

À COMPLÉTER ET À FAIRE CIRCULER EN INTERNE

Deux modèles de cahier des charges **site internet d'office de tourisme et carte interactive**

Vingt-cinq rubriques dans l'ordre d'une consultation. Pour chacune, ce qu'attend un candidat pour chiffrer juste, un exemple de rédaction, et les lignes à compléter. Le modèle A couvre un site internet, le modèle B une carte interactive seule.

Pour qui : offices de tourisme, intercommunalités, départements, parcs naturels régionaux

Par Lucas Tesnier, co-fondateur de La Trace ·
septembre 2026

Comment remplir ce modèle

Remplissez une rubrique à la fois, dans l'ordre. Les encadrés « aide » disent ce qu'un candidat doit lire pour chiffrer sans se tromper, et ce qui fait exploser une offre quand l'information manque. Les encadrés « exemple » sont des formulations à adapter, pas à recopier. Prenez le modèle A pour un site complet, le modèle B pour une carte interactive seule, les deux quand la carte fait lot séparé.

1

Rassemblez

Vos volumes, vos accès, vos contrats en cours et leurs dates de fin.

2

Remplissez

Une rubrique après l'autre. Une rubrique sans objet se marque « sans objet », elle ne se supprime pas.

3

Chiffrez sur quatre ans

Mise en place et récurrent dans deux colonnes, jamais un devis seul.

4

Faites relire

Par votre service commande publique avant publication de la consultation.

À rassembler avant de commencer

- | | |
|--|--|
| ☐ La liste de vos sources de données et le nom de votre système d'information touristique | ☐ Le contrat en cours, sa date de fin et son préavis de résiliation |
| ☐ Le volume de pages, de fiches, d'itinéraires et de photos à reprendre | ☐ Vos mesures d'audience des douze derniers mois |

1 A0. Avant d'écrire : décrire un besoin, jamais un produit

CE QU'ON ATTEND ICI

Une exigence recopiée sur la plaquette d'un fournisseur réduit la consultation à un seul candidat et rend l'analyse des offres indéfendable. Trois réflexes, à passer sur chaque ligne du cahier des charges. Remplacez chaque nom de produit par la fonction attendue. Remplacez chaque fonctionnalité par le résultat attendu pour l'usager ou pour votre équipe. Exigez un niveau de service mesurable plutôt qu'une technologie nommée. Puis relisez la liste des exigences en vous demandant, pour chacune : combien de prestataires du marché peuvent y répondre ? Si la réponse est un seul, réécrivez ou justifiez le besoin par écrit. Ce n'est pas seulement une précaution d'acheteur. Les spécifications techniques ne peuvent pas faire référence à une marque, à un brevet ou à un type lorsque cette référence est susceptible de favoriser ou d'éliminer certains opérateurs ; elle n'est possible que si elle est justifiée par l'objet du marché ou, à titre exceptionnel, si le besoin ne peut pas être décrit de façon suffisamment précise et intelligible sans elle, et elle doit alors être accompagnée des termes « ou équivalent » (article R2111-7 du code de la commande publique, version en vigueur depuis le 1er avril 2019). Ajouter « ou équivalent » à une exigence entièrement bâtie autour d'un produit ne suffit donc pas : il faut d'abord pouvoir justifier la référence.

À ne pas écrire : « le site sera développé sous [CMS X] avec le module cartographique [Y] ». À écrire : « le site reposera sur un outil de gestion de contenu permettant à quatre personnes non techniciennes de créer et publier une page sans intervention du prestataire, et affichera les itinéraires sur une carte interactive alimentée automatiquement par notre système d'information touristique. »

2 A1. Présentation de la structure et du territoire

CE QU'ON ATTEND ICI

Un candidat chiffre une charge de travail sur des volumes et sur un nombre d'interlocuteurs, pas sur une ambition. Donnez : statut juridique, nombre de communes, nombre de bureaux d'information, population permanente et population en haute saison, fréquentation annuelle des bureaux, effectif total et nombre de personnes qui produiront réellement du contenu, langues à couvrir, existence d'une marque de destination et d'une charte graphique. Dites qui décide, qui valide, et combien de personnes doivent valider avant une mise en ligne. Une validation à sept mains se chiffre.

« Office de tourisme intercommunal, EPIC, 14 communes, 11 400 habitants permanents, 38 000 lits touristiques, 62 000 visiteurs accueillis en bureau en 2025. Équipe de 9 personnes, dont 2 contribueront au site. Trois langues : français, anglais, néerlandais. Charte graphique refaite en 2024, fournie en annexe 2. Validation : la direction, puis le président pour la page d'accueil. »

3 A2. Contexte et motif de la consultation

CE QU'ON ATTEND ICI

Dites ce qui existe et ce qui ne va plus. Nommez l'âge du site actuel, son outil de gestion de contenu et sa version, l'hébergeur, le prestataire sortant, la date de fin du contrat en cours et son préavis. Donnez le volume de pages réellement publiées, les intégrations en place, les audiences des douze derniers mois. Dites ensuite l'échéance qui vous contraint : fin de marché, fin de support d'une version, ouverture d'un équipement, saison. Un candidat qui connaît la date butoir chiffre une équipe ; un candidat qui l'ignore chiffre une moyenne, et la moyenne est toujours plus chère que le besoin.

