

CAHIER DES CHARGES

Solutions de veille presse / gestion réseaux sociaux pour le compte de l'IFREMER

1. Contexte et objectifs

Qui est l'Ifremer ?

Héritier de l'histoire pionnière de l'océanographie française, l'Ifremer poursuit depuis 40 ans sa quête de savoir sur l'environnement marin. Seul institut de recherche public français entièrement dédié à l'océan, il explore tous les rivages des sciences marines, des abysses à la surface et de la côte au large, depuis ses 24 implantations ancrées dans le deuxième domaine maritime mondial. Avec sa filiale d'armement Genavir, il opère la Flotte océanographique française et déploie ses 17 navires et 6 engins au bénéfice de l'ensemble de la communauté scientifique nationale.

Ses 1500 chercheurs, ingénieurs et techniciens mènent des investigations scientifiques, conduisent des expertises et innovent pour protéger et restaurer l'océan, gérer durablement les ressources marines, collecter et partager les données-clés de compréhension de l'écosystème marin. Partisan d'une science ouverte, l'Ifremer cultive des liens étroits avec la société pour répondre aux grands enjeux collectifs autour du changement climatique, de l'érosion de la biodiversité ou du développement d'une économie bleue pérenne. Chaque jour, les équipes de l'Ifremer créent la sagesse essentielle pour préserver le système qui rend la vie possible sur Terre - l'Océan - et pour qu'il demeure cet indéfectible allié de notre planète bleue.

Objectifs de ce marché :

L'Ifremer souhaite mettre en place des solutions professionnelles destinées à :

1. Surveiller l'ensemble de sa couverture médiatique (presse écrite, web, radio/TV) en France et à l'international
2. Gérer ses réseaux sociaux
3. Analyser la perception de ses thématiques dans les médias
4. Produire des alertes et des rapports réguliers pour les équipes communication et direction
5. Optimiser sa gestion de l'image et détecter les signaux faibles ou sujets sensibles

2. Décomposition en lots

La présente consultation est décomposée en deux lots.

Lot n°1 : Mise en place d'une plate-forme de veille média et réalisation de revue de presse sur les sujets en lien avec les secteurs, actions et missions de l'Ifremer,

à travers la presse web, la presse internationale, la radio et la télévision, la presse quotidienne nationale et régionale française.

Lot n°2 : Mise en place d'une plate-forme de social media management

Une entreprise peut postuler sur chacun des lots ou proposer une offre à plusieurs lots.

3. Description des 2 lots

Lot n°1 : Plate-forme de Veille Média dédiée à la presse web, la presse internationale, nationale, régionale, la radio, la télévision.

Envoyée tous les jours à 5 destinataires, en format électronique, cette veille rend compte, de l'écho de l'Institut dans les différents médias et les réseaux sociaux.

La volumétrie annuelle de l'Ifremer sur la presse pour la France est de l'ordre de 6000 articles par an avec la répartition suivante

- 50 dépêches d'agences de presse
- 150 articles PQN
- 1000 articles PQR
- 500 articles de presse spécialisée
- 200 extraits audios
- 200 extraits vidéos
- 3000 articles web (sites web des journaux, médias en ligne, portails)
- 900 articles Presse internationale

Pour cette prestation, les volumes de mentions ne doivent pas être limités. Si une limitation est envisagée par le prestataire, il est impératif de détailler clairement les paliers.

Nature des prestations attendues

Les prestations objet du lot n°1 portent sur l'accès à un outil veille sectorielle en temps réel sur les médias numériques (presse web, TV/Radio, presse internationale) et print (Presse quotidienne nationale, régionale, locale, magazine, spécialisée) devant permettre aux équipes de l'Ifremer :

- De recevoir les retombées médiatiques sur l'Ifremer, à raison de 3 remontées par jour,
- De permettre la mise en place d'un système d'alerte 24/24 – 7/7 pour détecter les pics de citations et recevoir les articles citant certains mots-clés et/ou pour certains médias (TV/Radio/Dépêche d'agences type AFP)
- De recueillir toute information relative à l'Ifremer, son environnement ou ses partenaires,
- De réaliser une analyse quantitative succincte des retombées médiatiques numériques
- D'archiver et d'exporter les retombées médiatiques détectées.

