PREMIER MINISTRE

Liberté
Égalité
Fraternité

Secrétariat général du Gouvernement
Direction des services
administratifs et financiers

Prestations de mise à jour des informations des bases de données de l'administration (service-public.gouv.fr)

Lot 1 : Prestations de mise à jour des informations de la base de données locale (BDL) de l'administration

Cahier des Clauses Techniques Particulières (C.C.T.P)
Lot 1

Numéro du marché	**26_BAM_046_M01**

Table des matières

Article 1 - Préambule 3
1.1 La Direction de l'Information Légale et Administrative (DILA) 3
1.2 Service-public.gouv.fr 3
1.3 Le Département de l'Information Administrative Multicanal (DIAM) 3
1.4 L'Annuaire de l'administration et des services publics 3
1.4.1 Périmetre de l'annuaire 3
1.4.2 Objectifs de l'annuaire 4
1.4.3 Audience 4
1.4.4 Outil de production 4
1.5 Finalité, enjeux 4
Article 2 - Définition de la prestation 5
2.1 Objet du marché 5
2.2 Périmètre – verification des sources 5
2.3 Exigences relatives à l'intégrité des données 5
2.4 Evolution des données 6
2.5 Détail des opérations d'exécution de la prestation – modalités 6
2.5.1 Planning annuel prévisionnel 6
2.5.2 Durée de traitement 6
2.5.3 Phase 1 : export DILA vers le Prestataire 6
2.5.4 Phase 2 : Vérification et mise à jour des données par le prestataire 7
2.5.5 Phase 3 : retour des données Prestataire vers DILA 9
2.5.5.1. Restitution des données 9
2.5.5.2. Qualification des données (traités, non traités, motif NON-TRAITEMENT) 10
2.5.5.3. Réalisation et fourniture d'un tableau de bord mensuel 10
2.5.6 Assistance durant l'exécution des prestations 10
2.5.6.1. Charte éditoriale 10
2.5.6.2. Soutien de la DILA en cas de difficultés 11
2.5.7 Qualités requises par le pouvoir adjudicateur 11
2.5.8 Livrables et délais d'exécution : récapitulatif 11
2.6 Lancement de la prestation 11
2.6.1 Formation 11
2.6.2 Planning de lancement des prestations 12
2.6.3 Livrables et délais d'exécution de la phase de lancement 12
2.7 Comitologie 12

ARTICLE 1 - PREAMBULE

1.1 LA DIRECTION DE L'INFORMATION LEGALE ET ADMINISTRATIVE (DILA)

Au sein des services du Premier Ministre, la Direction de l'Information Légale et Administrative (DILA) est une direction d'administration centrale. Elle exerce des missions de diffusion légale, d'édition publique et d'information administrative. Elle gère notamment les sites service-public.gouv.fr, legifrance.gouv.fr, vie-publique.fr.

1.2 SERVICE-PUBLIC.GOUV.FR

Le site officiel de l'administration française, service-public.gouv.fr créé en 2000, a pour mission de faciliter l'accès à l'information administrative et aux services en ligne, en fédérant les différentes ressources publiques disponibles et en les organisant en fonction des besoins des usagers.

Le site donne une vision d'ensemble opérationnelle de la réglementation, à partir d'une approche pédagogique, en offrant à l'usager un accès immédiat aux informations qui lui sont utiles pour connaître ses droits et réaliser ses démarches.

Une déclinaison de service-public.gouv.fr pour les professionnels (entreprises et travailleurs indépendants) : https://entreprendre.service-public.gouv.fr/ vise à simplifier la vie des entrepreneurs et leur permettre de s'informer, d'être orientés, de réaliser leurs formalités.

Service-public.gouv.fr est devenu le site de référence des usagers de l'administration qu'il contribue à rendre plus simple, plus transparente et plus accueillante. Service-public.gouv.fr est aussi un guichet unique de renseignement administratif et d'accès aux démarches en ligne permettant de répondre aux attentes des usagers.

