

CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIERES (CCTP)

PRESTATIONS DE CONSEIL ET D'ACCOMPAGNEMENT EN COMMUNICATION, DE CONCEPTION, CREATION ET REALISATION D' ACTIONS DE COMMUNICATION ET PRESTATIONS ASSOCIEES POUR LES BESOINS DE L'AGENCE DE SANTE DE GUADELOUPE SAINT-MARTIN ET SAINT-BARTHELEMY (ARS GUADELOUPE)

Marché passé selon une procédure d'appel d'offres restreint

(Articles L2124-2, R2124-2, R2161-2 à R2161-11 du Code de la Commande Publique)

MARCHE PUBLIC N° ARS971 - 04 - 2022 – Prestations intellectuelles

Date d'envoi à la publication : 23 août 2022

Organismes de publication : PLACE – Plateforme des Achats de l'Etat – www.marchés-publics.gouv.fr

TABLE DES MATIERES

ARTICLE 1. - CONTEXTE DU MARCHÉ	4
ARTICLE 2. – OBJET ET ETENDUE DU MARCHÉ	7
Calendrier prévisionnel de la consultation	7
ARTICLE 3. - PERIMETRE DU MARCHÉ ET SYNTHÈSE DES PRESTATIONS ATTENDUES	8
ARTICLE 4. - DÉTAILS DES PRESTATIONS ATTENDUES	8
Lieu d'exécution des prestations	
ARTICLE 5. - NATURE DES PRESTATIONS	11
UO1 - CONSEIL STRATÉGIQUE ET CRÉATIF	11
1.1 Conseil stratégique transversal	11
1.2 Stratégie simple ou élaborée, avec ou sans pistes créatives	11
1.3 Conseil ponctuel	12
1.4 Veille stratégique	13
1.5 Accompagnement stratégique de crise	13
1.6 Extension des droits de propriété intellectuelle s'agissant de droits de tiers, le cas échéant	13
1.7 Prestations exceptionnelles d'achat d'art – droits des tiers : sur devis	13
UO2 - SUIVI ET COORDINATION	13
2.1 Suivi commercial et financier	14
2.2 Suivi de coordination et de réalisation (forfait base mensuelle)	14
2.3 Réalisation d'un compte-rendu spécifique d'opération	14
UO3 - IMAGE ET ÉDITION	14
3.1 Identité visuelle	14
3.2 Pictothèque	15
3.3 Annonce presse	15
3.4 Affiches, kakémonos, flyers, ou autres	16
3.5 Rédaction de contenu, dont secrétariat de rédaction	17
3.6 Extension des droits de propriété intellectuelle s'agissant de droits de tiers, le cas échéant	18
UO4 – AUDIOVISUEL	19
4.1 Création de vidéo	19
4.2 Création de spot radio	19
4.3 Supports audiovisuels à vocation publicitaire	21
4.4 Extension des droits de propriété intellectuelle s'agissant de droits de tiers, le cas échéant	21
UO5 - RELATION PRESSE / PUBLIQUES	21
5.1 Recommandation relations presse et/ou publiques	21
5.2 Organisation logistique de différents formats de rencontres (personnalité)	22
5.3 Constitution ou mise à jour d'un fichier presse, e-influenceurs	23
5.4 Communiqué de presse	23
5.5 Rendez-vous presse	23
5.6 Conférence de presse	24
5.7 Dossier de presse	24
5.8 Pige médias / veille	25
5.9 Extension des droits de propriété intellectuelle s'agissant de droits de tiers	25

U06 – MARKETING	26
6.1 Constitution d'une liste de diffusion	26
6.2 Préparation d'un mailing	26
6.3 Recommandation en marketing direct	26
6.4 Opération d'animation de terrain (diffusion de flyers/goodies, etc.)	26
6.5 Extension des droits de propriété intellectuelle s'agissant de droits de tiers	27
U07 – DIGITAL	27
7.1 Site internet (contenu)	27
7.2 Application pour téléphone mobile ou tablette	28
7.3 Extension des droits de propriété intellectuelle s'agissant de droits de tiers	29
ARTICLE 6. - FRAIS TECHNIQUES	29
ARTICLE 7. - ENGAGEMENT DE L'ARS	29
ARTICLE 8. - ENGAGEMENT DU TITULAIRE	29
ARTICLE 9. - LES TRAVAUX ATTENDUS DU TITULAIRE	30
ARTICLE 10. - SUPPORTS REALISES ET OUTILS MIS A DISPOSITION	30
ARTICLE 11. - FORME DES NOTIFICATIONS ET INFORMATIONS	30
ARTICLE 12. – CONFIDENTIALITE	30
ARTICLE 13. - IMPUTATION BUDGETAIRE	30
ARTICLE 14. – INNOVATION	30
ARTICLE 15. - CLAUSES ENVIRONNEMENTALES	31

Le présent Cahier des Clauses Techniques Particulières (CCTP) a pour objet de présenter l'ARS Guadeloupe et de fixer la nature des prestations de conception, création, de réalisation d'actions de communication et de prestations associées, attendues par le titulaire du marché.

Il s'agit du volet externe de la communication institutionnelle, événementielle, digitale (pour gagner en visibilité en ligne), des actions de marketing local (adaptation de la politique nationale), de relations publiques et média, ainsi que la création de supports de communication, d'impression et d'acheminement.

Le pilotage du marché est assuré par le Directeur de Cabinet du Directeur général de l'ARS Guadeloupe, en lien avec les autres directions et services concernés, notamment pour la communication spécifique à certaines thématiques.

La stratégie de communication comme l'ensemble des activités de communication et de marketing sont de l'exclusive compétence de l'ARS, sous l'autorité de son Directeur général et de son adjointe.

ARTICLE 1. - CONTEXTE DU MARCHÉ

La communication doit permettre à l'ARS Guadeloupe d'accroître sa notoriété, de promouvoir ses actions auprès de ses récepteurs ciblés et d'informer les citoyens sur la mise en œuvre des politiques publiques.

PREAMBULE

Qu'est-ce qu'une ARS ?

Une Agence Régionale de Santé (ARS) est l'interlocuteur unique chargé du pilotage du système de santé et de la mise en œuvre de la politique de santé publique dans sa région.

L'ARS est un établissement public autonome au niveau administratif et financier. Il assure une véritable coordination entre les services de l'Etat et l'Assurance Maladie en regroupant d'anciennes structures traitant de la santé publique et de l'organisation des soins (*Direction régionale des affaires sanitaires et sociales (Drass), Agence régionale de l'hospitalisation (ARH), Union régionale des caisses d'assurance maladie (Urcam), Groupement régional de santé publique (GRSP), Mission régionale de santé (MRS) en totalité, et Directions départementales des affaires sanitaires et sociales (Ddass), Caisse régionale d'assurance maladie (Cram), Direction régionale du service médical (DRSM), Mutualité sociale agricole (MSA), Régime social des indépendants (RSI) en partie*).

Son champ d'intervention propose ainsi une approche globale, cohérente et transversale de la santé. Il couvre tous les domaines de la santé publique : la prévention, la promotion de la santé, la veille et la sécurité sanitaires, l'organisation de l'offre de soins dans les cabinets médicaux de ville, en établissements de santé et dans les structures médico-sociales.

L'ARS dispose de délégations territoriales dans chacun de ses départements. Cette organisation ancrée dans les territoires assure une action au plus près des besoins de la population.

PRESENTATION DE L'AGENCE DE SANTE DE GUADELOUPE, SAINT-MARTIN, SAINT-BARTHELEMY

Ouverte début avril 2010, l'Agence de Santé de Guadeloupe, Saint-Martin et Saint-Barthélemy met en œuvre la politique de santé, en coordination avec ses partenaires. Ses actions visent à améliorer la santé de la population et à rendre le système de santé plus efficace sur ces trois territoires.

L'Agence de Santé est la clef de voûte de la nouvelle organisation prévue par la Loi «Hôpital Patients/Santé Territoires» du 21 juillet 2009 (article 118). Elle est dirigée par un directeur général nommé en Conseil des Ministres.

Depuis la révision constitutionnelle du 28 mars 2003 et suite à la loi organique du 21 février 2007, l'île de Saint-Barthélemy et Saint-Martin, moitié septentrionale de l'île du même nom, sont des Collectivités d'Outre-mer (Com). La création de ces deux collectivités est effective depuis le 15 juillet 2007.

Celles-ci sont restées cependant rattachées à la Guadeloupe concernant les questions de Santé Publique, d'où la dénomination Agence de Santé de Guadeloupe St Martin et St Barthélemy. L'Agence de Santé dispose d'une Direction territoriale située sur ces deux îles (siège à Saint-Martin).

L'Agence de Santé de Guadeloupe, St Martin et St Barthélemy, à sa création le 1er avril 2010, a unifié le service public de la santé et regroupe désormais, *telle une maison commune, tous les organismes publics anciennement chargés des politiques de santé et de l'organisation des soins dans la région Guadeloupe et au sein des deux Com, à savoir :*

- l'Agence Régionale de l'Hospitalisation (ARH)
- le Groupement Régional de Santé Publique (GRSP)
- la Mission Régionale de Santé (MRS)
- et une partie de la DSDS, de la CGSS, de la Direction Régionale du Service Médical (DRSM).

Missions et objectifs de l'Agence de Santé de Guadeloupe, St Martin et St Barthélemy

L'Agence de Santé constitue l'interlocuteur unique des professionnels de santé, des établissements de soins et médico-sociaux, des collectivités locales et des associations en coordonnant les forces de l'Etat et de l'Assurance Maladie.

Elle a vocation à mettre en oeuvre la politique de santé dans la région et à contribuer à la maîtrise des dépenses de l'Assurance maladie.

Ses champs d'intervention

1. La prévention

L'Agence de Santé définit et évalue les actions de prévention des maladies, des handicaps et de la perte d'autonomie. Elle organise la veille sanitaire et le suivi des éléments significatifs de la santé dans la région ainsi que la réponse aux alertes sanitaires, contribuant ainsi à la gestion des situations de crise.

2. L'offre de soins

L'Agence de Santé régule l'ensemble du champ des soins hospitaliers et des soins de ville. Elle assure le contrôle de gestion et le pilotage des ressources et de la performance de l'hôpital public.

3. L'accompagnement médico-social

L'Agence de Santé est en charge de piloter la politique régionale d'accompagnement médico-social des personnes en situation de handicap et de perte d'autonomie.

Ses principales missions

1. Le pilotage de la politique de santé publique en région

L'Agence de Santé est chargée de mettre en oeuvre au niveau régional la politique de santé publique (prévention, promotion et éducation à la santé, mais aussi veille et sécurité sanitaires) et plus spécifiquement:

- d'organiser la veille et la sécurité sanitaires, ainsi que l'observation de la santé ;
- de définir, financer et évaluer les actions de prévention et de promotion de la santé ;
- de contribuer à l'anticipation, la préparation et la gestion des crises sanitaires, en liaison avec le préfet.

