3.4.4	UO 3.5.4	UO 3.6.4
2000-5000 réponses	UO 3.4.5	UO 3.5.5	UO 3.6.5
par tranche de 1000 réponses supplémentaires.	UO 3.4.6	UO 3.5.6	UO 3.6.6

6.4. 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 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 04-01 Prestations sur devis