RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

MISE À DISPOSITION D'UNE PLATE-FORME POUR L'ORGANISATION ET LA COMMUNICATION EN LIGNE DE WEBINAIRES

CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIERES (CCTP)

Table des matières

1. PRESENTATION DE L'INPI 3
2. OBJET DU MARCHE 3
3. LES PRESTATIONS ATTENDUES 4
4. LA PLATE-FORME 4
5. ACCOMPAGNEMENT MARKETING 6
6. ACCOMPAGNEMENT TECHNIQUE 7
7. PILOTAGE ET SUIVI 8
8. ACCESSIBILITE 8
9. CONFIDENTIALITE 8
10. FORMATION DES UTILISATEURS INPI A LA PLATE-FORME 8
11. CLAUSE DE REVERSIBILITE 9

1. PRESENTATION DE L'INPI

L'INPI, Institut National de la Propriété Industrielle, créé par la loi n° 51-444 du 19 avril 1951, est un établissement public, entièrement autofinancé, placé sous la tutelle du ministère chargé de la Propriété Industrielle.

L'institut participe activement à l'élaboration et la mise en œuvre des politiques publiques dans le domaine de la propriété industrielle, de soutien à l'innovation et à la compétitivité des entreprises et dans la lutte anti-contrefaçon :
Il reçoit, examine et délivre les titres de propriété industrielle (brevets, marques, dessins et modèles),

- Il réceptionne et instruit les demandes d'indications géographiques,
- Il tient le registre national du commerce et des sociétés (RNCS),
- Il diffuse les informations sur les titres de propriété industrielle et les entreprises,
- Il participe à l'élaboration du droit de la propriété industrielle,
- Il est un relais majeur de la lutte anti-contrefaçon, en charge du secrétariat général du Comité national anti-contrefaçon (CNAC),
- Il gère le guichet unique des formalités d'entreprises et le registre national des entreprises (RNE).

L'INPI accompagne tous les innovateurs pour qu'ils transforment leurs projets en objets de marché, leurs innovations en valeur.

L'INPI s'oriente vers une culture de services. Il modernise ses outils de gestion et adapte ses procédures, notamment pour rendre accessible toute l'information sur la propriété industrielle et les entreprises.

Quatre directions concourent à l'accomplissement des missions de l'INPI :

- Direction des Entreprises, désignée DE,
- Direction de la Propriété Industrielle et de l'International, désignée DP2I,
- Direction des Ressources Humaines et des Moyens, désignée DRHM,
- Direction des opérations, désignée DO, accompagnée de l'Agence comptable.

L'INPI compte environ 760 collaborateurs qui se répartissent entre le siège à Courbevoie, les principaux établissements de Compiègne et Lille, et 12 implantations régionales.

Le budget de l'INPI est entièrement autofinancé par les redevances perçues et les prestations proposées au public.

2. OBJET DU MARCHE

Dans le cadre de sa politique de sensibilisation et de soutien des entreprises, l'INPI utilise plusieurs canaux pour faire prendre conscience des enjeux de propriété intellectuelle, aux entreprises, porteurs de projets et particuliers, afin de promouvoir l'utilisation de la propriété intellectuelle au sein de leurs stratégies de développement. Par ailleurs, depuis 2020, l'INPI, opérateur du Guichet unique et du registre national des entreprises (RNE), a une mission d'assistance des utilisateurs dans le dépôt de leurs formalités d'entreprises. Dans ce cadre, des services d'informations, de formation et d'assistance ont notamment été déployés aux bénéfices des professionnels du chiffre et du droit.
L'INPI utilise le canal des webinaires publics, depuis 2017, pour toucher et acquérir de nouveaux contacts en B/B : start-up, PME, ETI, ….

