RÉPUBLIQUE FRANÇAISE
Liberté
Égalité
Fraternité

CNED

Accord-cadre n°2027DG01 Recommandations créatives, conception et réalisation d'outils de communication Cahier des Clauses Techniques Particulières (CCTP)

Table des matières

1. Préambule 4
1.1 Présentation du Cned 4
1.2 Contexte général du marché 4
1.3 Organisation de la communication au Cned et moyens alloués 5
2. Nature des prestations 6
3. Prérequis généraux 6
3.1 La marque de l'État 6
3.2 Chartes graphiques Cned 6
3.3 Les contraintes de l'accessibilité 6
4. Modalités d'exécution 7
4.1 Déroulement des prestations 7
4.2 Points d'attention 7
5. Description des prestations 9
5.1 Poste 1 - Recommandations créatives 9
5.1.1 Analyse / conseil à chaud 9
5.1.2 Note de recommandation 9
5.1.3 Étude simple 10
5.1.4 Étude complexe 10
5.2 Poste 2 – Charte graphique 10
5.2.1 Création originale des principes graphiques 10
5.2.2 Modification / évolution à partir d'une charte existante 10
5.3 Poste 3 - Rédaction de contenus 11
5.3.1 Rédaction de textes 11
5.3.2 Actualisation / adaptation de contenus 11
5.3.3 Secrétariat de rédaction 11
5.3.4 Charte éditoriale 11
5.3.5 Relations presse 11
5.4 Poste 4 – Supports imprimés 12
5.4.1 Flyer, fiche, lettre, dépliant 12
5.4.2 Affiche, support signalétique 12
5.4.3 Annonce presse 12
5.4.4 Brochure, rapport, catalogue 12
5.4.5 Format spécifique 13
5.5 Poste 5 - Supports audiovisuels 13

5.5.1 Vidéo - Création 13
5.5.2 Vidéo - Adaptation / actualisation 13
5.6 Poste 6 - Supports numériques 14
5.6.1 Infographie, motion design, présentation dynamique 14
5.6.2 Bannières 15
5.6.3 Formats pour les réseaux sociaux 16
5.6.4 Document interactif 17
5.6.5 Template responsive 17
5.7 Poste 7 - Prestations complémentaires 18
5.7.1 Suivi de projet 18
5.7.2 Suivi d'impression 18
5.7.3 Achat d'art 18
5.7.4 Soumission ARPP d'un support publicitaire 19
5.7.5 Suivi bandes antennes 19
5.7.6 Prestations sur devis 19
6. Développement durable et responsabilité sociétale 19
6.1 Politique environnementale et conception responsable 19
6.2 Politique sociale et sociétale 21

1. Préambule

1.1 Présentation du Cned

Le Centre national d'enseignement à distance (ci-après Cned) est un établissement public national à caractère administratif (EPA) placé sous la tutelle des ministres chargés de l'Éducation nationale et de l'enseignement supérieur.

Opérateur public de l'enseignement à distance, le Cned assure pour le compte de l'État la continuité de la scolarité des élèves relevant de l'instruction obligatoire mais qui ne peuvent pas être scolarisés, totalement ou partiellement, en présentiel dans un établissement, et la formation de tous ceux qui le souhaitent quels que soient leur âge et leur situation (enseignement supérieur, formation professionnelle, concours…).

Le Cned se compose d'une direction générale (localisée à Chasseneuil sur le site du Futuroscope) et de six unités opérationnelles (UO), chacune ayant la charge d'une partie de l'offre de formation de l'établissement (les UO sont localisées à Poitiers, Vanves, Lille, Rennes, Rouen, Lyon, Grenoble et Toulouse).

L'effectif du Cned est actuellement de 975 agents.

Pour plus d'information concernant le Cned, consulter le lien suivant : https://www.cned.fr

1.2 Contexte général du marché

Dans le cadre de sa stratégie globale de communication déterminée chaque année en fonction de la politique de l'établissement, le Cned met en œuvre des campagnes de communication ayant pour but de toucher le public le plus large possible et par voie de conséquence, de faire connaître et valoriser l'enseignement à distance, le Cned et son offre de formation.

Le marché aura pour objet des prestations de création et conception de supports de communication du Cned.

Les thématiques et sujets à traiter sont très variés et mobilisent les expertises suivantes en matière de communication : externe (corporate et grand public), interne, RH.

Le Cned dispose d'une plateforme de marque, théâtre d'expression de ses fondamentaux identitaires. L'établissement y rappelle sa position d'acteur de référence dans un contexte de fortes évolutions des pratiques d'enseignement et de transformation numérique. Dans un environnement hautement concurrentiel de l'éducation et de la formation, il entend affirmer son engagement pour l'intérêt général et sa mission de service public.

Les règles qui régissent l'identité visuelle permettent d'assurer la cohérence de sa communication, elles sont détaillées dans la charte graphique. Cette dernière fixe la manière dont ces règles se déclinent sur chaque typologie d'outils de communication : communication commerciale, communication institutionnelle, communication interne et marque employeur. Pour chacune de ces familles d'outils de communication, des principes graphiques propres s'appliquent, afin de déployer des territoires graphiques distincts.

Cette communication multicanale s'appuie sur le site Cned.fr, les réseaux sociaux, divers formats digitaux et productions vidéo variées, et des supports d'édition (catalogue des formations, rapport d'activité, carte de vœux, fiches institutionnelles, etc.).

Le titulaire sera le garant de l'homogénéité et de la cohérence de la communication visuelle au sein et en dehors de l'établissement.