La mission du/des prestataires retenus consistera à : **Veiller, recueillir, traiter et restituer l'ensemble des informations diffusées par la presse correspondant aux thématiques de surveillance définies par l'Ifremer.**

Le(s) prestataire(s) devra/devront s'engager à réaliser cette prestation sous formats PDF et html puis livrer ces derniers sur serveur FTP dans des délais optimums et constants de livraison en ligne au plus tard à 9h le matin les lundi, mardi, mercredi, jeudi et vendredi

La veille du lundi devra réunir de façon exhaustive non seulement les articles du jour, mais également les articles du samedi et du dimanche précédent. Idem pour les jours fériés, la veille sera remise le lendemain.

Des livraisons les samedi et dimanche à 9h, 13h et 18h peuvent être demandées.

En dehors d'un cas de force majeure, si le titulaire du marché ne peut faire la preuve de sa bonne foi quant à un empêchement indépendant de sa volonté pour livrer la veille à 9h30 AM au plus tard, tout retard constaté entraînera après un délai de 24 heures d'une pénalité forfaitaire indiquée au CCP.

Mots clés de la veille globale :

La veille Presse/Réseaux sociaux porte sur l'« **Ifremer** » et « **Institut français de recherche pour l'exploitation de la mer** » et sur les mots clés suivants :

- « **Flotte océanographique française** »,
- « **Genavir** »,
- « **IPEV** » ou « **institut polaire français** »
- « **Marion Dufresne** »,
- « **Atalante** »,
- « **Thalia** »,
- « **Alis** » + ajouter combinaison avec « **navire** »
- « **Antea** »,
- « **Téthys** » + ajouter combinaison avec « **navire** »
- « **Haliotis** »,
- « **Nautile** »,
- « **Victor 6000** »,
- « **asterX** »,
- « **idefX** »,
- « **ulyX** »,
- « **Anita Conti** » + ajouter combinaison avec « **navire** » - exclure « **femme océanographe** »
- « **Sepia** » + ajouter combinaison avec « **navire** »
- « **Michel Rocard** » + ajouter combinaison avec « **navire** » - exclure « **homme politique** »
- « **Quae** ».

La liste pourra être actualisée et modifiée en fonction des objectifs de l'Institut.

Contenu de la veille quotidienne

Les articles devront être lisibles et classés (indexage) selon les catégories suivantes :

- Retombées Actions Presse
- Institutionnel
- Evénements
- Recherches océaniques globales
- Biodiversité
- Grands fonds
- Aquaculture / Pêche
- Moules / Huîtres
- Environnement littoral / Pollution
- Polaire
- Innovation / Technologies
- Economie
- Flotte / engins
- International
- Divers
- Quae
- Articles parasites
- Revue de presse
- Façade Méditerranée
- Façade Bretagne
- Façade Manche mer du Nord
- Façade Atlantique
- Façade Outre-Mer

Il devra être possible d'ajouter au fil de l'eau des catégories liées à des événements majeurs de type « 40 ans de l'Ifremer (ajoutée en 2024) et « UNOC-OOSC » (ajoutée en 2025).

Les articles pourront être classés dans au moins 4 catégories simultanément (ex. « retombées des communiqués », « revue de presse » et « environnement littoral » et « Façade Bretagne »)

Ces rubriques pourront être complétées en fonction des activités de l'institut.

Diffusion des revues de presse

Les revues de presse sont réalisées par l'équipe Presse de l'Ifremer à partir des articles veillés par le prestataire. Il ne s'agit pas de demander au prestataire d'indexer les articles et de diffuser les revues. Il s'agit de mettre à disposition de l'Ifremer la plateforme, les outils d'indexation et de diffusion pour faciliter la réalisation de :

1 / La revue de presse bimensuelle interne :

- Sélection d'une 20^{aine} d'articles réalisée par l'équipe Presse de l'Ifremer
- Envoi à 150 à 170 destinataires tous les 15 jours. En cas d'actualité importante, la diffusion peut être hebdomadaire. A contrario, elle est mensuelle entre le 15

juillet et le 15 août. La fréquence pourra être modifiée en fonction des objectifs de l'Institut. La revue de presse bimensuelle réalisée par l'équipe Presse de l'Ifremer s'organise de façon thématique : chacune des informations devant être classée dans la rubrique qui lui correspond (*cf rubriques dans 3.*). Ces thématiques ne représentant qu'une base de travail et peuvent être modifiées, étendues ou réduites.