2. La régulation de l'offre de santé en région sur les secteurs ambulatoire, médico-social et hospitalier

Elle comporte une dimension territoriale (pour une meilleure répartition des médecins et de l'offre de soins sur le territoire) et une dimension économique (pour la meilleure utilisation des ressources et la maîtrise des dépenses de santé) pour mieux répondre aux besoins et garantir l'efficacité du système de santé.

Ses objectifs stratégiques

1. Contribuer à réduire les inégalités territoriales en santé, en menant des politiques de santé fondées sur une vision, non plus seulement sectorielle, mais transversale des besoins de santé d'une région donnée et en adaptant les politiques de prévention aux besoins spécifiques de chaque population.
2. Assurer un meilleur accès aux soins, grâce à une action qui, pour la première fois, couvre l'ensemble de l'offre de soins et de prise en charge et afin de mieux répartir cette offre en fonction des besoins
3. Organiser les parcours de soins en fonction des patients, en facilitant la coordination entre les professionnels et les établissements de santé et médico-sociaux, par exemple entre l'hôpital et les établissements d'hébergement pour les personnes âgées dépendantes (EHPAD).
4. Assurer une meilleure efficacité des dépenses de santé, notamment grâce à des politiques de prévention mieux ciblées, à une offre de soins mieux répartie, à des pratiques professionnelles et des parcours de soins plus pertinents et à une meilleure gestion des établissements de santé et médico-sociaux.

ORGANISATION DE L'ARS GUADELOUPE

- le siège est situé rue des Archives à Bisdary GOURBEYRE (97113).
- une antenne en Grande-Terre, aux ABYMES, dans la zone de Dothémare.
- les deux collectivités* de Saint-Barthélemy et de Saint-Martin sont rattachées à la Guadeloupe concernant les questions de santé publique. La direction territoriale est implantée à SAINT-MARTIN (Zone de Hope Estate), avec une antenne technique à SAINT-BARTHELEMY.
- une antenne à MARIE-GALANTE, avec un site technique à Grand-Bourg.
- trois sites techniques complètent le dispositif, deux sites du service santé et sécurité de l'environnement domiciliaire, à BAILLIF et RAIZET aux ABYMES, et un agent présent dans le cadre du Contrôle Sanitaire aux Frontières à l'aéroport Pôle Caraïbes.

Organisation humaine :

L'ARS GUADELOUPE est dirigée par un Directeur général, Laurent LEGENDART, nommé en conseil des ministres le

9 février 2022. Son effectif est composé d'environ 178 agents.

Pour l'exercice de ses missions, le DG de l'ARS s'appuie sur :

- ▶ une équipe de direction composée des directeurs responsables des directions « métier », des directions « support » de la direction territoriale de Saint-Martin et Saint-Barthélemy ;
- ▶ l'ensemble des agents des directions et services ;
- ▶ un dispositif large de concertation qui associe l'ensemble des acteurs locaux de santé à la construction de la politique de santé, dont une conférence de la santé et de l'autonomie, et un conseil de surveillance.

ARTICLE 2. – OBJET ET ETENDUE DU MARCHÉ

Objet du marché

C'est dans ce contexte que s'inscrit le présent marché qui doit permettre à l'Ars Guadeloupe de mener sa stratégie de communication afin d'augmenter l'impact de ses actions en direction de ses bénéficiaires :

- En améliorant ses plans de communication et marketing spécifiques, innovants et forts pour accompagner la publication de nouveaux documents, dispositifs ou services ;
- En améliorant l'éditorialisation et la modernisation :
 - . de ses productions ; plus adaptés aux codes actuels (vidéos, podcasts....) ;
 - . de ses publications ; priorisation des messages, illustrations, formulations et longueurs mieux adaptées, mise en schémas d'éléments de contenu... visualisation immédiatement accessible et compréhensible des contenus et données ;
- En optimisant son impact sur les réseaux sociaux.

Etendue des besoins à couvrir

→ Stratégie marketing – communication institutionnelle – relations publiques

- Médias : radio, presse écrite, affichage, télévision, internet
- Hors médias : journaux et magazines locaux, événements traditionnels (conférences salons – création d'une identité spécifique à l'événement)
- Print : flyer, carte de visite, brochure...
- Supports print : encarts dans la presse locale ou des spots sur des radios locales (campagnes).

→ Communication digitale

- Réseaux sociaux (Facebook, Twitter, Instagram), sites web, blogs, e-mailing et les applications mobiles.....
- Communication parallèle (forum ou robot intelligent – chatbots -)

La stratégie de communication comme l'ensemble des activités de communication et de marketing restent de l'exclusive compétence de l'Ars. Toute action dans ce domaine, même conduite par le titulaire de ce marché, se fait donc sous l'autorité de l'Ars.

Calendrier prévisionnel de la consultation

Date estimative	Etape
23 août 2022	<i>Date de publication du marché</i>
23 septembre 2022	<i>Date limite de réception des candidatures (12h heure de Guadeloupe)</i>
Entre le 26/09/2022 et le 05/10/2022	<i>Etude des candidatures</i>
7/10/2022	<i>Invitation à soumissionner</i>
16/11/2022	<i>Date limite de réception des offres (12h, heure de Guadeloupe)</i>
Entre le 17 et 22/11/2022	<i>Analyse des offres</i>
Les 24 et 25/11/2022	<i>Audition des candidats (5 Agences, sauf si le nombre de candidats n'est pas suffisant)</i>
28/11/2022	<i>Tenue de la commission Ad hoc, pour décision finale</i>
Au plus tard le 30/11/2022	<i>Fin d'analyse des offres</i>
Entre le 1 ^{er} et le 2/12/2022	<i>Envoi des courriers de rejet aux candidats non retenus</i>
13/12/2022	<i>Fin délai des courriers de rejet</i>
15/12/2022	<i>Notification du marché</i>
01/01/2023	<i>Date d'entrée en vigueur</i>

ARTICLE 3. - PERIMETRE DU MARCHE ET SYNTHESE DES PRESTATIONS ATTENDUES

▶ Une mission de communication stratégique et institutionnelle comprenant le conseil au directeur général et la mise en œuvre d'un plan de communication avec les actions jugées prioritaires, la gestion des relations avec les médias et les services de communication de la préfecture et des acteurs institutionnels, veille média, gestion des réseaux sociaux, alimentation et mise à jour du site internet.

▶ Une action de marketing local et la réalisation des supports de communication permettant de décliner les messages et campagnes de communication menés : spots radios, vidéos, visuels et outils de type flyers, affiches, kakémonos ou goodies.

L'ARS GUADELOUPE devra être accompagnée sur la stratégie globale, sur une campagne en particulier ou sur des prestations séparées et se réserve le droit d'organiser elle-même tout ou partie de certains événements, en recourant à ses propres moyens, sans délégation de ces prestations au titulaire.

Ces domaines de compétences sont allotés comme suit :

LOT 1 → Communication stratégique et institutionnelle (stratégie et plan de communication, relations publiques, relations médias, gestion des réseaux sociaux institutionnels)

LOT 2 → Marketing local et réalisation des supports de communication (Création de vidéos, spots radio, insertion et annonce média, visuels et supports).

Forme du marché : marché alloté à bons de commande, mono-attributaire, pour les lots 1 et 2.

ARTICLE 4. - DETAILS DES PRESTATIONS ATTENDUES

Les prestations ont vocation à venir s'inscrire en soutien aux activités conduites en direct par les équipes concernées de l'Agence, sa direction générale, et notamment ses directions « métier » DSS, DERBP, DAOSS, DDAPS, et ses services ainsi que la Direction territoriale (DT) des Iles du Nord.

Lieu d'exécution des prestations :

Les prestations ont lieu essentiellement dans les locaux du titulaire et occasionnellement dans les locaux de l'Ars.

Toutes les réunions (réunion de lancement, réunions de présentation, réunions de suivi, réunions de travail) ont lieu dans les locaux de l'Ars Guadeloupe

LOT 1 → **Communication stratégique et institutionnelle**

Ce lot porte sur :

Le conseil en stratégie de communication au directeur général :

(Positionnement, valeur, identité, image et plateforme de marque, développement de la notoriété)

- réalisation de conseil en stratégie de communication et proposition d'un plan de communication. Le plan de communication sera tiré des actions pertinentes issues de la feuille de route du directeur général. Il sera présenté pour validation au directeur général. Le conseil en stratégie comprend également les besoins spécifiques à la demande du directeur général (forfait base mensuelle).

La gestion des relations avec les médias et les services de communication (préfecture et institutions) - presse écrite, radio, et télévisée :

(Meilleure visibilité, public cible : sensibiliser, influencer les comportements, anticiper les situations de crise)

- réponse aux diverses sollicitations des médias, agences de presse, associations, administrations,

- gestion des relations presse : organisation de rendez-vous, de conférence de presse, interview, reportages, plateaux TV... (forfait base mensuelle).

La réalisation d'une veille des différents médias :

(Vision globale de la médiatisation d'après le contexte, amélioration de la réputation, mesure des retombées presse liées aux événements : plateforme de veille média)

- livraison d'une synthèse issue de la veille dans les médias du territoire et les sujets dans le champ de compétence de l'Ars Guadeloupe dans les médias nationaux également (forfait base mensuelle).

Les communiqués de presse :

(Création, adaptation/amélioration du contenu pour la mise en avant d'une actualité importante)

- réalisation de communiqués de presse à la demande du directeur général sur des sujets pré-identifiés.
Elle comprend deux niveaux :
 - L'écriture, la mise en forme et l'envoi d'un CP à la presse et aux acteurs institutionnels au format PDF et simplifié de type présentation newsletter (forfait unitaire).
 - La mise en forme d'un CP et l'envoi d'un CP à la presse et aux acteurs institutionnels au format PDF et simplifié de type présentation newsletter (forfait unitaire).

Pour ces deux niveaux, le titulaire présente le communiqué de presse mis en œuvre pour validation avant envoi aux destinataires.

L'alimentation et la mise à jour du contenu du site internet de l'agence :

(Meilleure accessibilité, animations régulières, corrections des parties techniquement obsolètes du site)

- insertion, à la demande, des différents supports, documentation et informations nécessaires sur le site (forfait base mensuelle).

L'alimentation et la gestion des supports médias de l'Agence :

(Cibler les actions à vocation locale ou nationale)

- Page Facebook, twitter, Instagram et réseaux professionnels (forfait base mensuelle)

Les achats de contenus digitaux :

(Au meilleur format pour favoriser le positionnement, l'attractivité pouvant répondre aux besoins en termes de prévention de l'Agence).

- gestion des supports médias de l'Agence pour améliorer la visibilité et l'audience (sur devis).