1.3 Organisation de la communication au Cned et moyens alloués

La stratégie de communication du Cned est pilotée et mise en œuvre principalement par deux directions :

- La direction déléguée à la communication (Delcom), au sein du cabinet de la directrice générale, est chargée du développement et du suivi de la politique de communication institutionnelle du Cned. Elle s'assure de la cohérence de la communication avec les orientations générales de l'établissement.
- La direction marketing est rattachée à la direction du développement commercial et du marketing (DDCM). Elle a pour mission de définir, de piloter et de mettre en œuvre la politique globale de l'offre. Elle définit ainsi la stratégie du portefeuille d'offre, en lien avec la stratégie de la direction des formations, et oriente la politique de commercialisation et de communication en cohérence avec la stratégie générale de l'établissement. Elle est par ailleurs le garant de l'optimisation de l'expérience du prospect avec le Cned sur les outils digitaux. D'un point de vue plus stratégique, la direction marketing définit et oriente le positionnement de l'établissement, et pilote la marque Cned.

Les deux directions travaillent conjointement sur les actions de communication pouvant impacter l'ensemble de l'établissement.

Le Cned s'appuie également sur l'expertise interne d'autres services :

- Un service Design et Ergonomie, rattaché à la direction marketing, en charge de la conception et de la réalisation des supports de la communication commerciale, de la Delcom ou d'autres directions.
- Une direction de l'audiovisuel, réalisant les productions audiovisuelles et plurimédias à caractère pédagogique intégrés dans les cursus de formation.
- Un pôle études et veille (rattaché à la DDCM), permettant de rendre compte des retours clients et de l'environnement concurrentiel du Cned, tant pour alimenter ses décisions stratégiques que pour les actions de pilotage de ses dispositifs de formation.
- Un centre de relations client (rattaché à la DDCM), permettant d'offrir aux prospects et aux clients du Cned tous les moyens de contact et visant à assurer la meilleure qualité de service. La direction de la relation client est assisté par un prestataire en soutien lors des fortes périodes d'activité.

Le Cned fait appel à différents prestataires de services, dans le cadre de marchés publics, qui peuvent être amenés à collaborer avec le titulaire :

- Deux prestataires en charge de l'impression et façonnage de brochures et documents associés.
- Un prestataire en charge du routage.
- Un prestataire en charge de l'achat d'espace publicitaire.
- Une agence d'identité sonore en charge de l'identité sonore du Cned.
- Un institut d'études : réalisation d'études de notoriété, post-tests…
- Un prestataire en charge de la maintenance et des développements sur le site internet.

2. Nature des prestations

L'accord cadre comprend les prestations suivantes découpées en postes :

- Recommandations créatives : analyse à chaud, note de recommandation, étude simple ou complexe.
- Charte graphique : création, mise à jour, enrichissement d'une charte graphique.
- Rédaction de contenus : rédaction, adaptation, actualisation, relecture/correction, charte éditoriale, communiqué et dossier de presse.
- Conception graphique de supports de communication imprimés : flyer, fiche, lettre, dépliant, affiche, support signalétique, annonce presse, brochure, rapport et catalogue.
- Conception graphique de supports de communication audiovisuels : film publicitaire.
- Conception graphique de supports de communication numériques : infographie, motion design, présentation dynamique, newsletter, bannières, formats pour les réseaux sociaux, document interactif, Template responsive.

Pour la mise en œuvre de ces prestations, il peut également être fait appel à des prestations annexes : suivi de projet, suivi d'impression, achat d'art, prestation annexe à la création de formats audio (ARPP et bandes antennes), prestations sur devis.

3. Prérequis généraux

Le titulaire s'engage à exécuter les prestations dans le respect des standards suivants

3.1 La marque de l'État

Elle permet de systématiser l'application du bloc-marque État sur l'ensemble des actions et supports de communication, pour tous projets en partenariat avec l'État.

3.2 Chartes graphiques Cned

Les travaux doivent être réalisés dans le respect strict des procédures, des chartes graphiques et des règles typographiques du Cned.

3.3 Les contraintes de l'accessibilité

Le Cned, en tant que service public, est soumis à l'exigence d'accessibilité numérique de ses supports de communication conformément au décret n° 2019-768 du 24 juillet 2019 et à l'article 47 de la loi n° 2005-102 du 11 février 2005. À ce titre, le titulaire doit respecter les référentiels en vigueur pour les productions commandées avec cette exigence, notamment le Référentiel général d'amélioration de l'accessibilité (RGAA) dans sa version la plus récente (version 4.1.2 en décembre 2025).

Le titulaire doit appréhender, comprendre et appliquer, dans les étapes de conception et réalisation, les quatre principes qui régissent le RGAA : Perceptible, Utilisable, Compréhensible, Robuste. Il doit pour cela faire valoir les compétences sur ces sujets qu'il a indiquées dans son offre. Les contenus réalisés ou réadaptés par le titulaire dans le cadre de ce marché doivent donc respecter les référentiels existants applicables aux sites publics, notamment :

- Les exigences du RGAA (Référentiel général d'accessibilité des administrations), consultable à l'adresse suivante : https://www.numerique.gouv.fr/publications/rgaa-accessibilite/ ; les

contenus doivent être conformes au moins à 80% des règles édictées par le RGAA, au niveau « AA » (ou « AAA »).
- La charte de l'accessibilité de la communication de l'Etat qui réunit l'ensemble des règles et des bonnes pratiques en termes d'accessibilité de la communication.

4. Modalités d'exécution

4.1 Déroulement des prestations

Pour chaque projet, les prestations se déroulent selon les étapes de travail suivantes :

- Prise de contact du Cned avec le titulaire pour lui faire part du projet dans les grandes lignes et convenir d'une date de réunion de brief (ou cadrage des prestations).
- Présentation du projet lors de la réunion de brief et remise d'un brief consolidé comportant les éléments suivants : objet de la demande, délais de réalisation intégrant les phases de validation, enveloppe budgétaire.
- Présentation par le titulaire de sa (ses) proposition(s) incluant la présentation de l'équipe dédiée au projet, un rétro planning et un devis correspondant au projet envisagé.
- Échanges d'ajustements de la proposition et des éléments la composant (équipe, planning, devis, etc.) jusqu'à validation telle qu'elle sera mise en œuvre.
- Émission d'un devis.
- Émission d'un bon de commande.
- Exécution des prestations, remise des livrables, réunion de bilan et remise des documents de finalisation des prestations. Le titulaire devra transmettre le livrable par mail ou via une plateforme de téléchargement aux formats demandés.
- Validation du service fait.
- Facturation.
- Paiement.

