

**CONSEIL ÉCONOMIQUE, SOCIAL
ET ENVIRONNEMENTAL**

SECRETARIAT GENERAL

**PLATEFORME NUMERIQUE DE PARTICIPATION
CITOYENNES POUR LE CONSEIL ECONOMIQUE, SOCIAL
ET ENVIRONNEMENTAL**

26MAR10

**CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIERES
(C.C.T.P.)**

Table des matières

1. Objet du marché.....	3
2. Exigences fonctionnelles et usages de la plateforme.....	3
2.1. Une plateforme polyvalente où cohabiteront trois usages : pétitions, modules participatifs et pages éditoriales.....	3
2.2. Les attendus en matière de fonctionnalités.....	5
2.3. Les attendus en matière de prestations	8
3. Exigences techniques de la plateforme	9
3.1. Gouvernance technique, architecture et exigences d'hébergement	9
3.2. Sécurité de la plateforme et protection contre la fraude	11
3.3. Gestion des identités, authentification et profils utilisateurs	11
3.4. Administration de la plateforme et back-office.....	12
3.5. Protection des données, open data et statistiques	12
3.6 Exploitation, Maintenance corrective et évolutive et qualité de service	13
3.7 Mise en ligne de la plateforme, importation des données existantes et conditions de réversibilité	14
3.8 Démarche de responsabilité sociale et environnementale (RSO).....	14
4. Indicateurs de succès du marché	15

1. Objet du marché

Le présent marché vise à doter le CESE d'une plateforme numérique de participation citoyenne polyvalente, permettant de répondre à trois usages : héberger les pétitions déposées par les citoyens et collecter les signatures ; organiser le recueil de la participation citoyenne via des modules participatifs numériques ; mettre à la disposition de toutes et tous les informations relatives à la participation citoyenne au CESE via des contenus éditoriaux.

Cette plateforme a vocation à devenir la « vitrine » du CESE en matière de participation citoyenne, en permettant la participation numérique d'une part et en constituant un espace d'information d'autre part.

2. Exigences fonctionnelles et usages de la plateforme

2.1. Une plateforme polyvalente où cohabiteront trois usages : pétitions, modules participatifs et pages éditoriales

Les trois usages attendus de la plateforme numérique sont détaillés ci-dessous. Ils doivent coexister au sein d'un espace unique, bien organisé et transparent, dans lequel le design est pensé de façon à permettre un parcours utilisateur le plus fluide possible.

- **Site internet « vitrine » de la participation citoyenne : pages d'informations**

La plateforme de participation citoyenne du CESE a vocation à constituer un lieu d'information et de partage à l'attention du grand public mais également des participants aux opérations de participation citoyenne du CESE (qu'elles se soient tenues en présentiel ou en ligne).

Il s'agira de **répertorier l'ensemble des dispositifs participatifs** menés au CESE et de les détailler au fil de l'eau : organisation et méthodes de participation ; publication des analyses et synthèses ; mise à jour régulière pour informer les participants des différentes étapes de redevabilité mises en œuvre dans le temps plus long... Techniquement, cette plateforme doit donc permettre de publier des documents, des vidéos, etc.

Concrètement, cela signifie que la plateforme participative doit d'abord et avant tout être un site internet capable d'héberger des **contenus évolutifs et mis à jour de façon quotidienne**. La plateforme devra s'organiser autour d'une page d'accueil, de menus haut et bas, et de la capacité de naviguer à travers les différentes pages (entre les modules participatifs et de pétitions et les pages d'information). Pour cela, une attention particulière sera portée à la capacité, pour les équipes du CESE, à s'approprier le back office et à agir en autonomie sur la plateforme de façon simple et intuitive.

- **Module de pétitions**

Le recueil et le traitement des pétitions constitue une **mission centrale du CESE** : la loi prévoit que toute personne à partir de 16 ans peut saisir le CESE par le biais d'une pétition ayant réuni **150 000 signatures**. Cette possibilité, permise par un module dédié sur la plateforme du CESE, est ouverte en continu.

En outre, il est à noter que le CESE assure une veille des pétitions qui ne lui sont pas directement adressées, afin d'observer les attentes de la société entrant en convergence avec son champ de compétences et de détecter des pétitions ne remplissant pas les conditions légales de saisine automatique, mais dont les thématiques peuvent faire l'objet de travaux du CESE.

La [loi organique du 15 janvier 2021-27](#) relative au Conseil économique, social et environnemental prévoit la saisine de ce dernier par voie de pétition citoyenne de toute question à caractère économique, social ou environnemental. Les pétitions citoyennes peuvent être transmises sous format papier ou numérique. Pour déclencher une saisine du CESE, elles doivent avoir recueilli au moins 150 000 signatures de personnes ayant 16 ans et plus et résidant sur le territoire français.