« Site mis en ligne en 2017, 640 pages publiées, 180 000 visites en 2025. Contrat d'hébergement et de maintenance arrivant à échéance le 31/03/2027, préavis de 3 mois. Le site n'est pas accessible aux personnes en situation de handicap, son affichage sur téléphone n'est pas satisfaisant, et la reprise automatique des données de notre système d'information touristique ne fonctionne plus depuis 2023 : les fiches sont ressaisies à la main. »

4 A3. Objectifs mesurables, pas des intentions

CE QU'ON ATTEND ICI

Un objectif se mesure ou ne sert à rien. Chacun porte cinq éléments : un indicateur, une valeur de départ mesurée aujourd'hui, une valeur cible, une date, et l'outil qui fournira la mesure. Écartez « améliorer la visibilité », « moderniser l'image », « être plus attractif » : personne ne peut être jugé dessus, donc personne ne s'y engage. Trois à cinq objectifs suffisent. Dites aussi qui produit le rapport de mesure après la mise en ligne, à quelle fréquence, et si ce rapport fait partie du marché ou se facture.

« Objectif 2 : porter la part des visites venues d'un téléphone qui aboutissent à la consultation d'une fiche hébergement de 6 % (mesuré du 01/06 au 31/08/2026, outil de mesure d'audience actuel) à 12 % au 31/08/2028. Le titulaire fournit un rapport trimestriel commenté, inclus au marché. »

5 A4. Périmètre fonctionnel : ce qui est attendu, ce qui est exclu

CE QU'ON ATTEND ICI

Écrivez deux listes. Ce qui entre dans le marché, et ce qui n'y entre pas. L'oubli le plus coûteux est la deuxième : sans elle, chaque candidat suppose autre chose, les offres cessent d'être comparables et l'écart se rattrape en avenant. Pour chaque fonction, indiquez si elle est exigée, souhaitée, ou optionnelle et chiffrée à part au bordereau. Distinguez ce que vous administrerez vous-même de ce qui passera par le prestataire : c'est la frontière qui détermine votre coût de fonctionnement pendant quatre ans. Indiquez les interfaces avec les outils que vous gardez.

« *Inclus : arborescence, moteur de recherche interne, fiches issues du système d'information touristique, agenda, carte interactive des itinéraires et des lieux, formulaire de contact, espace presse, trois langues. Exclu du marché : la billetterie, le moteur de réservation, la refonte de la charte graphique, la rédaction des contenus, la traduction. Option chiffrée séparément au bordereau : module d'envoi de lettres d'information. Administré par l'office : toutes les pages éditoriales et l'agenda.* »

6 A5. Contenus et données : qui produit, qui reprend, qui détient

CE QU'ON ATTEND ICI

La reprise de contenu est le poste que les offres sous-estiment le plus, et c'est celui qui dérape en fin de projet. Dites combien de pages sont reprises à l'identique par le prestataire, combien sont réécrites et par qui, combien sont abandonnées. Nommez ensuite chaque source de données et son mode d'accès : système d'information touristique, base d'itinéraires, agenda, photothèque, base de disponibilités. Pour chacune, donnez le volume d'objets, la fréquence de synchronisation attendue, le sens (lecture seule ou aller-retour), et qui paie l'accès ou la licence. Traitez les droits sans les renvoyer à plus tard : qui détient les photos, pour quel usage et jusqu'à quelle date, qui détient les textes, qui détient les traces d'itinéraires. Ajoutez la phrase qui vous protège : toute donnée produite, corrigée ou enrichie pendant le marché reste votre propriété, sans limite de durée et sans contrepartie.

« *640 pages actuelles : 180 reprises à l'identique par le titulaire, 120 réécrites par l'office, 340 supprimées. Données : système d'information touristique [nom], environ 2 400 objets, synchronisation quotidienne en lecture seule, accès fourni par l'office. Photothèque : 4 800 fichiers, droits cédés à l'office pour un usage web sans limite de durée, justificatifs en annexe 4. Les traces GPX des 120 itinéraires sont produites par l'office et lui appartiennent. Toute donnée enrichie pendant le marché reste la propriété de l'office.* »

7 **A6. Contraintes techniques : accessibilité, performance, hébergement, données personnelles**

CE QU'ON ATTEND ICI

Accessibilité : exigez le référentiel général d'amélioration de l'accessibilité dans sa version en vigueur à la notification, un audit réalisé en fin de projet, la déclaration d'accessibilité publiée sur le site, un schéma pluriannuel si votre structure y est tenue, et la correction des non-conformités bloquantes avant la recette. Le niveau exigible dépend de votre structure : faites-le confirmer par votre service commande publique avant publication, et n'écrivez pas de référence juridique que vous n'avez pas vérifiée vous-même.

Performance : fixez des seuils mesurables, l'outil de mesure et les conditions de mesure, sur téléphone et sur connexion dégradée, page d'accueil et page de fiche, sinon la performance n'est jamais opposable.

Hébergement : demandez où sont physiquement stockées les données, qui peut y accéder, la fréquence des sauvegardes, le délai de restauration testé, la disponibilité annuelle engagée et ce qui se passe quand elle n'est pas tenue. Données personnelles : demandez le rôle de chaque partie, la liste des sous-traitants et des outils tiers déposant des traceurs, les durées de conservation, le lieu d'hébergement des données, et le contrat qui encadre le traitement. Exigez que tout changement de sous-traitant vous soit notifié.