Nos webinaires grand publics portent sur des sujets variés, liés à la protection des innovations. Il s'agit de webinaires au format court (entre 45 min et 1 heure maximum) dont l'objectif est de former le plus grand nombre aux enjeux de la propriété intellectuelle.
Des webinaires destinés aux professionnels du chiffre et du droit sont également organisés. Il s'agit de webinaire de format d'1 à 2h visant à informer sur les évolutions du Guichet unique et les bonnes pratiques.

Les webinaires s'adressent à des professionnels, une grande importance est donc apportée à la qualité de la solution proposée.

Le présent marché a pour objet :

- La mise à disposition d'une plate-forme full web (client léger) pour l'organisation, la diffusion et l'enregistrement de webinaires. On entend par plate-forme full web un site internet accessible sans téléchargement de software ou hardware par le client final (participant) pour accéder à la solution (exception faite d'un navigateur précisé ci-après). **Celle-ci sera une solution clé en main intégrant toutes les fonctionnalités et exigences du présent marché. Toute proposition nécessitant des développements de logiciel ou formulaire web jugée comme étant irrégulière et ainsi rejetée.**
- La solution devra être fiable, sécurisée, conforme aux exigences RGPD et adaptée à un usage institutionnel et professionnel.
- La communication auprès de prospects qualifiés (sur la base de critères définis par l'INPI).
- Un service d'encadrement opérationnel auprès des orateurs et des participants pour le bon déroulement des webinaires est demandé au prestataire.

Le prestataire devra être en mesure de garantir une expérience utilisateur fluide et qualitative sécuriser les données et les accès, mettre à disposition des outils de pilotage et de reporting et assurer la pérennité et la réversibilité de la solution.

3. LES PRESTATIONS ATTENDUES

4. LA PLATE-FORME

Le titulaire propose une plate-forme :

- en mode SAAS (logiciel en tant que service) en client léger, c'est-à-dire qu'il ne sera pas nécessaire d'installer un logiciel pour organiser, animer et participer aux webinaires ;

- accessible 24h sur 24 et 7 jours sur 7 ;

- offrant une expérience utilisateur optimale, afin de favoriser les apprentissages, l'engagement, les échanges ;

- dont l'hébergement des serveurs est situé dans l'Union Européenne ;

- Cela passe, notamment, par :
  - → l'ergonomie de la plate-forme de diffusion (front et back office),
  - → la facilité de navigation,
  - → un design responsive,
  - → un accès via les principaux navigateurs internet, a minima Google Chrome, Firefox, Edge et Safari,
  - → pour les participants, une accessibilité depuis un smartphone (IOS et Android)

- disposant d'un back-office pour permettre à l'INPI de créer des webinaires avec 4 profils administrateurs a minima ;

- offrant la possibilité d'organiser des webinaires qualifiés de « public » (accessible à tous)) et des webinaires qualifiés de « privés/fermés » (accessibles uniquement à des personnes qui seront invitées par l'INPI).

- Pour les webinaires que nous choisissons, l'inscription se fait via une page d'atterrissage. Pour s'inscrire, le prospect précisera des informations sur son profil, définies par l'INPI (exemple : mail, fonction, etc.) ;

- Les webinaires diffusés, sont téléchargeables automatiquement sous 48h, sous format MP4 depuis la plateforme.

- Dès la fin du direct, le prestataire met à disposition sur la plateforme les replays des webinaires. Il sera possible de les désactiver et les réactiver en fonction du besoin de l'INPI.

- La liste des participants, les évaluations de satisfaction et le contenu du tchat sont téléchargeables sous format Excel. Si les inscrits proviennent de nos campagnes de communication, il est possible d'extraire les contacts sous format Excel.