En conséquence, la plateforme devra permettre la mise en œuvre de cette disposition légale, par le biais d'un **module participatif dédié aux pétitions** permettant de :

- Déposer une pétition (titre, description, illustration) ;
- Signer des pétitions (ou retirer son soutien à la pétition) ;
- Naviguer sur un « mur des pétitions » répertoriant l'ensemble des pétitions (avec des filtres par thématique, par nombre de signatures, etc.).

Les pétitions déposées feront l'objet d'une **modération a priori** par la direction de la participation citoyenne du CESE, qui doit pouvoir disposer d'un accès pour administrer la plateforme (valider les pétitions qui respectent la charte et le règlement intérieur ou invalider les pétitions qui ne le respectent pas). Le CESE dispose d'un délai de 5 jours pour valider ou non une pétition une fois déposée par son auteur : tant que la modération n'a pas été faite, la pétition n'apparaît pas automatiquement en ligne.

En outre, le [décret n°2022-886 du 14 juin 2022](#) précise les modalités de dépôt et d'examen des pétitions adressées au CESE. Celles-ci sont recueillies via la plateforme du CESE (objet de cet accord-cadre), qui doit respecter un certain nombre de spécificités afin de garantir la validité des signatures :

- Les **informations à recueillir** lors du dépôt ou de la signature d'une pétition : nom de famille, prénom, date de naissance, adresse postale, date de la signature, adresse électronique, adresse IP, nom d'utilisateur sur la plateforme.
- La capacité de générer un **récépissé de dépôt** automatique de la pétition une fois qu'elle est postée par son auteur.
- L'**archivage automatique de la pétition au bout d'un an**, délai légal maximal pour recueillir les signatures.

La plateforme peut aussi offrir des fonctionnalités supplémentaires (possibilité d'ajouter des actualités sur les pétitions par l'auteur de la pétition, possibilité de commenter les pétitions, possibilité de s'abonner à une pétition, possibilité de retirer son soutien à une pétition, ...), que le candidat détaillera le cas échéant.

• **Modules (multiples) de participation citoyenne numérique**

Dans le cadre de la rédaction de ses avis et préconisations à l'attention des pouvoirs publics, le CESE associe les citoyennes et citoyens par le biais de méthodes multiples : journées délibératives (sur une ou plusieurs journées), panels de citoyens tirés au sort, etc. Aux côtés de ces formats physiques, **certaines consultations peuvent se tenir par le biais d'un outil numérique**. C'est l'objet de la plateforme de participation citoyenne du CESE, qui doit donc permettre le recueil de la parole citoyenne grâce à des modules de participation numérique.

Il s'agit ici de recueillir la participation citoyenne selon des **formats et calendriers adaptés** aux objectifs et aux enjeux de chaque saisine concernée. Ainsi, parmi les formats, seront particulièrement appréciées les possibilités suivantes :

- Questionnaire (questions ouvertes et fermées) ;

- Boîte à idées (dépôt de propositions ou de projets) ;
- Délibération (forum en ligne ou tout dispositif permettant une interactivité entre les participantes et participants) ;
- Et toute autre méthode innovante permettant de reproduire les conditions d'une délibération de qualité au format numérique.

Ces dispositifs sont ouverts à la participation du **grand public**. Ils sont accompagnés d'une communication du CESE afin d'inciter les personnes à participer.

La possibilité de créer des **projets participatifs aux accès restreints** serait un plus. Dans le cadre de ses dispositifs physiques (conventions citoyennes, commissions mixtes, journées délibératives, etc.), le CESE transmet des formulaires aux participants à l'issue de chaque session afin de l'évaluer collectivement et de recueillir les besoins pour la suite. Ces questionnaires ne doivent être accessibles que par les personnes concernées et autorisées. Le fait de pouvoir centraliser tout cela sur sa propre plateforme serait une modalité appréciée par le CESE.

2.2. Les attendus en matière de fonctionnalités

• Organisation générale et design de la plateforme

Il est attendu de la plateforme participative du CESE qu'elle se présente comme un site internet classique, organisé autour d'un **menu de navigation** et d'une **page d'accueil** permettant de lister les différents contenus.

Cette **page d'accueil doit être modulable et évolutive** de façon à pouvoir mettre en avant des actualités (par exemple une page d'actualité lorsqu'un avis est rendu ou fait l'objet d'un rendez-vous de redevabilité ; le renvoi vers un module participatif lorsque s'ouvre une phase de participation numérique ; etc.).

La plateforme devra respecter la **charte graphique du CESE** et reproduire les principes d'organisation générale du site internet <https://lecese.fr>, pour des raisons de cohérence.

La plateforme devra respecter l'ensemble des **bonnes pratiques afin de permettre sa consultation et son accessibilité** par toutes et tous : responsive et adaptation aux différents types de supports, accessibilité pour les personnes non-voyantes et mal-voyantes, etc.