Pour les prestations de création, le titulaire présente par défaut trois propositions créatives et intègre deux cycles de corrections avant remise du livrable final.
Le nombre de propositions créatives, les cycles de corrections inclus ainsi que les modalités de validation peuvent être adaptés et sont précisés dans le brief transmis pour chaque prestation.

La mise en œuvre d'un projet peut nécessiter :
- La mise en place de réunions hebdomadaires de conduite de projet et si besoin, de réunions plus stratégiques de type comité de pilotage. La participation du titulaire à ces réunions est incluse dans les coûts des prestations ;
- Le partage par le titulaire de documents de suivi, à un rythme hebdomadaire, sur la base de documents de type worklist, pour assurer le suivi opérationnel du projet.

4.2 Points d'attention

Délais : Les délais de réalisation des prestations qui ne sont pas définis dans le présent CCTP doivent être définis dans le brief et précisés dans le bon de commande. Si les délais prévus initialement au planning sont modifiés, le Titulaire remet au Cned un planning à jour.

Intégration des corrections et modifications : Les éléments nécessaires à la fabrication des documents comportant des erreurs dues à une non-prise en compte des corrections et/ou modifications demandées sont considérés comme nuls et refaits à la charge du prestataire.

Chromie : Les documents sont tous à réaliser en quadrichromie, ceux destinés à l'impression en CMJN et ceux destinés à la publication numérique en RVB.

Fichiers sources : Au terme de chaque dossier, le prestataire fait parvenir au Cned l'ensemble des fichiers sources, dans un délai de 5 jours ouvrés.

Prestations à réaliser d'après documents antérieurs au présent marché : Un fichier, contenant l'ensemble du contenu de la version précédente (fichier sous InDesign, Illustrator, Photoshop, Acrobat, Adobe XD) est fourni au titulaire afin de faciliter la récupération des données et de la mise en page.

Accessibilité numérique :

Publications PDF

Le titulaire devra avoir la capacité de livrer des publications conformes à la norme PDF/UA - ISO 14289-1 : 2014 ou au RAPDF, en attendant une actualisation du RGAA sur ce point.
Il devra donc a minima intégrer les éléments suivants :

- pas de PDF-image ;
- métadonnées pertinentes ;
- contrastes conformes aux exigences RGAA ;
- alternatives des images informatives.

Vidéo et audio

Toutes les vidéos doivent :

- être accompagnées de sous-titres Sourds et malentendants (SME) préférablement externes (en fichier SRT) ;
- avoir une transcription textuelle complète de tous les contenus informatifs, idéalement dans un format accessible ; ou une audiodescription. À noter que pour les vidéos ayant des informations uniquement visuelles importantes, l'audiodescription est nécessaire pour 100% de conformité RGAA. S'il faut faire le choix entre sous-titres et transcription, choisissez sous-titres SME, à partir desquels générer la transcription textuelle en ajoutant le nom de chaque locuteur ainsi que les informations uniquement visuelles informatives. Les fichiers audios doivent également comporter une transcription.

Fichiers PowerPoint (.pptx)

Ces fichiers doivent présenter les caractéristiques suivantes :

- pas d'erreur remontée par le vérificateur automatique de PowerPoint (Révisions > Accessibilité), ce qui suppose notamment d'assurer des contrastes suffisants, d'ajouter des alternatives textuelles aux images informatives et identifier les éléments décoratifs comme tels, de titrer les slides, et correctement structurer les tableaux ;
- ordre de lecture des contenus cohérent au lecteur d'écran (volet "sens de lecture") ;
- respect des bonnes pratiques d'accessibilité numérique éditoriale, notamment :
    - contenus structurés à l'aide des fonctionnalités natives de PowerPoint (listes, tableaux…) plutôt que par une mise en forme visuelle uniquement ;
    - liens explicites et uniques.

Posts sur les réseaux sociaux (réels, images et textes)

Les vidéos destinées aux réseaux sociaux doivent être conformes aux obligations d'accessibilité multimédia du RGAA, dans la limite des possibilités techniques des différentes plateformes : notamment disposer de sous-titres, et d'une transcription textuelle lorsque cela est possible et pertinent.

Les posts doivent respecter les bonnes pratiques d'accessibilité numérique dans la limite des possibilités techniques des différentes plateformes, principalement :

- textes sans faux gras ou faux italiques (en caractères Unicode) ni fausses colonnes (créés par des espaces et sauts de ligne) ;
- liens accessibles (intitulés explicites et uniques plutôt que des liens bruts) ;
- images contrastées et disposant d'alternatives textuelles lorsqu'elles sont informatives, signalées comme décoratives sinon ;
- émojis utilisés avec parcimonie, sans remplacer des informations essentielles ou des puces de listes ;
- informations qui ne sont pas véhiculées uniquement par la couleur, la position, la taille ou un élément visuel.

5. Description des prestations

5.1 Poste 1 - Recommandations créatives

Le titulaire peut être sollicité pour faire des recommandations sur l'ensemble des sujets relatifs au présent marché.

Chaque demande sera assortie d'un brief qui en précisera la mission et les attendus.

Cette intervention de conseils devra notamment permettre au Cned de disposer, de manière anticipée, de tous les éclairages nécessaires à la conduite de la communication, d'analyser les enjeux, risques d'opinion, tendances de société, enjeux politiques, postures, échos médiatiques, etc. lui permettant de prendre les bonnes décisions, d'ajuster ses orientations et d'établir ses plans d'actions et de communication.