1.3 LE DEPARTEMENT DE L'INFORMATION ADMINISTRATIVE MULTICANAL (DIAM)

Au sein de la DILA, le Département de l'Information Administrative Multicanal (DIAM) a pour mission de produire la majorité des contenus du site service-public.gouv.fr. Il conçoit, produit et organise l'information administrative des usagers (particuliers, associatifs ou professionnels) sur leurs droits et leurs obligations, ainsi que sur les démarches et les services en ligne permettant respectivement de les mobiliser ou de les respecter.

1.4 L'ANNUAIRE DE L'ADMINISTRATION ET DES SERVICES PUBLICS

1.4.1 PERIMETRE DE L'ANNUAIRE

La section Annuaire du DIAM a la charge de maintenir, mettre à jour et faire évoluer les données institutionnelles et locales de l'Annuaire de l'Administration et des Services Publics.

Cela se traduit par le recensement et la mise à jour des services publics :

- **Nationaux et déconcentrés** (ministères, ambassades, établissements publics, préfectures…) : 14 100 organismes avec leurs coordonnées, leurs organisations et les noms de leurs responsables (30 000 noms).
- **De proximité** (mairies, caisse d'allocation familiales (CAF), gendarmeries, services des impôts…) :

80 000 guichets publics dont 35 800 mairies, sans les noms de responsables mais avec leurs horaires d'ouverture, leurs coordonnées : adresses, téléphones, sites internet, horaires d'ouverture, coordonnées de géolocalisation….

Contacts utiles, numéros d'urgence, administrations nationales, administrations locales, organismes par thème (social, santé, travail, emploi, justice…), l'annuaire de l'administration française propose ainsi un ensemble de données utiles aux usagers comme aux agents publics.

L'annuaire est l'une des rubriques du site service-public.gouv.fr

1.4.2 OBJECTIFS DE L'ANNUAIRE

Les objectifs de l'annuaire de l'administration sont les suivants :

- Participer à la transparence de l'administration française en mettant à disposition du public les informations relatives aux différents services de l'administration et à leurs responsables. L'annuaire permet de se repérer dans le dédale de l'organisation des services, qui peut paraître complexe au néophyte, et de retrouver les noms, fonctions et coordonnées des principaux responsables.
- Favoriser l'accomplissement des démarches en fournissant les coordonnées des services compétents sur l'ensemble du territoire.

L'Annuaire de l'administration et des services publics propose donc deux approches, l'une plutôt pratique, l'autre plus institutionnelle :

- **Données d'annuaire pratiques et locales** : ce sont les guichets ouverts au public pour effectuer des démarches.
- **Données d'annuaire institutionnelles**.

1.4.3 AUDIENCE

La rubrique Annuaire sur service-public.gouv.fr a reçu 32 millions de visites en 2025.
Les données de l'annuaire sont également mises à disposition sur www.data.gouv.fr (fichiers et API).
L'API a enregistré 91 millions d'appels à ses données en 2025.

1.4.4 OUTIL DE PRODUCTION

Au sein de la DILA, les données sont gérées dans une base de production s'appuyant sur le logiciel *IDsphère,* conçu, commercialisé et maintenu par la société *Illex*. En interne, cet outil est nommé : ASP.

1.5 FINALITE, ENJEUX

La DILA souhaite diversifier et assouplir les modalités de gestion de la base de données locale de l'annuaire de l'administration française, tout en maintenant un haut niveau de qualité et d'actualisation des données.

Dans ce cadre, l'externalisation d'une partie des activités de mise à jour constitue un levier opérationnel.

Cette prestation, réalisée en dehors de l'administration, présente une criticité particulière. Le titulaire doit en appréhender pleinement les enjeux :

- intervention pour le compte d'une direction relevant des services du Premier ministre, impliquant des exigences élevées de fiabilité, d'exhaustivité, de rigueur, de neutralité et de confidentialité ;
- action sur une base de données de référence, diffusée en ligne et à forte audience.