• Les attendus du point de vue de l'utilisateur

Les candidats devront démontrer la façon dont ils prévoient d'organiser le parcours utilisateur afin qu'il soit le plus simple et intuitif possible, en particulier lors des actions centrales : connexion, inscription (authentification), participation (dépôt d'une pétition ou d'une contribution, signature). Il s'agira notamment de garantir :

- Un **nombre de clics minimal** pour valider sa participation, depuis la page d'accueil jusqu'à la signature d'une pétition ou au dépôt d'une contribution ;
- Un **processus d'authentification** (inscription ou connexion) **ou de complétion des informations personnelles** simple :
 - ne faisant pas sortir l'utilisateur de la page sur laquelle il se trouvait au moment de s'authentifier, afin de ne pas refaire le parcours ensuite ;
 - une authentification rapide, accompagnée de dispositifs permettant de la simplifier (l'inscription via *France Connect*, par exemple, serait un plus afin de permettre aux citoyens le choix de leur mode d'authentification) ;

- la complétion des données personnelles nécessaires au dépôt ou à la signature d'une pétition ne doit pas être bloquante compte tenu des critères du décret ; la vérification se fera, le cas échéant, a posteriori (exemple : un internaute déclarant avoir moins de 16 ans ou ne pas résider sur le territoire peut participer, c'est au moment des vérifications ultérieures que sa participation sera invalidée).
- La capacité à **trouver rapidement des informations** recherchées dans la plateforme (moteur de recherche intégré à la plateforme ; présence de filtres au sein des modules de participation, etc.).
- La possibilité de s'inscrire pour **recevoir des actualités** en lien avec la participation (et, le cas échéant, en lien avec certains projets spécifiques et pas tous).

Exemple d'un parcours utilisateur pour une signature de pétition :

Le parcours pour signer une pétition peut être le suivant :

1. Le signataire arrive sur la page de la pétition par un lien, ou en cliquant sur un bouton « Je signe » depuis la vignette de la pétition sur la page d'accueil de la plateforme
2. La page pétition s'affiche avec le texte de la pétition (ainsi que les éventuelles images et documents déposés par le pétitionnaire) à gauche de la page, le compteur de signatures en haut de la page, les commentaires sur la pétition en dessous du texte. La partie droite de la page contient une partie **Formulaire** avec les différents champs à compléter pour signer la pétition (nom de famille, prénom, date de naissance, adresse postale, date de la signature, adresse électronique, adresse IP, nom d'utilisateur sur la plateforme) et une partie **Connexion** (permettant de renseigner son mail et mot de passe ou de se connecter avec France Connect), avec une distinction claire entre les deux possibilités pour signer la pétition et des titres explicites au-dessus de chaque partie. En dessous de tous les champs du formulaire, il est proposé de créer un compte pour enregistrer ces informations et ne pas avoir à les compléter à nouveau (ex. case à cocher « j'enregistre ces informations en créant un compte » qui ouvre la possibilité de renseigner un mot de passe). Le bouton de validation est explicite et si possible différent du premier bouton (ex. « Je signe » ou « Je valide ma signature »)
3. Si la personne arrive sur la page en étant déjà connectée à la plateforme, le bouton « Je signe » sur la vignette permet de signer automatiquement la pétition, sans entrer dans la page de la pétition. Le bouton « Je signe » dans la page de la pétition signe également automatiquement la pétition, sans besoin de se reconnecter.
4. Une fois la signature validée, le bouton « Je signe » devient « Pétition signée » afin de signaler à l'utilisateur que l'action a réussi.

Les candidats détailleront dans leur réponse la possibilité de mettre en place ce parcours utilisateur, ou un parcours similaire permettant la même simplicité d'utilisation pour un utilisateur.

• Les attendus du point de vue des services du CESE

Les candidats devront démontrer la façon dont s'organise le « **back office** » de la plateforme et la capacité des équipes du CESE à prendre en main son administration de façon **autonome** au quotidien. Il s'agira notamment de garantir :

- Une possibilité **d'ajouter et de modifier les contenus** de la plateforme : pages éditoriales ainsi que des projets participatifs ;
- La capacité à **assurer la modération** des contenus publiés par les utilisateurs au quotidien ;
- L'accès à des **rapports statistiques automatisés** et des données en lien avec la fréquentation de la plateforme et la participation. Les candidats détailleront les modalités de l'accès à ces données et les données qui y seront accessibles.

- **Dans le cas spécifique du module de pétitions citoyennes**

Compte tenu des dispositions légales en lien avec le dépôt d'une pétition citoyenne au CESE, quelques attendus spécifiques doivent être soulignés, pour lesquels il est impératif que le candidat puisse démontrer sa capacité à les appliquer (qui ne s'appliquent pas aux autres dispositifs participatifs).