« Accessibilité : audit de conformité par un tiers indépendant à la recette, déclaration publiée à la mise en ligne, non-conformités bloquantes corrigées avant paiement du solde. Performance : page de fiche affichée en moins de 2,5 secondes sur téléphone en connexion mobile, mesurée par [outil] sur 5 pages types. Hébergement : données hébergées sur le territoire de l'Union européenne, sauvegardes quotidiennes conservées 30 jours, restauration complète testée une fois par an et compte rendu remis, disponibilité 99,5 % hors maintenance planifiée. »

8 **A7. Réversibilité et propriété des données**

CE QU'ON ATTEND ICI

C'est la rubrique que la plupart des consultations n'écrivent pas, et c'est elle qui fixe le prix de votre marché suivant. Un site dont les contenus ne sortent qu'en copiant l'écran page par page coûte, au changement de prestataire, plusieurs fois l'économie faite à l'achat. Écrivez donc sept points dans le marché lui-même, jamais par renvoi aux conditions générales du titulaire. Un : la liste de ce qui est restituable, contenus, médias en pleine résolution, fiches, traces d'itinéraires, agenda, comptes et droits, historique des mesures d'audience, et les données produites ou enrichies pendant le contrat. Deux : des formats ouverts et documentés, lisibles sans l'outil du titulaire, accompagnés d'un dictionnaire des champs. Trois : un délai maximal de restitution après demande, la demande pouvant intervenir à tout moment et pas seulement à la fin. Quatre : le prix de cette restitution, inscrit au bordereau ; zéro est une réponse acceptable, mais elle doit être écrite. Cinq : un test de réversibilité à blanc en cours de contrat, dont le compte rendu vous est remis. Six : la suppression attestée des données chez le titulaire après restitution. Sept : la propriété, les contenus, photos, traces et fiches produites pendant le marché sont à

8 A7. Réversibilité et propriété des données (suite)

vous, y compris leurs enrichissements, géocodage, découpage par étapes, altimétrie, vignettes, traductions. Ajoutez la clause qui évite l'impasse : aucune restitution ne peut être conditionnée au paiement d'une prestation non prévue au marché, ni au solde d'une facture contestée. Ne confondez pas enfin deux obligations qui portent le même mot. La publication des données essentielles de votre marché sur data.gouv.fr, due à partir de 40 000 euros HT, et de 25 000 euros HT pour le régime simplifié à cinq données (arrêtés du 22 décembre 2022 modifiés, seuils maintenus pour 2026), porte sur le marché lui-même, acheteur, titulaire, montant, durée. Elle ne dit rien de vos contenus et ne vous rend aucune donnée : la restitution ne s'obtient que parce qu'elle est écrite ici.

« Le titulaire restitue, sur simple demande écrite et dans un délai de 15 jours ouvrés, l'ensemble des contenus au format texte structuré, les médias dans leur résolution d'origine et leurs légendes, les fiches de lieux et les itinéraires aux formats GeoJSON et GPX, l'agenda et l'historique des mesures d'audience au format CSV, accompagnés d'un dictionnaire des champs. La restitution est incluse au marché et figure au bordereau à 0 €. Un test de réversibilité à blanc est réalisé au 24^e mois, son compte rendu est remis à l'office. Les données et leurs enrichissements sont la propriété de l'office. La suppression des données chez le titulaire est attestée dans les 30 jours suivant la restitution. »

9 A8. Prestations attendues

CE QU'ON ATTEND ICI

Séparez ce qui se paie une fois de ce qui se paie chaque année, et ne laissez aucune ligne dans l'ombre : conception et ergonomie, développement, reprise de l'existant, recette, formation, mise en ligne, maintenance corrective, maintenance évolutive, hébergement, sauvegardes, mises à jour de sécurité, assistance. Pour l'assistance, écrivez les horaires, le canal, le délai de prise en compte et le délai de rétablissement selon la gravité, et ce qui se passe si le délai n'est pas tenu. Pour les évolutions, fixez un volume annuel de jours inclus ou un prix à la journée au bordereau, sinon chaque demande devient une négociation. Pour la formation, fixez le nombre de sessions, leur durée, le nombre de participants, et exigez un support écrit qui vous reste et que vous pouvez rediffuser en interne.

« Maintenance corrective : prise en compte sous 4 heures ouvrées, rétablissement sous 8 heures ouvrées pour une indisponibilité totale, sous 5 jours ouvrés pour une anomalie mineure. Pénalité forfaitaire par jour de retard au-delà. Évolutions : 6 jours par an inclus, reportables une fois sur l'année suivante ; au-delà, prix journalier du bordereau. Formation : 2 sessions de 3 heures pour 6 personnes à la mise en ligne, 1 session de rappel à 12 mois, support écrit remis et librement rediffusable en interne. »

10 A9. Planning et jalons

CE QU'ON ATTEND ICI

Datez à partir de la notification, jamais à partir d'un mois du calendrier : vous ne savez pas quand vous notifierez. Un jalon utile porte un livrable nommé, un responsable, et le délai de validation de votre côté. Inscrivez vos propres délais dans le planning : validation d'une maquette, fourniture des contenus, ouverture des accès techniques. C'est ce qui vous protège quand un retard vous est imputé. Bloquez la période où vous ne pouvez rien faire, la haute saison, et interdisez la mise en ligne pendant cette fenêtre. Nommez enfin la date de bascule, la date de début de la garantie et sa durée.