1. Caractéristiques de la vidéothèque :
   → On entend par vidéothèque une page html dédiée où sont disponibles tous les webinaires diffusés (replays) et ceux programmés.
   → Il sera possible de créer une ou plusieurs vidéothèques.
   → Certains webinaires pourront être mis en avant en tête de page. Le choix des webinaires « tête de gondole » sera à notre main. Il pourra s'agit soit de prochains webinaires, soit des derniers webinaires passés, soit des webinaires que nous souhaitons mettre en avant.
   → Cette disponibilité implique l'accessibilité des webinaires à de futurs inscrits et aux anciens inscrits et participants (sans limite de temps et sans limite de nombre de connexions).
   → Il est possible de créer des playlists pour catégoriser les webinaires en thématiques définie par l'INPI. Le nombre de playlist est défini par l'INPI ainsi que leur nom.
   → Les replays sont a minima retravaillés automatiquement ou manuellement par le prestataire (en cas de problème technique lors du direct, ces passages seront coupés au montage, par exemple).
   → Pour visionner un webinaire (replay ou direct), le participant doit se connecter à un compte client. L'INPI spécifiera les données à saisir par le participant pour se créer un compte client.
   → Cette chaine possède un moteur de recherche qui permet de retrouver les webinaires répondants à des mots clefs saisis par le client. Le prestataire documente les modalités de paramétrage du moteur de recherche dans le mémoire technique ;
   → Cette page sera personnalisable à notre charte graphique, selon les éléments fournis par l'INPI. Elle contiendra un espace permettant d'insérer un descriptif, un bandeau, et des favicons de nos réseaux sociaux (intégrant un lien vers ceux-ci) ;

2. Caractéristiques de la page d'un webinaire
   → On entend par page d'un webinaire la page « html » dédiée à un webinaire.
   → Cette page sera composée :
      i. Du titre du webinaire
      ii. De son descriptif
      iii. Des noms, prénom, fonctions, et photo des intervenants
   → Il sera possible depuis cette page :
      i. De s'inscrire au webinaire (et rejoindre le direct ou consulter le replay)
      ii. D'ajouter l'évènement à son agenda
      iii. De partager l'évènement via les réseaux sociaux de la personne, ou par mail

3. Caractéristiques de la salle de webinaire :

- → Pour chaque webinaire, les intervenants sont visibles via une vidéo avec une résolution Haute Définition a minima. La salle de webinaire doit être en mesure d'accueillir au minimum 10 intervenants ;
- → le son est transmis par la plate-forme ;
- → les intervenants peuvent intervenir à tour de rôle ;
- → les participants peuvent également interagir avec les animateurs par l'intermédiaire d'un chat. Le prestataire, ou l'INPI a la possibilité d'exclure des personnes aux comportements déviants.
- → Selon ce qui est défini au mémoire technique du titulaire, ce tchat peut donner la possibilité de faire des sondages et il est possible de mettre des commentaires de participants en favoris ;
- → les intervenants et les administrateurs INPI peuvent échanger entre eux en live, sur un chat dédié (chat privé) ;
- → chaque webinaire peut accueillir au moins 3 000 participants
- → La salle de webinaire permet d'avoir à l'écran à la fois les vignettes des webcams des orateurs ainsi que le support de présentation projeté.
- → Il est possible d'insérer un PowerPoint ou un PDF dans la salle de webinaire pour être téléchargé par le participant, directement dans cet espace.
- → Chaque intervenant a la possibilité de prendre la main sur le support, il doit être en capacité de « passer les différentes slides ».
- → L'orateur peut partager son écran. Il pourra choisir de partager l'intégralité de son bureau ou de partager seulement une application (incluant un navigateur).
- → La salle de webinaire pourra être personnalisée à nos couleurs.
- → Une évaluation de la qualité du webinaire (satisfaction) par les participants est organisée par le prestataire en fin de webinaire. A minima, il s'agit d'une évaluation du taux de satisfaction et d'un champ commentaires. Selon ce qui est défini au mémoire technique du titulaire : l'INPI pourra proposer des questions spécifiques à intégrer dans un questionnaire.