Processus d'authentification à Pour déposer ou signer une pétition, les citoyens doivent renseigner un certain nombre de données personnelles (nom, nom d'usage, prénoms, en distinguant le cas échéant le prénom d'usage, âge, adresse postale, adresse électronique). Le CESE souhaite que cette inscription soit réalisée sur la base du déclaratif, sans critère bloquant. Les vérifications éventuelles se feront a posteriori.

Le CESE est autorisé à traiter ces informations sur le fondement de l'article 9.2 g) du RGPD, alors même qu'elles présenteraient le caractère de données sensibles au sens de [de l'article 6.1 de la loi du 6 janvier 1978](#). Il est le responsable du traitement.

Il est à noter que la participation aux dispositifs participatifs en ligne ne requiert quant à elle pas ces données (uniquement une adresse mail et un pseudonyme). Le candidat détaillera la façon dont cela s'organisera de façon à permettre, si cela est possible, à ces deux modalités de coexister sur la plateforme, afin de ne pas décourager la participation de celles et ceux qui ne souhaitent pas déposer ou signer une pétition mais uniquement participer à une consultation en ligne.

Processus de dépôt d'une pétition à Une fois identifié et authentifié, l'utilisateur peut déposer une pétition en utilisant un [formulaire simple de création d'une pétition](#), organisé autour des champs suivants :

- Titre de la pétition ;
- Description de la pétition ;
- Image d'illustration (facultatif) ;
- Thématique de la pétition (parmi une liste déroulante).

La pétition créée fait l'objet d'une validation a priori par les équipes du CESE, dans un délai d'une semaine maximum après son dépôt (5 jours ouvrés). Cette modération est réalisée sur la base de la charte d'utilisation de la plateforme, qui sera accessible sur la plateforme. Une alerte email automatique doit être transmise à la direction de la participation citoyenne du CESE dès qu'une pétition est créée. La direction aura alors deux options, réalisables depuis une interface au sein de la plateforme accessible aux administrateurs :

- Valider la pétition : la validation de la pétition déclenche l'envoi d'un récépissé de dépôt au mandataire de la pétition, et ouvre le délai légal d'un an dont il dispose pour recueillir les signatures. La pétition est automatiquement mise en ligne sur le mur des pétitions.
- Invalider la pétition : dans le cas de l'invalidation de la pétition, le CESE rédige un texte explicatif justifiant les points sur lesquels la pétition ne respecte pas la charte. La pétition n'apparaît pas dans le mur des pétitions. Toutefois, dans un objectif de transparence du dispositif, il serait souhaitable de disposer d'un espace de « corbeille ouverte », où seraient placées les pétitions refusées, accompagnées du motif de justification du refus.

Processus de signature d'une pétition à Le parcours utilisateur pour signer une pétition doit être le plus simple et le plus court possible (nombre de clics limité). Le candidat détaillera ce parcours

(signature possible depuis la page d'accueil ou la page listant toutes les pétitions avec bouton et popup permettant de compléter les informations, authentification obligatoire en amont de la signature, signature uniquement à partir de la page de consultation de la pétition, etc). Le nombre de signatures est affiché publiquement et mis à jour en temps réel.

Cycle de vie et animation des pétitions une fois publiées à La loi dispose que « *à compter de la date de réception du récépissé de dépôt de la pétition le mandataire unique dispose d'un délai d'un an pour recueillir les signatures* ». Dès lors que la pétition recueille 150 000 signatures, le Bureau du CESE juge de sa recevabilité ou non, et, le cas échéant, engage son traitement.

Les pétitions suivent un cycle de vie au sein de la plateforme du CESE, qui doit pouvoir être matérialisé (par exemple, par un système de « statuts ») :

- En attente de validation (non visible sur la plateforme mais visible par le déposant)
- Invalide (non visible ou uniquement dans un espace de « corbeille ouverte »)
- En cours (visible et ouverte aux signatures)
- Archivée – seuil non atteint (reste visible dans un espace dédié aux pétitions désormais fermées, à l'issue du délai d'un an)
- Archivée – seuil atteint (reste visible dans un espace dédié aux pétitions désormais fermées, à l'issue du délai d'un an)
- Saisine du CESE (que le seuil soit atteint ou non, lorsque le CESE décide de se saisir de la pétition afin de réaliser un avis sur la thématique de la pétition).

Le candidat détaillera également les fonctionnalités disponibles afin d'animer les pétitions une fois publiées (ajout d'actualités par le pétitionnaire, abonnement, commentaires, etc).

