



**PREMIER
MINISTRE**

*Liberté
Égalité
Fraternité*

**Service d'information
du Gouvernement**

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

Accord-cadre interministériel (ACIM) relative à la mesure d'audience des sites internet et applications

**LOT 2 : CONSEIL, ACCOMPAGNEMENT ET EXPLOITATION AVANCÉE DES DONNÉES DE
MESURE D'AUDIEN**

Accord-cadre mono-attributaire passé en application des articles R2124-2, R2161-2 à 5, R2162-1 à 6 du code de la commande publique

Consultation n° **MA_SIG_2025_08**

Sommaire

Article 1 - Contexte et objet du marché	4
1.1 Objet du marché	4
1.2 Les Bénéficiaires	4
1.3 Contexte général du marché	4
1.4 Contexte spécifique	5
1.4.1 Besoins des Bénéficiaires	5
1.5 Description du périmètre numérique	6
1.5.1 Les différents cas de figure de transition au marché	7
1.5.2 Description des besoins	7
1.6 L'accompagnement du pilote du marché	8
Article 2 - Prérequis	9
2.1 Prérequis 1 : Sous-traitance dans le cadre de la RGPD	9
2.2 Prérequis 2 : Sécurité	9
2.2.1 Généralités	9
2.2.2 Hygiène informatique et mesures techniques	10
2.2.3 Confidentialité des données	10
2.3 Prérequis : Respect de la charte IA	10
Article 3 - Présentation des prestations attendues	10
3.1 Présentation et modalités générales d'exécution	10
3.2 Audits	12
3.3 Marquage des sites et applications	15
3.4 Gestion du marquage par SGB/TMS	18
3.5 Prestations d'exploitation et de conseil data et recours à l'intelligence artificielle (IA)	20
3.6 Sensibilisation au digital analytique	22
3.7 Création et enrichissement d'un modèle de plan de marquage pour le système de design de l'État (DSFR)	24
Article 4 - Contraintes et autres prestations	26
4.1 Contraintes	26
4.2 Prestation sur devis	26
Article 5 - Autres modalités d'exécutions des prestations	27
5.1 Délais	27
5.2 Équipe dédiée	28
5.3 Livrables	28
5.4 Modalités de collaboration et méthodologie de travail	28
5.5 Frais de déplacement / hébergement / restauration	28
5.5.1 Frais de transport et de route	29

5.5.2	Frais d'hébergement.....	30
5.5.3	Frais de restauration	30

Article 1 - Contexte et objet du marché

1.1 Objet du marché

Ce marché a pour objet des prestations de conseil, accompagnement et exploitation avancées des données de mesure d'audience.

Sont incluses dans le périmètre du présent lot les prestations d'accompagnement, de conseil et de mise en œuvre relatives à la mesure d'audience des sites Internet, des applications mobiles et, plus largement, toute plateforme numérique mise à disposition du citoyen par l'État, accessible via une URL en « .gouv.fr » (sauf exceptions, notamment certaines AAI).

Ce lot couvre notamment la conception et l'évolution des plans de marquage, la recette et l'audit du marquage et des données, l'accompagnement à l'intégration (directe ou via un système de gestion des balises « SGB », Tag Management System « TMS » en anglais), et la valorisation et l'utilisation de ces données pour le pilotage, ainsi que les audits, formations et prestations de consultance et de conseil data, y compris sur les sujets d'attribution, dès lors qu'ils se rattachent aux outils et dispositifs mis en œuvre par les Bénéficiaires dans le cadre du marché de mesure d'audience.

1.2 Les Bénéficiaires

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

1.3 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 info.gouv.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 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 dispositifs de communication, développent des sites Internet, éditent et diffusent des documents d'information, animent des réseaux sociaux, organisent des événements, etc.

En matière de numérique, le SIG a été désigné comme « pilote de la transformation de la

communication de l'État » au service d'une meilleure information des citoyens et d'une organisation publique plus efficace. À ce titre, il porte des actions, référentiels, outils et marchés publics en tant qu'Acheteur pour l'interministériel.

Au sein du SIG, le département Écosystème Numérique définit, pour l'ensemble de l'État, les standards de communication numérique (comme le Système de Design de l'État). Il anime les réseaux des référents numériques des ministères (design, accessibilité, responsables numériques, référents analytics), valide la création et refonte des sites et applications mobiles de l'État, et pilote les marchés publics interministériels relevant de son domaine de compétences.

La relation directe entre les usagers et l'administration prend une part stratégique de plus en plus importante dans les dispositifs de communication et de services aux usagers, dans une volonté d'omnicanalité entre les canaux de diffusion et de culture de la performance.

1.4 Contexte spécifique

Les Bénéficiaires de ce marché – administrations, ministères, établissements publics – évoluent dans un contexte de transformation profonde de la communication publique. Elles sont confrontées à un nécessaire monté en qualité des produits numériques qu'elles publient, tant sur le fond que sur la forme, pour mieux répondre aux attentes des usagers.

Les entités publiques gèrent un parc numérique conséquent – près de 20 000 noms de domaine – qui constitue un réseau dense de points de contact entre l'État et les citoyens. Ces canaux sont essentiels pour informer, expliquer les droits ou permettre l'accès aux services publics. Leur qualité, leur lisibilité, leur accessibilité et leur cohérence sont donc des enjeux cruciaux. Les Bénéficiaires doivent composer avec plusieurs réalités : une réduction progressive des ressources internes, un marché du numérique en forte tension en matière de recrutement, et une exigence croissante de professionnalisation de leur communication digitale. Le recours à des prestataires spécialisés permet de répondre à ces défis, en apportant à la fois une expertise métier pointue et une capacité de production réactive et de qualité.

Par ailleurs, les administrations doivent se conformer à un cadre stratégique commun : la stratégie de marque de l'État (depuis 2020), le Système de Design de l'État « DSFR » (depuis 2021), le RGAA pour l'accessibilité, la nécessaire mesure de la performance avec l'API Analytics du DSFR et le « KPI Framework » pour les campagnes de communications, ou enfin l'éco-conception numérique. Ce marché doit permettre aux Bénéficiaires de faire appel à des prestataires maîtrisant ces référentiels, capables de les intégrer dans leurs démarches de conception ou de refonte de sites et d'exploitation de la donnée au long cours.

Enfin, le marché doit permettre aux Bénéficiaires de mobiliser des ressources rapidement, y compris en cas de pics de sollicitation simultanée, tout en maintenant un haut niveau de qualité, de coordination et de réactivité dans l'exécution des prestations.

1.4.1 **Besoins des Bénéficiaires**

Les besoins et les attentes des Bénéficiaires du présent marché concernant le marquage de leurs Sites et Applications sont variés, et dépendent de l'intérêt porté par les équipes ministérielles et d'autres Bénéficiaires aux données statistiques : plusieurs disposent ainsi d'une

personne (ou d'un groupe de personnes) dont la mission principale est le suivi des statistiques d'audience et la mise en place de tableaux de bords stratégiques et opérationnels. D'autres n'ont besoin que d'un suivi simplifié et/ou d'un soutien technique dans la mise en place des tags et l'exploitation des données statistiques, et ne disposent pas d'un personnel dédié à l'analyse statistique.

Tous les Bénéficiaires font cependant le constat du manque d'utilisation des données disponibles et expriment le besoin d'un accompagnement pro-actif à travers la proposition de bonnes pratiques d'une part et de cas d'usage avancés d'autre part.

