

Ministère de la Culture et de la Communication
Secrétariat Général
Délégation à l'Information à la Communication
(DICOM)

CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIERES

Personne publique contractante
Ministère de la Culture et de la Communication
Secrétariat Général
Délégation à l'Information à la Communication (DICOM)
3, rue de Valois
75001 Paris

Objet de la consultation :

Mise à disposition d'une plateforme de veille et d'analyse sur le Web et les réseaux sociaux

Imputation budgétaire 224/07/62

1- CONTEXTE

Au sein du Secrétariat général du ministère de la Culture et de la Communication, l'activité de veille est partagée entre deux entités :

1°. Le Pôle Veille Documentation et Analyse Média (PVDAM), rattaché à la Délégation à l'information et à la communication (DICOM), assure pour le ministre, son cabinet, le Secrétariat général et les Directions générales :

- une veille stratégique de l'ensemble de la sphère médiatique (presse écrite, audiovisuelle, Web et réseaux sociaux),
- analyse les retombées liées à l'image du ministre et la perception des politiques culturelles par ces médias.

2°. La mission de la politique documentaire (MPDOC), au sein du service de coordination des politiques culturelles et de l'innovation (SCPCI), assure une veille informationnelle multisupports (documentaire, presse, web) sur les politiques culturelles transverses ainsi que des veilles sectorielles à destination des services du Secrétariat général. Elle a vocation à étendre son périmètre d'action auprès des directions générales et des services déconcentrés (directions régionales des affaires culturelles - DRAC) sur ces mêmes thématiques.

2 - OBJET DU MARCHÉ :

Le présent marché porte sur un outil de veille stratégique en matière numérique (Internet et réseaux sociaux) pour le ministère de la culture et de la communication.

3 – OBJECTIFS DU DISPOSITIF :

Objectifs des dispositifs de veille :

Pour le PVDAM :

- identifier et quantifier les retombées web afin de mesurer la visibilité médiatique des actions du ministre et du ministère ;
- analyser l'état de l'opinion sur le Web et les réseaux sociaux, au sujet du ministre et du ministère ;
- détecter les signaux faibles et les sujets sensibles afin d'anticiper d'éventuelles polémiques liés aux actions du ministre et/ou du ministère.

Pour la MPDOC :

- permettre un suivi de la mise en œuvre des politiques culturelles portées par le ministère et le ministre ;
- analyser la perception des politiques culturelles ;
- identifier les initiatives et les acteurs en matière de politique culturelle en France et à l'étranger ;
- assurer des veilles sectorielles sur l'environnement du ministère.

4- PRESTATIONS ET SERVICES ATTENDUS

4.1 : Fonctionnalités requises :

Le Secrétariat général entend mettre en œuvre une veille de sites, de médias en ligne et de réseaux sociaux à partir d'une solution en mode SaaS (Software as a Service) :

- Le prestataire s'engage sur l'hébergement, la maintenance et la sécurité de la plate forme (Bases de données, plans de requêtes, modules, tableaux de bord...) garantissant au ministère de la Culture la pérennité des données collectées et l'anonymat de l'activité de sa cellule de veille
- accès à la plate forme de veille et d'analyse 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7 ;
- accès via plusieurs navigateurs (Firefox et Chrome a minima) ;
- accès à deux « projets de veille » (ensemble de plans de veille) distincts, respectivement pour le PVDAM et la MPDOC.

La plate forme de veille et d'analyse devra proposer :

- Le plus large panel de sources possible (France et international (cf point 2.2)) ;
- la prise en charge des sources sous abonnement ;
- la surveillance de pages et de flux rss ;
- un nombre infini de requêtes à paramétrer ;
- la création de requêtes et de recherches à la volée ;
- la mise à disposition de tableaux de bord et d'outils de modélisation (outils de mesures quantitatives et modules d'aides à l'analyse qualitative) ;
- l'export des données issues des tableaux de bord ;
- l'envoi de rapports automatiques ;
- la fonctionnalité d'envoi d'alertes par *push mail*.

La plate-forme de veille et d'analyse ne nécessitera aucun développement ni paramétrage de la part des administrateurs, hormis pour la création et la gestion :

- des équations de recherche ;
- des requêtes ;
- des alertes ;
- des tableaux de bord ;
- des profils d'utilisateurs.

4.2 – Traitement des sources

La plate-forme de veille et d'analyse devra proposer un large panel de sources, incluant *a minima* les types de sources suivantes :

- sites d'information généralistes (agences de presse, TV, radios, presse nationale, presse régionale, pure players) ;
- sites d'information spécialisés (presse économique, webzines technophiles, sites d'information culturelles) ;
- sites institutionnels ;
- blogs ;
- plate forme de partage de vidéos et de photos ;
- réseaux sociaux.

La plate-forme de veille et d'analyse devra également permettre l'intégration de corpus de sources spécifiques dont les pages et les flux rss seront mis sous surveillance.

La plate-forme de veille et d'analyse devra prendre en compte la gestion des accès aux sources nécessitant un formulaire et des codes d'accès, le ministère de la Culture s'engageant à communiquer au prestataire ses codes d'accès.