4. Caractéristiques du backoffice de la solution pour la création d'un webinaire
   - → Le backoffice comportera un fil d'Ariane permettant d'administrer le webinaire au fil de l'eau.
   - → Il sera possible de sauvegarder les avancées et d'y revenir vers plus tard pour compléter les informations déjà saisies.
   - → Afin de préparer le webinaire et cerner les attentes des inscrits et futurs participants, il est possible de créer un formulaire de recueil des besoins et/ou un formulaire de pré-qualification. Dans son mémoire technique, le prestataire met en avant la méthodologie de création et d'envoi de formulaire à la cible des inscrits. Cette fonctionnalité est optionnelle.

5. ACCOMPAGNEMENT MARKETING

Inscription

Pour les webinaires, le prestataire a à sa charge toute inscription au webinaire : il est chargé de l'envoi des mails de confirmation aux participants dès leur inscription. Ces invitations sont connectées à la messagerie Outlook et permettent d'intégrer l'évènement dans le calendrier de la messagerie.
Des mails de rappel sont envoyés à chaque inscrit à différentes temporalités. Une proposition à discuter sera faite par le prestataire dans son mémoire technique. La périodicité définitive des envois est définie entre l'INPI et le prestataire, ou directement dans la solution. À la fin du webinaire, le prestataire envoie à chaque participant un mail de remerciement avec mise à disposition du support présenté, et un lien vers le

replay, le cas échéant. Il sera possible de paramétrer ce mail pour faire un renvoi vers les futurs webinaires programmés.

Indicateurs clés de performance

Le prestataire met à disposition de l'INPI un tableau de bord permettant un suivi statistique et des indicateurs clés de performances qui seront définis conjointement avec l'INPI pendant la phase des spécifications fonctionnelles. Des captures d'écrans de tableaux de bord anonymisés seront fournis par le prestataire dans le mémoire technique.

Le prestataire assure la mise à disposition des suivis et des indicateurs pour chaque webinaire.

Il sera également possible de faire des statistiques agrégées sur plusieurs webinaires.

Grâce à ce suivi, l'INPI doit, par exemple, avoir accès au taux d'inscription, au taux de participation, au taux de visionnage des replays, et au taux d'engagement moyen (à savoir, la totalité de ceux qui ont participé à un live, un replay ou téléchargé le support de présentation du webinaire divisé par le nombre des inscrits). Tout nouvel indicateur sera proposé gratuitement à l'INPI sur toute la durée du marché.

En respect des exigences RGPD explicitées dans la partie dédiée du présent cahier des charges, le prestataire s'engage également à fournir tous les contacts qualifiés à l'issue de la mise en ligne de tous les webinaires organisés par l'INPI. On entend par contact qualifié les informations suivantes : nom, prénom, nom de l'entreprise, mail, numéro de téléphone, code postal a minima (adresse complète si possible), fonction, taille de l'entreprise, secteur d'activité.
Sur la page de chaque webinaire, une mention de nos exigences RDGP sera indiquée pour présenter aux clients le traitement qui pourra être fait de leurs données.

Communication

Afin de communiquer sur différents canaux, le prestataire donnera à l'INPI la possibilité de créer plusieurs liens de trackings (e-mailing, réseaux sociaux, site internet, etc.). Ils seront identifiables et personnalisables pour être utilisés sur les différents canaux identifiés par l'INPI.

Pour les webinaires sélectionnés par l'INPI, le prestataire affichera le webinaire sur sa page d'accueil et communiquera sur celui-ci vers sa base clients grâce à des campagnes d'e-mailings ou ses réseaux sociaux. Ces campagnes seront ciblées à partir de critères fournis par l'INPI. Le rythme des envois de ces e-mailings sera défini conjointement avec l'INPI. Enfin, l'INPI bénéficiera de l'enrichissement de la base client du prestataire tout au long de la durée du marché.

