

Business France

**77, Boulevard Saint-Jacques
75998 Paris Cedex 14**

**Mise en concurrence par consultation du marché
« Mise en œuvre d'une solution globale de veille et d'analyse
de l'information »**

MARCHE N°CS_25_10

Cahier des Clauses Techniques Particulières (CCTP)

Le présent CCTP) comporte 10 pages numérotées de 2 à 10.

SOMMAIRE

| | | |
|------------------|-------------------------------------------------------|----------|
| ARTICLE 1 | OBJET DU MARCHÉ – PRESENTATION | 3 |
| ARTICLE 1.1 | Objet du marché | 3 |
| ARTICLE 1.2 | Présentation de Business France | 3 |
| ARTICLE 2 | NATURE DES PRESTATIONS DEMANDEES | 4 |
| ARTICLE 2.1 | Descriptif des prestations attendues | 4 |
| 2.1.1 | Identification du besoin fonctionnel de l'utilisateur | 5 |
| a) | Les contenus à proposer | 6 |
| b) | Recherches, opérateurs et syntaxes | 7 |
| c) | Interface graphique d'analyse et de traitement | 7 |
| 2.1.2 | Expertise attendue | 8 |
| 2.1.3 | Accompagnement humain attendu | 9 |
| 2.1.4 | Mise à disposition de l'outil | 10 |

ARTICLE 1 OBJET DU MARCHÉ – PRESENTATION

ARTICLE 1.1 **Objet du marché**

La présente consultation a pour objet la mise en œuvre d'une solution globale de veille et d'analyse de l'information via un portail de veille accessible en mode SaaS pour répondre aux besoins en information.

La solution proposée par le Contractant devra permettre, entre autres :

- D'accéder à un maximum de sources d'informations gratuites ou payantes du monde entier :
 - de type presse généraliste, presse économique, presse sectorielle, presse spécialisée...
 - dans un maximum de langues,
 - indexées dans le portail de veille en temps réel ou avec un minimum de décalage par rapport à la publication,
- D'utiliser des fonctionnalités de requêtes booléennes avancées pour faciliter la détection et la sélection d'informations pertinentes dans les sources précitées.

L'objectif final de la solution est de permettre à l'équipe de veille de suivre la presse mondiale pour :

- Fournir aux collaborateurs de l'Agence des informations fiables et concordantes sur des sociétés étrangères intéressées pour investir et s'implanter sur le marché européen,
- Collecter un maximum d'informations sur les implantations réalisées sur le marché européen en alimentant deux observatoires de l'agence (observatoires des investissements internationaux en France et en Europe),
- Réaliser des recherches ponctuelles, libres et autonomes sur des sujets d'actualité économique,
- Réaliser des veilles sur des sujets thématiques sectoriels.

Le marché est un marché de services.

ARTICLE 1.2 **Présentation de Business France**

Business France est l'entreprise publique de conseil au service de l'internationalisation de l'économie française. Elle est chargée du développement international des entreprises et de leurs exportations, ainsi que de la prospection et de l'accueil des investissements étrangers en France. Elle promeut l'attractivité et l'image économique de la France, de ses entreprises et de ses territoires. Elle gère et développe le Volontariat International en Entreprise (VIE). Business France dispose de plus de 1 400 collaborateurs situés en France et dans 55 pays.

Business France, en tant qu'Etablissement Public Industriel et Commercial (EPIC), doit se conformer aux prescriptions de la commande publique pour l'ensemble de ses achats, et plus particulièrement au Code de la commande publique.

Business France est structurée autour de quatre directions générales dont les services sont répartis en France et dans le monde :

- La Direction générale déléguée INVEST, qui s'occupe de la prospection et l'accueil des investissements étrangers en France,
- La Direction générale déléguée EXPORT, pour le développement international entreprises implantées en France et de leurs exportations, qui inclue la Direction VIE.
- La Direction générale déléguée Stratégies et Ressources qui regroupe :
 - La Direction des Ressources Humaines,
 - La Direction Finances,
 - La Direction des Systèmes d'Information,
 - La Direction du Réseau International,
 - La Direction Juridique,
 - La Mission Coopération Internationale.