« Notification : J0. Atelier de cadrage : J+15. Maquettes remises : J+45, validation de l'office sous 10 jours ouvrés. Recette fonctionnelle : J+150, durée 15 jours ouvrés. Audit d'accessibilité : J+160. Mise en ligne : J+180, en dehors de la période du 1er juillet au 31 août. Garantie : 12 mois à compter de la mise en ligne. Les contenus à reprendre sont fournis par l'office au plus tard à J+60. »

11 A10. Modalités financières et comparaison sur quatre ans

CE QU'ON ATTEND ICI

Deux colonnes, jamais une seule : ce qui se paie une fois à la mise en place, et ce qui revient chaque année. Exigez un bordereau qui distingue au minimum : conception et développement, reprise des données, formation, licences ou abonnements, hébergement, maintenance corrective, assistance, journée d'évolution, restitution des données. Demandez la durée d'engagement, le préavis de résiliation, la règle d'évolution des prix, son plafond annuel et la date de la première révision : une indexation sans plafond change le classement des offres avant la fin du contrat. Puis comparez sur quatre ans. La méthode tient en quatre lignes. Année 1 : mise en place, reprise des données, formation, plus le récurrent au prorata. Années 2, 3 et 4 : abonnements, hébergement, maintenance, assistance, révision de prix comprise. Ajoutez le coût de sortie : restitution des données, et le nombre de jours de votre propre équipe qu'elle mobilisera. Ajoutez enfin, hors bordereau mais dans votre tableau interne, votre coût de fonctionnement : le temps de votre équipe pour administrer l'outil. Le total sur quatre ans est le seul chiffre qui se compare. Demandez aux candidats de le calculer eux-mêmes dans leur offre, à partir de leur propre bordereau, pour qu'il les engage. Ce total vous sert aussi à situer votre projet dans les procédures. Trois repères, tous hors taxes. Un acheteur peut passer un marché sans publicité ni mise en concurrence préalables lorsque son besoin est estimé à moins de 60 000 euros HT pour des fournitures ou des services, et à moins de 100 000 euros HT pour des travaux (article R2122-8 du code de la commande publique, version en vigueur depuis le 1er avril 2026 pour les fournitures et services, le seuil travaux ayant changé dès le 1er janvier 2026). Entre 90 000 euros HT et le seuil de procédure formalisée, un avis de marché doit être publié au BOAMP ou dans un journal habilité à recevoir des annonces légales ; en dessous, la publicité est librement adaptée (article R2131-12, version en vigueur depuis le 1er janvier 2022). Du 1er janvier 2026 au 31 décembre 2027, la procédure formalisée est obligatoire au-delà de 216 000 euros HT pour les fournitures et services des collectivités territoriales et des autres pouvoirs adjudicateurs, de 140 000 euros HT pour ceux de l'État, et

11 A10. Modalités financières et comparaison sur quatre ans (suite)

de 5 404 000 euros HT pour les travaux (avis NOR ECOM2530077V, publié au JORF le 26 décembre 2025). Estimez votre besoin sur la durée totale du marché, reconductions comprises, avant de le comparer à ces repères : un abonnement modeste multiplié par quatre ans change de catégorie. Faites valider le choix de la procédure par votre service commande publique. Dernier point utile : les données essentielles des marchés publics sont publiées sur data.gouv.fr à partir de 40 000 euros HT, et de 25 000 euros HT en régime simplifié (arrêtés du 22 décembre 2022 modifiés, seuils maintenus pour 2026). Deux conséquences. Un marché de fournitures ou de services compris entre 40 000 et 60 000 euros HT peut donc être passé sans publicité ni mise en concurrence tout en restant soumis à la publication de ses données essentielles. Et les marchés comparables au vôtre, passés par d'autres acheteurs, sont publics : consultez-les avant de fixer votre estimation.

« Le candidat remplit le tableau suivant et en reporte le total au cadre de réponse financière. Exemple de calcul, chiffres fictifs. Offre A : mise en place 38 000, récurrent annuel 6 000, révision plafonnée à 2 %, restitution 0. Total quatre ans : $38\,000 + 6\,000 + 6\,120 + 6\,242 + 6\,367 = 62\,729$. Offre B : mise en place 24 000, récurrent annuel 11 000, révision plafonnée à 2 %, restitution facturée 3 500. Total quatre ans : $24\,000 + 11\,000 + 11\,220 + 11\,444 + 11\,673 + 3\,500 = 72\,837$. L'offre la moins chère à l'achat est la plus chère sur la durée du besoin. »

12 A11. Critères de jugement des offres, pondérés

CE QU'ON ATTEND ICI

Publiez les critères, leurs poids, et leurs sous-critères avec leurs poids : un sous-critère non annoncé ne peut pas servir à noter. Jugez sur ce que vous avez demandé, rien d'autre. Un exemple de pondération tenable pour un site de destination : valeur technique 60, décomposée en compréhension du besoin et pertinence de la réponse fonctionnelle 20, qualité de la proposition graphique et ergonomique 15, accessibilité et performance 10, qualité de la maintenance et de l'assistance 10, réversibilité et restitution des données 5. Prix 40, calculé sur le coût total sur quatre ans, pas sur le devis de mise en place. Écrivez la formule de la note de prix dans le règlement de consultation, elle doit être reproductible par un tiers. La plus courante : note de prix = poids du critère multiplié par le rapport entre l'offre la moins chère et l'offre analysée. Précisez ce que vous faites d'une offre anormalement basse : vous demandez des justifications écrites avant de l'écarter, et vous n'écarterez jamais sans les avoir demandées. Demandez un mémoire technique organisé dans l'ordre exact des critères, avec un nombre de pages plafonné : vous noterez plus vite et plus juste.