2.3. Les attendus en matière de prestations

- **Prestations initiales à l'attribution du marché et pour toute la durée du marché**
 - **Préparation et mise en ligne de la plateforme** : développements spécifiques éventuellement nécessaires pour adapter la solution et son architecture technique aux contraintes et attentes listées dans le présent cahier des charges, proposition de maquettes de site et de page d'accueil, mise à la charte graphique du CESE, paramétrage technique et fonctionnel...
 - **Import des données** issues des plateformes antérieures du CESE au sein de la nouvelle plateforme
 - **Assistance technique** aux utilisateurs et aux administrateurs
 - **Formation des agents de la direction de la participation citoyenne** afin de les rendre autonomes dans l'administration de la plateforme
 - **Mise à disposition d'une documentation technique** sur la plateforme et son administration, mise à jour tout au long du marché selon les éventuels développements et modifications que pourrait connaître la plateforme
 - **Point d'évaluation bi-annuel** sur le fonctionnement de la plateforme dans une perspective de bilan et d'améliorations continues (sur le plan du parcours utilisateurs, de l'organisation des contenus, des statistiques de fréquentation, etc.). Ce bilan pourra prendre une forme écrite ou orale, selon les besoins spécifiques, à réévaluer tous les 6 mois.

Les candidats détailleront la façon dont ils prévoient de mettre en œuvre ces missions initiales ainsi que les contraintes éventuelles et les délais à prévoir avant mise en ligne publique de la plateforme.

- **Prestations susceptibles de faire l'objet de bons de commande, à la demande du CESE, de façon ponctuelle durant le marché**
 - **Modifications graphiques** de la plateforme et production de contenus éditoriaux illustratifs ;
 - **Développements spécifiques** liés au besoin de nouvelles fonctionnalités qui pourraient apparaître durant la mission, non précisées au présent cahier des charges
 - **Intégration de contenus** (participatifs ou éditoriaux)
 - **Formations complémentaires** à l'administration de la plateforme (en cas de nouveaux recrutements par exemple)
 - **Accompagnement méthodologique** sur les formats de recueil de la participation citoyenne dans le cadre d'un dispositif spécifique
 - **Production de rapports / bilans / points statistiques** sur une durée donnée ou dans le cadre d'un dispositif participatif précis.

L'offre détaillera les prix unitaires relatif au maintien de la plateforme sur la durée, ainsi que des prestations additionnelles dont le CESE pourrait avoir besoin et qui pourraient faire l'objet de bons de commande.

A noter que **sont exclues du présent marché les tâches suivantes**, liées aux dispositifs numériques mais assurées soit par les services du CESE, soit par le biais d'autres marchés et accords-cadres du CESE :

- Les tâches liées à la communication autour de la plateforme ou de projets participatifs spécifiques ;
- La réalisation des synthèses et des analyses des contributions publiées sur la plateforme (cette prestation fait l'objet d'un accord-cadre dédié).
- La production graphique autour de la plateforme (illustrations, etc.), sauf demande spécifique.

3. Exigences techniques de la plateforme

3.1. Gouvernance technique, architecture et exigences d'hébergement

Le candidat décrira précisément l'**architecture technique** de la solution proposée et les principes structurants retenus.

À ce titre, il précisera notamment :

- le type de solution (SaaS, PaaS, solution hébergée, solution hybride) ;
- la séparation des différentes couches (front-office, back-office, bases de données, services tiers) ;
- les flux de données entre ces éléments, en particulier pour les données personnelles ;
- les dépendances éventuelles à des services tiers.

Le candidat fournira un **schéma d'architecture technique lisible** dans son offre.

L'hébergement de la plateforme devra être assuré **exclusivement au sein de l'Union européenne**, par un prestataire soumis au droit européen. Le candidat précisera :

- le pays d'hébergement,
- l'opérateur d'hébergement,
- les mesures de redondance et de haute disponibilité mises en œuvre.

Toute sous-traitance (hébergement, services d'authentification, outils statistiques, services de messagerie, etc.) devra être explicitement déclarée.

Les candidats devront démontrer la façon dont la plateforme et les technologies employées permettent de répondre aux **critères techniques** listés ci-dessous :