De plus, sont directement rattachées à la Direction générale :

- La Direction de la Communication et des Affaires Publiques,
- La Mission Audit, Risques et Qualité

ARTICLE 2 NATURE DES PRESTATIONS DEMANDEES

ARTICLE 2.1 Descriptif des prestations attendues

Dans le cadre des métiers de la Direction Invest et compte tenu des thématiques diverses et variées qui doivent être traitées, le service de Veille économique souhaite disposer d'un portail de veille médias adaptable, ergonomique, sans contrainte d'accès ou de maintenance. Le Contractant s'engage donc à maintenir et améliorer l'outil en fonction des centres d'intérêts de l'entité souscriptrice.

Le paramétrage des requêtes et rapports/tableaux de bord par l'entité souscriptrice dans l'outil est compris dans le forfait proposé par le contractant et ce sans limitation.

Il est attendu du Contractant du conseil et de l'accompagnement dans le paramétrage des requêtes et rapports/tableaux de bord.

Le Contractant retenu devra mettre à disposition de l'entité souscriptrice un portail unique intégrant :

- Un outil de veille médias / traitement / formalisation de rapports / diffusion des informations pertinentes relatives aux centres d'intérêts de l'entité souscriptrice ;
- Des contenus diversifiés, complémentaires et internationaux ;
- Un accompagnement de la part de consultants disposant d'une expertise dans la mise en œuvre de solutions de veille et d'analyse de l'information liées à des problématiques multisectorielles et multilinguistiques.

2.1.1 Identification du besoin fonctionnel de l'utilisateur

Le service de Veille économique de l'entité souscriptrice souhaite pouvoir disposer d'une solution de veille médias permettant, entre autres :

- D'assurer automatiquement la surveillance de plusieurs dizaines de milliers de sources internationales multilingues – principalement de type articles de presse, brèves ou communiqués – tout en garantissant l'anonymat pour l'entité souscriptrice (cf. paragraphe a – Les contenus à proposer) ;
- De permettre aux collaborateurs du service de Veille économique de l'entité souscriptrice de réaliser des recherches ponctuelles au sein du corpus de sources à l'aide de requêtes simples et complexes avec des opérateurs booléens (cf. paragraphe b - Recherches, opérateurs et syntaxes) ;
- D'enregistrer des requêtes pour les « rejouer » quotidiennement, facilitant ainsi l'exploitation et le traitement des résultats par les collaborateurs du service de Veille économique ;
- De mettre à disposition via une interface Web les informations recueillies et organisées au travers d'un service sécurisé (**la solution recherchée doit être accessible en mode SaaS avec hébergement chez le Contractant**) ;
- De proposer un profil personnel par utilisateur lui permettant de gérer ses propres requêtes et de les partager toutes ou en partie avec les autres profils de l'équipe. **Le Contractant doit prévoir 5 accès simultanés à l'outil.** Dans le cas où l'équipe du service de Veille économique de l'entité souscriptrice est amené à grossir, le Contractant devra indiquer le coût d'un accès simultané supplémentaire ;
- De permettre aux collaborateurs du service de Veille économique de l'entité souscriptrice de pouvoir traiter / analyser / consulter / noter / synthétiser les informations recueillies en fonction de leurs centres d'intérêts respectifs (cf. paragraphe d - Interface graphique d'analyse et de traitement).
- De décharger les collaborateurs du service de Veille économique de toutes les interventions liées à la maintenance et aux évolutions de la solution afin que celle-ci soit toujours parfaitement accessible et opérationnelle pendant les jours ouvrés et horaires de travail. ;

a) Les contenus à proposer

L'entité souscriptrice recherche un Contractant disposant d'un portefeuille de sources qui devra :

- avoir une couverture mondiale tant d'un point de vue géographique (international/national/régional/local) que linguistique. Tous les alphabets (latin, cyrillique, arabe, coréen, chinois, japonais, etc.) devront être gérés dans une seule et même interface. Les soumissionnaires devront lister dans leur offre les alphabets que leur solution de veille est capable de traiter ;
- être constitué de sources de différentes typologies dès lors qu'elles sont au format électronique et texte (presse papier, sites web, blogs, forums, télévision, radio, réseaux sociaux, documents internes etc.) – l'entité souscriptrice s'intéressera particulièrement à la richesse du portefeuille de sources payantes, l'objectif étant d'accéder à un maximum d'articles en plein texte (qu'ils proviennent de sources gratuites ou payantes) ;
- être constitué d'un maximum de sources traitant de thématiques économiques et sectorielles en complément des sources plus généralistes ;
- être enrichi régulièrement pour couvrir encore un peu plus largement le champ de recherche ;
- être consultable et filtrable dans l'interface client ;

