

Agence Régionale de Santé (ARS)
Normandie
Secrétariat Général

MARCHÉ PUBLIC
ACCORD-CADRE DE SERVICES

Prestations de communication pour l'ARS Normandie

Cahier des clauses techniques particulières (CCTP)

Consultation n°

2026-03

SOMMAIRE

1.	OBJET DE LA PRESTATION.....	3
2.	CONTEXTE DES PRESTATIONS.....	3
3.	DÉTAIL DES PRESTATIONS.....	4

1. OBJET DE LA PRESTATION

- **Objet de la prestation :**

Le présent marché a pour objet la réalisation de prestations de communication pour le compte de l'Agence régionale de santé (ARS) Normandie.

- **Lieu d'exécution :**

Le lieu d'exécution des prestations est **l'ensemble de la région Normandie**.

- **Intervenants :**

Les prestations sont réalisées pour le compte de l'acheteur **Agence régionale de santé (ARS) Normandie**, représenté par Mathias OTT, Directeur général.

Adresse et coordonnées :

ARS Normandie
Espace Claude Monet
2, Place Jean Nouzille
14050 Caen Cedex 4
Téléphone : 02 31 70 96 96
Courriel : ars-normandie-achats@ars.sante.fr
Site internet : <https://www.normandie.ars.sante.fr/>

- **Structure et forme du contrat**

Les prestations sont décomposées comme suit en **4 lots**.

La forme retenue pour l'exécution du contrat est **à bons de commande avec minimum et maximum** multi-attributaires.

Type	Objet
Lot	Lot n°1 Fourniture d'impression de supports de communication ; - montant maximum 320 000,00 € HT
Lot	Lot n°2 Prestations de réalisations audiovisuelles : captation vidéo - montant maximum 120 000,00 € HT
Lot	Lot n°3 Prestations de réalisations audiovisuelles : motion design - montant maximum 80 000,00 € HT
Lot	Lot n°4 Fourniture et impression de stands et signalétique - montant maximum 120 000,00 € HT

Définitions :

Lot	: Unité autonome d'attribution du contrat à l'intérieur d'une consultation
Poste	: Découpage libre du contrat pour des motifs fonctionnels ou contractuels

2. CONTEXTE DES PRESTATIONS

- **Contexte :**

Le service communication a 2 enjeux :

1. En communication externe : Le service communication pilote la communication institutionnelle de l'Agence et accompagne étroitement la Direction générale, notamment dans ses relations avec les médias et la valorisation de la stratégie régionale de santé. Il coordonne également la communication « métier » des différentes directions, en s'adressant à des publics variés (partenaires, élus, professionnels de santé, acteurs du médico-social et grand public), afin de rendre visibles les actions et dispositifs portés par l'ARS. Par son action, il contribue à renforcer la notoriété, l'expertise et le positionnement de l'Agence comme référente en matière d'organisation de la santé en Normandie. En développant des campagnes d'information et de prévention et en mettant en lumière les savoir-faire internes, le service participe aussi activement à la marque employeur, en valorisant l'engagement des équipes et l'attractivité de l'ARS.

2. En communication interne : travail sur la connaissance, la reconnaissance et l'appartenance des équipes au sein d'une entité commune.

Pour chaque plan de communication, le service communication définit une stratégie globale en associant des outils à déployer en fonction des cibles concernées : vidéos, motion design, supports imprimés (affiches, posters, rapports, etc.), visuels, site web, etc. En communication digitale, elle est présente sur internet et sur les réseaux sociaux (Facebook, LinkedIn, Youtube, Instagram).

L'ARS Normandie dispose en interne d'un département communication composé de 4 personnes. Elle dédie ses ressources humaines à la stratégie, à la rédaction des contenus et à la création graphique pour le print et pour le web, à la gestion des relations presse, à la communication interne, à la promotion d'événements et à l'animation des réseaux sociaux.

Sur des besoins spécifiques (réalisation technique, impression, vidéo, achat d'espace...), l'ARS s'appuie sur des prestataires externes.

3. DÉTAIL DES PRESTATIONS PAR LOT

1. Lot n°1 : Fourniture d'impression de supports de communication

1. Nature des prestations

Le titulaire assure l'impression de supports de communication, notamment :

- Brochures ;
- Dépliants ;
- Affiches ;
- Flyers ;
- Cartes de visite ;
- etc.

Les articles listés dans le bordereau des prix unitaires ne sont en aucun cas exhaustifs, tous les produits figurant au catalogue des titulaires peuvent être commandés dans le cadre du marché. Dans ce cas de figure, l'ARS Normandie exprime son besoin le plus précisément possible auprès du prestataire qui réalise un devis.

2. Spécifications techniques

Les prestations incluent :

- La vérification des fichiers fournis,
- La proposition de corrections techniques si nécessaire,
- L'impression (offset ou numérique selon les volumes),
- Le façonnage (pliage, reliure, découpe, etc.),
- Le conditionnement et la livraison.