Ces prestations se traduiront par la remise de livrables classés en 4 niveaux.

5.1.1 Analyse / conseil à chaud

Prestation ponctuelle et rapide destinée à éclairer une prise de décision ou à fournir une brève analyse sur toute situation qui le justifierait.

Livrable : un court document d'une ou deux pages environ synthétisant son analyse.

Délais de livraison indicatifs : dans la journée, maximum 6 heures après la demande.

5.1.2 Note de recommandation

Rédaction d'une note de recommandation sur une thématique ou un contexte particulier. Ces interventions ponctuelles seront motivées par leur impact sur l'image du projet, du Cned et de la nécessité de garantir la cohérence d'ensemble.

Livrable : un document synthétique (4 pages maximum) visant à proposer des recommandations argumentées (risques, opportunités, positionnement, parti pris stratégique) sur le sujet identifié.

Ces notes seront assorties d'un temps d'échanges au cours duquel le titulaire présentera ses recommandations.

Délais de livraison indicatifs : 7 jours

5.1.3 Étude simple

Cette prestation comprend la collecte d'information, l'analyse documentaire, la participation à une ou deux réunions de travail et/ou entretiens (avec des experts internes ou externes), l'analyse et l'établissement de recommandations sous la forme d'une note d'orientation permettant d'éclairer la prise de décision.

Livrables : une analyse et mise en perspective de documents existants, un rapport d'étude de type Word de 5 à 10 pages avec recommandations, calendrier et projection budgétaire, restitution synthétique sous forme de PowerPoint pour partage.

Délais de livraison indicatifs : 2 à 4 semaines après la demande.

5.1.4 Étude complexe

Cette prestation comprend la collecte d'information, l'analyse documentaire, la participation à 4 réunions de travail et/ou entretiens (avec des experts internes ou externes), l'analyse et l'établissement de recommandations sous la forme d'une note d'orientation et d'une présentation illustrée de calendriers, schémas, graphiques et/ou esquisses créatives permettant la prise de décision.

Livrables : une analyse et mise en perspective de documents existants, réalisation d'un benchmark, un rapport d'étude de type Word de 15 à 30 pages avec recommandations, calendrier et projection budgétaire, restitution synthétique sous forme de PowerPoint pour partage.

Délais de livraison indicatifs : 1 mois après la demande.

5.2 Poste 2 – Charte graphique

Ce poste porte sur la conception et création d'une charte graphique pour l'ensemble des supports de l'établissement ou pour un projet spécifique, avec ou sans éléments graphiques préexistants et définissant les principes de couleur, de typo, de graphisme, d'ergonomie déclinable en version papier ou digitale.
Le Cned peut commander l'une des étapes ou l'ensemble des étapes suivantes :

5.2.1 Création originale des principes graphiques

Aucun territoire graphique ne préexiste au projet.
Livrable : guide d'utilisation de la charte

5.2.2 Modification / évolution à partir d'une charte existante

Des éléments de création existant sur d'autres supports Internet ou imprimés sont à reprendre dans la création proposée.
Livrable : guide d'utilisation de la charte.

5.3 Poste 3 - Rédaction de contenus

Cette prestation porte sur la rédaction, l'actualisation, l'adaptation et la révision de contenus à caractère institutionnel, promotionnel ou journalistique destinés aux différents supports de communication du Cned. Les contenus peuvent être destinés à des publics internes ou externes et diffusés sur des supports imprimés ou numériques.

Le Cned peut commander l'une des prestations ou l'ensemble des prestations suivantes :

5.3.1 Rédaction de textes

Production de contenus originaux à partir d'un brief, d'entretiens ou de documents transmis par le Cned.

5.3.2 Actualisation / adaptation de contenus

Mise à jour, reformulation, synthèse, enrichissement ou restructuration de contenus existants afin de les adapter à de nouveaux contextes, supports ou canaux de diffusion.

5.3.3 Secrétariat de rédaction

Correction orthographique, grammaticale, syntaxique, typographique et de ponctuation et vérification de la cohérence éditoriale des textes.

5.3.4 Charte éditoriale

Définition, conception, adaptation ou évolution d'une charte éditoriale ou de principes éditoriaux applicables à l'ensemble des supports de l'établissement ou à un projet spécifique.
La prestation comprend notamment la définition des principes rédactionnels en matière de ton, de style, de structure des contenus, de règles rédactionnelles et de bonnes pratiques éditoriales.

5.3.5 Relations presse

5.3.5.1 Communiqué de presse

Cette prestation correspond à la rédaction et à la mise en forme d'un communiqué de presse destiné à annoncer une actualité, un événement, un lancement d'offre, un partenariat ou toute information institutionnelle portée par le Cned.
Elle comprend la structuration de l'information, la rédaction des contenus, la hiérarchisation des messages clés ainsi que l'intégration des éléments nécessaires à sa diffusion auprès des médias.
La prestation est réalisée sur une base indicative de 2 pages.

5.3.5.2 Dossier de presse

Cette prestation correspond à la conception, à la rédaction et à la mise en forme d'un dossier de presse destiné à présenter de manière détaillée une actualité, une offre, un dispositif, un projet ou les activités du Cned à destination des médias et des parties prenantes.
Elle comprend la recherche et l'organisation des contenus, la rédaction des différents chapitres, la hiérarchisation des informations ainsi que la structuration éditoriale et graphique du document.
La prestation est réalisée sur une base indicative de 10 pages.

5.4 Poste 4 – Supports imprimés

Cette prestation porte sur la création, la conception graphique et la mise en page de supports imprimés destinés à la communication institutionnelle, interne et commerciale du Cned.

Les créations sont réalisées à partir des éléments fournis par le Cned (textes, nombre de visuels, consignes de hiérarchisation dans la mise en valeur des différents éléments, contraintes techniques ou de fabrication). Les prestations comprennent la mise en forme et la hiérarchisation des contenus dans le respect de l'identité visuelle du Cned et des objectifs de communication définis.

