

MARCHE PUBLIC DE PRESTATIONS INTELLECTUELLES

CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIÈRES (CCTP) CORRESPONDANT AU LOT 2 - PRESTATIONS DE VEILLE, PRODUCTION ET RELAIS DE CONTENUS, ANIMATION DE SITE INTERNET ET RÉSEAUX SOCIAUX -

L'Acheteur

Observatoire régional des transports de Bretagne (ORTB)

Représentant de l'acheteur

Monsieur le président de l'ORTB

Objet du marché

Prestations de veille, production et relais de contenus, animation de site Internet et réseaux sociaux, dans le domaine de la logistique et du transport de marchandises et de personnes

**CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES
PARTICULIÈRES
CORRESPONDANT AU LOT 2**

**LE LOT 2 CORRESPOND AUX PRESTATIONS DE VEILLE, PRODUCTION ET RELAIS
DE CONTENUS, ANIMATION DE SITE INTERNET ET RÉSEAUX SOCIAUX DANS LE
DOMAINE DE LA LOGISTIQUE, DU TRANSPORT DE MARCHANDISES ET DE
PERSONNES**

Table des matières

ARTICLE 1 : OBJET DU MARCHE.....	4
ARTICLE 2 : CONTEXTE.....	4
ARTICLE 3 : FINALITÉS.....	5
ARTICLE 4 : TYPES DE PRESTATIONS.....	6
ARTICLE 5 : CLAUSES TECHNIQUES.....	6
5.1 – Prise de connaissance et stratégie de communication (prix 1).....	7
5.2 – Participation à des réunions (prix 2).....	7
5.3 – Mise en œuvre de la stratégie de communication (prix 3).....	7
5.3.1 – Réalisation d'une revue de presse mensuelle (prix 3a).....	7
5.3.2 – Animation mensuelle de réseaux sociaux (prix 3b).....	7
5.3.3 – Élaboration d'une lettre d'information mensuelle (prix 3c).....	8
5.4 – Rédaction et mise en forme d'articles (prix 4).....	9
5.5 – Réalisation d'une vidéo (prix 5).....	9

CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIÈRES DE PRESTATIONS DE VEILLE, PRODUCTION ET RELAIS DE CONTENUS, ANIMATION DE SITE INTERNET ET RÉSEAUX SOCIAUX CORRESPONDANT AU LOT 2

ARTICLE 1 : OBJET DU MARCHÉ

Le présent marché a pour objet d'apporter à l'Observatoire Régional des Transports de Bretagne (ORTB) une prestation de veille, technique et réglementaire, d'animation de son site Internet et de ses réseaux sociaux dans le domaine de la logistique et du transport de marchandises et de personnes.

L'ORTB est une association de loi 1901 créée par l'État et la Région en 1994, regroupant un panel représentatif des acteurs publics et privés du domaine des transports.

Ses missions :

- "L'ORTB a pour objet de mettre en place et de développer les outils de connaissance et d'information régionale sur le transport et de diffuser les résultats par les moyens appropriés" (extrait des statuts)
- Produire et diffuser de l'information sur le transport des marchandises et le déplacement des voyageurs par la collecte, le traitement de données, la publication d'articles, de notes, de tableau de bord, de documentation
- Fournir aux membres de l'ORTB des études, des analyses utiles pour éclairer leur prise de décisions
- Favoriser les échanges et le partenariat entre les acteurs du secteur des transports
- Promouvoir le secteur des transports
- Collaborer à la vie du réseau national des observatoires régionaux animé par le ministère de la transition écologique et solidaire (MTE)

Son bureau et l'assemblée générale se réunissent généralement 2 fois par an.

ARTICLE 2 : CONTEXTE

L'ORTB dispose de son propre site web (<http://www.observatoire-transports-bretagne.fr/>), d'un compte Twitter (@ortBretagne) et d'une chaîne YouTube.

Les membres et partenaires de l'ORTB disposent également de leurs propres sites web et réseaux.

Le site de l'ORTB est essentiellement alimenté par des publications statistiques sur le thème des mobilités (les immatriculations de véhicules neufs, le parc de véhicules et le trafic aérien) réalisées par la DREAL Bretagne à partir des données du SDES.

En Bretagne, d'autres observatoires sont présents, tels que :

- . l'observatoire de l'environnement (OEB) qui a récemment fait part de son souhait d'investir le champ des mobilités de voyageurs,
- . l'observatoire des mobilités du département des Côtes d'Armor, qui publie chaque année un « Panorama des mobilités » ,
- . l'observatoire du foncier logistique de l'AUDIAR.