LOT 2 → Marketing local et réalisation des supports de communication

Création de vidéos :

La prestation correspond après recueil du besoin auprès de la direction générale ou la direction concernée à l'écriture, création, production (préparation, enregistrement, voix et moyens techniques) de la vidéo. Celle-ci comprend la rédaction du script, les frais techniques à la production, le suivi et réalisation de la diffusion de la vidéo de moins de 1minute 30 ou de plus de 1 minute 30 à 3 minutes au maximum.

Plusieurs niveaux sont possibles :

- Tournage simple d'une durée de moins d'une journée (prix unitaire) ;
- Tournage complexe nécessitant un décor particulier, des moyens techniques ou des « influenceurs » (devis) ou vidéo d'une durée supérieure à trois minutes.

Le titulaire s'engage à livrer la vidéo sous format compatible pour validation finale au demandeur.

Le titulaire s'engage à livrer le spot validé auprès des régies concernées en coordonnant la livraison avec les régies et en négociant les délais et le cout de diffusion selon la période de diffusion proposée et validée par le demandeur (devis).

Création de spots radios :

La prestation correspond après recueil du besoin auprès de la direction générale ou la direction concernée à l'écriture, création, production (préparation, enregistrement, voix et moyens techniques). Celle-ci comprend la rédaction du script, les frais techniques à la production, suivi et réalisation de la diffusion du spot radio de moins de 45 secondes ou de plus de 45 secondes et au maximum de 1 minute 30.

Plusieurs catégories de prestations peuvent être commandées :

- Premier niveau : spot avec maximum 2 voix en français (prix unitaire) ;
- Deuxième niveau : spot avec maximum 2 voix en français et créole (prix unitaire) ;
- Troisième niveau : spot avec plus de 2 voix et / ou traduction en langue anglaise ou autre langue (espagnol) adaptée au territoire des Iles du nord et spot d'une durée supérieure à une minute trente (sur devis).

Le titulaire s'engage à livrer le spot radio sous format audio compatible pour validation finale au demandeur.

Le titulaire s'engage à livrer le spot validé auprès des régies concernées en coordonnant la livraison avec les régies et en négociant les délais et le cout de diffusion selon la période de diffusion retenue.

Annonce presse (devis) :

Cette prestation attendue correspond à la création, ou adaptation d'une annonce presse existante, l'exécution ainsi que la diffusion dans le ou les médias retenus (plan média).

Le titulaire s'engage à faire valider au demandeur l'article ou l'annonce presse mis en forme pour obtention du bon à tirer. Il est tenu également de livrer le document validé auprès des régies concernées et à en coordonner le suivi jusqu'à la parution (format du fichier à remettre, négociation et suivi du délai).

Création de visuels pour diffusion digitale :

Cette prestation correspond à la création ou l'adaptation d'une maquette visuelle ou vignette pour diffusion sur les réseaux digitaux :

- Niveau simple : fond avec insertion d'image ou photo et mise en forme d'un texte ;
- Niveau élaboré : utilisation de plusieurs éléments graphiques (photos, pictogramme, illustration), mise en forme d'un texte avec utilisation d'effets graphiques (ombre, opacité...).

La prestation comprend tous les frais nécessaires à la réalisation de la maquette, la livraison au format électronique adapté avec un maximum de trois allers-retours de correction, pour la validation par le demandeur.

Création de visuels pour affiches, flyers, kakémonos :

Cette prestation correspond à la création ou l'adaptation d'une maquette visuelle à un format spécifié par le demandeur pour réalisation d'un visuel, d'une affiche, d'un flyer (format 55mm*85 mm ou 150 mm) ou d'un kakémono (85*200, 100*200, 150*200) :

- Niveau simple : fond avec insertion d'image ou photo et mise en forme d'un texte ;

- Niveau élaboré : utilisation de plusieurs éléments graphiques (photos, pictogramme, illustration), mise en forme d'un texte avec utilisation d'effets graphiques (ombre, opacité,...).

La prestation comprend tous les frais nécessaires à la réalisation de la maquette, la livraison au format adapté avec un maximum de trois allers-retours de correction, pour la validation par le demandeur.

Les frais d'impression des supports créés à la demande pour ce lot sont soumis à validation sur devis au regard du nombre d'exemplaires, du format demandé. Ils sont identifiés au fur et à mesure et selon les actions de communication ou plans médias réalisés et sont précisés dans des devis correspondants et des commandes réglées sur présentation des factures pour confirmation du service fait.

Goodies :

Cette prestation de réalisation de goodies pour accompagner une action de communication est soumise à validation d'un devis en fonction des besoins et des quantités exprimés par le demandeur.

ARTICLE 5. - NATURE DES PRESTATIONS

Les prestations attendues du titulaire sont décomposées en unités d'oeuvre, définies selon la nature et l'ampleur des travaux à mener.

Une UO est un ensemble homogène de prestations, dites homogènes en raison soit de leur caractéristiques propres soit parce qu'elles constituent une unité fonctionnelle de prestation.

Les prestations sont présentées et décomposées en Unités d'oeuvre (UO) telles que précisées ci-dessous. Les prestations font l'objet de bons de commande faisant référence au bordereau des prix.

Conformément à son offre, le titulaire remet à l'Ars les livrables décrits dans les délais prévus au tableau présenté pour chaque prestation. Tous les délais s'expriment en jours ouvrés.

UO1 - CONSEIL STRATEGIQUE ET CREATIF (forfait base mensuelle)

1.1 Conseil stratégique transversal : porte sur l'analyse de l'activité de l'Ars dans son ensemble et sa communication, des actions mises en oeuvre ou à envisager, et sur la formulation de recommandations stratégiques en termes de plan d'actions, de moyens et de cibles à privilégier.

Conformément à son offre, le titulaire élabore une note de conseil stratégique transversal. Il organise en tant que de besoin une réunion de présentation qu'il planifie avec l'Ars.

Cette prestation de conseil stratégique transversal, déconnectée de la mise en place d'une opération précise, fait l'objet de bons de commande selon les besoins à satisfaire.

Rédaction d'une note stratégique

- délai maximum d'exécution : 10 jours ouvrés
- délai maximum de validation Ars : 5 jours ouvrés
- délai de correction éventuelle : 3 jours ouvrés

1.2 Stratégie simple ou élaborée, avec ou sans pistes créatives : conseil de stratégie simple ou élaborée, avec ou sans pistes créatives.

Le titulaire élabore :

- une recommandation stratégique détaillée (problématique, contexte, enjeux, risques et opportunités, analyse des cibles, benchmark, identification des leviers favorisant le changement des comportements, positionnement à adopter, partis pris stratégiques, etc.).
- un plan opérationnel (stratégie des moyens, méthodologie, messages et supports avec un calendrier optimisé, etc.).

- les intentions créatives liées au plan d'actions (dans le cas d'une stratégie avec pistes créatives, le titulaire devra présenter au moins deux pistes créatives).
- le planning et le budget (y compris, si c'est le cas, les grandes lignes du budget Achat d'espaces à prévoir)
- les indicateurs et le planning d'évaluation de l'action.

Complexité :

- simple : met en oeuvre un ou deux types d'actions ou de supports dans une période de temps limitée.
- élaborée : s'applique à une opération de plus grande envergure, aux enjeux complexes et/ou mise en oeuvre dans la durée, c'est-à-dire exigeant l'usage de plusieurs types de media ou supports sur une période de temps étalée.

Pour chaque support décliné à partir des intentions créatives proposées au titre de la présente prestation de stratégie simple ou élaborée, la facturation porte uniquement sur les phases de déclinaison créative et/ou d'exécution.

Les Livrables :

- note de recommandation stratégique,
- plan opérationnel, planning et budget
- maquettes ou synopsis des intentions créatives, le cas échéant

Les prestations débutent à la réception du bon de commande, les délais d'exécution et de validation sont définis comme suit :

Délai pour une stratégie simple avec pistes créatives :

- délai maximum d'exécution : 10 jours ouvrés
- délai maximum de validation Ars : 8 jours ouvrés
- délai de correction éventuelle : 3 jours ouvrés

Délai pour une stratégie simple sans pistes créatives :

- délai maximum d'exécution : 8 jours ouvrés
- délai maximum de validation Ars : 8 jours ouvrés
- délai de correction éventuelle du titulaire : 2 jours ouvrés

Délai pour une stratégie élaborée avec pistes créatives :

- délai maximum d'exécution : 15 jours ouvrés
- délai maximum de validation Ars : 10 jours ouvrés
- délai de correction éventuelle du titulaire : 5 jours ouvrés

Délai pour une stratégie élaborée sans pistes créatives :

- délai maximum d'exécution : 10 jours ouvrés
- délai maximum de validation Ars : 10 jours ouvrés
- délai de correction éventuelle du titulaire : 2 jours ouvrés

Dans le cas où l'Ars commanderait une prestation de concept créatif, les supports/médias qui seraient ensuite commandés suite aux intentions créatives proposées ne pourront faire l'objet d'une facturation de la partie conception/création originale.

1.3 Conseil ponctuel : conseil stratégique ou opérationnel particulier sur un sujet précis, lié à un événement, une opération ou une problématique déterminée par l'Ars lors de la commande.

Le titulaire élabore :

- une note de cadrage synthétique (1 à 5 pages).

Les livrables :

- note de cadrage synthétique

Les prestations débutent à la réception du bon de commande, les délais d'exécution et de validation sont définis comme suit :

Délai pour un conseil stratégique ponctuel :

- délai maximum d'exécution : 8 jours ouvrés
- délai maximum de validation Ars : 8 jours ouvrés
- délai de correction éventuelle du titulaire : 3 jours ouvrés

1.4 Veille stratégique :

Prestation qui consiste à livrer une note de veille stratégique de 3 à 5 pages sur une thématique donnée ou qui concerne par exemple, les Iles du nord.

Le titulaire élabore :

- une note de veille stratégique (3 à 5 pages).

Les livrables :

- note de veille stratégique

Les prestations débutent à la réception du bon de commande, les délais d'exécution et de validation sont définis comme suit :

Délai pour la note de veille stratégique :

- délai maximum d'exécution : 10 jours ouvrés
- délai maximum de validation Ars : 5 jours ouvrés
- délai de correction éventuelle du titulaire : 3 jours ouvrés

A titre indicatif, les degrés de complexité correspondent à :

- Veille stratégique simple : 0,5j de directeur conseil + 0,5 j de consultant / livraison
- Veille stratégique élaborée : 1j de directeur conseil + 1 jour de consultant /livraison

Extension des droits de propriété intellectuelle s'agissant de droits de tiers

1.5 Accompagnement stratégique de crise :

Dans la situation particulière où l'accompagnement en communication justifie la mobilisation d'équipes spécialisées en communication sensible et/ou de crise, l'Ars se réserve la possibilité de faire intervenir un directeur associé ou un directeur conseil, voire un expert afin de l'intégrer à sa propre cellule de crise (voir BPU).