ARTICLE 2 - DEFINITION DE LA PRESTATION

2.1 OBJET DU MARCHE

Le présent marché a pour objet la **mise à jour des informations de la base de données locale (BDL) de l'annuaire de l'administration.**

2.2 PERIMETRE – VERIFICATION DES SOURCES

L'annuaire présente 80 000 organismes locaux. Ex. : Mairies (35 800), gendarmeries (3 000) …

La vérification des contenus et les mises à jour par la DILA s'effectuent par différents moyens :

- réception de courriels (un lien « Mettre à jour cette page (réservé aux services publics) ;
- campagnes d'emailing ;
- veille sur internet ;
- alimentation directe par les services publics ;
- contacts directs avec les services publics ;
- **vérifications en nombre par téléphone, objet du présent marché.**

Cette prestation a pour objet de **vérifier par téléphone (éventuellement par internet) les services locaux de l'Annuaire de l'administration et des services publics qui sont présentés aux usagers via le site www.service-public.gouv.fr ou mis à disposition sur data.gouv.fr.** Les vérifications portent essentiellement sur les mairies.

La liste et les données de ces services sont fournies par la personne publique. Le prestataire a pour objectif de mettre à jour (ajout, modification, suppression) les informations (adresse physique, adresse postale, numéro de téléphone, horaires d'ouverture, etc.) après vérification auprès des services locaux concernés.

2.3 EXIGENCES RELATIVES A L'INTEGRITE DES DONNEES

Le prestataire s'engage à garantir l'intégrité et la qualité des données traitées. À ce titre :

- il ne doit en aucun cas altérer, modifier ou enrichir les données en dehors du périmètre explicitement défini ;
- les modifications réalisées doivent respecter strictement les formats de données existants ;
- les données non concernées doivent être conservées à l'identique.

Aucun ajout de contenu non pertinent ou inapproprié n'est toléré, notamment l'insertion de commentaires ou de mentions sans lien avec les données.

2.4 EVOLUTION DES DONNEES

La structure du fichier est susceptible d'évoluer en cours d'exécution du marché (ajout, suppression ou modification d'attributs). À titre d'exemple :

- ajout d'un champ hors du périmètre des données à contrôler (ex. : « Identifiant RNB ») ;
- suppression d'un champ de contrôle devenu obsolète (ex. : fax).

La DILA signale ces modifications au prestataire au moins 30 jours avant l'envoi d'un fichier modifié.

2.5 DETAIL DES OPERATIONS D'EXECUTION DE LA PRESTATION – MODALITES

2.5.1 PLANNING ANNUEL PREVISIONNEL

Un planning prévisionnel annuel est fourni en fin d'année pour l'année suivante (ex. : en décembre 2026 pour l'année 2027). Il répartit les organismes à vérifier pour chaque mois de l'année : entre 5 000 et 25 000 organismes par an.

Le volume mensuel des organismes à vérifier est variable, de 300 à 2 500.
Le planning précise le mois, le canal, le type d'organismes, le type de contact, le nombre de contacts.

Exemple de planning :

Mois	Canal	Type organisme	Type contact	Nombre
Septembre 2027	Téléphone	Mairies - Seine-et-Marne - 77	*UO1 - Contact de base + 3 UO3 – (Tel accessible, réseaux sociaux, appli mobiles)	511
	Téléphone	Mairies - Tarn-et-Garonne - 82		195
	Internet	Cap emploi	UO 1 - Contact de base	100

2.5.2 DUREE DE TRAITEMENT

Au 1er semestre 2026, la durée moyenne de traitement (DMT) pour un organisme incluant l'ensemble des données signalées par un astérisque ci-dessus était, à titre indicatif, de :

- 6 à 7 minutes : appel, vérification des données, mise à jour des données ;
- 4 à 5 minutes : appel, vérification des données, aucune mise à jour nécessaire.

2.5.3 PHASE 1 : EXPORT DE LA DILA VERS LE PRESTATAIRE

La DILA adresse ensuite un ou des fichiers comportant le contact et les données des services concernés selon le planning annuel. Il s'agit d'un export de la base de données locale au format Json avec les coordonnées et horaires d'ouverture des organismes à contacter pour la campagne considérée.