Depuis 2007, il existe également une plate-forme d'échanges de données pour la connaissance des territoires en Bretagne, GéoBretagne.

Au niveau national, il existe plusieurs observatoires autour de la mobilité :

- . la logistique urbaine (UGE, DGITM),
- . des politiques locales de mobilité (CEREMA, DGITM),
- . du covoiturage au quotidien (MTE),
- . du MaaS (CEREMA),
- . des transports publics particuliers de personnes – T3P (CGDD, SDES),
- . des transports (ART),
- . des tiers-lieux (France Tiers-Lieux),
- . des véloroutes (Vélos et Territoires),
- . du transport aérien (MTECT),
- . des mobilités émergentes (ObSoCo et Chronos, avec le soutien de l'ADEME et de la SNCF),
- . interministériel de la sécurité routière,
- . prospectif des métiers et qualification dans les transports et la logistique (OPTL),
- . de la logistique urbaine (MTECT),
- . du transport combiné (GNTC).

Pour les transports terrestres de marchandises et de voyageurs plus particulièrement, il existe une veille hebdomadaire opérée par le MTE.

En 2023, a été initié la Planification écologique par le Secrétariat Général à la Planification Ecologique. Sa territorialisation régionale avec des objectifs par levier nécessite l'élaboration de connaissance et le suivi d'indicateurs de performance dans le domaine de la logistique et des mobilités.

Dans le volet Mobilités du CPER 2021-2027, approuvé le 1^{er} juillet 2024, a également été actée la réalisation d'un observatoire régional des mobilités des marchandises et des personnes, permettant de suivre les indicateurs de mise en œuvre des politiques publiques des mobilités.

Dans ce contexte, l'assemblée générale de l'association a exprimé le souhait de voir monter en puissance l'ORTB pour tenir compte des besoins de connaissance et de données fines et fiables de l'ensemble des acteurs de la logistique et des mobilités des personnes.

ARTICLE 3 : FINALITÉS

L'ORTB souhaite avoir davantage de visibilité, accroître le volume et la qualité des informations qui sont publiées sur son site et les réseaux sociaux, et ainsi répondre au

mieux aux besoins des acteurs de la logistique et de la mobilité, tant privés que publics. Dans un contexte d'informations nombreuses et éparses, il vise à offrir une porte d'entrée facilitant l'accès à une meilleure connaissance et compréhension des actualités, des politiques publiques, des enjeux, des données liées à la logistique et aux mobilités ainsi que de leurs acteurs.

Historiquement, le site de l'ORTB est davantage tourné vers le transport de marchandises et de personnes, sans pour autant atteindre tous les acteurs concernés. Dans le même temps, une des ambitions de l'ORTB est de s'étendre aux sujets plus transverses de la logistique et de la mobilité des marchandises et des personnes. L'objectif consiste donc à toucher un nombre plus important et diversifié d'acteurs : les transporteurs, les chargeurs, les entrepreneurs, artisans et commerçants, de toutes filières, les autorités organisatrices des transports, les services de mobilités, les associations d'usagers, en vue de donner à chacun une vision à moyen terme et un maximum d'éléments pour éclairer leurs prises de position.

La présence sur les réseaux sociaux est un levier pertinent pour parvenir à atteindre des publics plus larges et mieux faire passer les messages souhaités du fait du faible effort qu'il demande pour recevoir des informations. Ce canal permet également la proximité avec les publics en s'inscrivant dans leur quotidien et en se montrant à l'écoute de leurs attentes.

ARTICLE 4 : TYPES DE PRESTATIONS

Les prestations attendues sont de plusieurs types. Il pourra s'agir :

- d'assurer une veille documentaire et une revue de presse,
- d'identifier et proposer des sujets sur des thématiques proposées par le comité technique général ou hors thématiques si les sujets ont un intérêt particulier,
- de rédiger et mettre en forme des articles sur le site Internet,
- de rédiger une lettre d'information,
- de permettre l'accès aux informations et actualités des membres et partenaires de l'ORTB à partir du site de l'ORTB,
- d'animer les réseaux sociaux en relayant les informations utiles (contenus produits dans le cadre de ce marché mais aussi d'autres informations, telles que des articles de presse, des communiqués de presse, des articles en ligne, des invitations à des événements, etc.).

ARTICLE 5 : CLAUSES TECHNIQUES

Même si l'objet principal du marché est de la prestation de veille, de production et relais de contenus, d'animation de site Internet et réseaux sociaux, le titulaire devra s'imprégner du contexte régional et national du domaine des transports, de la logistique et de la mobilité des marchandises et des personnes.