Les Bénéficiaires qui lancent des campagnes de communication grand public portent une attention particulière à la lecture des performances des dispositifs de communication digitale, en termes de génération de trafic ou de conversion. Les équipes concernées ont également besoin de pouvoir déclencher des tags tiers média indispensables au pilotage des dispositifs grâce à un système de gestion de balise intégré (« TMS »).

Par ailleurs, il est à noter que sur certains Sites et Applications existent en parallèle un deuxième, voire un troisième outil de suivi d'audience, propres à une entité ou à un groupe de Sites et Applications particuliers.

1.5 Description du périmètre numérique

Au 1^{er} janvier 2026, à titre indicatif :

- 776 sites Internet utilisent la solution de mesure d'audience du précédent marché public (sur la période 2022-2026) ;
 - o Dont 153 avec l'API Analytics du Système de Design de l'État
 - o Et 623 avec un plan de marque spécifique.
- 29 sites Internet utilisent la solution de Tag Management System du précédent marché public (sur la période 2022-2026) ;
- 87 des prestations d'accompagnement ont été commandées lors du précédemment marché public (sur la période 2022-2026).

Ces données incluent les usines à sites, comme par exemple les sites Internet des préfectures, dont le socle technique et les prestations d'accompagnement, de marquage et de recette sont mutualisés pour réduire les coûts.

La maturité **au niveau de l'exploitation de la Solution** et des analyses menées peut être classée dans ces différentes catégories :

- Suivi des métriques fondamentales (la majorité des administrations)
 - o Principaux indicateurs et leurs évolutions ;
 - o Volumes d'audience par sources de trafic ;
 - o Information fondamentale concernant le visiteur (plateforme, géolocalisation) ;
 - o Liste des pages ou zones de Site ou Application les plus consultées ;
- Recherche d'optimisation de l'expérience utilisateur (environ 20% des sites internet)
 - o Analyse des chemins des visiteurs ;
 - o Analyse des parcours particuliers (tunnel de conversion) ;
- Recherche d'optimisation de l'efficacité des campagnes e-marketing (environ 10% des

sites internet)

- Exploitation des "tracking-codes" d'url ;
- Classification des types de sources de trafic ;
- Appel de tags tiers conditionné au recueil de consentement (environ 10% des sites internet)
 - Déclenchement à l'arrivée sur site ;
 - Déclenchement sur une page précise ;
 - Déclenchement suite à une action précise.

1.5.1 Les différents cas de figure de transition au marché

Dans le cas où le Bénéficiaire exploite une Solution de mesure d'audience ou un Système de Gestion de Balises au moment de la notification de ce marché et doit le mettre à jour, le mettre à niveau ou en changer, le Titulaire pourra être sollicité afin d'accompagner le Bénéficiaire à la prise en compte des éléments en place (organisation et paramétrages du compte « Acheteur », des comptes « Sites » ou comptes « Conteneurs » rattachés et des Utilisateurs, des niveaux d'Utilisateurs et permission, ainsi que l'historique des données), et à leur transfert vers la nouvelle version de l'outil ou d'un nouvel outil, dans le cadre d'une mise à jour, une mise à niveau ou d'une migration.

Le Titulaire accompagne le Bénéficiaire pour communiquer avec les différents éditeurs de Solution de mesure d'audience ou de Système de Gestion de Balises entrant et sortant, dans le but de récolter et prendre en compte toutes les informations techniques relatives aux changements en découlant :

- Au niveau du marquage (selon le type d'intégration du marquage) ;
- Au niveau de l'organisation et de l'administration de la Solution de mesure d'audience ;
- Au niveau de l'organisation et de l'administration du Système de Gestion de Balises (TMS) ;
- Au niveau de l'interface pour l'accès aux données et aux analyses ;
- Au niveau des fonctionnalités complémentaires utilisées par le Bénéficiaire.

Le Titulaire pourra accompagner le Bénéficiaire pour établir un plan d'action en conséquence, voire apporter l'assistance technique pour son application et opérationnelle le cas échéant.

Le Titulaire accompagne le Bénéficiaire dans son éventuelle démarche de prise en compte des données d'historique par l'éditeur de la Solution de mesure d'audience ou de Système de Gestion de Balises à intégrer.

Dans ce cadre, il est attendu du Titulaire une capacité à accompagner opérationnellement un nombre très important de sites Internet et de Bénéficiaires de manière simultanée, en capitalisant sur une approche optimisée : plan de marquage basé sur l'API Analytics du Système de Design de l'État, recette automatisée, etc.

1.5.2 Description des besoins

Les prestations doivent permettre au Bénéficiaire de déployer des outils destinés à la mesure d'audience et/ou système de gestion de balises, et d'exploiter au mieux l'ensemble des données statistiques recueillies par la Solution de mesure d'audience utilisée par le Bénéficiaire, mais également les données statistiques issues de marquages complémentaires d'autres outils et services.

Le déploiement d'un outil de mesure d'audience et/ou système de gestion de balises peut concerner un nouveau Site ou Application, la mise à jour ou le remplacement d'un déploiement existant.

Dans le cadre d'un déploiement (intégration selon le type de marquage et paramétrage), le Bénéficiaire peut solliciter le Titulaire pour un accompagnement de mise à jour, mise à niveau ou migration de l'outil de mesure d'audience en place, intégré avec ou sans SGB, pour un accompagnement de mise à niveau ou migration du SGB, de changement du type d'intégration, la création de nouveaux plans de marquage.

Le Titulaire doit pouvoir proposer son assistance à l'évolution des méthodes de Digital Analytique employées par le Bénéficiaire par rapport aux possibles mises à jour ou migration des outils utilisés par le Bénéficiaire pour la mesure d'audience.

Le Bénéficiaire peut solliciter le Titulaire pour un accompagnement dans sa démarche analytique relative à l'exploitation des données dans ses outils de mesure d'audience, ainsi qu'aux actions à mener et aux optimisations pouvant en découler. Le Titulaire est libre de proposer des cas d'usage innovant reposant sur l'IA. Il s'efforce de proposer des méthodes de travail et outils conformes aux enjeux de souveraineté digitale.

1.6 **L'accompagnement du pilote du marché**

Les Bénéficiaires du présent marché peuvent s'appuyer sur un accompagnement structurant du SIG, pilote du marché qui vise à garantir la cohérence, la lisibilité et la performance de la communication numérique de l'État à travers plusieurs leviers :

- **Le Système de Design de l'État**, conçu et maintenu par le SIG, fournit un ensemble de ressources (bibliothèques de composants, documentation UX/UI, guides de bonnes pratiques, outils d'évaluation, etc.) à destination des équipes projets. Il permet d'accélérer la conception de services publics numériques accessibles, lisibles et efficaces, tout en assurant une cohérence graphique et fonctionnelle à l'échelle de l'État. Il propose également **un API Analytics** qui permet de faciliter le travail de déploiement de la solution de mesure d'audience et propose un standard de lecture de la donnée.
- **L'attribution des noms de domaine en .gouv.fr**, gérée par le SIG, permet d'identifier clairement les sites officiels de l'administration et garantit leur conformité aux exigences de sécurité, d'accessibilité, d'éthique et de qualité propres à la communication publique.
- **Le processus d'agrément des services numériques**, piloté par le SIG, qui permet de cadrer la création ou la refonte de dispositifs de communication en ligne, afin qu'ils s'intègrent pleinement dans les politiques publiques de communication, respectent les standards de l'État, et répondent aux attentes des usagers.
- **Audience.communication.gouv**, conçu et maintenu par le SIG, qui donne de la visibilité aux citoyens sur l'environnement numérique de l'État. Cet outil comporte notamment une section dédiée à la fréquentation des sites de l'État, alimentée par le Titulaire, ainsi

que des sections privées de pilotage et d'administration réservées aux agents de l'État.