- ✓ Les données sont stockées et traitées de manière transparente et conformément aux normes en vigueur, en particulier en matière de protection des données personnelles (conformité RGPD) ;
- ✓ Les données publiques (contributions en ligne, pétitions...) peuvent être archivées et conservées, dans une logique d'open data et de transparence ;
- ✓ L'hébergement est assuré au sein de l'Union européenne et géré par un acteur européen ;
- ✓ Les outils et méthodes d'identification et d'authentification des signataires et des porteurs de pétitions sont fiables et sécurisés ;
- ✓ La plateforme de pétitions respecte les spécifications techniques et les procédures d'identification électronique correspondant au niveau de garantie dit « faible » prévues par l'annexe du règlement d'exécution (UE) 2015/1502 de la Commission du 8 septembre 2015 et dispose d'un mécanisme la prémunissant des soumissions automatisées.
- ✓ En tant que téléservice permettant un échange entre administration et usagers, la plateforme servant à collecter des signatures est conforme au référentiel général de sécurité (RGS) prévu par le décret n°2010-112 du 2 février 2010 modifié.
- ✓ Les mesures recommandées par l'Agence nationale de la sécurité des systèmes d'information dans les documents intitulés "Recommandations pour la mise en œuvre d'un site web « et » Recommandations pour la mise en œuvre d'un site web : maîtriser les standards de sécurité côté navigateur " sont mises en œuvre.
- ✓ La mise en place d'un système de journalisation, permettant de conserver une trace des opérations de consultation, création et modification des données est prévue. La durée de conservation des journaux est de six à douze mois et ces journaux font l'objet d'un contrôle automatique régulier, afin de détecter les comportements anormaux et de générer des alertes le cas échéant.
- ✓ Le dispositif est conforme à l'exigence de sécurité prévue par les articles 5-1-f) et 32 du RGPD.
- ✓ En cas de mise en œuvre de solutions d'intelligence artificielle dans l'exécution des prestations, ces solutions sont conformes aux dispositions nationales et européennes applicables en matière d'intelligence artificielle.
- ✓ La plateforme est conforme aux critères d'accessibilité afin de permettre l'accès à toutes et tous (conformité au RGAA en vigueur) ;
- ✓ La plateforme respecte les principes du « responsive web design », pour l'ensemble des contenus, et peut être utilisée depuis tout type de support (desktop, tablette et smartphone) ;
- ✓ La plateforme intègre un moteur de recherche performant ;
- ✓ La plateforme est disponible 24h / 24, 7j / 7. Une redondance de la solution sera nécessaire afin de ne pas connaître d'indisponibilité de la plateforme ou de perte de données en cas de dysfonctionnements ou d'attaques de service.
- ✓ Le contenu de la plateforme peut être requêté via une interface / un connecteur

- ✓ La possibilité technique de rediriger vers la plateforme depuis les deux URLs utilisés à ce stade par le CESE (participez.lecese.fr ; petitions.lecese.fr).

3.2. Sécurité de la plateforme et protection contre la fraude

Le candidat fournira une **description détaillée des mesures de sécurité** mises en œuvre, couvrant a minima :

- le chiffrement des données en transit (TLS) et au repos ;
- la sécurisation des mots de passe et des secrets applicatifs ;
- la gestion des accès et des habilitations ;
- la journalisation et la traçabilité des actions utilisateurs et administrateurs.

La plateforme devra intégrer des **dispositifs de lutte contre les soumissions automatisées et la fraude**, en particulier pour le module de pétitions (antibot, limitation de fréquence, mécanismes de détection comportementale, etc.).

Le candidat précisera :

- les procédures de gestion des incidents de sécurité ;
- les délais de correction des vulnérabilités critiques ;
- les audits ou tests de sécurité réalisés (ou prévus) sur la solution.

3.3. Gestion des identités, authentification et profils utilisateurs

La plateforme devra permettre la coexistence de **plusieurs mécanismes d'authentification**, adaptés aux différents usages :

- une authentification par compte utilisateur déclaratif ;
- une authentification via FranceConnect, lorsque juridiquement possible, sans la rendre exclusive.

Le candidat décrira précisément le **modèle de gestion des utilisateurs et des profils**, incluant notamment :

- citoyens participants,
- signataires de pétitions,
- porteurs de pétitions,
- administrateurs et modérateurs (avec niveaux de droits différenciés).

La solution devra permettre :

- le retrait d'une signature par un utilisateur ;
- la gestion des doublons et contrôles d'unicité ;
- l'historisation des actions liées à l'identité numérique.

3.4. Administration de la plateforme et back-office

La plateforme devra disposer d'un **back-office permettant une gestion autonome par les équipes du CESE**. Le candidat précisera :

- les rôles et droits paramétrables par profil ;
- les outils de modération (contenus, pétitions, commentaires) ;
- les workflows de validation (pétitions, publications éditoriales, archivage) ;
- les outils de suivi et d'audit des actions administratives.

Une attention particulière sera portée à la **simplicité d'usage du back-office**, permettant une prise en main rapide sans compétences techniques avancées.

<https://www.doctrine.fr/l/texts/eu/reglements/EULEGD7BC4209FDE79290932A/articles/EULEGARTI281B1815098FFD6B1B75?versionId=EULEGARTI281B1815098FFD6B1B75&sourcePage=Decision&source=decisionPageLink>
<https://www.doctrine.fr/l/texts/eu/reglements/EULEGD7BC4209FDE79290932A/articles/EULEGARTI21DC0B7F68FB2B48FBAC?versionId=EULEGARTI21DC0B7F68FB2B48FBAC&sourcePage=Decision&source=decisionPageLink>

3.5. Protection des données, open data et statistiques

La plateforme de pétitions du CESE devra permettre un **droit d'accès et un droit de rectification conformes au RGPD**. La plateforme devra respecter les dispositions légales et les préconisations de la Commission Nationale Informatique et Liberté (CNIL) concernant les traceurs et les cookies et permettre la gestion des réclamations et des incidents.