2 / La revue de presse quotidienne en interne : 4-5 articles envoyée à 3 à 10 personnes. Elle est réalisée par l'équipe Presse de l'Ifremer.

3/ La diffusion d'environ 500 articles par an envoyés par l'équipe Presse de l'Ifremer aux personnes interviewées (1 à 2 personnes par article)

Droits de copie

L'Ifremer a souscrit une licence CIPRO auprès du CFC autorisant la diffusion des articles de presse au-delà du premier destinataire.

En cas de besoin, le titulaire assure, pour le compte de l'Ifremer, les démarches de gestion, de déclaration et de reversement des redevances dues aux éditeurs et/ou au CFC au titre de la diffusion des panoramas de presse.

Les déclarations auprès du CFC sont effectuées selon une périodicité mensuelle ou semestrielle, en fonction des modalités applicables.

Les redevances éventuellement dues au titre des droits de propriété intellectuelle relatifs à la diffusion des panoramas de presse sont remboursées au titulaire à l'euro près, sur présentation des justificatifs émis par l'organisme gestionnaire des droits concerné. Aucun coefficient, frais de gestion ou marge ne peut être appliqué à ces sommes.

Une régularisation annuelle des redevances effectivement acquittées est adressée à l'Ifremer au plus tard le 1er décembre de chaque année. Le cas échéant, une régularisation complémentaire est effectuée pour tenir compte des droits restant dus au titre de la période concernée.

Spécifications techniques relatives à la plate-forme en ligne

La plateforme mise à disposition par le Prestataire doit répondre aux spécifications techniques suivants :

- La plateforme en ligne doit être sécurisée et disponible sur un site dédié.
- Les données collectées et/ou stockées doivent impérativement être hébergées sur le territoire européen.
- La plateforme doit être conforme au RGPD ou équivalents (labels).
- Solution en ligne ne nécessitant pas l'installation d'un logiciel sur les postes informatiques des utilisateurs permettant un accès à distance sécurisé.
- La plateforme en ligne doit être adaptée à plusieurs configurations d'ordinateurs (PC et Mac), à plusieurs systèmes d'exploitation et/ou plusieurs navigateurs internet.

- La plateforme en ligne doit impérativement permettre un accès libre, non limité, permanent pour plusieurs utilisateurs et de manière simultanée.
- La connexion pour chacun des utilisateurs doit être individuelle et sécurisée par un mot de passe personnel.
- La plateforme en ligne doit être accessible partout dans le monde, avec l'usage d'un VNP si nécessaire.
- Une déclinaison en version application mobile pour smartphone/tablette ou une version « responsive » de la plateforme serait un plus.

Couverture des médias

Les volumes de mentions dans les médias ne doivent pas être limités. Si le prestataire envisage une limitation est envisagée, il doit détailler clairement les paliers appliqués.

L'outil proposé par le Titulaire doit permettre de réaliser en temps réels une veille sur l'ensemble :

- des sites web (sites institutionnels, blogs, agences de presse, sites d'informations nationaux et internationaux, sites d'information institutionnelle type AEF et Newstank, sites associatifs...) et ceux qui pourraient se développer pendant toute la durée du marché pour des informations faisant mention de l'Ifremer et/ou en lien avec ses missions et son périmètre d'activité. La liste et la typologie des sites web consultables pourront être mises à jour d'un commun accord ou à la demande de l'Ifremer dans les conditions définies dans l'offre du Titulaire. Les articles web doivent être fournis dans leur intégralité.
- de la presse internationale web (anglophone, allemande, espagnole, italienne, belge et suisse). Pour la presse internationale imprimée, nous aimerions le mettre en option, à confirmer selon notre budget. Un outil de traduction intégré serait un plus.
 - Liste des médias internationaux ciblés par l'Ifremer :
 - Médias européens :
 - Politico Europe
 - Reuters
 - BBC News
 - Financial Times
 - Euronews
 - Deutsche Welle
 - The Guardian
 - Bloomberg
 - The Economist
 - Le Monde
 - Der Spiegel
 - El País
 - Corriere della Sera
 - Frankfurter Allgemeine Zeitung