L'entité souscriptrice souhaite pouvoir réaliser des recherches dans les sources décrites ci-dessus et consulter leurs articles sur un historique d'au moins 5 ans (i.e. sur une fenêtre glissante de 5 ans qui débiterait donc pour le début du marché en janvier 2021).

La gestion des licences concernant les articles de la presse papier sera réalisée par le Contractant.

Le Contractant s'engagera à maintenir la richesse du catalogue de sources et à résoudre les problèmes d'accès de ces sources dans les délais pour lesquels il s'est engagé (sauf bien sûr, problèmes indépendants de la volonté du Contractant). A chaque détection d'incident, le Contractant devra indiquer le délai de résolution au service de Veille économique de l'Entité souscriptrice. Le Contractant s'engagera également sur l'ajout au catalogue initial de nouvelles sources selon des conditions de volumes, de fréquences et de délais définies au préalable.

b) Recherches, opérateurs et syntaxes

Le Contractant proposera aux utilisateurs de Business France différentes fonctionnalités de recherche et de filtrage :

- Des fonctionnalités de recherche avec opérateurs de type booléen, comprenant un ou plusieurs opérateurs de proximité ;
- Des fonctionnalités de recherche « avancée » qui permettent de préciser la requête en sélectionnant des critères liés à l'indexation des sources (origine, langue, typologie...) ou des critères de temporalité ;
- Des fonctionnalités de recherche « expert » avec une syntaxe qui permet de préciser très finement les requêtes (recherche dans le titre, texte, premières lignes, nombre d'occurrence, sensible/insensible à la casse, géographie, etc.) ;
- Des fonctionnalités de recherche qui permettent – indépendamment de toutes connaissances dans le domaine des moteurs de recherche – d'utiliser des requêtes pré-paramétrées sur un certain nombre de sujets économiques ou sectoriels (par exemple, les fusions-acquisitions, les levées de fonds, ou l'agroalimentaire, l'aéronautique, etc.) ;
- Des fonctionnalités de filtrage par facettes que ce soit sur des critères d'indexation des sources (période, origine, langue, typologie...) ou sur des critères automatiquement détectés par la solution (entités nommées, lieux, etc.) ;

L'entité souscriptrice s'attachera à évaluer toute fonctionnalité complémentaire de celles décrites ci-dessus permettant la limitation du bruit informationnel.

c) Interface graphique d'analyse et de traitement

Le Contractant proposera aux utilisateurs de l'entité souscriptrice une interface graphique permettant de :

- Gérer des bouquets de sources utilisateur :
 - Consultation du catalogue de sources ;
 - Sélection et constitution de bouquets de sources ;
 - Ajout de flux RSS ;
- Réaliser des recherches (cf. paragraphe b – Recherches, opérateurs et syntaxes) et les enregistrer
- Gérer les résultats des recherches :
 - Consultation des résultats ;
 - Traduction automatique des résultats en français et en anglais ;
 - Filtrage à l'aide de facettes ;
 - Etiquetage / annotation ;
 - Suppression ;
 - Archivage ;

- Sélection de résultats pour la constitution d'un « panier » d'articles ; création de synthèses et de newsletters ;
 - Ajout de documents internes au format texte ;
 - Etc.
- Partager et diffuser ces résultats :
 - Depuis son interface personnalisée, l'utilisateur pourra partager aux quatre autres profils ses recherches, les résultats associés et les étiquetages/annotations qui auront été réalisés ;
 - Envoi par e-mail à des collaborateurs internes d'un ou plusieurs résultats de recherche (ponctuellement et/ou automatiquement à l'aide d'un système d'alerte) ;
 - Impression ;
 - Génération de flux RSS ;
 - Diffusion des newsletters créées (cf. ci-dessus).
- Générer automatiquement différents types d'analyses graphiques selon des critères choisis par l'utilisateur en fonction des résultats obtenus par le moteur de recherche ; ces graphiques devront être :
 - Facilement paramétrables (ergonomie pour la création, la modification ou la suppression des graphiques) ;
 - Dynamiques pour permettre à l'utilisateur de suivre l'évolution des thématiques dans le temps ; ces graphiques seront également dynamiques, au sens interactif du terme, afin d'afficher les documents liés ;
 - Exportables pour figurer dans un tableau de bord en ligne, dans une newsletter ou dans une étude.