Le Cned peut commander l'une des prestations ou l'ensemble des prestations suivantes :

5.4.1 Flyer, fiche, lettre, dépliant

Conception graphique, création et réalisation de flyers, fiches, lettres et dépliants à partir des éléments fournis par le Cned.

5.4.2 Affiche, support signalétique

Conception graphique, création et réalisation d'affiches, kakémonos et autres supports signalétiques à partir des éléments fournis par le Cned. La prestation comprend la mise en valeur des messages, des visuels et des informations clés en fonction du format attendu.

5.4.3 Annonce presse

Conception graphique, création et réalisation d'annonces destinées à une diffusion dans la presse imprimée ou numérique, à partir des éléments fournis par le Cned. La prestation inclut l'adaptation aux contraintes techniques des supports de diffusion concernés. À la demande du Cned, le titulaire peut également assurer les échanges techniques avec les régies publicitaires, les éditeurs ou les supports de diffusion, ainsi que la préparation, la vérification et la transmission des fichiers requis dans les formats attendus.

5.4.4 Brochure, rapport, catalogue

Cette prestation porte sur la conception graphique et la mise en page de brochures, rapports et catalogues destinés à la promotion de l'offre du Cned ou à l'information et la valorisation des activités du Cned, à partir d'éléments fournis par le Cned (textes, nombre de visuels, hiérarchisation dans la mise en valeur des différents éléments, etc.).

5.4.4.1 Création d'un format brochure, rapport ou catalogue

Création de maquettes de mise en page définissant l'organisation graphique des contenus, les principes de navigation, la hiérarchisation de l'information et les règles de présentation applicables à l'ensemble du document.

5.4.4.2 Mise en page d'après maquette

Mise en page de brochures, rapports ou catalogues en application de la maquette ou des maquettes préalablement validée(s).

5.4.5 Format spécifique

Conception graphique, création et réalisation de supports imprimés présentant un format, une forme ou un procédé de fabrication particulier (par exemple : carte de vœux, document avec découpe spécifique, format carré 200 × 200 mm…). La prestation est réalisée à partir des éléments fournis par le Cned et tient compte des contraintes techniques propres au support concerné.

Les formats originaux spécifiques sont créés via l'unité d'œuvre sur devis, après validation préalable du Cned.

5.5 Poste 5 - Supports audiovisuels

5.5.1 Vidéo - Création

Cette prestation porte sur la création, la réalisation et la post-production d'un film publicitaire destiné à une diffusion sur tout type de support (web, réseaux sociaux, plateforme vidéo, affichage digital, télévision, cinéma ou tout autre média).
La prestation comprend l'ensemble des opérations nécessaires à la conception, à la préparation, à la production et à la post-production du film : analyse du brief, proposition créative, rédaction du synopsis et du script, organisation et coordination du tournage, réalisation des prises de vues et de son, montage, étalonnage, mixage, habillage graphique et livraison des fichiers finalisés.
Le film de référence correspond à un film d'une durée de 20 secondes tourné en décor naturel sur une journée de tournage avec une équipe légère comprenant notamment un réalisateur, un assistant réalisateur, un chef opérateur, un assistant stylisme-maquillage-coiffure, un comédien, un directeur de production, ainsi que les moyens techniques associés (caméra 4K, matériel de prise de son et matériel d'éclairage léger).
La prestation comprend la livraison du film finalisé par mail ou via une plateforme de téléchargement aux formats commandés et selon les spécificités techniques demandées.
Les frais de stylisme, de déplacement, d'hébergement, de restauration, de location de décors ou de lieux spécifiques, d'autorisations de tournage, ainsi que les achats de droits de propriété intellectuelle nécessaires à la production ne sont pas inclus.

5.5.2 Vidéo - Adaptation / actualisation

Cette prestation correspond à l'ajout, à l'adaptation ou à l'actualisation d'un élément dans un support vidéo déjà existant, sans réalisation de nouvelles prises de vues, quelle que soit la durée du support vidéo.

Elle comprend notamment la modification d'une voix-off, l'ajout ou la mise à jour de sous-titres, la modification d'un écran de fin, l'ajout ou le remplacement d'un logo, l'intégration ou la suppression d'éléments graphiques, la coupe et le remontage de séquences existantes, l'adaptation de formats ou tout autre ajustement reposant sur des éléments déjà produits.

La prestation comprend la livraison du programme finalisé par mail ou via une plateforme de téléchargement aux formats commandés ainsi que, le cas échéant, la fourniture des éléments selon les spécificités techniques des supports de diffusion.

5.5.3 Habillage vidéo

Cette prestation porte sur la conception, la création et la réalisation d'éléments graphiques animés destinés à être utilisés dans les productions audiovisuelles du Cned ou de ses prestataires.

L'objectif est de fournir un ensemble cohérent d'éléments visuels permettant d'assurer l'identification, l'homogénéité et la valorisation des contenus vidéo produits dans le cadre de la communication institutionnelle, commerciale, éditoriale ou événementielle du Cned.

Les livrables (générique de début, générique de fin, habillage d'interview, titrage, cartons nom/fonction, transitions, animations graphiques et éléments de branding) seront remis sous forme de fichiers exploitables dans les logiciels de production audiovisuelle (type After Effects) utilisés par le Cned ou dans tout format technique défini lors du brief.

5.5.4 Habillage vidéo – Adaptation ou actualisation d'un kit existant

Modification d'un élément d'habillage audiovisuel existant sans refonte complète.

5.6 Poste 6 - Supports numériques

5.6.1 Infographie, motion design, présentation dynamique

5.6.1.1 Infographie statique

Cette prestation correspond à la création et à la réalisation d'une infographie statique à partir d'éléments fournis par le Cned ou recherchés par le titulaire.