1.6 Extension des droits de propriété intellectuelle s'agissant de droits de tiers, le cas échéant

1.7 Prestations exceptionnelles d'achat d'art – droits des tiers : sur devis

UO2 - SUIVI ET COORDINATION

Se justifie particulièrement s'il s'agit d'une campagne de communication qui s'inscrit dans la durée et nécessite un suivi, des réunions de bilans etc..

Les prestations attendues du titulaire sont décomposées en unités d'oeuvre listées au bordereau des prix selon la nature et l'ampleur des travaux à réaliser

2.1 Suivi commercial et financier :

La prestation comprend le suivi commercial et financier de l'ensemble du projet, sur une base hebdomadaire, selon trois niveaux évalués en fonction de la complexité du suivi :

- une opération simple et/ou ponctuelle, équivalent à titre indicatif, à 0,5 jour de consultant ou chef de projet / semaine ;
- une opération élaborée, de plus grande envergure et/ou avec une mise en oeuvre dans la durée, équivalent à titre indicatif, à 1 jour de consultant ou chef de projet / semaine,
- une opération complexe, aux enjeux importants et avec une mise en oeuvre dans la durée, équivalent à titre indicatif, à 2 jours de consultant ou chef de projet / semaine.

2.2 Suivi de coordination et de réalisation (forfait base mensuelle)

La prestation comprend le suivi opérationnel, ainsi que la coordination sur l'ensemble du projet, sur une base mensuelle.

Elle peut concerner, tout autant, un suivi global sur le projet qu'un suivi opérationnel sur une prestation spécifique, par exemple en relations presse et/ou publiques (classiques ou on-line), en accompagnement de projet digital ou d'édition, etc.

Selon les cas, elle s'applique **au suivi de projet et coordination** d'une opération :

- simple et/ou ponctuelle, équivalents à titre indicatif, à 0,5 jour de directeur conseil et 1 jour de consultant ou chef de projet / semaine) ;
- de plus grande envergure et/ou avec une mise en oeuvre dans la durée, équivalents à titre indicatif, à 1 jour de directeur conseil et 2 jours de consultant ou chef de projet / semaine,
- suivi spécifique de projet de fabrication (création d'objets publicitaires...), équivalent à 1 journée de chef de fabrication / semaine.

La commande de cette prestation n'est pas automatique pour tout projet, dans la mesure où le suivi relatif à la réalisation d'une prestation unique est intégré dans le coût de réalisation de cette prestation.

Ce suivi de réalisation est notamment actionné en cas de réalisation de plusieurs prestations dans le cadre d'une opération.

Les prestations de conseil stratégique global, de stratégie simple, élaborée ou complexe, ou de conseil ponctuel ne sont pas considérées faisant partie du suivi de réalisation.

2.3 Réalisation d'un compte-rendu spécifique d'opération

La conception et rédaction d'un compte-rendu spécifique d'opération peut être demandé en cas de nécessité, équivalent à titre indicatif, à 0,5 jour de directeur conseil.

UO3 - IMAGE ET EDITION

Les montants indiqués pour ces unités d'oeuvre doivent inclure de manière forfaitaire tous les coûts à prévoir à partir de la demande de l'annonceur jusqu'à la livraison du produit fini, sur le support adapté, selon le niveau de complexité.

Les frais techniques pourront être affinés sur devis.

3.1 Identité visuelle

Cette création correspond à la création ou l'adaptation d'une maquette ou vignette pour diffusion sur les réseaux digitaux, selon deux niveaux :

- niveau simple : fond avec insertion d'image ou photo et mise en forme d'un texte

- niveau élaboré : utilisation de plusieurs éléments graphiques (photos, pictogramme, illustration (mise en forme d'un texte avec utilisation d'effets graphiques (ombre, opacité...)).

La prestation comprend tous les frais nécessaires à la réalisation de la maquette, la livraison au format électronique adapté avec un maximum de trois allers-retours de correction pour la validation par le demandeur.

Création et l'adaptation de formats variés destinés à la communication pour les réseaux sociaux (Twitter, Facebook, Instagram et réseaux professionnels (base mensuelle.

3.2 Pictothèque :

Création d'une série de pictogrammes (base 10 ou plus), pour une utilisation en édition, web ou vidéo.

A l'issue de la présentation, l'administration peut soit demander des corrections sur les pistes proposées, soit demander de nouvelles pistes, jusqu'à obtention d'une proposition validée, dans la limite de 2 nouvelles présentations.

La déclinaison des pictogrammes est effectuée après validation d'une des pistes créatives par l'administration, et sur la base d'une liste de symboles imaginés par le titulaire et/ou indiqués par l'administration.

L'exécution et la livraison des pictogrammes dans plusieurs formats de fichiers (max 5). Par exemple : pdf, jpeg, eps, rvb, cmjn, noir et blanc etc.

3.3 Annonce presse :

Création et exécution : création et exécution du master d'une annonce presse (y compris achat d'art et droit de tiers tels que définis dans le CCAP).

La création sera :

- originale avec la proposition de 2 pistes créatives différentes au plus au maximum 3 allers et retours de corrections avec l'Ars.
- sur la base d'un concept créatif préexistant ou acheté dans le cadre de l'UO.1 (pistes créatives déjà définies), avec au maximum 3 allers et retours de corrections avec l'Ars. Dans ce cas, la prestation n'est pas facturée dans le cadre de l'UO1.
- ou déclinaison en annonce presse d'un autre support *print* (brochures, affiches, etc.) avec au maximum 3 allers et retours de corrections avec l'Ars.

Niveau de complexité :

- niveau 1 « simple »
- niveau 2 « élaboré » ce niveau nécessite l'ajout ou la modification d'un élément visuel

La prestation comprend tous les frais nécessaires à l'exécution sur la base d'un projet préalablement validé (finalisation, mise en page, relecture et correction des textes, gravure, vérification, livraison du fichier exécuté à l'Ars, à la taille et au format indiqués, contrôle chromatique avant bon à tirer), quel que soit le format de l'annonce (1/4 p, 1/3p, 1/2p, 1 pleine page ou autre).

Elle comprend la livraison de l'annonce sur un CD, un extranet ou clé, au format demandé, ainsi que la livraison aux supports de diffusion (supports concernés par le plan média) sous le format et selon les spécificités qu'ils demandent.

Le titulaire s'engage à livrer l'élément exécuté directement auprès des régies concernées et à coordonner la livraison avec les interlocuteurs de ces régies (identification des formats de fichiers à remettre, négociation des délais, établissement d'un plan de roulement, etc.).

Adaptation/actualisation : correspond à l'ajout, à l'adaptation ou à l'actualisation d'un élément dans une annonce presse existante, que ce soit au niveau du texte, du visuel ou de la mise en page, ou tout autre élément, quel que soit le format de l'annonce presse.

Niveau de complexité :

- niveau 1 « simple » : modification d'un élément mineur (par exemple : signature, date, texte) ;
- niveau 2 « élaboré » : modification d'un élément visuel.

L'annonce presse adaptée/actualisée sera développée pour constituer le fichier master qui pourra donner lieu à des déclinaisons dans différents formats.

Elle comprend la livraison de la nouvelle version de l'annonce sur un CD, un extranet ou clé, au format demandé, ainsi que la livraison aux supports de diffusion (supports concernés par le plan média) sous le format et selon les spécificités qu'ils demandent.

Le titulaire s'engage à livrer l'élément exécuté directement auprès des régies concernées et à coordonner la livraison avec les interlocuteurs de ces régies (identification des formats de fichiers à remettre, négociation des délais, établissement d'un plan de roulement, etc.).

Mise au format : correspond à la mise au format d'un support déjà exécuté, à un format indiqué par l'Ars ou par les régies medias, selon :

- une mise au format,
- une série de 5 mises au format,

Cette prestation comprend la livraison de l'annonce mise au format sur un CD, un extranet ou une clé, au format demandé, ainsi que la livraison aux supports de diffusion (supports concernés par le plan média) sous le format et selon les spécificités qu'ils demandent.

Le titulaire s'engage à livrer l'élément exécuté directement auprès des régies concernées et à coordonner la livraison avec les interlocuteurs de ces régies (identification des formats de fichiers à remettre, négociation des délais, établissement d'un plan de roulement, etc.).

3.4 Affiches, kakémonos, flyers, ou autres

Création et exécution : création et exécution du master d'une affiche, d'un kakémono ou d'un flyer ou autres

Flyer : (format 55mm*85mm ou 150mm)

kakémono (format 85*200, 100*200, 150*200) :

La création est soit :

- originale avec la proposition de 2 pistes créatives différentes au plus au maximum 3 allers et retours de corrections avec l'Ars
- sur la base d'un concept créatif préexistant ou acheté dans le cadre de l'UO.1 (pistes créatives déjà définies), avec au maximum 3 allers et retours de corrections avec l'Ars.
- ou encore déclinaison en affiche, kakémono, flyer, avec au maximum 3 allers et retours de corrections avec l'Ars.

Niveau de complexité :

- niveau 1 simple : fond avec insertion d'image ou photo et mise en forme d'un texte
- niveau 2 « élaboré » : nécessite l'ajout ou la modification de plusieurs éléments graphiques (photo, pictogramme, illustration) mise en forme d'un texte avec utilisation d'effets graphiques (ombre, opacité...).

Le prix de la prestation comprend tous les frais nécessaires à l'exécution du master sur la base d'un projet préalablement validé (finalisation, mise en page, relecture et correction des textes, gravure, vérification, livraison des fichiers exécutés, aux tailles et formats indiqués, contrôle chromatique avant bon à tirer), quel que soit le format.

Elle comprend la livraison de l'affiche, du kakémono, ou du flyer sur un CD, un extranet ou clé, au format demandé ainsi que la livraison.

Adaptation/actualisation : correspond à l'ajout, l'adaptation ou à l'actualisation d'un élément dans une affiche, un kakémono, un flyer existant, que ce soit au niveau du texte, du visuel ou de la mise en page, ou tout autre élément, quel que soit le format.

Elle se décline dans les niveaux ci-dessous :

- niveau 1 « simple » : modification d'un élément mineur (par exemple : signature, date, texte) ;
- niveau 2 « élaboré » : modification d'un élément visuel.

L'affiche, kakémono, ou flyer seront développés pour constituer un fichier master qui pourra donner lieu à des déclinaisons dans différents formats.

La prestation comprend la livraison de la nouvelle version de l'affiche, du kakémono, ou du flyer, sur un CD, un extranet ou une clé, au format demandé, ainsi que la livraison en un point.

Mise au format : à la mise au format concernant l'adaptation d'un support déjà exécuté, à un format indiqué par l'Ars, selon une mise au format ou pour une série de 5 mises au format.

Elle comprend la livraison de l'affiche, du kakémono, ou du flyer sur un CD, un extranet ou une clé, au format demandé, ainsi que la livraison en un point.

Mise au format : correspond à la mise au format concernant l'adaptation d'un support déjà exécuté, à un format indiqué par l'Ars, selon une mise au format ou pour une série de 5 mises au format.

