**CADRE DE REPONSE TECHNIQUE (CRT)**

Annexe 1 au règlement de consultation (RC)

**Outils et études de social et search listening**

**MESURE D’IMPACT EN TEMPS REEL DES CONTENUS PUBLICS ACCESSIBLES EN LIGNE**

Consultation n° **SL\_SIG\_AOO\_2025\_03**

**Raison sociale**:

**Proposition rédigée par**:

* Prénom Nom :
* Fonction :
* Tél. :
* @ :

Le candidat est invité à renseigner une adresse mail générique et une adresse mail nominative pour s’assurer de recevoir les communications de l’Acheteur au cours de la procédure.

# Préambule

Le présent cadre de réponse et le plan décrit constituent la trame de la proposition technique du candidat.

Pour cette proposition (mémoire technique), le candidat n’utilise pas le présent document, il doit impérativement en conserver le plan et l’insérer dans son propre document.

**Il est inutile de rendre à la fois le présent document complété et un mémoire technique.**

Chaque point du présent document doit être impérativement renseigné par le candidat.

**L’absence du plan présenté dans le présent cadre de réponse technique ou le non-respect du plan imposé rendra l’offre irrégulière et pourra en entraîner le rejet.**

Quelle que soit la forme du document choisie par le candidat pour transmettre sa réponse, celle-ci n’excède pas **75 pages** **Word, police Arial, taille de caractères 11** (ou 75 slides Power Point) hors annexes.

Les informations présentées dans sa proposition par le candidat peuvent éventuellement être complétées par des annexes. Les annexes jointes doivent être utiles / pertinentes à la compréhension de l’offre du candidat. Elles doivent être listées dans la proposition. **Les annexes sont limitées à 20 pages**.

Les demandes ci-dessous constituent les informations à fournir par le candidat. Il doit préciser clairement pour chaque item, où se trouvent les éléments de réponses correspondants dans sa proposition (indication du/des document(s) concerné(s), du/des numéro(s) de page et du paragraphe).

**La proposition et les annexes remises par le candidat font office de vade-mecum. Ils servent de repère méthodologique pour la réalisation des prestations et engagent le titulaire tout au long de l’exécution du marché public.**

Le détail du cadre de réponse technique est détaillé ci-dessous.

\*\*\*

# MESURE D’IMPACT EN TEMPS REEL DES CONTENUS PUBLICS ACCESSIBLES EN LIGNE

# Etendue et qualité de la couverture permise par l’interface 30 points

Le candidat détaille avec précision les sources (médias et réseaux sociaux) couvertes par son interface conformément au CCTP et précise les sources complémentaires permettant de l’enrichir ainsi que leur valeur ajoutée pour que l’acheteur puisse apprécier la complétude de l’interface. Il indique par ailleurs la méthode de collecte et de traitement des contenus pour chacune des sources en question.

Ainsi, le candidat expose précisément :

* les plateformes et sites en ligne couverts par l’outil ;
* l’étendue de la couverture pour chacune des sources citées précédemment. Il est notamment attendu que le candidat indique s’il est capable de récupérer l’intégralité des contenus publiés par une source, seulement un échantillon de ces dernières, ou uniquement leurs métadonnées ;
* l’historique disponible pour chacune des sources ;
* le nombre de sources indexées dans son système, la date d’indexation ainsi que la fréquence à laquelle il parcourt les sources indexées dans son système afin de détecter de nouveaux contenus ou de mettre à jour les métadonnées associées aux contenus ;
* la technique de collecte pour chacune des sources citées plus haut (exemple : scrapping).

L’interface facilite l’ajout de nouvelles sources au périmètre couvert par l’outil, ou tout du moins permet de suggérer l’ajout de nouvelles sources au titulaire. Le candidat précise comment il assure une continuité d’accès aux données, en cas de modification des règles des plateformes.

En parallèle, le candidat détaille le profil des agents pressentis pour augmenter le périmètre couvert par son outil de façon active.

Le candidat précise dans son offre les modalités de décompte des crédits de l’API (appels).

# Indicateurs et opérateurs à disposition dans l’interface 20 points

Le candidat expose et détaille les caractéristiques de son outil et les différents éléments composant son interface. Il détaille les paramétrages possibles pour des sujets et/ou des filtres.

Le candidat expose avec précision les indicateurs mis à disposition dans son interface et permettant d’identifier des contenus, des tendances, des processus de propagation, des sources influentes ou tout autre phénomène en ligne jugé significatif, notamment :

* toutes les métriques natives disponibles sur les différents espaces d’expression en ligne couvert par l’outil et leur agrégation ;
* le nombre de contenus publiés par type de source (plateformes réseaux sociaux, sites d’actualité, les blogs etc.) au sein du corpus associé à une recherche ;
* le nombre de contenus associés à un type de contenu (vidéos, photos etc.) ;
* la date de création et/ou de publication (granularité temporelle jusqu’à la minute) ;
* un indicateur d’activité permettant de savoir si une source publie fréquemment des contenus ;
* le nombre de posts associés à un mot-dièse (hashtag) ou à une expression ;
* le nombre de mentions associées à un utilisateur ;
* le nombre d’impressions potentielles de n’importe quel contenu ou ensemble de contenus ;
* le nombre de parties prenantes uniques à l’origine des contenus résultants d’une recherche.