6. ACCOMPAGNEMENT TECHNIQUE

Le prestataire assure un encadrement opérationnel des orateurs et des participants selon les modalités suivantes

1/ Les préparatifs :

En amont de chaque webinaire, le prestataire prendra contact pour une formation avec les gestionnaires de l'INPI et chaque intervenant pour réaliser des tests techniques (débit, son, vidéo, blocages éventuels du PC) et expliquer le fonctionnement de la salle de webinaire. Un rapport sera fourni à chaque orateur et gestionnaire INPI pour les informer d'éventuelles entraves au bon fonctionnement du webinaire.
En cas d'échec de ce test technique, une solution de contournement sera proposée par le prestataire.

2/ Pendant le webinaire :

Le prestataire fournira une assistance technique, par la mobilisation d'un technicien, aux intervenants et aux participants pour assurer le bon déroulement du webinaire. En cas de coupure ou problèmes, le prestataire s'engage à intervenir immédiatement auprès des différentes parties.
Un test technique rapide sera réalisé avec un technicien du prestataire, en préambule pour vérifier que les prérequis techniques sont toujours respectés.

7. PILOTAGE ET SUIVI

Ce marché est coordonné et piloté au Pôle Définition du Service de développement de l'Offre, au sein de la Direction des Entreprises de l'INPI. L'INPI nomme en début de marché un interlocuteur dédié à la gestion de la relation avec le titulaire du marché.

Le titulaire nomme un chef de projet qui sera le contact privilégié de l'INPI.

Une réunion de lancement, suivie d'un (d') atelier(s), est organisée entre le titulaire et l'INPI dans l'objectif de définir le déroulement de la prestation.

Le titulaire est tenu à une obligation de conseil, entendue de façon générale, portant sur tous les aspects des prestations qui lui sont confiées. À ce titre, il s'engage à alerter l'INPI sur toutes les difficultés, évolutions ou questions ressortant de sa spécialité, tout au long de la durée du marché.

Le titulaire s'engage à rencontrer le personnel de l'INPI chargé de l'exécution du marché, afin de valider les prestations et de mettre en lumière les axes d'amélioration.

Chaque réunion donne lieu à un compte-rendu rédigé par le titulaire, fourni dans un délai de 3 jours ouvrés après la tenue de la réunion.

8. ACCESSIBILITE

Le prestataire devra faire connaître les moyens mis à disposition afin de permettre aux personnes en situation de handicap d'utiliser la plateforme en cohérence avec le RGAA.

9. CONFIDENTIALITE

Le titulaire est tenu au secret professionnel et à l'obligation de discrétion pour tout ce qui concerne les faits et informations, dont il a eu connaissance au cours de sa mission.

Il s'interdit notamment toute communication écrite ou verbale sur le sujet et toute remise de documents ou de données à des tiers sans l'accord préalable et écrit de l'INPI.

Il s'engage à ne faire aucune utilisation ou diffusion des documents et des données informatiques à d'autres fins que celles relevant de la mission objet du présent marché.

10. FORMATION DES UTILISATEURS INPI A LA PLATE-FORME

En phase d'initialisation du marché, le prestataire met en place un plan de formation à destination des équipes INPI, celui-ci est budgété dans l'offre remise. Le prestataire sortant n'est pas concerné par cette disposition.

Selon les besoins de l'INPI, le titulaire assure la formation continue des utilisateurs INPI sur la plate-forme des webinaires. Plusieurs collaborateurs supplémentaires pourront être formés tout au long de la durée du marché, en fonction des besoins.

Cette prestation consiste à :

- Préparer et fournir les supports de formation ;

- Réaliser la formation.

11. CLAUSE DE REVERSIBILITE

En fin de marché, le prestataire s'engage à fournir :

- Les titres et descriptifs de chaque webinaire présent sur la chaine
- Les replays de l'ensemble des webinaires présents sur la chaine sous format MP4 et les statistiques y afférant sous format Excel ;
- L'ensemble des contacts engagés pendant toute la durée du marché.