L'infographie a pour objet de faciliter la compréhension et la valorisation d'informations, de données, de chiffres, de processus ou de messages clés sous une forme visuelle synthétique.

La prestation comprend la conception graphique, la hiérarchisation de l'information, la création des éléments visuels nécessaires ainsi que la livraison du fichier finalisé aux formats commandés.

La prestation est réalisée sur une base indicative de cinq jours de travail.

5.6.1.2 Infographie animée

Cette prestation correspond à la création et à la réalisation d'une infographie animée destinée à une diffusion sur support numérique.

La prestation comprend la conception graphique, l'écriture du séquencement de l'animation, la création des éléments visuels, l'animation des contenus ainsi que les opérations de montage nécessaires.

L'infographie animée peut intégrer du texte, des pictogrammes, des illustrations, des données chiffrées ou tout autre élément graphique permettant de faciliter la compréhension du message.

La prestation comprend la livraison du fichier finalisé aux formats commandés et selon les spécificités techniques demandées.

La prestation est réalisée sur une base indicative de dix jours de travail.

5.6.1.3 Motion design

Cette prestation correspond à la création et à la réalisation d'un contenu animé en motion design destiné à promouvoir une offre, un service, un événement ou un message du Cned.

Elle comprend tout ou partie des prestations suivantes : une proposition créative ; la rédaction d'un script ou d'un scénario ; la réalisation d'un storyboard ; la création graphique des éléments visuels ; l'animation des éléments ; l'intégration de textes, illustrations, pictogrammes et données ; le montage et habillage graphique.

La prestation comprend la livraison du fichier finalisé aux formats commandés et selon les spécificités techniques demandées.

La prestation est réalisée sur une base indicative de dix jours de travail.

5.6.1.4 Création d'un gabarit de présentation dynamique de type PowerPoint

Cette prestation correspond à la création d'un modèle de présentation destiné à être utilisé par les services du Cned pour la réalisation de supports de présentation.

Elle comprend la définition des principes de mise en page, l'application de l'identité visuelle du Cned, la création des masques et modèles de diapositives ainsi que la structuration des différents niveaux de contenus.

Le gabarit peut notamment comprendre : une diapositive de couverture ; des diapositives de chapitre ; des diapositives de contenu ; des modèles intégrant textes, visuels, tableaux, graphiques ou chiffres clés ; les règles typographiques et colorimétriques associées.

La prestation comprend la livraison du fichier source exploitable par le Cned.

Les achats d'art ne sont pas inclus.

La prestation est réalisée sur une base indicative de dix diapositives.

5.6.1.5 Création d'une maquette de newsletter ou d'emailing sans éléments préexistants

Cette prestation correspond à la conception graphique d'une maquette originale de newsletter ou d'emailing réalisée sans réutilisation d'un modèle existant.

Elle comprend la définition de l'organisation des contenus, la création de l'univers graphique, la hiérarchisation de l'information, le traitement des blocs éditoriaux ainsi que la conception des principaux éléments visuels composant le message.

La maquette est conçue selon les principes du responsive design afin de garantir son adaptation aux principaux supports de consultation numérique.

Livrable : fichier source type Figma comprenant la maquette et ses déclinaisons éventuelles.

5.6.2 Bannières

Cette prestation porte sur la création, la conception graphique et la réalisation de bannières destinées à une diffusion sur des supports numériques.

La création peut être originale ou réalisée à partir d'éléments fournis par le Cned. Elle comprend la conception créative, la hiérarchisation des messages, l'intégration des contenus rédactionnels et visuels ainsi que la livraison des fichiers finalisés selon les spécificités techniques des supports de diffusion.

5.6.2.1 Création d'un master de bannière fixe

Création et réalisation d'une bannière statique destinée à servir de format de référence pour une campagne de communication et pouvant faire l'objet de déclinaisons ultérieures.

5.6.2.2 Création d'un master de bannière animée

Création et réalisation d'une bannière animée de type GIF intégrant des effets de mouvement, de transition ou d'apparition de contenus destinés à renforcer la visibilité du message.

5.6.2.3 Création d'un master de bannière vidéo

Création et réalisation d'une bannière vidéo de type HTML5 associant séquences vidéo, animations ou éléments graphiques animés.

5.6.2.4 Adaptation ou actualisation d'une bannière

Cette prestation correspond à l'ajout, à l'adaptation ou à l'actualisation d'un élément dans une bannière existante, qu'il s'agisse d'une bannière fixe, animée ou vidéo.

Elle comprend notamment la modification d'un texte, d'un visuel, d'un logo, d'un message promotionnel, d'un format, d'une date, d'un call-to-action ou de tout autre élément graphique ou rédactionnel.

La prestation comprend la livraison de la bannière finalisée aux formats commandés et selon les spécificités techniques demandées.

5.6.3 Formats pour les réseaux sociaux

Cette prestation porte sur la conception, la création, la rédaction et la production de contenus destinés à une diffusion sur les réseaux sociaux.
Les créations peuvent être originales ou réalisées à partir d'éléments graphiques, éditoriaux ou audiovisuels fournis par le Cned. Elles comprennent la conception créative, l'adaptation aux codes du réseau social concerné ainsi que la livraison des éléments finalisés selon les spécifications techniques demandées.

5.6.3.1 Création d'un Reel Instagram / Short Youtube

Création et réalisation d'une vidéo courte verticale destinée à une diffusion sur Instagram Reels ou Youtube Short, comprenant le montage, l'habillage graphique, le sous-titrage éventuel et l'intégration des éléments visuels et sonores nécessaires.

5.6.3.2 Création d'une story fixe

Création et réalisation d'un visuel statique au format Story destiné à une diffusion sur les réseaux sociaux.

5.6.3.3 Création d'une story animée

Création et réalisation d'un contenu animé au format Story intégrant des effets de mouvement, de transition ou d'apparition de contenus destinés à renforcer l'impact du message.