Les **données d'identification** demandées aux participants (en particulier pour les mandataires et signataires de pétitions) devront pouvoir être vérifiées par le CESE, qui peut exercer des contrôles aléatoires afin de vérifier l'unicité des signataires. Ces données devront donc être accessibles facilement pour les personnels du CESE habilités à accéder à ces données.

Par ailleurs, le prestataire devra prévoir, en vue de l'archivage légal, la possibilité **d'export du contenu** ainsi que des métadonnées associées. La documentation, les données brutes, les mises en forme produites ainsi que les métadonnées seront cédées au CESE.

Les formats de données de contenus seront forcément standard et **open source** de façon à pouvoir envisager la publication des données publiques et une conservation du format.

La plateforme devra "également intégrer des outils de statistiques et de reporting, accessibles aux administrateurs, comportant à minima :

- fréquentation de la plateforme ;
- participation par projet ou par module ;
- évolution temporelle des signatures et contributions ;
- indicateurs de performance des dispositifs participatifs.

Les données devront être **exportables dans des formats ouverts et standards** (CSV, JSON, XML), avec la possibilité de :

- filtrer les données ;

- anonymiser ou pseudonymiser les exports lorsque nécessaire.

Le candidat précisera les données susceptibles d'être publiées en open data et les modalités techniques associées.

3.6 Exploitation, Maintenance corrective et évolutive et qualité de service

Le candidat précisera les engagements de qualité de service (SLA) proposés, incluant notamment :

- le taux de disponibilité de la plateforme ;
- les délais de prise en compte et de résolution des incidents ;
- les plages et conditions de maintenance.

La solution devra intégrer :

- un dispositif de supervision et de monitoring ;
- des sauvegardes régulières des données avec des procédures de restauration documentées ;
- un plan de continuité et de reprise d'activité.

Concernant la **maintenance**, elle doit prendre en compte :

- La surveillance du fonctionnement de l'application ;
- La mise en place de correctifs en cas de bugs ;
- La proposition d'une solution dans un délai maximal de 4 heures pour un incident bloquant (c'est-à-dire interdisant tout traitement de la procédure) et 24 heures dans les autres cas ;
- L'installation des mises à jour de sécurité ;
- D'éventuelles mises à jour fonctionnelles ;
- D'éventuelles mises à jour graphiques, visuelles ou liées à l'amélioration du parcours utilisateur pouvant nécessiter des compétences de designer / graphiste.

En cas de retard dans l'intervention du titulaire lors d'un dysfonctionnement, des pénalités seront appliquées. (Cf. article « pénalités » du CCAP).

Le prestataire intégrera dans son offre une proposition de prise en charge de la maintenance évolutive, en fonction des besoins du CESE : montée de version, modifications éventuelles, ajouts de fonctionnalités, développements spécifiques, etc.

Toutes les demandes d'évolution feront l'objet d'un bon de commande établi par le CESE sur la base des prix unitaires fixés dans son offre financière. A chaque nouveau développement seront fournis les documents d'installation et de paramétrage, ainsi que la formation nécessaire à la prise en main de l'évolution.

Le candidat indiquera dans son offre les prix forfaitaires pour les prestations inhérentes à la maintenance corrective et aux évolutions : coût journée / homme d'un chef de projet, d'un graphiste, d'un développeur...

3.7 Mise en ligne de la plateforme, importation des données existantes et conditions de réversibilité

Les candidats devront démontrer leur capacité à importer les données existantes sur les plateformes en ligne du CESE :

- La plateforme de pétitions : <https://petitions.lecese.fr/>
- La plateforme numérique de participation plus souvent utilisée : <https://participez.lecese.fr/>

Les candidats devront également assurer la réversibilité de la plateforme et de son contenu (dans son intégralité) vers une autre solution ou prestataire.

Dans ce contexte, les données appartiennent au CESE à l'institution et doivent être exportables dans des formats ouverts et standards : JSON, CSV, XML, ou formats OpenAPI. Le prestataire mettra à disposition la documentation technique et code source éventuelle pour permettre la portabilité de la solution proposée.

En complément, la solution devra être conçue de manière **interopérable et évolutive**. À ce titre :

- une **API documentée** devra permettre l'accès aux données et fonctionnalités principales ;
- la plateforme devra pouvoir s'interfacer avec des outils tiers actuels ou futurs du CESE.

Le candidat intégrera dans son offre la description de la **facilité de développement de connecteurs** et précisera, le cas échéant, les unités d'œuvre ou coûts journaliers correspondants.

Le candidat détaillera également les **modalités de réversibilité** de la solution en fin de marché ou en cas de changement de prestataire.