12 A11. Critères de jugement des offres, pondérés (suite)

« Exemple de calcul, chiffres fictifs, avec le prix pondéré à 40 points. Offre A, total quatre ans 62 729 €, moins-disante. Offre B, total 72 837 €. Offre C, total 81 400 €. Note de prix de A : $40 \times (62\,729 / 62\,729) = 40,0$. Note de B : $40 \times (62\,729 / 72\,837) = 34,4$. Note de C : $40 \times (62\,729 / 81\,400) = 30,8$. Avec une valeur technique de 44/60 pour A, 52/60 pour B et 55/60 pour C, le classement final est B 86,4, C 85,8, A 84,0. L'offre retenue n'est ni la moins chère ni la mieux notée techniquement : c'est le résultat de la pondération que vous avez publiée. »

13 A12. Pièces à remettre par le candidat

CE QU'ON ATTEND ICI

Demandez peu de pièces, mais des pièces qui servent à noter. Chaque pièce demandée est une heure d'analyse pour vous et une barrière pour une petite structure : n'en demandez aucune que vous ne lirez pas. La liste utile : le mémoire technique organisé dans l'ordre des critères et plafonné en pages, le bordereau de prix rempli sans modification de ses lignes, le cadre de réponse financière avec le total sur quatre ans, le planning daté en jours à compter de la notification, la composition nominative de l'équipe avec le temps réellement affecté et les personnes qui interviendront chez vous, deux ou trois références comparables avec un contact joignable, les engagements d'accessibilité et de réversibilité signés, et la description de l'infrastructure d'hébergement avec la localisation des données. Ajoutez, quand la carte est au marché, une démonstration en ligne accessible pendant toute la durée de l'analyse.

« Le mémoire technique est limité à 25 pages hors annexes et suit l'ordre des critères de jugement. Le bordereau est remis au format fourni, sans ajout ni suppression de ligne ; toute modification rend l'offre irrégulière. Le candidat fournit une adresse de démonstration accessible sans mot de passe jusqu'au 31/01/2027 et les coordonnées d'un référent chez deux clients de taille comparable. »

14 A13. Questions à poser aux candidats, en clair

CE QU'ON ATTEND ICI

Ces questions se posent dans le cahier des charges, en exigeant une réponse écrite dans le mémoire technique, puis se reposent en audition. Elles sont écrites sans détour parce qu'une réponse évasive est elle-même une information. Posez-les toutes : elles couvrent exactement les points qui coûtent cher plus tard.

14 **A13. Questions à poser aux candidats, en clair (suite)**

« 1. Sous quel délai et à quel prix restituez-vous l'intégralité de nos données, et dans quels formats ? 2. Que se passe-t-il pour nos contenus, nos photos et nos traces le jour où nous ne renouvelons pas ? 3. Quelle part de votre prix annuel est un abonnement, et que perdons-nous si nous cessons de le payer ? 4. Les développements spécifiques réalisés pour nous nous appartiennent-ils ? 5. Qui héberge les données, où, et sous quel contrat de traitement ? 6. Quel est votre engagement de disponibilité, et qu'avez-vous mesuré l'an dernier chez vos clients ? 7. Combien d'heures de formation, et quel support écrit nous reste-t-il ? 8. Quel est le prix de votre journée d'évolution après la mise en ligne, et sur quelle durée est-il ferme ? 9. Comment évoluent vos prix chaque année, et avec quel plafond ? 10. Quels sous-traitants et quels outils tiers interviennent sur le site ? 11. Qui, nommément, travaillera sur notre projet, et combien de jours ? 12. Citez un projet comparable que vous avez livré en retard, et ce que vous avez changé depuis. »

15 **B1. Contexte, objectifs mesurables et périmètre de la carte****CE QU'ON ATTEND ICI**

Le modèle B s'emploie seul quand vous achetez une carte interactive sans refaire votre site, ou en lot séparé quand la carte sort du marché du site. Posez d'abord le contexte : ce que vous affichez aujourd'hui et sur quel outil, ce qui ne va plus, la date de fin du contrat en cours. Puis les objectifs, mesurés comme au modèle A, indicateur, valeur de départ, cible, date, outil de mesure. Puis le périmètre, en volumes : combien d'itinéraires, combien de lieux, combien de couches, combien de langues, et ce qui est exclu. Un candidat chiffre une carte sur le nombre d'objets et sur le nombre de sources, pas sur la surface du territoire.

« Nous affichons aujourd'hui 90 itinéraires sur un outil mis en place en 2018, dont les traces ne sont plus modifiables par l'équipe. Objectif : passer la part de téléchargements de traces depuis un téléphone de 22 % à 45 % au 30/09/2028, mesurée par l'outil d'audience du site. Périmètre : 120 itinéraires, 340 lieux, 3 couches thématiques, 2 langues. Exclu : la réservation, la billetterie, le comptage de fréquentation par capteurs. »

16 B2. Fonds de carte et droits d'usage

CE QU'ON ATTEND ICI

Le fond de carte est le poste le plus souvent absent des offres, et celui qui apparaît en facture la deuxième année. Demandez lequel est proposé, qui en détient la licence, ce que couvre cette licence en volume d'affichages par mois, ce qui se passe au dépassement, et qui paie. Demandez si la licence est au nom du prestataire ou au vôtre : si elle est au sien, elle ne vous suit pas au changement de titulaire, et c'est une dépendance à écrire dans votre analyse. Exigez la possibilité de changer de fond sans refaire la carte, la mention des droits affichée correctement, et le comportement prévu si le fournisseur du fond modifie ses conditions en cours de contrat. Demandez également si un fond issu de données ouvertes est possible, et ce qu'il change au rendu et au prix.