Cet accompagnement est défini dans le décret du SIG, ainsi que par plusieurs textes réglementaires, comme la circulaire du 7 juillet 2023 et ses notes d'applications.

Aussi, cet accompagnement ne se substitue **ni au rôle de maîtrise d'ouvrage des ministères, ni au pilotage des prestations attendues dans le cadre du présent marché**. Chaque administration reste pleinement responsable de ses projets, qu'elle pilote en lien avec son **réfèrent analytics**, qui veille à la qualité des livrables et à leur conformité aux attentes.

Article 2 - Prérequis

2.1 Prérequis 1 : Sous-traitance dans le cadre de la RGPD

Conformément à l'article 10.8 du CCAP, dans le cadre de la fourniture des prestations de paramétrage, de déploiement, d'exploitation et de conseils autour de la mesure d'audience, le Titulaire agit en qualité de Sous-traitant RGPD du traitement de données à caractère personnel dont chaque Bénéficiaire est le responsable du traitement pour les Sites et Application relevant de sa responsabilité.

Il s'engage à respecter l'annexe 2 du CCAP. Il s'engage également à ce que ses prestations permettent, dès la conception et par défaut, la plus grande transparence auprès du citoyen sur les données collectées et traitées, y compris en lui donnant la possibilité d'empêcher toute collecte de données de la manière la plus simple possible.

Le Titulaire s'engage à conseiller et à être force de proposition auprès des Bénéficiaires, en amont de la sortie des projets, notamment sur les précautions à prendre selon les données collectées.

2.2 Prérequis 2 : Sécurité

2.2.1 Généralités

Eu égard à la nature spécifique des données issues de la mesure d'audience des Sites et Applications auquel le Titulaire pourra avoir accès, le Titulaire veillera à proposer un dispositif répondant à des normes strictes de sécurité afin de garantir le maintien en condition de sécurité du système pendant toute la durée des prestations.

Les mécanismes de sécurité mis en œuvre doivent évoluer conformément à l'état de l'art : sans que cette liste soit limitative, la découverte de failles dans un algorithme, un protocole, une implémentation logicielle ou matérielle, ou encore l'évolution des techniques de cryptanalyse et des capacités d'attaque par force brute doivent notamment être prises en compte tout au long de l'accord cadre.

Toutes les prestations doivent respecter, pendant toute la durée du marché les recommandations de l'ANSSI (Agence nationale de sécurité des systèmes d'information) pertinentes dans le contexte des prestations en matière de sécurité ainsi que la directive « Network and Information System Security (NIS) » et les textes de transposition en droit national, et/ou toute recommandation en termes de sécurité des systèmes d'information correspondant à l'état de l'art le plus récent.

2.2.2 Hygiène informatique et mesures techniques

Le Titulaire s'assure du respect des règles de sécurité fixées par l'ANSSI dans son guide d'hygiène informatique ou tout document équivalent, et ses recommandations relatives à l'administration sécurisée des systèmes d'information.

Le Titulaire garantit la sécurité physique et logique des systèmes d'information utilisés pour réaliser les prestations, ainsi que l'autonomie de ses sites d'hébergement (site principal, site de secours, et lieu de 13 stockage des sauvegardes).

2.2.3 Confidentialité des données

Le Titulaire s'assure du caractère privatif des prestations qu'il fournit, empêchant l'intrusion de tout utilisateur extérieur dans les systèmes d'information utilisés pour réaliser les prestations fournies, que ce soit pour obtenir ou altérer des informations sur les données ou sur les flux ou de toute autre manière. Notamment, le Titulaire prend toutes les dispositions nécessaires sur son réseau et son infrastructure pour qu'aucune intrusion ni perturbation sur les échanges de données ne puisse survenir.

2.3 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 Titulaire veille à ce que toutes les prestations utilisant des outils d'IA soient conformes à ces principes.

Article 3 - Présentation des prestations attendues

3.1 Présentation et modalités générales d'exécution

Le Titulaire, par une expertise pointue en digital analytique, en conception et mise en œuvre de plans de marquage, en gestion des balises (système de gestion des balises « SGB », Tag Management System « TMS » en anglais) et en exploitation de données d'audience, assiste l'Acheteur et les Bénéficiaires dans la définition, le déploiement, l'évolution et la sécurisation des dispositifs de mesure d'audience des Sites et Applications, ainsi que dans l'optimisation de l'exploitation des données, dans la limite de l'objet du présent accord-cadre et des outils utilisés par les Bénéficiaires.

Ces prestations recouvrent :

- Audits ;
- Marquage des Sites et Applications ;
- Gestion du marquage par SGB/TMS ;
- Prestations d'exploitation et de conseil data et recours à l'intelligence artificielle (IA) ;

- Formations au digital analytique ;
- Création et enrichissement d'un modèle de plan de marquage standard et d'API analytics du DSFR.

Les prestations s'exécutent à la survenue d'un besoin, selon le planning de réalisation des prestations que le Donneur d'ordre et le Titulaire auront défini préalablement lors de la phase de cadrage et repris dans le bon de commande. À défaut de précision sur les délais de réalisation lors de la phase de cadrage, les prestations s'exécutent dans les délais maximums indiqués dans le présent CCTP, pour chacun des livrables à remettre.

Les prestations se déroulent selon les phases de travail suivantes :

- Prise de contact du Donneur d'ordre avec le Titulaire ;
- Présentation de la demande / du besoin par le Donneur d'ordre ;
- Phase de cadrage du projet ;
- Présentation par le Titulaire d'une proposition opérationnelle et d'un devis correspondant à la mission envisagée ;
- Émission d'un bon de commande ;
- Exécution des prestations et remise des livrables / mise à disposition des accès / mise en production ;
- Facturation ;
- Validation du service fait ;
- Paiement.

Précisions

Pour les UO incluant une notion de temps de prestations (jours / heure), ceux-ci ne sont pas nécessairement consécutifs. Ils constituent un forfait. Le Donneur d'ordre et le Titulaire s'entendent sur le rythme de réalisation des prestations au regard des livrables attendus, des contraintes de mise en production et de calendriers projets.

Phase de cadrage : Elle correspond au temps d'échanges entre le Titulaire et le Donneur d'ordre pour définir les modalités opérationnelles de mise en œuvre du projet (délais, livrables attendus, personnes ressources, contraintes techniques, etc.). Elle se traduit par la remise par le Titulaire au Donneur d'ordre d'une proposition opérationnelle qui présente les profils retenus pour assurer les prestations et assortie d'un planning de réalisation et d'un devis (lequel indique a minima : le nom et le N° de SIRET du Titulaire, le numéro de marché, les UO retenues en quantité et en qualité / désignation, la date de remise des livrables, le montant total HT, le montant de la TVA et le montant total TTC).

Livrables de la phase de cadrage : proposition opérationnelle, planning de réalisation des livrables et devis.

Délai maximum de réalisation : Le Titulaire remet sa recommandation au plus tard 10 jours ouvrés après la réunion de cadrage.

Lieu d'exécution : Les prestations pour lesquelles il est demandé l'intervention du Titulaire ont lieu en France.

Fréquence de recours au présent accord-cadre : L'intervention du Titulaire n'est pas systématique. Il peut être saisi ponctuellement par un Donneur d'ordre dès que l'enjeu (ouverture d'accès, volumétrie, sensibilité du périmètre, complexité de marquage, etc.) le justifie.