5.6.3.4 Rédaction d'un post fixe pour un réseau social

Rédaction d'un contenu destiné à accompagner une publication statique sur un réseau social (LinkedIn, X, Bluesky, Instagram, Facebook...), sur une base indicative de 100 mots et d'un visuel réalisé dans le cadre de la prestation.

5.6.3.5 Rédaction d'un post animé pour un réseau social

Rédaction d'un contenu destiné à accompagner une publication vidéo ou animée sur un réseau social (YouTube, LinkedIn, X, Bluesky, Instagram, Facebook...),, sur une base indicative de 100 mots et d'une vidéo réalisée dans le cadre de la prestation.

5.6.3.6 Création originale d'un carrousel

Conception graphique et réalisation d'un carrousel destiné aux réseaux sociaux, comprenant la structuration du message, la création graphique des visuels, l'intégration des contenus rédactionnels et la préparation des fichiers pour diffusion. La prestation est réalisée sur une base indicative de 5 visuels.

5.6.4 Document interactif

Cette prestation correspond à la conception et à la réalisation d'un document numérique interactif feuilletable en ligne permettant la consultation de contenus dans un environnement de lecture proche de celui d'une publication imprimée.
Elle comprend l'intégration des contenus fournis par le Cned, la création ou l'adaptation de l'interface de consultation, le paramétrage des fonctionnalités de navigation et l'intégration des éléments interactifs nécessaires.
Le document peut notamment comporter un sommaire cliquable, des liens internes et externes, des contenus multimédias, des fonctionnalités de recherche, de partage, de téléchargement ou de zoom.
La prestation comprend la livraison du document finalisé, prêt à être mis en ligne ou intégré aux supports numériques du Cned, selon les spécifications techniques demandées.
La prestation comprend également la fourniture d'une version accessible des contenus intégrés au document interactif lorsque cela est demandé par le Cned. Cette version devra permettre l'accès à l'information indépendamment du dispositif de consultation utilisé et respecter les exigences d'accessibilité applicables aux supports numériques du Cned. Les modalités de mise à disposition de cette version accessible seront précisées lors du brief.

5.6.5 Template responsive

Cette prestation porte sur la conception, la réalisation et l'intégration de modèles de pages destinés à être utilisés sur des supports numériques et adaptés aux différents terminaux de consultation.

5.6.5.1 Création d'une page type

Cette prestation correspond à la conception graphique d'un modèle de page intégrant les principes de la charte graphique du Cned, l'organisation des contenus et les règles de présentation destinées à garantir une expérience utilisateur cohérente.

Livrable : fichier source type Figma comprenant la maquette responsive de la page type et les composants associés.

5.6.5.2 Déclinaison de templates

Cette prestation correspond à la création de plusieurs modèles de pages à partir d'une page type validée. Elle comprend l'adaptation des principes graphiques aux différents usages, contenus ou parcours de navigation identifiés par le Cned.

Livrable : fichier source Figma comprenant les déclinaisons des modèles de pages et les composants associés.

5.6.5.3 Intégration des éléments graphiques selon les plateformes utilisées

Cette prestation correspond à l'intégration et à l'adaptation des éléments graphiques dans les environnements techniques utilisés par le Cned. Elle comprend notamment le découpage des visuels, l'optimisation des éléments graphiques, l'application des styles et la préparation des composants nécessaires à leur intégration sur les différentes plateformes de diffusion.

5.7 Poste 7 - Prestations complémentaires

Cette prestation regroupe des services complémentaires pouvant être commandés par le Cned dans le cadre de la réalisation des supports de communication prévus au présent marché.

5.7.1 Suivi de projet

Il pourra être demandé au titulaire des prestations complémentaires, le cas échéant, pour des besoins d'approfondissement ou d'interventions très spécifiques en complément des prestations listées précédemment. Cette demande sera précisée dans le cadre d'un brief.

En réponse à ce brief, le devis du titulaire comprendra la mobilisation en jours des expertises et profils à solliciter pour répondre à la demande. Le coût des prestations sera calculé sur la base d'une journée, conformément au BPU.

5.7.2 Suivi d'impression

Cette prestation porte sur l'accompagnement du Cned dans le cadre de l'impression de brochures, rapports ou catalogues réalisés au titre du présent marché. Elle est réalisée uniquement à la demande du Cned.

Le suivi d'impression comprend notamment les échanges techniques avec l'imprimeur, la vérification des fichiers avant fabrication, le contrôle des épreuves ou bons à tirer (BAT), le suivi de la fabrication ainsi que l'assistance au Cned jusqu'à la validation finale du support imprimé.

Cette prestation est commandée selon les modalités prévues au BPU.

5.7.3 Achat d'art

Cette prestation porte sur l'acquisition de droits et prestations nécessaires à la réalisation de supports de communication, notamment des photographies, illustrations, vidéos, etc. ou tout autre élément soumis à des droits de propriété intellectuelle. Elle peut également porter sur le recours à des intervenants ou prestataires spécialisés tels que photographes, illustrateurs, graphistes, comédiens, mannequins, voix-off ou tout autre professionnel contribuant à la réalisation des livrables.

Lorsque les créations nécessitent l'utilisation de photographies non issues de la photothèque du Cned, le titulaire propose une sélection de visuels provenant de banques d'images, d'agences photographiques ou de ressources libres de droits adaptées au projet concerné. Le choix définitif est soumis à la validation préalable du Cned.

Pour tout élément acquis auprès d'un tiers, le titulaire précise les conditions d'utilisation associées, notamment les modalités de diffusion, les éventuelles restrictions d'usage, la durée des droits concédés, les territoires concernés et les supports autorisés.

Toute acquisition de droits, commande de prestation ou achat d'art est soumise à l'accord préalable du Cned sur la base d'un devis spécifique.