« Le titulaire précise le fond de carte proposé, le titulaire de la licence, le volume d'affichages mensuels inclus et le prix unitaire au-delà. Le changement de fond de carte en cours de contrat est possible sans refonte et son coût figure au bordereau. En cas de modification des conditions du fournisseur de fond, le titulaire informe l'office sous 30 jours et propose une alternative sans surcoût pendant la durée du marché. »

17 B3. Sources de données et fréquence de mise à jour

CE QU'ON ATTEND ICI

Listez chaque source, son volume, son propriétaire, son mode d'accès, et la fréquence de mise à jour attendue. Dites le sens : la carte lit-elle seulement, ou écrit-elle aussi dans votre base ? Dites qui corrige une donnée fautive, chez vous ou chez le prestataire, et sous quel délai. Demandez ce qui se passe quand une source tombe : la carte s'affiche-t-elle avec les dernières données connues, ou pas du tout ? Demandez enfin combien de sources sont incluses au prix et à partir de quelle source suivante une facture apparaît. C'est la question qui sépare deux offres dont le devis initial est identique.

« Sources : système d'information touristique [nom], 2 400 objets, synchronisation quotidienne en lecture seule ; base d'itinéraires de l'office, 120 traces, mise à jour à la demande sous 48 heures ; agenda, flux quotidien. Deux sources supplémentaires pourront être ajoutées en cours de marché, leur prix unitaire figure au bordereau. En cas d'indisponibilité d'une source, la carte reste affichée avec les dernières données valides et un indicateur de fraîcheur est visible en administration. »

18 **B4. Itinéraires et traces****CE QU'ON ATTEND ICI**

Une trace n'est pas un fichier décoratif, c'est ce qui vous restera. Dites combien de traces vous fournissez, dans quel format, qui les a produites, et qui les modifie ensuite. Écrivez qui détient les traces créées ou corrigées pendant le marché : vous, sans réserve. Précisez les attributs attendus par itinéraire, distance, dénivelé, durée, difficulté, praticabilité saisonnière, balisage, accessibilité, points de départ, et ce qui est calculé automatiquement. Demandez comment une trace se corrige quand un sentier change : par votre équipe directement, ou par une demande au prestataire, et sous quel délai et quel prix. Demandez enfin l'export d'une trace par l'utilisateur, dans un format ouvert, et l'export en masse par vous.

« L'office fournit 120 traces au format GPX. Le titulaire les importe, calcule distance, dénivelé positif et durée estimée, et permet à deux agents de l'office de modifier un tracé sans intervention du titulaire. Les traces créées ou corrigées pendant le marché sont la propriété de l'office. L'utilisateur télécharge une trace au format GPX depuis la fiche. L'office exporte l'intégralité des traces aux formats GPX et GeoJSON, à tout moment, sans frais. »

19 **B5. Fiches de lieux et contenus éditoriaux****CE QU'ON ATTEND ICI**

Dites quels types de lieux sont affichés, combien de chacun, d'où vient la fiche, et ce que vous voulez pouvoir modifier vous-même. Le point à trancher : une fiche venue de votre système d'information touristique peut-elle être enrichie localement, photo choisie, texte réécrit, mise en avant, sans que la synchronisation suivante écrase votre travail ? Demandez la réponse écrite, c'est une source de conflit classique. Précisez les médias attendus par fiche, leur poids, leurs droits, et qui les fournit. Précisez enfin quels champs sont obligatoires pour qu'une fiche soit publiable, et ce que fait la carte d'une fiche incomplète.

« 340 lieux : hébergements, restaurants, sites de visite, services vélo. Les fiches proviennent du système d'information touristique. L'office doit pouvoir réécrire le texte de présentation, choisir la photo d'illustration et mettre une fiche en avant, sans que la synchronisation suivante écrase ces modifications. Le titulaire décrit précisément le mécanisme retenu. Une fiche sans coordonnées géographiques n'est pas publiée et apparaît dans un rapport d'anomalies hebdomadaire. »

20 **B6. Intégration au site existant**

CE QU'ON ATTEND ICI

Dites sur quel site la carte s'intègre, avec quel outil de gestion de contenu, et qui posera le code : votre équipe, votre agence, ou le titulaire. Demandez le mode d'intégration proposé et ce qu'il impose à votre site. Demandez explicitement ce qui se passe si votre site est refait pendant le marché : l'intégration se refait-elle, à quel prix, et sous quel délai ? Posez les questions de bordure, ce sont elles qui cassent un projet à la mise en ligne : la carte suit-elle la largeur réelle de son conteneur, y compris dans un gabarit étroit ; le titre de la page et l'adresse changent-ils quand l'utilisateur ouvre une fiche, pour qu'un lien soit partageable ; les contenus de la carte sont-ils lisibles par un moteur de recherche, et si oui comment.