Les documents remis peuvent faire l'objet d'une relecture et d'une validation juridique par les services dédiés du Donneur d'ordre, conformément aux procédures de travail propres à chaque organisation donneuse d'ordre. Ces services pourront recourir si besoin au service de leur conseil juridique le cas échéant.

3.2 **Audits**

Le Titulaire propose plusieurs types d'audits, en fonction des besoins des Bénéficiaires :

- Audit de marquage ;
- Audit d'audience ;
- Audit technique ;
- Audit ergonomique ;
- Audit de performance ;
- Audit data ;
- Audit préparatoire de mise à jour, mise à niveau ou migration.

Le Titulaire du marché dispose de compétences reconnues pour réaliser des audits liés au marquage et/ou à l'exploitation de données statistiques d'audience et/ou en lien avec un dispositif de communication, et notamment :

- **Audit de marquage** : analyse complète du marquage d'un Site ou d'une Application avec un outil de mesure d'audience, et recommandations/ propositions d'actions en vue d'améliorer/d'actualiser le marquage de ce(s) Site ou Application(s) ;
- **Audit d'audience** : analyse complète de l'audience d'un Site ou d'une Application à partir d'un ou plusieurs outils de mesure d'audience, en fonction des objectifs de ce(s) site(s), et recommandations/propositions d'actions en vue d'améliorer les performances de ce(s) Site(s) ou Application(s) ;
- **Audit technique** : analyse des éléments techniques d'un Site ou d'une Application donné selon les données d'audience enregistrées via un ou plusieurs outils de mesure d'audience ou spécifiques (notamment : temps de chargement des pages, temps de réponse du serveur, traitement des redirections, liens entrants/sortants), et recommandations/propositions d'actions en vue d'améliorer les performances de ce(s) Site(s) ou Application(s) ;
- **Audit ergonomique** : analyse de l'ergonomie d'un Site ou d'une Application donné selon les données d'audience enregistrées via un ou plusieurs outils de mesure d'audience (notamment : zones chaudes/froides, scroll, taux de clics), et recommandations/propositions d'actions en vue d'améliorer les performances de ce(s) Site(s) ou Application(s) ;
- **Audit de performance** : analyse globale et détaillée de tous les aspects d'un Site ou d'une Application (audience, technique, ergonomie, marquage) en fonction de ses objectifs, afin d'améliorer les performances de ce(s) Site(s) ou Application(s) ;
- **Audit data** : analyse avancée des données d'un Site ou d'une Application, intégrant l'import ou l'export de données provenant de toute autre plateforme (exemples :

attribution/contribution, mix modeling marketing, intégration de résultats complexes de type algorithmes dans des tableaux de bord, etc.) ;

- **Audit préparatoire de mise à jour, mise à niveau ou migration d'une Solution de Mesure d'audience ou d'un SGB** : analyse complète des éléments de déploiement (marquage et paramétrages) d'un outil de mesure d'audience et/ou d'un SGB, selon le type de marquage, sur un (ou un groupe de) Site(s) ou Application(s), dans l'objectif de réaliser une mise à jour, une mise à niveau ou une migration, avec fourniture des recommandations et indication du plan d'actions.

Livrables attendus :

Pour un audit de marquage :

- Méthodologie appliquée de l'audit : équipe projet, périmètre d'analyse, outils utilisés ;
- Document de recettes détaillé ;
- Document de recommandations stratégiques et opérationnelles dans le but d'optimiser le marquage.

Pour un audit d'audience :

- Méthodologie appliquée de l'audit : équipe projet, périmètre d'analyse, outils utilisés ;
- Supports de présentation réalisée auprès du Bénéficiaire, à l'issue de celle-ci ;
- Document de recommandations stratégiques et opérationnelles dans le but d'optimiser les performances d'un Site ou Application.

Pour un audit technique :

- Méthodologie appliquée de l'audit : équipe projet, périmètre d'analyse, outils utilisés ;
- Supports de présentation réalisée auprès du Bénéficiaire, à l'issue de celle-ci ;
- Document de recommandations stratégiques et opérationnelles dans le but d'optimiser les performances techniques d'un Site ou Application.

Pour un audit ergonomique :

- Méthodologie appliquée de l'audit : équipe projet, périmètre d'analyse, outils utilisés ;
- Supports de présentation réalisée auprès du Bénéficiaire, à l'issue de celle-ci ;
- Document de recommandations stratégiques et opérationnelles dans le but d'optimiser les performances ergonomiques d'un Site ou Application.

Pour un audit de performance :

- Document de recettes (test de marquage) détaillé ;
- Supports de présentation réalisée auprès du Bénéficiaire, à l'issue de celle-ci ;
- Document de recommandations stratégiques et opérationnelles dans le but d'optimiser le marquage et les performances techniques, ergonomiques et d'audience d'un Site ou Application.

Pour un audit data :

- Méthodologie appliquée de l'audit : équipe projet, périmètre d'analyse, outils utilisés ;
- Document(s) relatif(s) à l'importation ou à l'exportation des données ;
- Supports de présentation réalisée auprès du Bénéficiaire, à l'issue de celle-ci ;
- Document de recommandations stratégiques et opérationnelles dans le but d'optimiser le marquage et les performances techniques, ergonomiques et d'audience d'un Site ou Application.

Pour un audit préparatoire de mise à jour, mise à niveau ou migration :

- Méthodologie appliquée de l'audit : équipe projet, périmètre d'analyse, outils utilisés ;
- Document récapitulant les éléments constatés durant l'audit ;
- Supports de présentation réalisée auprès du Bénéficiaire, à l'issue de celle-ci ;
- Document de recommandations stratégiques et opérationnelles relatif à la migration du ou des outils, concernant le marquage et les paramétrages.

Délais maximums de réalisation :

Pour un audit de marquage, le délai de réalisation est estimé à 15 jours ouvrés. Les livrables demandés doivent être remis conformément à la date indiquée dans le bon de commande.

Pour tous les autres audits, le délai de réalisation est estimé à 20 jours ouvrés. Les livrables doivent être remis conformément à la date indiquée dans le bon de commande.

Précision :

Le coût est détaillé dans le Bordereau des prix unitaires du marché (UO 01-01 à 01-08). Il est pris en charge par l'Acheteur selon ses besoins et ses demandes. Ces audits sont réalisés par le Titulaire dans le respect des obligations résultant de l'article 82 de la loi du 6 janvier 1978 précitée.

À noter que des économies d'échelles peuvent être réalisées dans le cadre de Modèles de Site ou Application de type « usine à sites ». Les UO suivantes sont valables pour un Site comme une Application, par simplicité de lecture. Ces prestations sont couvertes par les UO suivantes :

UO 01-01	Audit de marquage pour un Site ou Application ;
UO 01-02	Audit d'audience pour un Site ou Application ;
UO 01-03	Audit technique pour un Site ou Application ;
UO 01-04	Audit ergonomique pour un Site ou Application ;
UO 01-05	Audit de performance pour un Site ou Application ;
UO 01-06	Audit data pour un Site ou Application ;
UO 01-07	Audit préparatoire de mise à jour, migration sur ½ journée de travail pour un Site ou Application ;
UO 01-08	Audit préparatoire de mise à jour, migration sur 1 journée de travail pour un Site ou Application.

3.3 Marquage des sites et applications

Le Titulaire réalise et accompagne l'exploitation de l'outil de mesure d'audience, par la création d'un plan de marquage et des paramétrages associés pour les Sites et Applications du Bénéficiaire.