Dans l'ensemble de ces productions, le prestataire veillera à utiliser la charte graphique transmise par l'acheteur, afin d'assurer l'homogénéité des productions et renforcer la visibilité de l'ORTB.

5.1 – Prise de connaissance et stratégie de communication (prix 1)

Le prestataire disposera de documents et d'informations remis par l'acheteur pour prendre connaissance du sujet et comprendre les attendus de la prestation tels que (liste non exhaustive) :

- . la liste et l'adresse des sites web des membres de l'ORTB et de ses partenaires,
- . la liste et l'adresse des sites web des autres ORT,
- . les documents de stratégies nationales et régionales.

Cette prise de connaissance donnera lieu à la production d'un mémoire de synthèse par le prestataire décrivant sa vision de la prestation et sa compréhension des enjeux, ainsi que sa proposition de stratégie de communication (ligne éditoriale, type de prestation, contenu, format, fréquence, ...) pour le site Internet de l'ORTB et les réseaux sociaux, avec les modèles de contenu (newsletter, article, revue de presse...). La proposition de stratégie de communication devra couvrir une année.

5.2 – Participation à des réunions (prix 2)

La préparation et la mise en œuvre de la prestation pourra nécessiter d'assister à des réunions, en particulier la réunion de présentation et de commande de la prestation et la réunion de présentation de la stratégie proposée aux membres de l'ORTB.

Ces réunions pourront se tenir en présentiel (prix 2a) ou en visioconférence (prix 2b), selon l'ordre du jour établi par l'ORTB. Dans le 1^{er} cas, elles se tiendront sur une demi-journée, à la DREAL ou à la Région, à Rennes. Dans le 2^{ème} cas, elles se tiendront sur une durée allant d'une à trois heures. Dans les deux cas, le prestataire préparera un support de présentation de bilan des prestations réalisées et des prestations à venir.

5.3 – Mise en œuvre de la stratégie de communication (prix 3)

La mise en ligne sur le site Internet sera réalisée par l'ORTB tandis que les publications et l'animation des réseaux sociaux le seront par le prestataire, après validation des contenus par l'acheteur.

5.3.1 – Réalisation d'une revue de presse mensuelle (prix 3a)

La veille demandée au prestataire pourra permettre, d'une part, de produire une revue de presse des actualités méritant une attention particulière et, d'autre part, de contribuer à identifier des sujets dans le domaine de la logistique et de la mobilité des marchandises et des personnes pour produire la revue de presse.

Le prestataire pourra s'appuyer sur les médias spécialisés et locaux, le contenu des sites internet des membres et partenaires de l'ORTB, ainsi que de la revue de presse faite mensuellement par la DGITM (direction générale des infrastructures, des transports et des mobilités du ministère en charge de la transition écologique).

5.3.2 – Animation mensuelle de réseaux sociaux (prix 3b)

L'ORTB souhaite améliorer sa communication sur les réseaux sociaux pour atteindre des publics plus larges et mieux faire passer les messages voulus.

Aujourd'hui l'ORTB possède un compte Twitter (@ortBretagne) et une chaîne Youtube, mais souhaite s'étendre à LinkedIn notamment.

Les publications sur les réseaux sociaux mettront en avant les contenus publiés sur le site de l'ORTB et ses actualités, et pourront relayer des informations des membres de l'ORTB.

Elles pourront également servir à diffuser des informations brèves ne méritant pas forcément de faire l'objet d'un article spécifique, et à relayer des articles en ligne de la presse locale ou spécialisée identifiés comme intéressants dans le cadre du travail de veille.

Le format et le ton des publications devront être adaptés aux caractéristiques et habitudes du réseau social et de ses visiteurs. Ils seront également différenciés suivant le type de message. Une attention particulière sera portée à l'attractivité des publications pour les visiteurs (illustrations, # appropriés, ...).

La mission du prestataire comprendra également la participation à l'animation de la communauté réagissant aux publications. Il s'agira de :

- . répondre aux éventuelles questions des visiteurs et réagir positivement à leurs contributions complémentaires, remerciements, réactions diverses constructives,
- . modérer les éventuelles réactions qui pourraient être incorrectes ou infondées, dénigrer l'ORTB ou ses membres ou, plus largement, leur poser problème, ou d'y apporter une réponse,
- . développer un dialogue et une relation de proximité avec les publics de l'ORTB ; en particulier, cette animation doit permettre d'identifier leurs attentes (pour pouvoir ensuite y répondre dans des contenus appropriés) et développer de nouveaux contacts intéressés par les actions de l'ORTB, voire pouvant même y contribuer,
- . s'abonner, se connecter à d'autres structures ou personnes pouvant apporter des informations utiles à l'ORTB.