Le candidat précise dans son offre les possibilités en matière de tri et filtrage. Il présente les principaux opérateurs booléens permettant de capter ainsi que de filtrer des contenus. En particulier, il précisera si son outil permet de détecter des contenus en fonction des critères suivants :

* présence de mots-clefs ou expressions spécifiques ;
* présence de mots-clefs spécifiques séparés au maximum par x mots ;
* présence d’expressions exactes (ensemble de mots-clefs dans un ordre précis) ;
* présence de mots-dièse (hashtags) ;
* publié par un utilisateur ou une source spécifique ;
* publié en réponse à un utilisateur spécifique ;
* mentionnant un utilisateur spécifique ou adressé à utilisateur spécifique (sur x a minima) ;
* date et heure de publication (granularité jusqu’à la minute) ;
* langue ;
* présence d’une url ;
* présence d’une url contenant un mot-clef ou un ensemble de mots-clefs spécifiques ;
* présence d’un mot-clef ou d’une expression exacte dans la description d’un utilisateur (sur x a minima) ;
* publié par un utilisateur ayant un certain niveau d’activité ou d’audience (par exemple, nombre de posts ou engagements ; nombre d’abonnés d’un compte) ;
* présence d’une image ou d’une vidéo.

# Equipe et session de prise en main de l’interface proposées 5 points

Le candidat présente son schéma organisationnel et met en avant la personne qui sera leur contact privilégié. Le candidat précise, le cas échéant, les personnes mobilisées pour assurer les prestations ainsi que l’expérience de cette équipe dédiée. La présence d’un organigramme synthétique à l’appui de la présentation des profils est un plus.

Le candidat assure dans son offre une transparence vis-à-vis du pouvoir adjudicateur sur les statuts des profils indiqués et indique clairement les statuts de sous-traitants ou freelances lorsqu’il y a recours.

L’offre du titulaire précise la durée des sessions de sensibilisation.

Concernant la formation, il indique les différents formats possibles ainsi que les supports d’appui à disposition et les possibilités de formation en autonomie via des supports vidéos par exemple.

# mesures pour la continuité, la confidentialité et la sécurité des données 5 points

Le candidat détaille les dispositions prises pour respecter les différentes législations en vigueur, concernant la protection des données personnelles tel que stipulé dans le RGPD conformément à l’article 11.7 du CCAP et à son annexe 2. Il indique par ailleurs où sont hébergées ses données (sur le sol français, sur le territoire de l’Union européenne ou ailleurs).

Le candidat fournit en appui de son offre le plan de continuité ou de reprise d’activité (PCA/PRA) ou tout autre document détaillant le processus et les délais de résolution mis en œuvre en cas de dysfonctionnement (problèmes techniques, interruptions, etc.).

Il expose également le processus mis en place en interne afin de garantir la sécurité des données, notamment la façon dont est sécurisé l’accès de son interface (HTTPS, mots de passe etc.).

# Identifiants pour un accès temporaire à l’interface

Le candidat est informé qu’un test sera réalisé par l’acheteur sur l’interface afin d’apprécier les éléments ci-dessus. Afin de réaliser le test, le candidat doit mettre à disposition un compte test :

1. Le candidat met en place un sujet / dashboard de test portant sur le budget 2025 de la France, à partir de janvier 2025 et jusqu’à son adoption définitive. L’acheteur pourra ainsi, lors du test, faire de l’analyse sur plusieurs semaines de données ainsi qu’une veille en temps réel.
2. Il donne également la possibilité à l’acheteur de paramétrer, lors du test, une requête par lui-même.

Une attention particulière sera portée à la couverture, la praticité de paramétrage ainsi qu’à leur accessibilité pour des utilisateurs n’ayant pas vocation à être experts de l’outil.

Le candidat doit compléter les informations ci-dessous pour l’attribution d’un accès temporaire à l’interface:

|  |  |
| --- | --- |
| **Lien de connexion à l’interface:** |  |
| **Identifiant :** |  |
| **Mot de passe :** |  |
| **Nom de la personne à contacter en cas de dysfonctionnement :** |  |
| **Tél :** |  |
| **Courriel :** |  |

L’accès à l’interface devra être mis à disposition pendant la durée de validité des offres, soit pendant 120 jours à compter de la date limite de réception des offres.

La possibilité de réaliser ce test conditionne la validité de l’offre. En cas de non-respect de cette exigence, l’acheteur se réserve le droit de rejeter l’offre du candidat concerné.

# Annexes

À compléter par le candidat le cas échéant :

* Annexe 1 :
* Annexe 2 :
* Etc.

Le candidat peut joindre **20 pages maximum d’annexes**.