Le Titulaire du marché est chargé d'accompagner le Bénéficiaire dans la conception et la mise en place, selon le mode d'intégration, d'un plan de marquage adapté aux besoins des équipes et à chaque Site ou Application.

Il agit en tant qu'expert de la Solution utilisée par le Bénéficiaire. Il :

- Traduit les besoins et les attentes des équipes web du Bénéficiaire en indicateurs statistiques ;
- Propose un plan de marquage conforme aux attentes des équipes web, et compatible avec le mode d'intégration, en tenant compte de la présence d'autres traqueurs ;
- Accompagne les équipes web dans l'intégration des marqueurs au Site ou Application, en étant un véritable soutien technique pour les équipes en interne comme vis-à-vis des autres prestataires chargés du développement du Site ou Application, en coordination avec le Titulaire de la Solution de mesure d'audience, et selon le cas, avec le Titulaire du Système de Gestion de Balises utilisé ;
- Vérifie la bonne intégration des marqueurs dans le Site ou Application, et proposer le cas échéant des solutions pour résoudre les difficultés rencontrées à la mise en place du plan de marquage ;
- Assiste à la mise en place des paramétrages associés dans la Solution de mesure d'audience ;
- Assiste les équipes web dans l'exploitation des indicateurs clés répondant à leurs attentes au sein de la Solution de mesure d'audience, pour la compréhension de l'activité du périmètre numérique mesuré, et dans l'optique d'optimisations de l'audience, des sources de trafic du Site ou Application.

Pour mener à bien ses prestations, le Titulaire met à disposition du Bénéficiaire un consultant dédié, expert de la Solution utilisée ou sélectionnée par le Bénéficiaire. Ce consultant est disponible pour répondre à l'ensemble des sollicitations de l'équipe web autour du projet.

Le Titulaire doit tenir compte des marqueurs déjà présents et utilisés sur les Sites ou Applications, ainsi que du type d'intégration de marquage. Il doit également proposer une méthode de déploiement de la Solution basée sur l'API analytics du Système de Design de l'État, si le Site ou l'Application le permet.

En cas de besoin, le Titulaire assiste les Bénéficiaires pour le développement de scripts de marquage permettant l'automatisation du marquage (sur des sites statiques par exemple) ou permettant d'adapter le marquage à certaines technologies web.

L'hétérogénéité des tailles de Site ou Applications et des disponibilités des équipes en interne implique des charges de travail très variables : le Titulaire propose aux Bénéficiaires un plan de marquage adapté à chaque Site ou Application, aux contenus et aux fonctionnalités présents sur ceux-ci.

La prestation peut relever de **trois niveaux de complexité de marquage** selon les attentes du

Bénéficiaire :

- **Marquage simple :**
 - Marqueur fondamental sans informations de contexte ni actions à suivre ;
- **Marquage intermédiaire :**
 - Marqueur fondamental ;
 - Informations de contexte (groupes de pages, suivi utilisateurs, recherche interne, ...)
 - Actions à suivre (téléchargements, validations de formulaire, clics, ...)
- **Marquage complexe :**
 - Marqueur fondamental ;
 - Informations de contexte (groupes de pages, suivi utilisateurs, recherche interne, ...)
 - Actions à suivre (téléchargements, validations de formulaire, clics, ...)
 - Configuration de fonctionnalités avancées (segments, objectifs, modèles d'attribution, ...).

Le niveau de complexité est arrêté lors de la phase de cadrage et mentionné au bon de commande.

Le Bénéficiaire pourra accompagner cette Prestation d'une commande d'audit (cf. UO 1).

Livrables attendus :

- Restitution de l'expression des besoins ;
- Recommandation de plan de marquage et de fonctionnalités à configurer ;
- Livraison du plan de marquage (pouvant être basé sur le marquage de l'API Analytics du Système de Design de l'État) ;
- Guide de déploiement du plan de marquage (pouvant reposer sur la documentation de l'API analytics du Système de Design de l'État) ;
- Configuration des fonctionnalités prévues ;
- Vérification de la bonne intégration des marqueurs dans le Site ou Application ;
- Document de recette du marquage et des fonctionnalités prévues ;
- Guide d'exploitation de la Solution et des fonctionnalités prévues ;
- Accompagnement à l'exploitation de la Solution.

Délais maximums de réalisation :

Pour une prestation de **marquage simple** : les livrables sont remis au plus tard 10 jours ouvrés après la date d'émission du bon de commande.

Pour une prestation **de marquage intermédiaire** : les livrables sont remis au plus tard à 20 jours ouvrés après la date d'émission du bon de commande.

Pour une prestation de **marquage complexe** et « Accompagnement à la carte » : les livrables sont remis au plus tard 30 jours ouvrés après la date d'émission du bon de commande.

Précision :

Le coût est détaillé dans le Bordereau des prix unitaires du marché. Il correspond à une prestation de marquage facturée par Site ou Application, selon le niveau de complexité et le volume de Sites ou Applications concernés (UO 02-01 à UO 02-09), ou à un accompagnement technique du Bénéficiaire (UO 02-10) lorsque celui-ci est en capacité de réaliser lui-même son plan de taggage et n'a besoin que d'un soutien technique. Dans ce dernier cas, le tarif indiqué correspond à une demi-journée de mise à disposition d'un responsable technique.

Le choix de l'UO à activer dépend :

- Du niveau de complexité du marquage demandé par le Bénéficiaire : simple, intermédiaire ou complexe ;
- Du nombre total de Sites ou Applications concernés par la commande : 1 à 10, 11 à 50, ou plus de 50.

Le prix de la prestation est obtenu en multipliant le prix unitaire correspondant à l'UO activée par le nombre de Sites ou Applications concernés.

Exemple : pour une prestation de marquage intermédiaire portant sur 18 sites, le prix total de la prestation est égal au prix unitaire de l'UO 02-05 multiplié par 18.

Il est attendu un coût unitaire dégressif en fonction des volumes de prestations traitées.

Des économies d'échelle peuvent être réalisées dans le cadre de Modèles de Sites ou Applications de type « usine à sites ». Les UO suivantes sont valables pour un Site comme pour une Application, par simplicité de lecture.

Ces prestations sont couvertes par les UO suivantes :

UO 02-01	Marquage « simple » par site, pour 1 à 10 sites ;
UO 02-02	Marquage « simple » par site, pour 11 à 50 sites ;
UO 02-03	Marquage « simple » par site, pour plus de 50 sites ;
UO 02-04	Marquage « intermédiaire » par site, pour 1 à 10 sites ;
UO 02-05	Marquage « intermédiaire » par site, pour 11 à 50 sites ;
UO 02-06	Marquage « intermédiaire » par site, pour plus de 50 sites ;
UO 02-07	Marquage « complexe » par site, pour 1 à 10 sites ;
UO 02-08	Marquage « complexe » par site, pour 11 à 50 sites ;
UO 02-09	Marquage « complexe » par site, pour plus de 50 sites ;
UO 02-10	Accompagnement technique, soit 1/2 journée de mise à disposition d'un responsable technique.

3.4 Gestion du marquage par SGB/TMS

Dans le cas où le Bénéficiaire souhaite faire évoluer le type d'intégration de marquage dans un de ses Sites ou Applications, le Titulaire apporte toutes les précisions et ressources nécessaires à la mise en œuvre et à la réalisation de cette évolution en utilisant un Système de Gestion des Balises (SGB).

Différents cas de figure sont à prendre en compte :

1. L'adoption d'un SGB, alors que le type d'intégration de marquage est "direct" ;
2. Mise à jour du marquage et/ou des paramètres du SGB en place ;
3. Migration du SGB en place par un autre SGB ;
4. Gestion et Maintenance des marquage et/ou paramètres du SGB en place.