Elle comprend la livraison de l'affiche, du kakémono, du flyer, ou autres, sur un CD, un extranet ou une clé, au format demandé, ainsi que la livraison.

Le titulaire s'engage à livrer les éléments directement auprès des points identifiés et à coordonner la livraison avec les interlocuteurs de ces points de diffusion (identification des modalités, négociation des délais etc.).

Pour la fabrication, les quantités, formats et qualité requis seront précisés dans le bon de commande. Les autres prestations seront soumises sur devis, au regard du nombre d'exemplaires, du format demandé par le(s) réseau(x) de diffusion, indiqué(s).

Ils sont identifiés au fur et à mesure de la survenance du besoin et sont précisés dans les devis correspondants. Ils sont commandés et réglés sur présentation des justificatifs (originaux ou copies certifiées conformes des factures).

3.5 Rédaction de contenu, dont secrétariat de rédaction

Le titulaire assure :

- la rédaction d'un feuillet, d'un éditorial, d'un courrier ou d'une interview sur un sujet précis indiqué par l'Ars lors de la commande, ainsi que le secrétariat de rédaction, la préparation (recherches, propositions de feuilles d'angle, etc.) et les allers-retours de corrections compris, avec l'Ars.

La rédaction, avec ou sans base documentaire, est effectuée par un rédacteur ou un journaliste professionnel.

La rédaction d'une interview avec interview directe comprend également la prise de contact avec la personne à interviewer, l'organisation, la préparation et la réalisation de l'interview (face à face ou au téléphone), la retranscription de l'interview en version intégrale avec légères reformulations ou en version rédigée.

Les prestations attendues du titulaire sont décomposées en unités d'oeuvre listées au bordereau des prix selon la nature et l'ampleur des travaux à réaliser.

Les livrables :

- textes au format Word.

Délai pour la rédaction de contenu

Rédaction de feuillet, éditorial, courrier, interview

- délai maximum d'exécution : 5 jours ouvrés
- délai maximum de validation Ars : 3 jours ouvrés
- délai de correction éventuelle du titulaire : 2 jours ouvrés

Réécriture :

Le titulaire assure :

- la réécriture de textes (titrailles, reformulation, adaptation du style, agencement des contenus etc.) sur la base de textes fournis par l'Ars y compris le secrétariat de rédaction.

Les prestations attendues du titulaire sont décomposées en unités d'oeuvre listées au bordereau des prix selon la nature et l'ampleur des travaux à réaliser.

Les livrables :

- texte réécrit sous forme d'un fichier Word

Délai pour réécriture de texte

- délai maximum d'exécution : 5 jours ouvrés
- délai maximum de validation Ars : 3 jours ouvrés
- délai de correction éventuelle du titulaire : 2 jours ouvrés

Restitution écrite d'un débat ou d'une réunion

Le titulaire assure une restitution écrite des échanges de tous les intervenants d'un débat ou d'une réunion, incluant le matériel nécessaire à la prise de notes.

La restitution écrite d'un débat ou d'une réunion comprend la prise de notes, la retranscription et la rédaction d'une note de synthèse.

Les prestations attendues du titulaire sont décomposées en unités d'oeuvre listées au bordereau des prix selon la nature et l'ampleur des travaux à réaliser.

La prise de notes ou la retranscription sont exhaustives des échanges de tous les intervenants. Chronologiques, elles incluent les digressions et sont rédigées tel un dialogue synthétisé.

La note de synthèse retranscrit dans un style rédigé les grandes lignes de force des échanges, avec mention succincte des digressions. Elle est chronologique ou thématique selon la demande de l'Ars.

Les livrables :

Conformément à son offre, le titulaire remet à l'Ars les livrables suivants dans les délais précisés ci-dessous :

- texte sur document au format Word : retranscription de prise de note ou note de synthèse.

Les prestations débutent à la réception du bon de commande, les délais d'exécution et de validation sont définis comme suit :

Délai pour la restitution écrite de débat ou de réunion

Prise de notes / retranscription (base 1h de débat)

- délai maximum d'exécution : 3 jours ouvrés
- délai maximum de validation Ars : 3 jours ouvrés
- délai de correction éventuelle du titulaire : 2 jours ouvrés

Rédaction d'un note de synthèse (2-3 pages / heure de débat)

- délai maximum d'exécution : 5 jours ouvrés
- délai maximum de validation Ars : 3 jours ouvrés
- délai de correction éventuelle du titulaire : 2 jours ouvrés

3.6 Extension des droits de propriété intellectuelle s'agissant de droits de tiers, le cas échéant

UO4 - AUDIOVISUEL

Les montants indiqués dans le BPU doivent inclure tous les coûts à prévoir à partir de la demande jusqu'à la livraison du produit fini, sur le support adapté, selon le niveau de complexité.

Les "prestations exceptionnelles" recouvrant des prestations de tiers (artistes, comédiens, réalisateurs, etc.) de grande notoriété ou qui nécessitent une technicité complexe, seront déterminées sur devis.

Pour les unités d'œuvre qui reprennent la déclinaison d'un concept créatif préexistant, dont dispose déjà l'Ars, ou acheté dans le cadre de l'UO 1 ou dans le cadre d'une prestation exceptionnelle, le prix correspondant de la création ne doit pas intégrer le prix relatif au concept créatif (déjà payé par ailleurs)

Le concept créatif qui a fait l'objet d'une première mise en œuvre dans le cadre d'une campagne radio par exemple pourra être réutilisé à d'autres fins. Il ne s'agit plus d'une création mais d'une adaptation (actualisation/mise au format), précisée le BPU UO4.

4.1 Création de vidéos

La prestation correspond après recueil du besoin auprès de la direction générale ou la direction concernée à l'écriture, création, production (préparation, enregistrement, voix et moyens techniques) de la vidéo.

Celle-ci comprend la rédaction du script, les frais techniques à la production, le suivi et réalisation de la diffusion de la vidéo de moins de 1 minute 30 ou de plus de 1 minute 30 à 3 minutes au maximum.

Plusieurs niveaux sont possibles :

- Tournage simple d'une durée de moins d'une journée (prix unitaire) ;
- Tournage complexe nécessitant un décor particulier, des moyens techniques ou des « influenceurs » (devis) ou vidéo d'une durée supérieure à trois minutes.

Le titulaire s'engage à livrer la vidéo sous format compatible pour validation finale au demandeur.

Le titulaire s'engage à livrer le spot validé auprès des régies concernées en coordonnant la livraison avec les régies et en négociant les délais et le coût de diffusion selon la période de diffusion proposée et validée par le demandeur (devis)

Adaptation /actualisation : correspond à l'ajout, à l'adaptation ou à l'actualisation dans une vidéo existante, que ce soit au niveau de la voix, de la musique, du montage, d'un visuel ou d'une animation, du tournage d'une nouvelle séquence, du sous-titrage, ou de la traduction, ou tout autre élément, quelle que soit la durée de la vidéo.

Elle se décline en plusieurs niveaux :

- niveau 1 simple : modification d'un élément mineur (par exemple : changement de signature dans l'écran de fin ou voix off, sous-titrage, coupure et remontage) sans réenregistrement
- niveau 2 élaboré : modification d'un élément nécessitant un réenregistrement
- niveau 3 complexe : modification d'un élément nécessitant un tournage complémentaire (base 1 jour max et un réenregistrement).

La prestation comprend la livraison de la nouvelle version de la vidéo enregistrée et finalisée sur DVD, extranet ou clé au format prêt à diffuser et au format mp4 pour le web, ainsi que la livraison aux supports de diffusion (chaînes concernées par le plan média) sous le format et selon les spécificités précisées.

Le titulaire s'engage à livrer les éléments exécutés directement auprès des régies concernées et à coordonner la livraison avec les interlocuteurs de ces régies (identification des formats de fichiers à remettre, négociation des délais, établissement du plan de roulement, etc.).

4.2 Création de spot radio

Création originale – Conception du script : Rédaction du script, production technique du spot radio et suivi de réalisation (préparation, enregistrement, comédiens, moyens techniques)

Proposition de 2 pistes créatives différentes

A l'issue de cette première présentation, l'Ars peut :

- soit demander des corrections sur les pistes proposées,
- soit demander de nouvelles pistes, jusqu'à obtention d'une proposition validée, dans la limite de deux nouvelles présentations.

La prestation comprend la conception du script et une fois celui-ci validé tous les frais techniques nécessaires à la pré-production, production, post-production et suivi de réalisation d'un spot radio de moins 45 secondes ou de plus de 45 secondes et au maximum 1 minute 30

Plusieurs catégories de prestations peuvent être commandées

- Premier niveau : spot avec maximum 2 voix en français (prix unitaire) ;
- Deuxième niveau : spot avec maximum 2 voix en français et créole (prix unitaire) ;
- Troisième niveau : spot avec plus de 2 voix et / ou traduction en langue anglaise ou autre langue (espagnol) adaptée au territoire des Iles du nord et spot d'une durée supérieure à une minute trente (sur devis).

Le titulaire s'engage à livrer le spot radio sous format audio compatible pour validation finale au demandeur.

Le titulaire s'engage à livrer le spot validé auprès des régies concernées en coordonnant la livraison avec les régies et en négociant les délais et le cout de diffusion selon la période de diffusion retenue.

Les livrables :

- script master d'un script, selon le cas, sous format Word

Les prestations débutent à la réception du bon de commande, les délais d'exécution et de validation sont définis comme suit :

Délai pour création script radio

- délai maximum d'exécution : 10 jours ouvrés
- délai maximum de validation Ars : 5 jours ouvrés
- délai de correction éventuelle du titulaire : 3 jours ouvrés

Création - Production et post production de spot radio (préparation, enregistrement, comédiens, moyens techniques)

Création sur la base d'un concept créatif préexistant ou acheté dans le cadre de l'UO1 (pistes créatives déjà définies), production technique du spot radio et suivi de réalisation. Proposition de 2 pistes créatives différentes

Les prestations attendues du titulaire au titre de la production du spot radio sont décomposées en unités d'oeuvre listées au bordereau des prix selon la nature et l'ampleur des travaux à réaliser.

- Niveau 1 : spot avec maximum 2 voix en français (prix unitaire) ;
- Niveau 2 : spot avec maximum 2 voix en français et créole (prix unitaire) ;
- Niveau 3 : spot avec plus de 2 voix et / ou traduction en langue anglaise ou autre langue (espagnol) adaptée au territoire des Iles du nord et spot d'une durée supérieure 1mn 30s (sur devis).

La production comprend, outre les opérations relatives à la production du spot sur la base d'un script préalablement validé par l'Ars, toutes les opérations relatives à la pré-production et à la postproduction du spot.

La déclinaison d'un spot radio s'entend comme la production d'un spot de même durée et de même nature réalisée en simultané de la production du clip initial, dont elle reprend la grande majorité des éléments graphiques et sonores.

Les livrables :

- Spot audio enregistré et finalisé.