2.1.2 Expertise attendue

L'entité souscriptrice recherche, pour son équipe de Veille économique, un Contractant apte à répondre aux besoins actuels et futurs susmentionnés et déchargeant ainsi les membres de l'équipe de toutes les interventions chronophages et/ou techniques qui ne relèvent pas de son cœur de métier.

Les principales caractéristiques du Contractant recherché par l'équipe de Veille économique de l'entité souscriptrice :

- Un Contractant ayant une forte expertise dans la mise en œuvre de solution de veille et d'analyse de l'information :
 - Expertise multisectorielle (secteur privé, secteur public) ;
 - Expertise multilingue (langues occidentales, langues écrites dans des alphabets « non latins » telles que le chinois, le russe, l'arabe...) ;
 - Expertise « multithématique » (capacités à traiter des informations liées à des sujets pointus – entreprises / personnes – et à des sujets larges – thématiques sectorielles) ;

- Expertise « multifonctionnelle » (capacité à répondre aux besoins de cellules de veille, de direction Marketing & Communication, de directions du Développement & Stratégie, de directions Générales...) ;
- Un Contractant ayant une forte expertise à l'international et ayant prouvé sa capacité à s'adapter à des clients de culture différente et non exclusivement francophones (une expérience à l'international sera un plus) ;
- Un Contractant ayant une offre large modulable, en mesure de mettre à disposition de manière indépendante ou complémentaire un outil de veille et d'analyse de l'information et/ou un outil d'analyse graphique de l'information et/ou un outil de traduction automatique en français ou en anglais et/ou un accompagnement dans la mise en œuvre et la maintenance de la solution mise à disposition de l'entité souscriptrice.

Pour une meilleure réactivité et adaptabilité, et pour des raisons de confidentialité, l'entité souscriptrice privilégiera :

- Un Contractant répondant en standard à l'ensemble des caractéristiques présentées ci-dessus ;
- Un Contractant maîtrisant – d'un point de vue technologique et humain – l'intégralité des composants de la solution actuellement recherchée et de ces potentielles évolutions.

2.1.3 Accompagnement humain attendu

L'entité souscriptrice comptant se concentrer exclusivement sur la recherche et l'exploitation des informations recueillies, souhaite travailler avec un prestataire en mesure :

- De réaliser l'intégralité de la maintenance technique de la solution afin que celle-ci soit en permanence opérationnelle pendant les jours ouvrés et horaires de travail ;
- De conseiller l'entité souscriptrice sur
 - la meilleure organisation à mettre en œuvre dans le cadre de l'implémentation de la solution de veille d'analyse de l'information (accompagnement à la conduite du changement, retours d'expérience issus de l'expertise des consultants du prestataire...) ;
 - l'élaboration des bouquets de sources à veiller ;
 - le paramétrage des agents de veille, mise en œuvre des requêtes de recueil et de classement des informations (...). A titre indicatif, l'entité souscriptrice traite quotidiennement les résultats d'une quarantaine de requêtes principalement en français, anglais, allemand, espagnol, portugais, italien, arabe, chinois, japonais et coréen sur des thématiques de développement économique et d'investissement international ;

Un accompagnement étroit par la **mise à disposition d'un interlocuteur unique** chez le Contractant qui sera l'interlocuteur unique du service de Veille économique de l'entité souscriptrice. Il devra notamment assurer le support et le conseil d'utilisation de l'outil.

2.1.4 Mise à disposition de l'outil

L'ensemble des soumissionnaires devront indiquer, dans leur offre, le délai de mise à disposition de l'outil de veille à partir de la notification du présent marché.

Les soumissionnaires devront joindre dans leurs offres des identifiants de connexion à Business France pour pouvoir tester le portail.