Le Titulaire est chargé d'accompagner le Bénéficiaire dans l'adaptation du plan de marquage des outils (particulièrement une Solution de Mesure d'audience) en place et concernés, dont les tags (matérialisés par des codes informatiques ou des paramètres dans le SGB) doivent être modifiés et/ou transférés. Selon les capacités opérationnelles du Bénéficiaire, le Titulaire peut être amené à réaliser l'ensemble des opérations nécessaires à ce projet d'évolution. Cela comprend la prise en compte de la couche de données dédiée (à adapter ou définir), du marquage, et des paramètres de configuration de Compte « Acheteur », de configuration de Compte « Conteneur », et des conteneurs existants le cas échéant.

Le Titulaire doit tenir compte de tous les marqueurs présents et utilisés sur les Sites ou Applications, ainsi que du type d'intégration de marquage respectif. Au terme de cette évolution, le fonctionnement du marquage qui aura évolué, ainsi que celui du marquage non modifié, ne doivent pas subir de régression.

En fonction des demandes et des compétences techniques du Bénéficiaire en matière de taggage, le Titulaire propose deux types de prestations :

- Une prestation de taggage des Sites ou Applications : migration du plan de marquage ad hoc, suivant la demande du Bénéficiaire, mise à disposition des tags (code javascript et/ou paramétrage dédié au Système de Gestion de Balises) nécessaires à la mise en œuvre du plan de marquage, suivi technique des équipes (réunions, conseils téléphoniques, tutoriels...), recette du marquage réalisé.
- Un accompagnement technique du Bénéficiaire dans la mise en œuvre d'un plan de marquage : selon sa demande, cet accompagnement peut prendre la forme de réunions, de tutoriels, de réalisation de la phase de recette du marquage, etc.

Le Bénéficiaire pourra accompagner cette Prestation d'une commande d'audit (cf. UO 1).

Livrables attendus :

- Calendrier de mise en place ou de mise à jour ou de migration ;
- Plan(s) de marquage (incluant les indications relatives à la couche de données dédiés si nécessaire) de l'ensemble des Sites ou Applications concernés ;
- Recette du marquage, du bon paramétrage de l'outil et de la bonne production des statistiques ;
- Formalisation des paramétrages dans le nouvel SGB.

Délais maximums de réalisation : 60 jours ouvrés maximum à compter de la date d'émission du bon de commande.

Précision :

Le coût est détaillé dans le Bordereau des prix unitaires du marché. Il correspond à une prestation facturée par site ou application pour l'évolution de la gestion du marquage par SGB (UO 03-01 à UO 03-03), ou à un accompagnement technique du Bénéficiaire (UO 03-04) lorsque celui-ci est en capacité de réaliser lui-même cette évolution et n'a besoin que d'un soutien technique. Dans ce dernier cas, le tarif indiqué correspond à une demi-journée de mise à disposition d'un responsable technique.

Le choix de l'UO à activer dépend du nombre total de Sites ou Applications concernés par la prestation : 1 à 10, 11 à 50, ou plus de 50.

Le prix de la prestation est obtenu en multipliant le prix unitaire correspondant à l'UO activée par le nombre de Sites ou Applications concernés.

Exemple : pour une prestation d'évolution de la gestion du marquage par SGB portant sur 12 sites, le prix total de la prestation est égal au prix unitaire de l'UO 03-02 multiplié par 12.

Il est attendu un coût unitaire dégressif en fonction des volumes de prestations traitées.

Des économies d'échelle peuvent être réalisées dans le cadre de Modèles de Sites ou Applications de type « usine à sites ». Les UO suivantes sont valables pour un Site comme pour une Application, par simplicité de lecture.

Ces prestations sont couvertes par les UO suivantes :

- UO 03-01** Évolution de la gestion du marquage par SGB (marquage et paramétrage) pour 1 à 10 sites ;
- UO 03-02** Évolution de la gestion du marquage par SGB (marquage et paramétrage) par site, pour 11 à 50 sites ;
- UO 03-03** Évolution de la gestion du marquage par SGB (marquage et paramétrage) par site, pour plus de 50 sites ;
- UO 03-04** Accompagnement technique, soit 1/2 journée de travail responsable technique, pour l'intégration et la gestion du marquage page SGB.

3.5 Prestations d'exploitation et de conseil data et recours à l'intelligence artificielle (IA)

Prestation d'exploitation et de conseil data

Le Titulaire propose aussi les prestations ci-après en lien avec la mesure d'audience d'un Site ou Application notamment, le paramétrage, le déploiement, l'exploitation et le conseil Data. Ces prestations ne peuvent concerner que le paramétrage, le déploiement, l'exploitation et le conseil autour de la Solution de Mesure d'audience et le Système de Gestion des Balisés utilisés par le Bénéficiaire sous la forme d'appui à la réflexion (à distance ou en présentiel) :

- Pour un besoin d'appui ponctuel : calibré sur une demi-journée d'intervention ;
- Pour un besoin d'appui ciblé : calibré sur une journée d'intervention ;
- Pour un besoin d'appui approfondi : calibré sur un cycle de 5 jours d'intervention ;
- Pour un besoin d'appui stratégique : calibré sur un cycle de 10 jours d'intervention.

Exemples de prestations de paramétrage, de déploiement, d'exploitation et de conseils :

- Mise en place de tableau de bords et d'indicateurs de performance ;
- Accompagnement à l'intégration avec des outils big data ;
- Passage du paramétrage SGB « client-side » vers « server-side » ;
- Création de rapports dans l'outil de mesure d'audience ;
- Accompagnement au marquage « à la carte » (aide à l'intégration d'un type de marqueur, recette de marquage, ...) ;
- Paramétrage de fonctionnalités de la solution de mesure d'audience et / ou SGB.

Pour ces prestations, il précisera le périmètre d'intervention et les délais de mise en œuvre.

Précisions :

Le coût est détaillé dans le Bordereau des prix unitaires du marché (UO 04-01 à UO 04-04). Il est pris en charge par l'Acheteur selon ses besoins et ses demandes.

Ces prestations sont couvertes par les UO suivantes :

- | | |
|-----------------|--|
| UO 04-01 | Besoin d'appui ponctuel en exploitation et conseil Data, sur une demi-journée d'intervention ; |
| UO 04-02 | Besoin d'appui ciblé en exploitation et conseil Data, sur une journée d'intervention ; |
| UO 04-03 | Besoin d'appui approfondi en exploitation et conseil Data, sur un cycle de 5 jours d'intervention ; |
| UO 04-04 | Besoin d'appui stratégique en exploitation et conseil Data, sur un cycle de 10 jours d'intervention. |

Recours à l'intelligence artificielle (IA)

Le titulaire dispose de compétences reconnues pour accompagner les Bénéficiaires dans la mise en place de pratiques basées sur l'intelligence artificielle (IA) alimentée par de la donnée d'audience et / ou autres sources de données du Bénéficiaire. Le titulaire s'efforcera de proposer des méthodes et outils respectueux des principes de sécurité et de confidentialité propres à ce marché. Ces pratiques peuvent servir différents objectifs :

- Comprendre le comportement des utilisateurs ;
- Optimiser l'expérience de navigation sur site ;
- Mesurer l'efficacité des canaux d'acquisition ;
- Améliorer les processus décisionnels internes.