Le ou les fichiers Json peuvent être communiqué(s) par mail ou via un transfert SFTP.
Le ou les fichiers sont adressés quelques jours avant le mois à traiter, par exemple, la dernière semaine de janvier pour le fichier à traiter en février.

Le fichier Json inclut tous les champs de la base de données, dont des champs qui ne sont pas à mettre à jour par le titulaire (ex. : identifiant).
Les plages horaires correspondant aux heures d'ouverture de la très grande majorité des collectivités vont du lundi au vendredi de 9h à 17h, ainsi que, pour les mairies, le samedi de 9h à 12h. Le titulaire est informé que de nombreuses mairies dont le nombre d'habitants est réduit peuvent avoir des plages horaires beaucoup plus restreintes (exemple : ouverture seulement le mardi matin). Il appartient au titulaire de gérer ces contraintes afin de pouvoir les contacter.

2.5.4 PHASE 2 : VERIFICATION ET MISE A JOUR DES DONNEES PAR LE PRESTATAIRE

Le prestataire peut intégrer les fichiers envoyés dans son propre outil de gestion des mises à jour et des appels téléphoniques.

La recherche s'effectue prioritairement par téléphone. **Au bout de 3 tentatives de contact téléphonique infructueuses, l'organisme est déclaré injoignable**. Ces tentatives sont incluses dans le prix.

La liste des données à vérifier contient au minimum l'UO 1 et selon les cas une ou plusieurs UO 2 et une ou plusieurs UO3 :

- UO 1 : Contact de base
  DMT estimée à 3 à 4 minutes.

- UO 2 : Donnée supplémentaire simple.
  Coût pour le traitement d'une donnée supplémentaire simple (DMT estimée par donnée : 20 à 30 secondes).

- UO 3 : Donnée supplémentaire complexe.
  Coût pour le traitement d'une donnée supplémentaire complexe (DMT estimée par donnée : 30 secondes à 2 minutes).

Détail des vérifications et données à mettre à jour pour chaque UO					
Données		**Exemple**	**UO 1 - Contact de base**	**UO 2 Donnée supplémentaire simple**	**UO 3 Donnée supplémentaire complexe**
Nom de l'organisme*		Mairie – Aurillac	1		
Ref. commune insee		29019		1	
siren, siret	Siren	212900195			1
	Siret	21290019500018			
Adresse physique*	Type	Adresse physique	1		
	compl 1				
	compl 2	Mairie centrale			
	N° et voie	2 rue Frézier			
	C postal	29230			
	Commune	Brest			

Géolocalisation*	Latitude	48.391693			1
	Longitude	-4.484541			
Adresse postale*	Type	Adresse postale	1		
	compl 1				
	compl 2	Hôtel de ville de Brest			
	N° et voie	2 rue Frézier			
	CS	CS 63834			
	C postal	29238			
	Commune	Brest cedex 2			
Plage(s) d'ouverture (1 à X)*	Jour début	Lundi	1		
	Jour fin	Vendredi			
	H début 1	8:30			
	H fin 1	12:30			
	H début 2	14:00			
	Heure fin 2	17:30			
	Commentaire créneau H	Sans rendez-vous			
	Commentaire gnl	Horaires généraux. Contacter l'accueil pour prendre rendez-vous aux horaires spécifiques de certains services.			
Téléphone Principal *	Valeur	02 98 00 80 80	1		
	Descript.	Standard			
Téléphone 2	Valeur	02 98 00 80 81		1	
	Descript.	Service état civil			
Téléphone accessible	Valeur	https://brestmetropole.elioz.fr/2.0.0-5/index.php?hash=70a9fdff29947e8c3ba58f8ec47d7fd7			1
	Description	Du lundi au vendredi de 9h à 17h et le samedi de 9h à 12h. Fermé lundi et samedi en juillet et août.			
	Modalités	LPC (visio-codage en langue française parlée complétée)|LSF (visio-interprétation en langue des signes française)|TIP (transcription instantanée de la parole)			
Courriel*	Courriel	contact@mairie-brest.fr	1		
	Commentaire				
Courriel 2	Courriel 2			1	
	Commentaire 2				
Site internet 1*	Libelle	Site internet de la ville de Brest	1		
	Valeur	https://brest.fr/			
Site internet 2	Libelle			1	
	Valeur				
URL formulaire contact 1*		https://brest.fr/contacter-nos-services	1		
URL formulaire contact 2				1	
	Type de 1	Facebook			1