Tous les livrables réalisés au titre de cette prestation sont remis sur un CD, clé USB, ou sur un espace extranet sécurisé au format prêt à diffuser et au format audio pour le web selon les modalités indiquées par le titulaire dans son offre.

Les prestations débutent à la réception du bon de commande, les délais d'exécution et de validation sont définis comme suit :

Délai pour spot audio – production et post production

- délai maximum d'exécution : 8 jours ouvrés
- délai maximum de validation Ars : 5 jours ouvrés
- délai de correction éventuelle du titulaire : 3 jours ouvrés

Le titulaire s'engage à livrer les éléments exécutés directement auprès des régies concernées et à coordonner la livraison avec les interlocuteurs de ces régies (identification des formats de fichiers à remettre, négociation des délais, établissement du plan de roulement, etc.).

Adaptation /actualisation : correspond à l'ajout, à l'adaptation ou à l'actualisation d'un élément dans le spot existant, que ce soit au niveau de la voix, de la musique ou du montage, ou tout autre élément, quelle que soit la durée du spot.

- niveau 1 « simple » : modification d'un élément mineur sans réenregistrement ;
- niveau 2 « élaboré » : modification d'un élément nécessitant un réenregistrement.

La prestation comprend la livraison de la nouvelle version du spot, enregistré et finalisé sur CD, extranet ou clé, au format prêt à diffuser et au format mp3 pour le web, ainsi que la livraison aux supports de diffusion (stations concernées par le plan média) sous le format et selon les spécificités qu'ils demandent (incluant la duplication d'un fichier audio sur CD ou

tout autre format livrable aux régies audiovisuelles, à partir d'un fichier master déjà encodé, sur la base d'un document initial d'une durée de moins de 45 secondes et plus de 45 secondes.

Le titulaire s'engage à livrer les éléments exécutés directement auprès des régies concernées et à coordonner la livraison avec les interlocuteurs de ces régies (identification des formats de fichiers à remettre, négociation des délais, établissement du plan de roulement, etc.).

4.3 Supports audiovisuels à vocation publicitaire

Cette prestation s'entend hors achat d'art, c'est-à-dire hors rémunération des honoraires et droits des comédiens ou modèles et des réalisateurs et qui feront l'objet de devis spécifiques.

Les prestations attendues du titulaire au titre de la création et de la déclinaison de supports publicitaires telles que les vidéos et les films d'animation doivent être effectuées dans le respect des normes d'accessibilité (transcription et intégration du sous-titrage).

La transcription et l'intégration du sous-titrage comprennent la retranscription écrite des dialogues et des commentaires de la vidéo et leur intégration dans la vidéo.

4.4 Extension des droits de propriété intellectuelle s'agissant de droits de tiers, le cas échéant

U05 - RELATION PRESSE / PUBLIQUES

5.1 Recommandation relations presse et/ou publiques : porte sur la définition des enjeux, des risques et opportunités médiatiques, des cibles (presse, personnalités, relais d'opinion), la stratégie des moyens et des contenus à mettre en place pour répondre aux objectifs de l'Ars.

Le titulaire élabore :

- une note de recommandation stratégique et/ou opérationnelle en relations presse et/ou publiques sur le sujet précis indiqué par l'Ars lors de la commande. Cette note de recommandation stratégique et/ou opérationnelle en relations presse et/ou publiques inclut le calendrier, le planning de travail et le budget associés.

Les livrables :

- note de recommandation relations publiques et/ou presse, incluant le calendrier, le planning de travail et le budget associés (forme et contenu sont conformes à ceux décrits dans l'offre du titulaire) .

Les prestations débutent à la réception du bon de commande, les délais d'exécution et de validation sont définis comme suit :

Délai pour une note de recommandation stratégique et/ou opérationnelle en relations presse et/ou publiques :

- délai maximum d'exécution : 5 jours ouvrés
- délai maximum de validation Ars : 5 jours ouvrés
- délai de correction éventuelle du titulaire : 3 jours ouvrés

5.2 Organisation logistique de différents formats de rencontres (personnalité)

porte sur l'organisation logistique d'une rencontre, avec la presse et/ou différents influenceurs, comprenant la rédaction de l'invitation, la recherche du lieu (si nécessaire), hors frais de location de lieu et de restauration et autres frais techniques (déplacements...), selon différents types de rencontres possibles :

- table ronde presse ou conférence de presse ou rencontre presse

Participation d'une ou de plusieurs personnalité(s) à une action de communication : porte sur l'organisation et la coordination en lien avec l'Ars et les tiers désignés par l'Ars.

L'organisation et la coordination comprend :

- la prise de contacts, les relances et le suivi des personnalités ;
- la coordination géographique avec les relais de l'Ars;
- la mise en place des prestations techniques, notamment le transport, l'hébergement et la restauration en lien éventuellement avec les prestataires de l'Ars.

Les livrables :

- tableau de suivi final des prises de contacts et relances, du déroulé de l'événement, des différents interlocuteurs mobilisés et compte-rendu de l'opération

Les prestations débutent à la réception du bon de commande, les délais d'exécution et de validation sont définis comme suit :

Délai pour l'accompagnement en relation presse ou publiques

Accompagnement opérationnel pour la participation de 1 personnalité

- délai maximum d'exécution : 5 jours ouvrés
- délai maximum de validation Ars : 5 jours ouvrés
- délai de correction éventuelle du titulaire : 2 jours ouvrés

Accompagnement opérationnel pour la participation de 5 personnalités

- délai maximum d'exécution : 8 jours ouvrés
- délai maximum de validation Ars : 5 jours ouvrés
- délai de correction éventuelle du titulaire : 2 jours ouvrés

Accompagnement opérationnel pour la participation de 10 personnalités

- délai maximum d'exécution : 12 jours ouvrés
- délai maximum de validation Ars : 5 jours ouvrés
- délai de correction éventuelle du titulaire : 2 jours ouvrés

5.3 Constitution ou mise à jour d'un fichier presse, e-influenceurs : porte sur l'élaboration ou la mise à jour d'une liste de contacts de journalistes, de-influenceurs sur une thématique ou une cible précise indiquée par l'Ars lors de la commande.

Le titulaire remet :

- la liste de coordonnées détaillées et valides des contacts presse, ou e-influenceurs, c'est-à-dire préalablement vérifiées par le titulaire, sur la thématique ou une cible indiquée.

Cette liste de coordonnées comprend *a minima* :

- le nom du média,
- les noms et prénoms du contact,
- la fonction du contact,
- les coordonnées du contact.

Les livrables :

- la liste de coordonnées détaillées et valides sous la forme d'un fichier Excel (forme et le contenu devront être conformes à ceux décrits dans l'offre du titulaire).

Les prestations débutent à la réception du bon de commande, les délais d'exécution et de validation sont définis comme suit :

Délai pour la constitution ou mise à jour d'un fichier presse

- délai maximum d'exécution : 5 jours ouvrés
- délai maximum de validation Ars : 2 jours ouvrés
- délai de correction éventuelle du titulaire : 2 jours ouvrés

5.4 Communiqué de presse :

- réalisation de communiqués de presse à la demande du directeur général sur des sujets pré-identifiés.
Elle comprend deux niveaux :

- L'écriture, la mise en forme et l'envoi d'un CP à la presse et aux acteurs institutionnels au format PDF et simplifié de type présentation newsletter (forfait unitaire).
- La mise en forme d'un CP et l'envoi d'un CP à la presse et aux acteurs institutionnels au format PDF et simplifié de type présentation newsletter (forfait unitaire).

Pour ces deux niveaux, le titulaire présente le communiqué de presse mis en œuvre pour validation avant envoi aux destinataires.

Les prestations débutent à la réception du bon de commande, les délais d'exécution et de validation sont définis comme suit :

Délai pour la réalisation d'un communiqué de presse (création et exécution de la maquette, rédaction et secrétariat de rédaction, réécriture et secrétariat de rédaction)

- délai maximum d'exécution : 3 jours ouvrés
- délai maximum de validation Ars : 5 jours ouvrés
- délai de correction éventuelle du titulaire : 2 jours ouvrés

5.5 Rendez-vous presse :

Cette prestation vise à l'organisation d'un rendez-vous entre un porte-parole désigné par l'Ars et des journalistes, à l'initiative de l'Ars.

L'Ars transmet au titulaire :

- l'identité du porte-parole désigné par ses soins pour la tenue du / des rendez-vous
- un brief concernant la nature du / des rendez-vous souhaité(s) (contexte, date, lieu, objectifs, nombre et type de journalistes visés, nombre d'entretiens à mettre en place)

Les travaux attendus du titulaire sont :

- la prise de connaissance des éléments fournis par l'Ars
- l'identification des journalistes à rencontrer et la validation de la liste de journalistes définie par ses soins auprès de l'Ars
- la préparation du / des rendez-vous auprès des journalistes sélectionnés : fiche média, sélection d'articles significatifs, préparation en amont avec le journaliste des axes et sujets à traiter
- la préparation du / des rendez-vous auprès du porte-parole identifié : accompagnement à la prise de parole, accompagnement durant les rendez-vous avec les journalistes
- la rédaction d'un compte-rendu pour chacun des rendez-vous, dans un délai de 2 jours ouvrés
- la production d'un bilan de l'opération et sa présentation à l'Ars

Les livrables :

- Dossier de préparation des entretiens à destination des journalistes
- Comptes-rendus des entretiens avec les journalistes
- Bilan de l'opération.

→ Délai pour l'organisation et la tenue d'un rendez-vous avec un ou plusieurs journalistes : 2 semaines

5.6 Conférence de presse

Prestation qui vise à l'organisation d'une conférence de presse / d'un point presse, en présentiel ou en visio avec un ou plusieurs journalistes.

Au démarrage de la prestation, l'Ars transmet au titulaire un brief concernant la conférence de presse souhaitée.

- Les prestations attendues du titulaire sont :
- la prise de connaissance des éléments fournis par l'Ars
- la préparation de la conférence de presse / du point presse
- l'organisation de la conférence de presse / du point presse
- la production d'un bilan de l'opération et sa présentation à l'Ars.

Les livrables :

- un dossier de préparation de la conférence de presse / du point presse
- le bilan de l'opération.

Niveau simple : organisation d'une conférence de presse ou d'un point presse en visio, avec un ou plusieurs journalistes : durée d'exécution 2 semaines.

Niveau élaboré : organisation d'une conférence de presse ou d'un point presse en visio, avec un ou plusieurs journalistes en express : durée d'exécution 2 semaines.

5.7 Dossier de presse :

Porte sur la **création et l'exécution** d'une maquette, la rédaction et le secrétariat de rédaction ou la réécriture des textes et le secrétariat de rédaction.

Les prestations attendues du titulaire sont décomposées en unités d'oeuvre listées au bordereau des prix selon la nature et l'ampleur des travaux à réaliser.