Ces prestations ne peuvent concerner que la mise en place de cas pratiques utilisant l'IA (à distance ou en présentiel), sous la forme d'appui à la réflexion :

- Pour un projet simple : calibré sur une demi-journée d'intervention ;
- Pour un projet élaboré : calibré sur une journée d'intervention ;
- Pour un projet complexe : calibré sur un cycle de 5 jours d'intervention ;
- Pour un projet très complexe : calibré sur un cycle de 10 jours d'intervention.

Exemples de cas d'utilisation de l'IA :

- **Tracking multi-canal** : Intégration et unification des données issues de sites web, applications mobiles, CRM, réseaux sociaux, etc.
- **Attribution avancée** : Modélisation de l'attribution des conversions (algorithmes data-driven, machine learning) pour identifier les canaux les plus performants.
- **Segmentation comportementale** : Création de segments d'audience dynamiques en fonction des interactions, du parcours client, ou des intentions d'achat.
- **Analyse de funnel** : Identification des points de friction dans le parcours utilisateur et optimisation des taux de conversion.
- **Agents conversationnels** : aide à l'analyse des données collectées et identification des données saillantes.

Livrables attendus :

- Méthodologie appliquée : équipe projet, périmètre de données, outils utilisés, finalité visée ;
- Calendrier de mise en place ;
- Estimation des coûts des modèles et temps de chargement,
- POC.

Pour ces prestations, le Titulaire précise dans son offre le périmètre d'intervention et les délais de mise en œuvre.

Précisions :

Le coût est détaillé dans le Bordereau des prix unitaires du marché (UO 04-05 à UO 04-08). Il est pris en charge par l'Acheteur selon ses besoins et ses demandes.

Ces prestations sont couvertes par les UO suivantes :

UO 04-05 Projet simple de mise en place de cas pratique IA, sur une demi-journée d'intervention ;

- UO 04-06** Projet élaboré de mise en place de cas pratique IA, sur une journée d'intervention ;
- UO 04-07** Projet complexe de mise en place de cas pratique IA, sur un cycle de 5 jours d'intervention ;
- UO 04-08** Projet très complexe de mise en place de cas pratique IA, sur un cycle de 10 jours d'intervention.

3.6 Sensibilisation au digital analytique

Le Titulaire propose plusieurs types de sessions de sensibilisation et de montée en compétences, en fonction des besoins du Bénéficiaire :

- Sessions relatives aux bonnes pratiques de marquage selon les analyses souhaitées ;
- Sessions dédiées aux analyses de données ;
- Sessions axées sur l'optimisation de performance.

Ces interventions doivent pouvoir s'adapter au niveau des participants : débutant, intermédiaire, expert.

Le Titulaire du marché dispose d'une compétence reconnue comme animateur sur la Solution utilisée et sur les outils de Digital Analytique les plus populaires, voire également une compétence en tant que formateur de référents internes.

Le Titulaire propose plusieurs formats de session, permettant de répondre aux besoins exprimés par le Bénéficiaire, à savoir :

- Sensibilisation aux bonnes pratiques de marquage d'un Site ou d'une Application (technique) ;
- Accompagnement à l'utilisation des outils de mesure d'audience (tous types d'outils) ;
- Transfert de compétences sur l'exploitation de données statistiques (tous types d'outils).

Éventuellement, il propose également des modules spécifiques pour les futurs référents vis-à-vis de la solution recommandée (marquage, utilisation, exploitation).

Pour chaque type de thématique décrites ci-dessus, le titulaire propose plusieurs niveaux de d'approfondissement, et notamment :

- Niveau débutant : n'a jamais utilisé de Solution de mesure d'audience ou de Système de Gestion de Balises auparavant, et/ou ne connaît pas le principe de fonctionnement du marquage statistique. Dispose d'un accès utilisateur à la Solution de mesure d'audience ou au Système de Gestion de Balises.
- Niveau intermédiaire : a déjà utilisé une Solution de mesure d'audience ou le Système de Gestion de Balises, mais souhaite aller plus loin dans la mise en place de certains marqueurs, l'utilisation de certaines fonctionnalités, ou dans l'analyse des données statistiques de son compte. Dispose d'un accès utilisateur à la Solution de mesure d'audience ou au Système de Gestion de Balises.
- Niveau expert : dispose d'une très bonne connaissance de la Solution de mesure d'audience ou du Système de Gestion de Balises et souhaite parfaire ses compétences sur un domaine particulier. Dispose d'un accès utilisateur, voire administrateur, à la Solution de mesure d'audience ou au Système de Gestion de Balises. Éventuellement, il

propose une certification/parcours d'évaluation des compétences vis-à-vis de l'outil utilisé par le Bénéficiaire.

Le Titulaire doit être capable de sensibiliser les Bénéficiaires aux principaux outils de mesure d'audience, notamment les outils gratuits et les outils d'analyse des logs, en plus de la Solution de mesure d'audience utilisée par le Bénéficiaire. Il doit être capable d'expliquer les différences de mesure existantes entre ces outils, pour permettre aux Bénéficiaires de mieux comprendre leurs audiences.

Le Titulaire peut également proposer des sessions personnalisées, adaptées en fonction des attentes exprimées par les Acheteurs ou Bénéficiaires, par exemple :

- Session combinant des aspects de marquage et d'exploitation des données ;
- Atelier focus uniquement sur un type de marqueurs donné ;
- Session de mise à niveau vis-à-vis de nouvelles fonctionnalités de l'outil recommandé.

Il dispose pour cela de compétences avérées en ingénierie pédagogique.

Le Titulaire s'adapte, pour chaque session, aux contraintes de temps et aux ressources que les équipes du Bénéficiaire peuvent mettre à sa disposition pour réaliser sa prestation. Les sessions doivent pouvoir se dérouler en présentiel ou en distanciel, selon les souhaits du Bénéficiaire. Le Titulaire devra alors s'organiser avec le Bénéficiaire et les participants afin de proposer le format le plus adéquat et la logistique associée.

Livrables attendus :

- Programme détaillé de l'intervention et des conditions de participation au minimum deux jours avant le début de celle-ci ;
- Dates et description du format de la session ;
- Envoi des supports d'accompagnement utilisés à l'issue de la session.

Délais maximums de réalisation :

La session d'accompagnement doit avoir lieu au plus tard 10 jours ouvrés après la date du bon de commande.

Précisions

Le coût est détaillé dans le bordereau des prix unitaires du marché (UO 05-01 à UO 05-08). Il est pris en charge par chaque Acheteur et Bénéficiaire selon ses besoins et ses demandes.

Ces prestations sont couvertes par les UO suivantes :

- UO 05-01** Session de sensibilisation aux bonnes pratiques de marquage ou d'une application (technique), sur 1/2 journée de travail ;
- UO 05-02** Session de sensibilisation aux bonnes pratiques de marquage ou d'une application (technique), sur 1 journée de travail ;
- UO 05-03** Session d'accompagnement à l'utilisation des outils de mesure d'audience (tous types d'outils) ; sur 1/2 journée de travail ;
- UO 05-04** Session d'accompagnement à l'utilisation des outils de mesure d'audience (tous types d'outils), sur 1 journée de travail ;
- UO 05-05** Session de transfert de compétence sur l'exploitation de données statistiques (tous types d'outils), sur 1/2 journée de travail ;
- UO 05-06** Session de transfert de compétence sur l'exploitation de données statistiques (tous types d'outils), sur 1 journée de travail ;
- UO 05-07** Module d'accompagnement des référents internes, sur 1/2 journée de travail ;
- UO 05-08** Module d'accompagnement des référents internes, sur 1 journée de travail.