La réversibilité devra garantir :

- l'export complet de l'ensemble des données (contenus, contributions, pétitions, métadonnées, journaux) ;
- l'utilisation de formats ouverts et documentés ;
- la mise à disposition de la documentation technique nécessaire à la reprise de la solution.

3.8 Démarche de responsabilité sociale et environnementale (RSO)

Le candidat présentera une **démarche RSO appliquée au numérique**, incluant notamment :

- des mesures de sobriété numérique (optimisation des performances, limitation du poids des pages, rationalisation du stockage) ;
- le choix de solutions et d'infrastructures limitant l'empreinte environnementale ;
- des indicateurs de suivi de cette démarche.

Cette démarche fera l'objet d'un critère d'évaluation spécifique.

4. Indicateurs de succès du marché

La plateforme sera considérée comme succès si, par ses fonctionnalités, elle permet de répondre aux enjeux suivants :

- ✓ **Les utilisateurs témoignent d'un parcours simple** : le design est pensé de façon à simplifier les étapes de participation pour les citoyennes et citoyens. Cela se manifeste par un nombre de clics réduits pour naviguer et participer, pas d'aller-retour entre les pages (l'utilisateur qui s'authentifie sur une page doit rester sur cette page une fois authentifié) ;
- ✓ **Les administrateurs prennent en main la plateforme et sont autonomes** pour l'administrer au quotidien, qu'il s'agisse de publier des contenus éditoriaux et d'actualités ou de paramétrer des dispositifs participatifs nouveaux ;
- ✓ Les **données personnelles** des usagers sont stockées de manière sécurisée et conforme à la réglementation ;
- ✓ **La plateforme est accessible à toutes et tous**, y compris aux personnes en situation de handicap de toute nature (FALC, déficiences visuelles, capacités de lecture...).
- ✓ Le **prestataire retenu est réactif** et répond rapidement aux demandes du CESE, permettant ainsi une bonne communication et un travail de concert entre ses équipes et les équipes du CESE, en particulier en cas de dysfonctionnements techniques ou bugs nécessitant une résolution rapide.

-
Le candidat veillera à démontrer dans son mémoire technique sa **compréhension fine des enjeux de cette plateforme** « vitrine » de la participation citoyenne au CESE et de ses différents usages et ambitions.

Le candidat détaillera dans sa réponse sa capacité à répondre aux attendus en matière de fonctionnalités :

- Organisation générale et design de la plateforme, en particulier adaptation à la charte graphique CESE et accessibilité pour toutes et tous ;
- Parcours utilisateur (notamment nombre de clics minimal, processus d'authentification simple et selon plusieurs mécanismes, possibilité de trouver rapidement informations dans la plateforme), et en particulier, un **schéma précis du parcours utilisateur** pour signer une pétition ;
- Pour les services du CESE, la **simplicité d'administration** de la plateforme, devant permettre une prise en main rapide des équipes du CESE qui doivent pouvoir être autonome pour modifier les contenus de la plateforme, assurer la modération, et préciser les formats des rapports statistiques automatisés ;
- Nature polyvalente de la plateforme et en particulier des **différentes méthodes participatives** qu'elle permet de déployer, afin de répondre aux besoins propres à chaque saisine du CESE ;
- Fonctionnalités **spécifiques aux pétitions** : authentification, processus de dépôt, processus de signature, animation des pétitions publiées et fonctionnalités supplémentaires (commentaires, abonnement etc) ;
- Le candidat précisera également si sa solution offre des **fonctionnalités supplémentaires** à celles spécifiquement demandées (projets avec accès restreints, etc).

Le candidat détaillera sa capacité à répondre **aux attendus en matière de prestations initiales, à l'attribution du marché et pour toute la durée du marché**, ainsi que sa capacité à répondre aux **demandes d'évolutions ponctuelles** et besoins émergents du CESE dans des délais parfois contraints.

Le candidat veillera à préciser dans son mémoire technique sa capacité à répondre aux **exigences techniques** de la plateforme :

- Description précise de l'architecture technique
- Hébergement au sein de l'Union européenne
- Réponse aux critères techniques listés dans le CCTP
- Description détaillée des mesures de sécurité et des dispositifs de lutte contre les soumissions automatisées
- Modèle de gestion des identités, authentification et profils utilisateurs
- Respect de la protection des données, open data et statistiques, en précisant notamment les formats d'export des données
- Engagements de qualité de service proposés, la maintenance corrective et évolutive proposée
- Migration des données des deux plateformes du CESE existantes et réversibilité, interopérabilité et évolutivité de la plateforme
- Démarche de RSO

Le candidat détaillera sa capacité à assurer **les indicateurs de succès du marché**.

Enfin, le candidat présentera un exemple de **plateforme similaire** déployée dans un cadre institutionnel et permettant d'articuler des usages multiples (information, participation).