Les prestations débutent à la réception du bon de commande, les délais d'exécution et de validation sont définis comme suit :

Délai pour la réalisation d'un dossier de presse (création et exécution de la maquette, rédaction et secrétariat de rédaction, réécriture et secrétariat de rédaction)

Création et exécution de la maquette :

- délai maximum d'exécution : 5 jours ouvrés
- délai maximum de validation Ars : 5 jours ouvrés
- délai de correction éventuelle du titulaire : 3 jours ouvrés

Rédaction et secrétariat de rédaction :

- délai maximum d'exécution : 10 jours ouvrés
- délai maximum de validation Ars : 5 jours ouvrés
- délai de correction éventuelle du titulaire : 3 jours ouvrés

Réécriture et secrétariat de rédaction :

- délai maximum d'exécution : 5 jours ouvrés
- délai maximum de validation Ars : 5 jours ouvrés
- délai de correction éventuelle du titulaire : 3 jours ouvrés

Adaptation / actualisation

Niveau simple : modification d'un élément mineur

Niveau élaboré : modification d'un élément visuel

5.8 Pige médias / veille

La prestation comprend les missions de pige presse, de veille de sujets ou publics et de traitement des données pour évaluer ou raisonner les actions de communication.

Elle se décline en plusieurs formats avec plusieurs degrés de complexité :

- **pige presse** : prestation sur présentation d'un devis qui détaillera les variables comme le corpus étudié, les mots clés suivis ou les formats et les fréquences de restitution.
- **veille médiatique** : suivre et alerter sur la trace médiatique d'un sujet sur des médias on et/ou off line, d'après le plan de veille indiqué par l'Ars. Calculé sur la base d'un corpus médiatique accessible, ne nécessitant pas de frais pour accéder au corpus.

A titre indicatif, cette prestation est l'équivalent de :

- 0,5j de directeur client
- 1j de consultant / chef de projet
- 2 jours de codeur
- **Veille d'opinion** : dans une dimension multimédia et multi publics (croise des sources complexes : médias, web et réseaux sociaux, études, rapports, projets..)

Les niveaux de complexité sont les suivants :

- niveau simple : équivalent à 0,5j de directeur de clientèle, 3j de consultant / chargé d'études (frais inclus des solutions de web tracking et l'achat d'articles, le cas échéant)
- niveau complexe : équivalent à 1j de directeur de clientèle, 6 jours de consultant / chargé d'études (frais inclus des solutions de web tracking et l'achat d'articles, le cas échéant).

5.9 Extension des droits de propriété intellectuelle s'agissant de droits de tiers, le cas échéant

U06 - Marketing

6.1 Constitution d'une liste de diffusion : la constitution d'une liste de diffusion s'entend comme la mise à jour et l'enrichissement d'un fichier de contacts existant ou la création d'un fichier de contacts dans le cadre d'une opération de diffusion d'information par voie électronique ou postale.

Le titulaire élabore :

- une liste de diffusion sous la forme d'un fichier Excel, comprenant toutes les coordonnées nécessaires à l'Ars pour la diffusion d'information par e-mailing ou par mailing et permettant une exploitation immédiate par le réseau informatique de l'Ars.

Les prestations attendues du titulaire sont décomposées en unités d'oeuvre listées au bordereau des prix selon la nature et l'ampleur des travaux à réaliser.

Les livrables :

- liste de diffusion complète et détaillée sous la forme d'un fichier Excel.

Les prestations débutent à la réception du bon de commande, les délais d'exécution et de validation sont définis comme suit :

Délai pour la constitution (création ou mise à jour) d'une liste de diffusion

Accompagnement opérationnel pour la participation de 1 personnalité

- délai maximum d'exécution : 5 jours ouvrés
- délai maximum de validation Ars : 3 jours ouvrés
- délai de correction éventuelle du titulaire : 2 jours ouvrés

6.2 Préparation d'un mailing

Il s'agit de la mise sous plis (enveloppe blanche) d'un document de moins de 20g, sur la base de 1 000 envois (hors affranchissement).

6.3 Recommandation en marketing direct : comprend la définition des cibles, les moyens, contenus et outils à mettre en oeuvre pour atteindre les objectifs fixés par l'Ars, le plan d'actions et son calendrier afférent.

Le titulaire élabore :

- une recommandation stratégique et opérationnelle en marketing direct, portant sur un sujet précis défini par l'Ars, lors de la commande.

Les livrables :

- note de recommandation stratégique et opérationnelle, incluant calendrier, planning de travail et budget.

Les prestations débutent à la réception du bon de commande, les délais d'exécution et de validation sont définis comme suit :

Délai pour la recommandation

- délai maximum d'exécution : 5 jours ouvrés
- délai maximum de validation Ars : 5 jours ouvrés
- délai de correction éventuelle du titulaire : 3 jours ouvrés

6.4 Opération d'animation de terrain (diffusion de flyers/goodies, etc.).

Le titulaire assure la conception et l'organisation d'une opération de terrain

L'opération s'entend comme une opération de terrain de type animations, diffusion de flyers / goodies, etc.

Ces opérations se déroulent sur le territoire Guadeloupéen, dans une ville ou plusieurs villes, ou encore dans les Iles du Nord, à des dates différentes.

La conception comprend la définition du concept, la définition et l'élaboration des contenus, l'identification des lieux, la conception du déroulé, la définition des animations et des supports dans leurs principes (hors mise en oeuvre logistique et production des supports).

La logistique comprend les frais de production et de personnels techniques, l'organisation des animations, la mise en place et la prise en charge des prestations de restauration et de déplacement, tous frais techniques nécessaires à l'organisation de l'opération, la coordination des interlocuteurs de l'Ars au niveau local.

Les livrables :

- note de conception comme défini ci-dessus ;
- compte-rendu détaillé de l'opération ;
- supports et justificatifs.

Les prestations débutent à la réception du bon de commande, les délais d'exécution et de validation sont définis comme suit :

Délai pour l'opération de terrain

Conception d'une opération

- délai maximum d'exécution : 10 jours ouvrés
- délai maximum de validation Ars : 5 jours ouvrés
- délai de correction éventuelle du titulaire : 3 jours ouvrés

Logistique d'une opération

- délai maximum d'exécution : 30 jours ouvrés
- délai maximum de validation Ars : 8 jours ouvrés
- délai de correction éventuelle du titulaire : 5 jours ouvrés

Compte-rendu détaillé de l'opération

- délai maximum d'exécution : 10 jours ouvrés
- délai maximum de validation Ars : 5 jours ouvrés
- délai de correction éventuelle du titulaire : 3 jours ouvrés

6.5 Extension des droits de propriété intellectuelle s'agissant de droits de tiers (le cas échéant)

UO7 - DIGITAL

Toutes les prestations internet doivent respecter les normes d'accessibilité en vigueur.

Les prestations ci-dessous incluent la rédaction.

7.1 Site internet (contenu)

Sites internet, sites mobiles, ou applications mobiles (hors droits, hors achat d'art)

Rédaction pour le web

Rédaction d'un feuillet ou d'un texte court de type e-mailing, par un journaliste ou rédacteur professionnel ayant une expérience dans l'écriture internet. Sur la base de contenus (texte de brochures ou fond documentaire, fournis et incluant le secrétariat de rédaction

Réécriture pour le web

Réécriture d'un feuillet (1 500 signes) ou d'un texte court de type e-mailing (harmonisation éditoriale entre différents styles ou adaptation à l'écriture web) de textes fournis par l'Ars.

Mise à jour de contenus sur un site internet existant

mise à jour de contenus (textes ou visuels) sur un site existant, sur la base de corrections ou nouveaux contenus fournis par l'Ars, sur maximum 1 page, 5 pages ou 10 pages ou de 11 à 20 pages maximum

Adaptation d'une vidéo aux normes d'accessibilité

Il s'agit pour cette prestation

- de la transcription et l'intégration de sous titrage : sur la base d'une vidéo de 3 mn maximum livrée par l'Ars ou déjà réalisée par le titulaire. Le titulaire retranscrit à l'écrit les dialogues et commentaires de la vidéo puis les intègre à la vidéo
- traduction en langage de signes, captation vidéo du traducteur et intégration dans une vidéo existante : sur la base d'un vidéo de 3mn maximum livrée par l'Ars, ou déjà réalisée par le titulaire. Le titulaire assure la traduction en langage des signes des dialogues de la vidéo, assure la captation vidéo de la traduction (dont les frais liés à la prestation du traducteur et frais techniques) intègre la vidéo dans un encadré au sein de la vidéo existante.
- Création et intégration d'un player vidéo intégrant plusieurs fonctionnalités d'accessibilité : sur la base d'une vidéo existante avec un player classique, création et intégration d'un player permettant d'activer et de désactiver plusieurs fonctionnalités liées à l'accessibilité de la vidéo comme par exemple l'affichage ou non des sous-titres, l'accès à la version texte de la vidéo, l'affichage ou non de la traduction en langage des signes etc.

7.2 Application pour téléphone mobile ou tablette (hors droits, hors achat d'art)

Il s'agit d'un projet d'application portant sur une ou plusieurs prestations :

- conception de niveau 1 « simple » ou de niveau 2 « élaboré » sur la base d'un brief de l'Ars, proposition d'arborescence de l'application, incluant propositions de wording logique, de types de contenus, de principes de navigation, d'animation.
- **conception graphique :**
 - . création originale d'une page d'accueil et déclinaison de 5 à 8 pages
 - . création sur la base d'éléments graphiques existants (sur d'autres supports internet ou *print*), d'une page d'accueil et déclinaison de 5 à 8 pages
 - . déclinaison graphique, sur la base d'une création retenue par l'administration, d'une page supplémentaire
- **Définition du cahier des charges fonctionnelles et techniques :** élaboration du document permettant d'identifier, prévoir et définir l'intégralité des fonctionnalités de la plateforme et leur traduction technique
- **Développement, réalisation et mise en ligne de l'application :** développement complet de pages créées par le titulaire, en vue d'une livraison prête à être mise en ligne : - 1 pages – 5 pages – la page supplémentaire
 - . 1 page
 - . 5 pages
 - . la page supplémentaire
- **Intégration et mise en forme d'un flux de données RSS existant**
- **Réception et mise en ligne**
- **Soumission de l'application**
- **Maintenance technique** (base mensuelle)
- **Hébergement** (base mensuelle)
- **Sauvegarde de l'application et des données :** sur support physique pour reprise par l'Ars, une fois l'opération terminée

La création et le développement d'un back office : développement d'un outil de mise à jour de contenus de l'application, incluant la livraison de l'outil et le tutoriel de prise en main peut faire l'objet d'une demande de l'Ars :

- . jusqu'à 5 pages
- . entre 11 et 20 pages
- . au-delà de 20 pages.

7.3 Extension des droits de propriété intellectuelle s'agissant de droits de tiers

Les prestations dont la description, les livrables et les délais de livraison ne figurent pas à l'article 5 du présent CCTP, seront précisées et détaillés dans les bons de commande, au moment du déclenchement de la commande.