3. Délais maximums

	Délais courants	Urgences
Devis		
Réception demande : Jour J Envoi du devis :	J + 2	J + 1
BAT		
Réception fichier / bon de commande : Jour J Envoi du BAT :	J + 3	J + 1
Fabrication/livraison		
Validation BAT : Jour J Mise en fabrication :	J + 2	J + 1
Envoi en livraison :	J + 5	J + 3

2. Lot n°2 Prestations de réalisations audiovisuelles : captation vidéo

1. Nature des prestations

Le service communication aura besoin de recourir à un prestataire pour :

a) La création de reportages vidéo

Plusieurs supports vidéo peuvent être produits pour le compte de l'ARS :

- Des reportages, à durée variable, pour valoriser des projets de territoire : interviews et prises de vue sur le terrain ;
- Des vidéos pour nos réseaux sociaux (interviews, vidéos pédagogiques, etc.) ;

Pour ce faire, la prestation s'organisera sur la base de la méthode suivante :

- Mail de l'ARS pour réaliser une première expression du besoin ;
- Organisation dans un délai d'une semaine après ce premier mail d'une réunion de brief en présentiel ou en visio avec le service communication de l'ARS (sous réserve des disponibilités de l'ARS) ;
- Compte-rendu de ce brief par mail et validation de ce dernier par l'ARS avant l'élaboration des recommandations ;
- Proposition d'un devis dans un délai maximal d'une semaine suite à la réunion de brief ;
- Organisation d'une ou de plusieurs réunions avec les partenaires qui participent à la vidéo, et l'ARS ;
- Conseil, conception, création, rédaction d'un synopsis/script, d'un storyboard ;
- Organisation du tournage avec les différentes parties prenantes ;
- Réalisation technique (tournage, son, production, montage) ;
- Echanges de corrections (4 à 6 allers-retours) ;
- Livraison des vidéos, au format défini dans le brief : 16 :9, réseaux sociaux (story Instagram, réels Instagram, entre autres), cinéma, TV, etc.
- Remise des fichiers sources : fichiers Adobe Premiere ; After Effects ; Illustrator ; fichiers audios ; rushes ; sous-titres, Les fichiers sources sont remis en même temps que la livraison des vidéos.

Pour réaliser ces vidéos, deux cas de figure peuvent se présenter :

- Réaliser les images en s'appuyant sur la mobilisation des interlocuteurs de l'ARS et/ou des acteurs de terrain (professionnels de santé, partenaires de l'ARS...) implantés en Normandie ;
- Faire appel, si besoin, à des banques de données vidéos libres de droit.

Ces reportages vidéo devront respecter le ton et l'univers des vidéos déjà produites par l'ARS. Ils pourraient faire appel ponctuellement à des effets spéciaux ou à des ajouts d'éléments d'habillage en motion design.

Dans une logique d'utilisation et de diffusion multi-plateformes et multicanaux, les prises de vues sont effectuées dans des formats et résolutions correspondant aux standards du marché.

De même, les vidéos sont livrées dans des formats correspondant aux exigences des plateformes de diffusion.

b) La production de podcasts

L'ARS Normandie peut être amenée à faire appel au prestataire pour la production de podcasts à travers les prestations suivantes :

- Mise à disposition ou location d'un studio d'enregistrement ;
- Mise à disposition (éventuelle) d'une voix-off pour participer à l'enregistrement ;
- Accompagnement à la conception et à l'écriture de podcasts ;
- Enregistrement des podcasts ;
- Echanges de corrections ;
- Eventuellement : captation/multicaptation vidéo de podcasts.

Le prestataire doit assurer la livraison des fichiers audios et vidéos en qualité HD.

Les prestations devront répondre à plusieurs critères indispensables :

- L'attractivité : pour qu'une communication ait un impact conséquent, elle doit s'inscrire dans des codes graphiques contemporains de la communication visuelle (choix et création des illustrations, choix des visuels, des couleurs...). Le prestataire retenu devra avoir une bonne connaissance de tous ces codes visuels et proposer des solutions graphiques qui favorisent une réalisation visuelle efficace et contemporaine.
- La lisibilité : l'originalité de l'aspect visuel ne doit pas nuire à la compréhension. Il faut que le message soit clairement lisible et hiérarchisé en fonction de l'information. L'équilibre entre le texte et l'iconographie devra être traité de façon particulièrement attentive par les prestataires.
- La fidélité à un univers graphique existant : le prestataire retenu devra respecter l'univers graphique de l'ensemble des productions déjà existantes. Il faudra utiliser les éléments graphiques fournis tout en étant force de proposition et savoir jouer avec les codes graphiques de la charte afin d'être créatif.
- Les valeurs du service public notamment : d'égalité, de diversité, de neutralité et d'inclusion.