5.7.4 Soumission ARPP d'un support publicitaire

Cette prestation consiste à assurer la préparation, le dépôt et le suivi d'un dossier auprès de l'Autorité de Régulation Professionnelle de la Publicité (ARPP) en vue de l'obtention d'un avis préalable à diffusion.

Elle comprend la constitution du dossier, les échanges avec l'ARPP, le suivi de l'instruction ainsi que la transmission de l'avis au Cned.

Les éventuelles modifications du support consécutives aux observations formulées par l'ARPP ne sont pas incluses dans cette prestation et font l'objet d'une commande distincte.

5.7.5 Suivi bandes antennes

Cette prestation consiste à assurer la gestion opérationnelle des bandes antennes destinées à une diffusion audiovisuelle.

Elle comprend notamment la vérification de la conformité technique des fichiers, les échanges avec les régies publicitaires et les diffuseurs, l'envoi des éléments, le suivi de leur bonne réception, ainsi que le contrôle de leur mise à disposition dans les délais requis.

Les coûts d'achat d'espace publicitaire et les frais de diffusion ne sont pas inclus dans cette prestation.

5.7.6 Prestations sur devis

Les prestations complémentaires non prévues au présent CCTP mais néanmoins indispensables à la mise en œuvre des projets dans le respect des exigences formulées par le Cned peuvent être délivrées par le titulaire dans les conditions prévues à l'article 6.3 du CCAP lorsque la complexité des prestations nécessite la rédaction d'un marché subséquent, à l'article 6.2.1 pour les prestations simples (sur bons de commande).

6. Développement durable et responsabilité sociétale

Dans le cadre de sa politique de développement durable et de responsabilité sociétale, le Cned attend de ses prestataires une participation active à la réduction de l'impact environnemental des prestations ainsi qu'à la promotion de valeurs inclusives.

Chaque année, le Cned pourra solliciter le titulaire pour un bilan des actions mises en œuvre en faveur de la réduction de l'empreinte environnementale des prestations et de l'amélioration des pratiques inclusives.

6.1 Politique environnementale et conception responsable

Le titulaire s'engage à intégrer une démarche d'éco-conception et de responsabilité environnementale dans l'exécution des prestations. Ces engagements concernent l'ensemble des postes (création et conception d'outils de communication imprimés et numériques) :

Le Titulaire s'engage à assurer la cohérence des messages et des visuels avec les engagements écoresponsables de l'Etat en matière de réduction de l'impact environnemental de ses activités : vigilance sur les messages « greenwashing », lutte contre les discriminations (messages stéréotypés).

Il s'engage également à respecter les règles de l'influence responsable de l'ARPP.

Les prestations de création et conception d'outils de communication devront être en conformité avec les principes du guide de l'ADEME « Le guide de la communication responsable » et les bonnes pratiques de sobriété numérique :

https://communication-responsable.ademe.fr/

La librairie ADEME - Le guide de la communication responsable - nouvelle édition enrichie

Pour l'ensemble des postes, ces engagements visent à :

- Optimiser les ressources (énergie, stockage, bande passante, matériaux).
- Promouvoir une approche éthique (traitement des données, accessibilité, inclusion).

Ainsi, il est attendu que les titulaires s'engagent à :

- Adopter une démarche de proposition et conseil tout au long de l'exécution du marché dans une logique d'optimisation des pratiques et de réduction de l'empreinte environnementale des prestations ;
- Adapter et optimiser le format et la résolution des fichiers, images, illustrations et vidéos au support de diffusion afin de limiter leur impact environnemental ;
- Utiliser des polices de caractères sobres, limiter le nombre de couleurs (mode RVB ou CMJN) et les aplats ;
- Pour la conception d'animations et de vidéos :
    - Limiter la durée et la complexité des animations,
    - Éviter les effets visuels superflus (transitions, effets 3D énergivores).
- Pour les conceptions à destination de supports imprimés :
    - Optimiser la mise en page pour réduire le gaspillage de papier (ex : marges, format standard),
    - Adapter la charte et les éléments graphiques pour permettre une réduction de la consommation d'encre.
- Pour les conceptions à destination support numérique :
    - Adapter les mises en page aux standards d'accessibilité (WCAG) et de lisibilité (contraste, taille de police) lorsque cela est demandé,
    - Assurer une gestion des liens (URLs raccourcies et dépourvues de paramètres de tracking superflus, audit des liens pour éviter les liens brisés, obsolètes et les redirections inutiles).
- Privilégier la dématérialisation pour la mise à disposition de tous les documents liés à l'exécution du marché ;
- Privilégier l'utilisation d'un espace de travail collaboratif sécurisé et dédié pour assurer le partage d'information, de documents et le transfert des livrables afin de réduire les échanges par email, limiter le volume de données transférées et fluidifier les échanges (le cas échéant, cette plate-forme devra permettre l'échange et le dépôt des fichiers dans les différents formats exigés) ;
- Choisir des prestataires d'hébergement durables ;
- Si des outils d'IA sont utilisés, privilégier l'utilisation de modèles légers et transparents sur leur empreinte carbone (IA frugale) ;
- Appliquer une politique de traitement éthique des données (minimisation, anonymisation, durée de conservation).

Le Cned se réserve le droit de vérifier les livrables et les pratiques (ex : audit des fichiers, bilan annuel). Le non-respect de ces engagements pourra faire l'objet d'un avertissement.

6.2 Politique sociale et sociétale

En matière de responsabilité sociétale, le titulaire devra s'assurer que les projets de création et de conception d'outils de communication valorisent la représentativité des populations (diversité, mixité, inclusion, handicap, équilibre des représentations femmes/hommes et filles/garçons...).

Le prestataire devra faire preuve de vigilance dans la réalisation des prestations afin de s'assurer que le message transmis, ainsi que les éléments visuels et textuels, ne prêtent à aucune ambiguïté.