ARTICLE 6. - FRAIS TECHNIQUES

Les frais « techniques » du titulaire (déplacements en Guadeloupe et dans les Iles, hors département) feront l'objet d'une facturation forfaitaire, qui sera indiquée dans le dossier du candidat au marché qui précisera également de manière exhaustive le contenu de ces frais techniques. Les déplacements exceptionnels hors de la Guadeloupe continentale, seront préalablement autorisés par la Direction Générale de l'ARS.

ARTICLE 7. - ENGAGEMENT DE L'ARS

L'Ars Guadeloupe s'engage à fournir au titulaire, pour la réalisation des prestations qui lui sont confiées, toutes les informations et matériels nécessaires à la bonne exécution du marché.

Au démarrage de la prestation, l'Ars Guadeloupe précise au titulaire :

- le contexte de la prestation ;
- la problématique rencontrée, les objectifs et les attentes ;
- les éléments utiles à la construction de la stratégie de communication ;
- les cibles visées
- l'impact recherché.

Le prestataire ne pourra prétexter un manque de documents ou une assistance incomplète :

- pour demander un délai supplémentaire
- pour demander un supplément de rémunération

ARTICLE 8. - ENGAGEMENT DU TITULAIRE

Le titulaire doit exécuter les prestations selon les règles de l'art et doit se conformer aux prescriptions particulières du cahier des charges.

Il s'engage à respecter l'ensemble des prescriptions environnementales inscrites au présent CCTP et à intégrer, dans ses propositions d'organisation d'événements, à chaque fois que cela est précisé dans le présent CCTP, des alternatives plus ambitieuses conciliant développement économique, protection et mise en valeur de l'environnement et progrès social ; il étudie par ailleurs la possibilité de sous-traiter la réalisation d'une ou plusieurs prestations « métier » aux acteurs du secteur adapté et protégé ou du secteur de l'insertion par l'activité économique.

Il en informe systématiquement le pouvoir adjudicateur en amont de l'événement et intègre ces éléments dans l'évaluation et le bilan de chaque événement.

Il s'engage à respecter les critères qualitatifs déterminés par le pouvoir adjudicateur lors du brief. Toute décision relative à l'exécution du marché doit être validée par l'Ars. Le titulaire est garant de la bonne exécution des prestations convenues et des délais impartis pour leur réalisation. Il s'engage à livrer l'ensemble des commandes (supports graphiques, éléments logistiques et autres) dans les délais qui auront été déterminés, lors des réunions de présentation des besoins et au cours des réunions de préparation.

ARTICLE 9. - LES TRAVAUX ATTENDUS DU TITULAIRE

- la prise de connaissance des éléments fournis par l'Ars Guadeloupe
- la définition et la mise en oeuvre d'une méthode de travail permettant le recueil et la production des informations nécessaires à la rédaction du livrable
- la rédaction du livrable attendu : stratégie, argumentaire, déclinaison opérationnelle pour répondre au besoin
- la présentation du livrable et la finalisation de ce livrable selon les remarques de l'Ars Guadeloupe.

ARTICLE 10. - SUPPORTS REALISES ET OUTILS MIS A DISPOSITION

Le titulaire doit respecter, le cas échéant, la charte graphique de l'Utilisateur (logo, signature, codes couleurs, etc.) et tenir compte de ses objectifs particuliers transmis lors des réunions pour chaque événement (mettre en avant tout élément pertinent en terme de création de supports et d'identité visuelle).

Pour certains événements spécifiques, le titulaire doit respecter une charte graphique spécifique à l'événement et fixée par l'Ars.

Chaque fois que cela est possible, il est préférable que les documents soient remis sous format dématérialisé, idéalement via le site de l'événement, le cas échéant, soit par mailing électronique soit par la remise des documents sur un support dématérialisé type clé USB. La reprographie doit être limitée aux seuls cas où il n'y a pas d'alternative dématérialisée efficace.

Le titulaire doit s'assurer de la compatibilité informatique des fichiers remis par l'Ars avec ses équipements informatiques (matériels et logiciels) et s'adapter aux caractéristiques techniques des fichiers informatiques transmis.

ARTICLE 11. - FORME DES NOTIFICATIONS ET INFORMATIONS

Lorsque la notification d'une décision ou communication de l'Ars Guadeloupe doit faire courir un délai, ce document est notifié au titulaire, à son adresse mail indiquée dans le contrat, soit directement à lui-même et/ou à son représentant qualifié et désigné. Ils devront alors accuser réception des décisions reçues par mail.

ARTICLE 12. - CONFIDENTIALITE

Le titulaire s'engage à garder confidentielles certaines informations fournies par l'Ars en vue de la réalisation de la communication, et dont la diffusion n'est pas demandée.

ARTICLE 13. - IMPUTATION BUDGETAIRE

Les prestations objet du marché ont vocation à venir s'inscrire en soutien aux activités conduites en direct par les différentes directions de l'Agence, notamment les directions métier qui disposent de budgets spécifiques (budget de fonctionnement FIR) pour réaliser des actions de communication dans le cadre de leurs missions.

Lors de la présentation des factures elles devront être détaillées de la manière suivante :

- BUD FONCT (en général DGARS – DIRCAB)
- BUD FIR (en général pour les directions suivantes : DSS – DERBP – DAOSS – DDAPS)

Les devis avant toute transmission au titulaire doivent être validés/signés par le directeur/chef de service métier qui transmettra le document à la cellule achat pour la production d'un bon de commande. La direction/service métier retournera au titulaire le bon de commande, par mail, accompagné des éventuelles précisions nécessaires à l'exécution de la commande.

ARTICLE 14. - INNOVATION :

« Sont innovants les travaux, fournitures ou services nouveaux ou sensiblement améliorés. Le caractère innovant peut consister dans la mise en oeuvre de nouveaux procédés de production ou de construction, d'une nouvelle méthode de commercialisation ou d'une nouvelle méthode organisationnelle, dans les pratiques, l'organisation du lieu de travail ou les relations extérieures de l'entreprise. » (article R. 2124-3 du CCP).

Le titulaire met en oeuvre les prestations et propose chaque fois que cela est possible des solutions innovantes. Elles doivent permettre de renforcer les actions en efficacité pas forcément en dépensant plus, mais mieux.

Une prestation innovante est donc une prestation qui n'est pas généralisée et qui n'est pas entrée dans l'usage courant. Ces solutions peuvent être intégrées à n'importe quelle composante des prestations mises en oeuvre pour la production d'un événement. Il appartient au titulaire d'être force de proposition vis-à-vis de le pouvoir adjudicateur.

En cas de surcoût de la solution innovante par rapport à la solution standard (sur devis).

Le titulaire aura décrit dans son offre les innovations qu'il utilise déjà et les modalités de son organisation lui permettant d'identifier les innovations à venir en matière d'événementiel afin de les proposer à ses clients.

L'innovation peut concerner des procédés de lumières plus économes en énergie ou éclairant mieux avec la même consommation électrique, des solutions informatiques permettant une meilleure gestion de la coordination, des applis pour la gestion du vestiaire, la traduction, le respect de la chaîne du froid pour les denrées alimentaires, etc.

Si l'innovation apparue devient le nouveau standard, celle-ci est intégrée autant que possible dans le marché via un avenant afin de définir un nouveau standard d'exécution des prestations plus innovant que celui décrit dans le présent CCTP.

ARTICLE 15. - CLAUSES ENVIRONNEMENTALES

Dans le cadre de la mise en place de manifestations, le titulaire devra :

- prendre en compte les contraintes de déplacement du public ciblé dans un souci de réduction des émissions polluantes et privilégier les sites d'accès facile et bien desservis et inciter le co-voiturage. Ces informations doivent être précisées sur les invitations, le cas échéant.
- cibler de façon préférentielle des sites disposant de systèmes pour une gestion optimisée des fluides (énergie, eau) et des déchets (tri sélectif).

Le titulaire, quand il fait appel à des prestataires, doit les interroger sur les pratiques environnementales qu'ils développent dans l'exécution des prestations confiées, notamment sur les éventuelles labellisations dont ils disposent attestant de leurs engagements en la matière (certifications ISO 20121 « Système de management responsable appliqué à l'activité événementielle », ISO 14001 « certification de management environnemental » etc...).

Ces informations sont transmises à le pouvoir adjudicateur à l'issue de la recherche.

Lorsqu'il s'agit d'impression, la mise en page doit être optimisée afin qu'elle soit la plus économe possible en papier et en encre.

Le titulaire doit s'assurer de la qualité environnementale de l'impression : papier écoresponsable (par ordre de préférence : papier recyclé, papier éco-labellisé ecolabel européen, NF Environnement, Ange bleu ou équivalent, papier certifié issu de forêts gérées durablement labellisé PEFC, FSC ou équivalent, grammage le plus fin possible), encres végétales, réduction des substances toxiques, etc.

Il est tenu de privilégier parmi ses fournisseurs de 2nd rang ceux qui sont engagés dans une démarche environnementale (Imprim'vert ou équivalent). Il doit être en mesure de présenter à tout moment à le pouvoir adjudicateur les éléments justifiant l'éventuel recours à un imprimeur non certifié ou ne présentant pas des pratiques environnementales équivalentes à celles portées par la certification (contrainte technique pour un besoin spécifique par exemple).

L'ensemble de ces caractéristiques environnementales s'appliquent aux productions dont la liste est détaillée ci-dessous.

Le prix des prestations d'impression est réputé intégrer l'ensemble des coûts liés à l'impression : impression, façonnage, conditionnement, livraison, etc.

Dans tous les cas, les papiers doivent être conformes aux prescriptions environnementales décrites ci-dessus.

Quand il s'agit d'objet, le titulaire est tenu de proposer les produits les plus écoresponsables possibles. En particulier, il favorise le caractère réutilisable / réutilisé / recyclable des objets et favorise les produits dont la durée de vie est la plus longue. Il évite autant que possible les produits composés de plastique et maximise l'utilisation de produits composés de plastiques recyclés.

Les textiles utilisés sont certifiés issu de l'agriculture biologique et/ou du commerce équitable et/ou labellisé OEKO-TEX 100. Toiles et bâches sont issues du recyclage ou réutilisables.

Le plastique utilisé est recyclé ou en matière biodégradable.

L'utilisation d'emballages recyclables / recyclés, de biens lavables et réutilisables sont à prioriser. Le titulaire est tenu de proposer, selon le format de l'événement, des solutions alternatives au plastique à usage unique : bouteille en verre, canettes en aluminium, carafes, bonbonnes, etc.

Il propose à chaque fois que le format de l'événement le permet, des solutions évitant les conditionnements individuels.

Gourbeyre, le 19 août 2022

Le Directeur Général de l'ARS GUADELOUPE

Laurent LEGENDART



Nom du candidat :

CCAP lu et accepté le :

Signature du ou des prestataires :