- La Repubblica
- The Times
- El Mundo
- Die Welt
- La Stampa
- Euractiv

- TV/Radios
 - ARD
 - ZDF
 - RAI
 - France 24 – version anglophone/francophone
 - Sky News UK
 - BBC World News
 - Radio France Internationale
 - BBC Radio 4
 - CNN International

- Medias Science
 - Intrafish
 - Nature
 - Science
 - Scientific American
 - New Scientist
 - National Geographic
 - The Conversation (versions UK, US, Australia)

- Médias internationaux (hors Europe)
 - The New York Times
 - USA Today
 - The Washington Post
 - CNN
 - Al Jazeera + Al Jazeera English
 - Reuters
 - Associated Press
 - Bloomberg
 - The Wall Street Journal
 - Forbes
 - CNN International – version mondiale de CNN.
 - BBC World News
 - NBC News
 - ABC News
 - CBS News
 - Fox News
 - CNBC
 - Time
 - HuffPost
 - BuzzFeed News
 - Vice News
 - Axios

- The Intercept
- Politico
- Yahoo! News
- Google News
- Apple News
- Sky News Australia
- NHK World
- Al Arabiya
- CBC News
- ABC Australia
- CTV News
- NDTV
- CNA
- Al Jazeera Arabic
- CBC/Radio-Canada
- Xinhua News
- South China Morning Post
- The Japan Times
- The Straits Times
- Miami Herald
- Los Angeles Times
- China Daily
- The Hindu

- De la presse française imprimée avec a minima la liste non exhaustive suivante :
 - Quotidiens nationaux (PQN) - exemples : Le Figaro, Libération, Le Monde, etc. ;
 - Quotidiens régionaux (PQR) – exemples : Ouest France, La Voix du Nord, Var matin, Sud Ouest, le Télégramme, etc.
 - Périodiques français non spécialisés - exemples : Le Canard Enchaîné, Le Journal du Dimanche, L'Obs, Paris Match, Le Point, etc. ;
 - Périodiques français scientifiques et éducatives – exemples : Epsilon, Science & Vie (+ Junior), Science & Avenir, La Recherche, Phosphore, Mon quotidien, etc.
 - Périodiques français spécialisés Mer et Environnement - (exemples : Le Marin, Mer et marine, Cultures marines, Reporterre, etc.)

Le contenu des articles, qu'ils soient publiés en ligne ou dans la presse imprimée, doit également être fourni au format PDF (idéalement avec la mise en page finale de l'article tel que publié pour la presse print). La présence d'un outil intégré permettant de générer un résumé des articles constituerait un atout. Les articles publiés en ligne doivent rester accessibles librement et ne pas être soumis à un paywall.

- des TV/Radios dont:
 - Radios généralistes à audience nationale,

- Radios filière musicale,
- Radios spécialisées dans le traitement de l'actualité,
- Radios les plus importantes – en audience – de la Bande FM
- Chaînes télévisées nationales et régionales (par ex : NOVO19, Tébéo & TébéSud, La 1^{ère} TV et autres TV outre-mer),
- Chaînes du câble et TNT, informations générales ou spécialisées.

A noter que : les extraits radio et TV et les dépêches des agences de presse (type AFP) devront être transmis au fil de l'eau, avec une alerte mail spécifique. Pour les TV/Radio, il serait intéressant que l'extrait concernant l'Ifremer soit intégré dans un extrait plus large de l'émission pour pouvoir mieux saisir le contexte.

Analyse et conseil

Il est attendu du prestataire qu'il soit force de proposition pour développer une analyse plus qualitative de nos relations presse/réseaux sociaux, les objectifs pour l'année à venir sont de :

- Tracer les contenus
- Suivre les indicateurs
- Mesurer quels procédés, contenus, formats marchent/ne marchent pas pour pouvoir s'améliorer
- Utiliser des outils numériques pour éviter les articles parasites en croisant les informations (nom du navire + contexte par exemple)

Archives

Le prestataire devra proposer un accès aux archives de la veille presse sur la durée du contrat. Au terme du contrat, le prestataire devra livrer l'ensemble des panoramas de presse sur un support disque (CD, DVD...) avec outil de recherche intégré.

L'institut souhaite la reprise des archives existantes (4 ans d'archives disponibles, clé USB avec moteur de recherche plein texte intégré).