« La carte s'intègre dans le site actuel de l'office, sous [CMS], sur un gabarit de 1 040 px de large. Le titulaire fournit le code à coller et une procédure écrite ; la pose est réalisée par l'office. La carte occupe la largeur réelle de son conteneur sans réglage manuel. L'ouverture d'une fiche modifie l'adresse de la page de façon à ce qu'un lien vers une fiche précise soit partageable et ouvre la carte sur cette fiche. En cas de refonte du site pendant le marché, la réintégration est incluse une fois. »

21 **B7. Affichage sur téléphone et accessibilité**

CE QU'ON ATTEND ICI

La majorité des consultations d'une carte de destination se fait sur un téléphone, souvent en mobilité et sur un réseau médiocre. Écrivez donc les exigences pour le téléphone d'abord : temps d'affichage mesuré en connexion mobile, taille des zones tactiles, comportement du panneau de fiche qui ne doit pas recouvrir la carte entière, gestes attendus, position de l'utilisateur affichée avec son autorisation, et comportement quand le réseau se coupe en cours de navigation. Pour l'accessibilité, exigez le référentiel général d'amélioration de l'accessibilité dans sa version en vigueur, un audit, et surtout une alternative non cartographique : la même information disponible sous forme de liste ou de fiches navigables au clavier et lisibles par un lecteur d'écran. Une carte seule n'est pas accessible, l'alternative est la réponse, et elle doit être exigée noir sur blanc. Faites confirmer par votre service commande publique le niveau exigible pour votre structure.

21 B7. Affichage sur téléphone et accessibilité (suite)

« Carte affichée en moins de 3 secondes sur téléphone en connexion mobile, mesurée par [outil] sur 5 pages types. Le panneau de fiche occupe au maximum la moitié basse de l'écran et reste rétractable. Une alternative non cartographique donne accès, sous forme de liste filtrable, navigable au clavier et compatible avec un lecteur d'écran, à l'intégralité des itinéraires et des lieux affichés sur la carte, avec les mêmes informations. Audit d'accessibilité remis à la recette, non-conformités bloquantes corrigées avant paiement du solde. »

22 B8. Mesure d'audience

CE QU'ON ATTEND ICI

Demandez ce qui est mesuré, où c'est stocké, qui y a accès, et sous quelle forme vous le récupérez. La mesure utile pour une carte n'est pas le nombre de pages vues : c'est le nombre de cartes ouvertes, le nombre de fiches consultées, le nombre de traces téléchargées, les clics vers les sites des prestataires du territoire, les recherches sans résultat, et la part de ces actions faites depuis un téléphone. Exigez un rapport périodique, son format, et l'accès direct aux données brutes. Exigez surtout que l'historique de mesure soit exportable et vous appartienne : sinon vous perdez votre point de comparaison le jour où vous changez de titulaire, et vous ne pourrez plus prouver de progrès. Demandez comment la mesure respecte le recueil du consentement et ce qu'elle mesure encore quand l'utilisateur refuse les traceurs.

« Le titulaire met à disposition, au minimum : cartes ouvertes, fiches consultées par type, traces téléchargées, clics sortants vers les prestataires du territoire, recherches sans résultat, répartition téléphone et ordinateur. Un rapport commenté est remis chaque trimestre. L'office accède aux données brutes et les exporte au format CSV à tout moment. L'historique complet des mesures est restitué à la fin du marché et appartient à l'office. »

23 B9. Propriété des données, réversibilité et fin de contrat

CE QU'ON ATTEND ICI

Même exigence qu'au modèle A, et elle pèse plus lourd ici : une carte concentre en un seul outil vos traces, vos fiches enrichies et votre historique de mesure. Écrivez les mêmes sept points : liste des données restituables, formats ouverts et documentés avec dictionnaire des champs, délai maximal de restitution sur simple demande à tout moment, prix inscrit au bordereau même s'il est nul, test à blanc en cours de

23 B9. Propriété des données, réversibilité et fin de contrat (suite)

contrat, suppression attestée après restitution, propriété des données et de leurs enrichissements. Ajoutez ce qui est propre à la carte. Un : les traces corrigées, les fiches enrichies, les photos recadrées et les traductions produites pendant le marché sont à vous. Deux : les liens publics vers vos fiches cessent de fonctionner à la fin du contrat, demandez donc la liste des adresses publiques pour pouvoir les rediriger depuis votre site. Trois : demandez un délai de maintien en service après la fin du marché, le temps de basculer, et son prix mensuel au bordereau. Quatre : demandez ce que devient le code du bloc à coller le jour où vous arrêtez, et comment votre site cesse proprement de l'appeler.