Le prestataire se chargera lui-même de la mise en ligne, après accord de l'acheteur. Il assurera une surveillance rapide des éventuels commentaires et réactions suite aux publications. Il les communiquera immédiatement à l'acheteur en cas de réactions incorrectes ou infondées, dénigrant l'ORTB ou ses membres ou, plus largement, pouvant leur poser problème.

5.3.3 – Élaboration d'une lettre d'information mensuelle (prix 3c)

Le prestataire pourra être amené à produire une lettre d'informations, diffusée par courriel aux membres et partenaires de l'ORTB, aux personnes ayant participé à ses travaux ainsi qu'aux personnes s'étant inscrites sur les sites de l'ORTB afin de la recevoir.

Cette newsletter devra être attrayante visuellement et relativement concise (longueur totale des textes de l'ordre de 2 000 caractères). Elle pourra citer (avec les liens) l'ensemble des nouveaux contenus mis en ligne sur le site Internet de l'ORTB ainsi que les contenus extérieurs à ceux produits par l'ORTB et le prestataire. Ces derniers seront choisis à partir du travail de veille réalisé, en fonction de leur intérêt pour le territoire et ses acteurs.

5.4 – Rédaction et mise en forme d'articles (prix 4)

Le prestataire pourra avoir à rédiger un article (après éventuellement un travail de recherche d'informations complémentaires) et à le mettre en forme en vue de sa publication sur le web.

Les articles pourront être rédigés selon plusieurs formats selon l'intérêt du sujet et les attentes exprimées par l'ORTB. Il pourra s'agir de :

- . filet (prix 4a) : entre 1 000 et 2 000 caractères (\pm 1 feuillet),
- . article synthétique (prix 4b) : entre 2 500 et 5 000 caractères (2 ou 3 feuillets),
- . article détaillé ou d'analyse (prix 4c) : entre 5 500 et 12 500 caractères (de 4 à 8 feuillets),
- . interview ou portrait (prix 4d) : entre 4 000 et 9 500 caractères (de 3 à 6 feuillets).

L'article pourra, selon les cas, être accompagné d'une illustration graphique (photographie, carte, infographie, dessin, ...) (prix 4e).

A titre indicatif, le délai d'exécution (à partir de la date et de l'heure d'envoi de la commande) pour proposer la première version du projet d'article pourra être de l'ordre de :

- . une semaine pour un article de moins de 6 000 caractères, voire 72 heures (dimanche et jours fériés non comptés), de façon exceptionnelle, en cas d'actualité méritant d'être relayée très rapidement ;
- . deux semaines pour un article plus long.

5.5 – Réalisation d'une vidéo (prix 5)

Dans le cadre de sa mission, le prestataire pourra être amené à réaliser une vidéo avec du matériel de qualité, d'une durée maxi de 5 mn (prix 5a), en veillant bien à la prise en compte du droit à l'image des participants et en réalisant les démarches nécessaires associées.

En amont de la réalisation de cette vidéo, le prestataire transmettra un storyboard précisant la nature des prises de vue envisagées et informations/prises de parole associées, la durée de ces différentes séquences. Ce storyboard devra être validé par l'acheteur avant la poursuite de la démarche.

La vidéo pourra notamment être composée :

- . d'interview d'acteur du domaine,
- . de prise de vue réalisée sur le terrain (en entreprise, sur la route, ...).

En complément de ces prises de vue, un habillage graphique de la vidéo sera réalisé : plan de début et de fin avec le titre de la vidéo et le logo des partenaires, inclusion de textes (notamment nom et titre des personnes interviewées) ou encore réalisation et intégration d'illustrations (graphique, schéma, ...). Une bande sonore musicale sera ajoutée.

Un résumé écrit de la vidéo sera également transmis pour veiller à son accessibilité pour les personnes malvoyantes notamment.

Selon la nature de la vidéo, l'ajout d'une voix-off pourra être nécessaire (prix 5b), notamment en vue de l'accessibilité de la vidéo pour les personnes malvoyantes ou pour expliciter des messages passés dans certaines séquences. Le texte sera proposé par le prestataire à l'acheteur. Puis le prestataire se chargera de trouver une voix, de réaliser la prise de son et de l'associer à la vidéo.

Un sous-titrage sera également demandé en cas de présence d'une voix-off ou d'une interview en particulier (prix 5c), afin de veiller à son accessibilité pour les personnes malentendantes ou ne pouvant pas disposer du son lorsqu'elles visionnent la vidéo. Le texte sera rédigé en amont et proposé pour validation à l'acheteur, et sera ensuite associé à la vidéo.