2. Délais maximums

➤ Vidéo et Spot radio / podcast

	Délais courants	Urgences
Devis		
Réception demande : Jour J Envoi du devis :	J + 2	J + 1
Mise en production		
Réception des éléments : Jour J Tournage :	J + 20	J + 10
Réception du montage vidéo :	J + 30	J + 20
Corrections		
Réception des demandes de corrections : Jour J Réception du montage vidéo modifié :	J + 5	J + 2
Livraison des fichiers		
Validation du montage vidéo : Jour J Réception des fichiers définitifs du montage vidéo :	J + 5	J + 2

3. Lot n°3 Prestations de réalisations audiovisuelles : motion design

1. Nature des prestations

a) La réalisation de vidéos en motion design à des fins promotionnelles ou pédagogiques

L'ARS Normandie souhaite réaliser des vidéos en motion design pour faire connaître des dispositifs de santé publique ou faire de la pédagogie sur des sujets divers et variés.

Pour ce faire, la prestation se fera en plusieurs temps :

- Prise de brief après échange en présentiel ou en visio avec le service communication de l'ARS ;
- Compte-rendu de ce brief par mail et validation de ce dernier par l'ARS avant l'élaboration des recommandations ;
- Proposition d'un devis dans un délai maximal d'une semaine ;
- Proposition, au besoin, de plusieurs voix-off et musique ;
- Conseil, conception, création, rédaction d'un synopsis/script, d'un storyboard ;
- Proposition d'un environnement graphique en cohérence avec la charte ARS et la charte Etat en lien avec la chargée de création graphique
- Réalisation technique de la vidéo ;
- Echanges de corrections (4 à 6 allers-retours) ;

- Adaptation, en fonction des besoins exprimés, pour les réseaux sociaux (réels ou stories Instagram, Snapchat, etc.) ;
- Livraison des visuels en HD.
- Remise des fichiers sources : fichiers Adobe Premiere ; After Effects ; Illustrator ; fichiers audios ; rushes ; sous-titres, Les fichiers sources sont remis en même temps que la livraison des motions.

Les prestations devront répondre à plusieurs critères indispensables :

- L'attractivité : pour qu'une communication ait un impact conséquent, elle doit s'inscrire dans des codes graphiques contemporains de la communication visuelle (choix et création des illustrations, choix des visuels, des couleurs...). Le prestataire retenu devra avoir une bonne connaissance de tous ces codes visuels et proposer des solutions graphiques qui favorisent une réalisation visuelle efficace et contemporaine.
- La lisibilité : l'originalité de l'aspect visuel ne doit pas nuire à la compréhension. Il faut que le message soit clairement lisible et hiérarchisé en fonction de l'information. L'équilibre entre le texte et l'iconographie devra être traité de façon particulièrement attentive par les prestataires.
- La fidélité à un univers graphique existant : le prestataire retenu devra respecter l'univers graphique de l'ensemble des productions déjà existantes. Il faudra utiliser les éléments graphiques fournis tout en étant force de proposition et savoir jouer avec les codes graphiques de la charte afin d'être créatif.
- Les valeurs du service public notamment : d'égalité, de diversité, de neutralité et d'inclusion.

2. Délais maximums

Devis	Délais courants	Urgences
Réception demande : Jour J Envoi du devis :	J + 2	J + 1
Mise en production		
Réception des éléments et bon de commande : Jour J Mise en production : Réception du motion :	J + 10 J + 20	J + 5 J + 15
Corrections		
Réception des demandes de corrections : Jour J Réception du motion modifié :	J + 10	J + 5
Livraison des fichiers		
Validation du motion : Jour J Réception des fichiers définitifs du motion :	J + 5	J + 2

4. Lot n°4 Fourniture et impression de stands et signalétique

1. Nature des prestations

Le service communication peut faire appel ponctuellement à un prestataire pour créer des supports de stands et de signalétiques avec la marque ARS Normandie.

Le présent accord-cadre peut ainsi concerner la production, la pose et la dépose de :

- Kakémonos roll-up ;
- Comptoir tissu ;
- Stands parapluie ;
- Drapeaux ;
- Stickers ;
- Plaques murales.

L'ARS Normandie peut également solliciter ce prestataire pour produire des supports signalétiques liés à des événements bien spécifiques (exemple : agencement d'un espace sur un salon), signalétique d'un site (plaques, panneaux lumineux, totems...).

Les articles listés dans le bordereau des prix unitaires ne sont en aucun cas exhaustifs, tous les objets promotionnels figurant au catalogue du titulaire peuvent être commandés dans le cadre du marché. Dans ce cas de figure, l'ARS Normandie exprime son besoin le plus précisément possible auprès du prestataire qui réalise un devis.

3 Délais maximums

	Délais courants	Urgences
Devis		
<i>Réception demande : Jour J</i> Envoi du devis :	J + 2	J + 1
BAT		
<i>Réception fichier / bon de commande : Jour J</i> Envoi du BAT :	J + 3	J + 1
Fabrication/livraison		
<i>Validation BAT : Jour J</i> Mise en fabrication :	J + 10	J + 5
Envoi en livraison :	J + 20	J + 10