« À la fin du marché, le titulaire restitue sous 15 jours ouverts les traces au format GPX et GeoJSON, les fiches et leurs enrichissements au format structuré avec dictionnaire des champs, les médias en pleine résolution, l'historique complet des mesures au format CSV, et la liste des adresses publiques des fiches afin de permettre leur redirection. La restitution figure au bordereau à 0 €. Un maintien en service de 3 mois après la fin du marché est possible, son prix mensuel figure au bordereau. La suppression des données est attestée sous 30 jours après restitution. »

24 B10. Prix sur quatre ans et critères de jugement pondérés

CE QU'ON ATTEND ICI

Même méthode qu'au modèle A, avec les postes propres à la carte. Le bordereau distingue : mise en place et paramétrage, import et reprise des données existantes, intégration au site, formation, abonnement annuel, licence du fond de carte et volume inclus, hébergement, maintenance, assistance, ajout d'une source de données supplémentaire, journée d'évolution, maintien en service après la fin du marché, restitution des données. Calculez le total sur quatre ans, révision de prix comprise et plafonnée, et ajoutez le coût de sortie. Sur les critères, une pondération tenable pour une carte : valeur technique 60, décomposée en réponse fonctionnelle et qualité de la carte proposée 20, intégration au site et affichage sur téléphone 15, accessibilité et alternative non cartographique 10, reprise des données et maintenance 10, réversibilité 5. Prix 40, sur le total quatre ans. Publiez la formule de la note de prix, et exigez une démonstration en ligne accessible pendant toute l'analyse : sur une carte, une démonstration vaut dix pages de mémoire. Un repère pour situer votre consultation, tous les seuils s'entendant hors taxes. Une carte achetée seule reste souvent sous le seuil de dispense de publicité et de mise en concurrence, fixé à 60 000 euros HT pour les fournitures et services (article R2122-8 du code de la commande publique, version en vigueur depuis le 1er avril 2026), mais c'est bien le total sur quatre ans, reconductions comprises, qu'il faut comparer à ce repère, jamais le prix de mise en place seul. À partir de 90 000 euros HT, un avis de marché doit être publié au BOAMP ou dans un journal habilité à recevoir des annonces légales (article R2131-12, version en vigueur depuis le 1er janvier 2022). Du 1er janvier 2026 au 31 décembre 2027, la procédure formalisée s'impose au-delà de 216 000 euros HT pour les fournitures et services des collectivités territoriales et des autres pouvoirs adjudicateurs (avis NOR ECOM2530077V, publié au JORF le 26 décembre 2025). Les données essentielles des marchés publics étant publiées sur data.gouv.fr à

24 B10. Prix sur quatre ans et critères de jugement pondérés (suite)

partir de 40 000 euros HT, et de 25 000 euros HT en régime simplifié (arrêtés du 22 décembre 2022 modifiés, seuils maintenus pour 2026), vous pouvez y lire ce qu'ont payé des acheteurs comparables avant de fixer votre estimation. Le choix de la procédure se fait valider par votre service commande publique.

« Le prix est jugé sur le coût total sur quatre ans, mise en place, abonnements, licence de fond de carte, hébergement, maintenance et restitution comprises. Note de prix = $40 \times (\text{montant de l'offre la moins chère} / \text{montant de l'offre analysée})$. Exemple de calcul, chiffres fictifs : offre la moins chère 31 200 €, offre analysée 39 000 €, note = $40 \times (31\,200 / 39\,000) = 32,0$. Une offre dont le total sur quatre ans paraît anormalement bas fait l'objet d'une demande écrite de justification avant toute décision de rejet. »

25 B11. Pièces à remettre et questions à poser aux candidats

CE QU'ON ATTEND ICI

Demandez le mémoire technique dans l'ordre des critères et plafonné en pages, le bordereau rempli sans modification, le total sur quatre ans, le planning en jours à compter de la notification, l'équipe nominative, deux références de cartes comparables avec un contact joignable, une adresse de démonstration accessible sans mot de passe pendant toute l'analyse, et les engagements d'accessibilité et de réversibilité signés. Puis posez les questions qui suivent, en exigeant une réponse écrite. Elles sont directes : une réponse floue sur la propriété des traces est, en soi, le renseignement que vous cherchiez.

« 1. Qui détient les traces et les fiches enrichies pendant le contrat, et sous quel délai les restituez-vous ? 2. À quel prix, et cette ligne figure-t-elle au bordereau ? 3. Quel fond de carte, sous quelle licence, à quel nom, et que paie-t-on au-delà du volume inclus ? 4. Que devient la carte si le fournisseur du fond change ses conditions en cours de contrat ? 5. Combien de sources de données sont incluses, et à partir de quelle suivante facturez-vous ? 6. Nos agents peuvent-ils corriger une trace et réécrire une fiche sans passer par vous ? 7. Un enrichissement local est-il écrasé par la synchronisation suivante ? 8. Quelle alternative non cartographique proposez-vous pour l'accessibilité ? 9. Les fiches sont-elles accessibles par une adresse partageable et lisible par un moteur de recherche ? 10. L'historique des mesures d'audience nous appartient-il et s'exporte-t-il ? 11. Que se passe-t-il pour la carte le jour où nous refaisons notre site ? 12. Combien de temps maintenez-vous le service après la fin du marché, et à quel prix mensuel ? »

La relecture qui évite les allers-retours

Contrôle final

- ☐ Chaque rubrique est remplie, ou marquée « sans objet »
- ☐ La restitution des données figure au bordereau avec un prix, même s'il est à zéro
- ☐ Le prix demandé est un coût total sur quatre ans, pas un devis de mise en place
- ☐ Aucune exigence ne nomme une marque ou un produit
- ☐ Les critères de jugement sont pondérés et la formule de la note de prix est publiée

Décider

Le poste qui décide du prix de votre prochain marché n'est pas dans le devis de celui-ci : c'est la réversibilité. Une consultation qui ne l'écrit pas achète aussi son prochain blocage.

QUI ÉCRIT

La Trace fabrique des cartes interactives en marque blanche pour les destinations.