Contraintes techniques et juridiques

- Interface en **français** obligatoire
- Outil conforme **RGPD**
- Hébergement de données sécurisé (idéalement dans l'UE)
- Support client francophone
- Devis TTC en **euros**, avec détail des options et modules
- Utilisation en mode **SaaS**

Lot n°2 : Plate-forme de social media management

Général

- Plateforme ergonomique, simple d'utilisation.
- Connexion native aux réseaux sociaux de l'Ifremer : Facebook, Instagram, LinkedIn, TikTok, X, YouTube, Bluesky.
- Processus de validation multi-niveaux
- 5 accès au sein de l'équipe

Planification & Publication Intelligente

Dans la limite des autorisations fournies par les différents réseaux sociaux :

- Possibilité de publier des contenus (texte, images, vidéos) sur nos réseaux sociaux depuis la plateforme
- Possibilité de programmer des contenus (texte, images, vidéos) sur nos réseaux sociaux depuis la plateforme
- Accès à un calendrier éditorial avancé avec tous les contenus publiés et programmés à au moins 4 mois.
- Support des formats natifs (Reels, Shorts, Stories, Carrousels), dans la limite des autorisations fournies par les différents réseaux sociaux
- Processus de validation multi-niveaux
- *Bonus : Variations A/B testing des posts.*
- *Bonus : Support IA dans la rédaction des contenus.*
- *Bonus : Suggestions de programmation intelligente basée sur des analyses prédictives d'engagement et l'Historique de performance de nos publications*

Veille réseaux sociaux

Dans la limite des autorisations fournies par les différents réseaux sociaux :

- Veille en temps réel sur l'ensemble des réseaux sociaux (Facebook, Instagram, LinkedIn, TikTok, X, YouTube, Bluesky) :
 - suivi de mots-clés,
 - suivi de hashtags,
 - suivi de mentions,
 - avec combinaisons, exclusions
 - sans limitation
- Suivi de plusieurs veilles en simultané
- Export des veilles sur des périodes temporelles précises (format pdf ou xlsx).
- Détection automatique des pics conversationnels, des crises avec alerte (mail, sms).
- Analyse de sentiment multi-langue
- *Bonus : Identification d'influenceurs (Scoring d'influence basé sur engagement réel)*

Community Management

Dans la limite des autorisations fournies par les différents réseaux sociaux :

- Inbox unifiée avec tous les réseaux sociaux (Facebook, Instagram, LinkedIn, TikTok, X, YouTube, Bluesky) :
 - Centralisation des commentaires, DMs, mentions.
 - Priorisation par niveau d'urgence.
 - Possibilité d'Assignment.
 - Filtres automatiques (spam, toxicité).
- *Bonus : Modération assistée par IA*
- *Bonus : Enregistrement de réponses-types à l'avance.*

Outil d'analyse de notre activité sur les réseaux sociaux

Dans la limite des autorisations fournies par les différents réseaux sociaux :

- Statistiques générales de nos différents comptes sur l'ensemble des réseaux sociaux (Facebook, Instagram, LinkedIn, TikTok, X, YouTube, Bluesky) :
 - nombre d'abonnés
 - engagement
 - leur évolution dans le temps
 - graphiques
 - possibilité de sélectionner la période temporelle voulue
 - Possibilité d'exports sur des périodes temporelles précises (format pdf ou xlsx).
- Statistiques détaillées de tous nos posts sur l'ensemble des réseaux sociaux (Facebook, Instagram, LinkedIn, TikTok, X, YouTube, Bluesky) :
 - nombre d'impressions
 - de partages
 - de commentaires
 - de likes
 - de vues
 - taux d'engagement
 - possibilité de sélectionner la période temporelle voulue
 - Possibilité d'exports sur des périodes temporelles précises (format pdf ou xlsx).
- Analyse intelligente de notre activité :
 - classement des meilleures publications (par impression, vues, engagement ou taux d'engagement)
 - conseils sur les publications pertinentes à faire
- Solutions pour évaluer les résultats d'une campagne précise : via un hashtag ou autre.
- *Bonus : analyse de l'activité de quelques concurrents : quelles publications fonctionnent le mieux pour eux*

Formation et suivi

- Formation à l'outil
- Interlocuteur dédié pour le suivi de notre compte, conseil et rapports de bugs.