Réseaux sociaux*	Valeur1	https://www.facebook.com/Brest.fr			
	Description1	Compte Facebook de la ville de Brest			
	Type de 2	Instagram			
	Valeur2	https://www.instagram.com/brest.fr			
	Description2	Compte Instagram de la ville de Brest			
	Type de 3	Youtube			
	Valeur3	https://www.youtube.com/user/brestfr			
	Description3	Compte Youtube de la ville de Brest			
	Type de 4	Linkedin			
	Valeur4	https://www.linkedin.com/company/brest-m-tropole-oc-ane/			
	Description4	Compte Linkedin de la ville de Brest			
Applications mobiles*	1 Valeur	https://play.google.com/...			1
	1 système d'exploitation	Android			
	2 Valeur	https://apps.apple.com/fr/app/....			
	2 système d'exploitation	IOS-Apple			

*Données le plus souvent demandées en correction (80% des cas).

Pour chaque donnée une charte précise les règles de saisie (ex. : « *telephone1 valeur* ». Les numéros en France métropole doivent être indiqués ainsi : 01 44 89 00 00).

Les règles de saisie doivent être strictement respectées par le titulaire. Dans le cas contraire, toute fiche pour laquelle les règles n'auront pas été respectées est considérée comme non aboutie par la personne publique.

Le tableau ci-dessus est indicatif (état juillet 2026). De nouvelles données simples ou complexes non connues lors de la rédaction du présent CCTP peuvent être ajoutées en cours d'exécution.

2.5.5 PHASE 3 : RETOUR DES DONNEES DU PRESTATAIRE VERS LA DILA

2.5.5.1. Restitution des données

Le titulaire restitue les données traitées à la DILA :

- au format Json ;
- par mail ou transfert SFTP ;
- la première semaine du mois suivant, les données du lot mensuel.

La DILA contrôle puis intègre ces données dans son outil de gestion de la base de données d'annuaire.

2.5.5.2. Qualification des données (traités, non traités, motif NON-TRAITEMENT)

Le titulaire adresse également un fichier pour qualifier l'opération réalisée pour chaque organisme :

- au format CSV ou Excel ;
- par mail ;
- la première semaine du mois suivant, les données du lot mensuel.

Ce fichier « qualification des données » précise :

1. L'identifiant DILA du contact
2. Le nom de l'organisme
3. Contact avec mise à jour (les données sont modifiées)
4. Contact sans mise à jour (les données ne sont pas modifiées)
   - Données à jour ;
   - Refus ou incapacité de répondre ;
5. Pas de contact, motifs :
   - Répondeur (après 3 tentatives) ;
   - Injoignable (après 3 tentatives) ;
   - Faux numéro.

2.5.5.3. Réalisation et fourniture d'un tableau de bord mensuel

Enfin, le titulaire adresse à la DILA, un tableau de bord mensuel :

- au format CSV ou Excel ;
- par mail ;
- la première semaine du mois suivant, les données du lot mensuel.

Ce tableau de bord indique le lot de contacts vérifiés et mis à jour correspondant. Il sert d'outil de liaison. Il récapitule les travaux effectués dans le mois et fournit les informations suivantes (valeurs en nombre et en pourcentage) :

- Nombre de fiches livrées par la DILA (= 100%)
- Nombre de fiches vérifiées, total + répartition en :
  - Nombre de fiches contactées avec mise à jour ;
  - Nombre de fiches contactées sans mise à jour (= données à jour) ;
- Nombre de fiches non vérifiées, total + répartition en :
  - Refus ou incapacité de répondre (= numéro de téléphone à jour) ;
  - Répondeur (= numéro de téléphone à jour) ;
  - Injoignable (3 appels sans réponse = numéro de téléphone peut-être obsolète) ;
  - Faux numéro (= numéro de téléphone obsolète).