3.7 Création et enrichissement d'un modèle de plan de marquage pour le système de design de l'État (DSFR).

Le Service d'information du Gouvernement (SIG) a élaboré un Système de Design de l'État permettant de porter, via les technologies web, des outils pour les designers et les développeurs de l'État avec des composants prêts à l'emploi et de très haute qualité. L'outil est consultable en ligne sur www.systeme-de-design.gouv.fr.

L'objectif est d'enrichir cet outil en y associant des éléments de marquage génériques adaptables sur tous les composants, selon la Solution de mesure d'audience et le Système de Gestion de Balise utilisés par les Sites et Applications, et qui utilisent déjà le Système de Design, en préservant le souci d'harmonisation et la facilitation de mise en place.

Cet « API Analytics » est déjà présent dans les versions actuelles du DSFR. La présentation et la documentation sont accessibles en ligne sur les liens suivants :

- <https://www.systeme-de-design.gouv.fr/version-courante/fr/mesure-d-audience/presentation-de-la-mesure-d-audience>
- <https://www.notion.so/gouvernementfr/API-Analytics-du-DSFR-6ca26f18d5884b79a2f44583ea5fbc56?pvs=25>

Le Titulaire est chargé de travailler sur la maintenance évolutive de l'API Analytics, la définition d'éléments de marquage permettant de mesurer l'affichage et/ou les interactions avec les composants du Système de Design présents dans les Sites et Applications ; en lien étroit avec l'équipe de développement du Système de Design de l'État.

Ces éléments de (plan de) marquage correspondent à des (description de) tags particuliers, comportant des parties constantes (ex : type de mesure) et variables (valeurs normalisées ou libres ; ex : état d'ouverture d'un accordéon, identification du composant), obligatoires et/ou optionnelles, selon les besoins d'un rédacteur de plan de marquage amené à les incorporer.

Les conditions d'activation de ces éléments de marquage, selon les composants et les interactions auxquels ils sont destinés, doivent être formalisées, ainsi que les valeurs particulières à utiliser au niveau des variables le cas échéant.

La formalisation et la description de leur utilisation doit garantir une cohérence au niveau :

- De la rédaction d'un plan de marquage ;
- De l'intégration du marquage ;
- Des statistiques en découlant dans les outils de mesures d'audience.

La formalisation doit être compatible avec les deux types d'intégration du marquage : « intégration direct sans TMS » ou « avec SGB/TMS ». Compte-tenu du projet, il s'agit d'une prestation nécessitant un fort niveau d'expertise et d'abstraction.

En cas de besoin, le Titulaire assiste les Bénéficiaires pour l'exploitation de ces éléments de marquage basé sur le Système de Design de l'État dans le cadre des autres UOs du lot 2.

Livrables attendus :

- Document de formalisation des éléments de marquage du Système de Design. Le contenu de ce document doit être compatible avec l'outil de documentation utilisé par le SIG, le cas échéant.
- Spécifications techniques pour chaque composant, de la définition de la gouvernance associée et du fonctionnement technique sur la base des possibilités de la Solution de mesure d'audience et le Système de Gestion de Balise.
- Recette du marquage générique, en lien avec des versions différentes du Système de Design de l'État et avec différents outils de mesure d'audience.
- Méthodologie d'adaptation, si les éléments de marquage sont génériques, à l'outil sélectionné pour le marché de mesure d'audience, sous forme d'exemple, le cas échéant.

Délais de livraison :

Les livrables sont remis au plus tard 20 jours ouvrés après la date d'émission du bon de commande.

Précisions :

Le coût est détaillé dans le Bordereau des prix unitaires du marché (UO 06-01 à UO 06-02). Cette UO est réservée uniquement au SIG.

Ces prestations sont couvertes par les UO suivantes :

- UO 06-01** Forfait d'une demi-journée de consultance (à distance ou en présentiel) ;
- UO 06-02** Forfait d'une journée de consultance (à distance ou en présentiel) ;
- UO 06-03** Forfait de 5 jours de consultance (à distance ou en présentiel) ;
- UO 06-04** Forfait de 10 jours de consultance (à distance ou en présentiel).

Article 4 - Contraintes et autres prestations

4.1 Contraintes

Les commandes 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 façon exceptionnelle à réaliser des prestations en travail de nuit et/ou pendant les week-ends.

Dans le cadre de la mise en œuvre des campagnes de communication, selon les actions réalisées, le Titulaire du présent marché collabore avec les autres Titulaires des bénéficiaires du présent marché ou d'autres marchés, en fonction des prestations dont ils ont la charge : achat d'espaces publicitaires, reprographie, impression, photo-reportages, vidéo-reportages, tournages complexes, développement de sites Internet, mesure d'audience, podcasts et enregistrements sonore, rédaction de contenus, contenus graphiques, référencement naturel, etc.

Certaines des entités rattachées au présent accord-cadre réalisent certaines prestations (lots) en interne ou par le biais d'autres marchés publics ou encore, n'ont pas de besoin sur certains lots. De fait, ces entités n'utiliseront pas tous les lots de l'accord-cadre. Toutefois, en cas de besoin sur toute la durée du marché, toute entité rattachée peut utiliser tous les lots du marché si elle le souhaite. Dans tous les cas, le Titulaire déploie tous les moyens nécessaires pour assurer une exécution efficace du marché, notamment dans les cas de plusieurs commandes émises en même temps par plusieurs entités rattachées au marché.

Toute entité qui utilise une seule fois un lot par l'intermédiaire d'un bon de commandé notifié, se contraint de fait à utiliser ce lot pendant toute la durée du marché, les reconductions comprises.

Aussi, certaines des entités rattachées au marché utilisent déjà certains supports (marchés ou non) pour réaliser certaines prestations prévues dans certains lots qu'elles utiliseront. Ces entités doivent avant le début de l'exécution du marché, faire un point au Titulaire sur l'ensemble des prestations concernées lors d'une réunion sur site, à distance ou encore par courriel. Le Titulaire du marché s'engage à collaborer à cet effet avec d'autres prestataires et favoriser le déploiement des prestations concernées.

4.2 Prestation 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 Donneur d'ordre peuvent être délivrées par le Titulaire dans les conditions suivantes.

Le Titulaire propose par écrit un devis et des modalités d'exécution au Donneur d'ordre. Après accord express et formalisé par un écrit sur le contenu, le profil des intervenants, le prix de prestations, le planning de réalisation et les livrables remis, ce dernier émet un bon de commande 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 accord-cadre ;

- 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 relatif aux prestations sur devis).

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 07-01 Prestations sur devis

Précision

Le taux de TVA applicable est celui indiqué sur le devis.

Article 5 - Autres modalités d'exécutions des prestations

5.1 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'Acheteur 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'Acheteur, 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.

5.2 Équipe dédiée

Les prestations sont exécutées par les équipes conformément à la composition d'équipe indiquée par le Titulaire dans son offre, dans le document Annexe 2 à l'Acte d'engagement et conformément à l'équipe présentée dans la proposition remise par le Titulaire lors de la phase de cadrage.

5.3 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'Acheteur, 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.

5.4 Modalités de collaboration et méthodologie de travail

Les Prestations correspondantes pourront faire l'objet d'une présentation à distance ou dans les locaux de l'Acheteur ou des Bénéficiaires.

5.5 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.

5.5.1 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 08-01 Frais de transport et de route, sur justificatifs

5.5.2 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 08-02 Frais d'hébergement, sur justificatifs

5.5.3 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.

UO 08-03 Frais de restauration, sur justificatifs

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.