2.5.6 ASSISTANCE DURANT L'EXECUTION DES PRESTATIONS

Lors de l'exécution des prestations, le titulaire dispose des outils d'assistance suivants :

2.5.6.1. Charte éditoriale

La charte éditoriale de l'Annuaire de l'administration et des services publics décrit la manière de dénommer les services, les caractéristiques de chaque champ de la base de données précisant les règles de saisie (majuscules accentuées, format des numéros de téléphone, règles typographiques spécifiques, etc.).

2.5.6.2. Soutien de la DILA en cas de difficultés

En cas de difficultés (compréhension de la tâche à effectuer, problèmes liés au format, etc.), le titulaire peut obtenir le soutien de la DILA par courriel ou téléphone.

Une assistance utilisateur est par la suite, lors de la production proprement dite, également assurée par le service en charge de l'Annuaire au sein de la DILA.

2.5.7 QUALITES REQUISES PAR LE POUVOIR ADJUDICATEUR

La personne publique est attentive aux qualités des personnels alloués à la prestation. Le titulaire propose à la DILA des profils présentant les compétences adéquates pour répondre au besoin et notamment des profils maîtrisant parfaitement la langue française et capables de converser avec aisance avec des personnels et responsables de l'administration et des services publics.

2.5.8 LIVRABLES ET DELAIS D'EXECUTION : RECAPITULATIF

Livrable	Format	Modalité de transmission	Délai
Fichier(s) des données mises à jour Livraison mensuelle des mises à jour des coordonnées des organismes vérifiées par téléphone ou internet.	Json	Par mail ou transfert SFTP	Première semaine du mois suivant la fourniture du fichier à vérifier.
Fichier qualifiant les données (organisme, traitement réalisé) Livraison mensuelle précisant les organismes mis à jour, non mis à jour…	Excel ou CSV	Par mail	Première semaine du mois suivant la fourniture du fichier à vérifier.
Tableau de bord mensuel	Excel ou CSV	Par mail	Première semaine du mois suivant la fourniture du fichier à vérifier.

2.6 LANCEMENT DE LA PRESTATION

Au lancement de la prestation, se tient une réunion de lancement du marché ainsi que des ateliers préparatoires qui doivent permettre :

- de préciser les attentes et les contraintes ;
- d'illustrer le besoin par des exemples précis ;
- de répondre aux questions du titulaire.

2.6.1 FORMATION

Lors du lancement de la prestation, la DILA assure une formation d'une durée d'un jour visant à présenter les éléments suivants :

- la connaissance du périmètre de l'Annuaire de l'administration française ;
- la définition de la charte éditoriale ;
- les outils de vérifications des coordonnées des services.

2.6.2 PLANNING DE LANCEMENT DES PRESTATIONS

Le lancement des prestations s'effectue selon le planning contraint suivant

Notification du marché	J
Réunion de lancement et ateliers préparatoires	J + 15
Validation des prérequis techniques et des formations effectuées	J + 45
Période d'entraînement	de J + 45 à J + 60
Service régulier effectif	J + 90

2.6.3 LIVRABLES ET DELAIS D'EXECUTION DE LA PHASE DE LANCEMENT

Livrables	Délais
Compte rendu de la réunion de lancement du marché	J + 20
Comptes rendus des ateliers préparatoires A = Jour de la tenue de l'atelier	A + 3 j
Tenue de la session de formation de tous les personnels impliqués dans la prestation	J + 20 j
Compte rendu de validation des tests techniques pour l'échange des fichiers	J + 45 j

2.7 COMITOLOGIE

La personne publique propose la comitologie suivante :

- une réunion de lancement effectif du marché ;
- ateliers préparatoires liés à la période de lancement (charte ortho-typo, périmètre, contraintestechniques…) ;
- suivi de la production lors de l'envoi et du retour des lots mensuels ;
- point téléphonique mensuel (suivi qualité, …) ;
- support permanent par courriel.