4.3- Recherche

La plate-forme de veille et d'analyse doit proposer :

- des requêtes (recherches enregistrées) par mots clés par équation de recherche à opérateurs booléens (avec notamment les opérateurs de proximité et d'exclusion) ;
- la recherche multicritère (date ou période – antériorité de 3 mois minimum requise, type de sources, langue/pays, qualification du document – traité/non traité) ;
- la création de filtres sur les requêtes et corpus existants ;

Le nombre de requêtes paramétrables devra être illimité. Dans le cas contraire, le candidat précisera ce qu'il considère comme étant une unité de requête et devra indiquer au ministère de la culture le coût unitaire ou forfaitaire de cette unité de requête. Dans le cadre de ce marché, le Ministère de la Culture évalue son besoin en termes de requêtes à 60 unités *a minima*, pour le PVDAM et la MPDOC. Le candidat s'engage à mettre à la disposition du ministère la possibilité de créer au moins deux projets distincts et indépendants l'un de l'autre, un accès MPDOC et un accès PVDAM (plans de veille distincts)

4.4 . Collecte & Traitement

- Collecte :

La mise à jour de la collecte des documents devra être anonyme et au plus près du temps réel. Le candidat indiquera dans sa réponse la fréquence moyenne des phases de crawl proposée par la plate-forme de veille et d'analyse.

Les métadonnées suivantes devront apparaître dans l'affiche des résultats :

- le titre ;
- l'auteur (s'il est identifié) ;
- la date de publication ;
- la source ;
- le chapô ou l'extrait du document avec les termes de la recherche ; ces termes seront mis en évidence dans les résultats (surbrillance, couleur de police, etc.).

- Traitement :

L'ajout de métadonnées et les fonctionnalités suivantes sont requises :

- l'affectation d'un statut : lu/non lu/à traiter ;
- la suppression du document ;
- l'ajout de tags (qualifier le contenu).

4.5. Modules d'aide à l'analyse et tableaux de bord.

La plate forme de veille et d'analyse devra proposer des tableaux de bord permettant de visualiser, d'exploiter et d'exporter de manière synthétique les données collectées et/ou traitées sous la forme de graphiques et/ou cartographique.

- Les critères et métadonnées suivants sont requis :
 - la source ;
 - le type de source ;
 - la langue du document ;
 - le pays de la source ;
 - l'évolution volumétrique sur une période donnée (antériorité de 6 mois minimum requise) ;
 - la répartition volumétrique par « thèmes » ou tags.

D'autres métadonnées peuvent être proposées par le candidat qui précisera leur nature. Ces métadonnées doivent pouvoir être croisées entre elles.

Le candidat pourra proposer au ministère l'ajout de nouvelles métadonnées aux documents collectés par les administrateurs et utilisateurs si son produit le permet. Ces métadonnées devront, le cas échéant, être intégrées dans les tableaux de bord et pourront être croisées avec les métadonnées natives listées ci-dessus.

La plateforme de veille et d'analyse pourra proposer des indicateurs de volumétrie pour les données suivantes :

- le nombre de partages des articles/billets de blog sur les réseaux sociaux ;
- le nombre de vues pour les vidéos/photos ;
- le nombre de « followers »/amis des profils et comptes sur les réseaux sociaux.

Concernant la couverture par la plate-forme des réseaux sociaux, le ministère de la Culture souhaiterait que soit mis à la disposition de la cellule de veille un outil de scoring permettant de mesurer le niveau d'influence des acteurs de ces réseaux sociaux. Le candidat précisera les facteurs entrants en ligne de compte dans la construction de ses algorithmes et le poids respectif de ces facteurs. Il indiquera dans sa réponse si ces indicateurs ont un caractère dynamique ou statique (score attribué fixe ou relatif).

4.6. Diffusion de l'information et livrables

Les informations recueillies par la plateforme de veille et d'analyse devront pouvoir être diffusées de deux manières :

- Diffusion d'alertes par « push mail » manuel ou automatisé en temps réel, les chargé(e)s de veille définissant les modes de diffusion de ces alertes et leurs destinataires. Ces alertes comprendront *a minima* le titre, la date, la source et le chapô du document.
- Consultation de tableaux de bord préalablement paramétrés pour des besoins spécifiques.

La plateforme de veille et d'analyse devra permettre l'export des documents collectés et des données issues des tableaux de bord. Le candidat précisera les formats d'exports des différents documents et données et s'engage sur la compatibilité et la pérennité de ces données avec l'environnement informatique du ministère de la Culture (logiciels libres, suite open office, navigateur mozilla, etc.)

4.7. Administration

Trois types de profils d'utilisateurs de la plateforme de veille et d'analyse sont nécessaires :

Profil Administrateur :

L'administrateur gère les accès utilisateurs (création, modification, suppression, attribution des droits), les plans de veille (création, modification, suppression des requêtes) et les tableaux de bord. **Deux** profils d'administrateurs sont *a minima* requis, pour le PVDAM et la MPDOC. Ces besoins pourront évoluer en cours d'exercice à la demande des administrateurs identifiées au sein du ministère.

Profil utilisateur :

Les utilisateurs sont à même de créer des requêtes. Ils ont les droits nécessaires à la validation ou la suppression des documents issus de la recherche et de la collecte. Ils peuvent envoyer par « push mail » les métadonnées des documents à un ou plusieurs destinataires. **Quatre** profils d'utilisateurs sont *a minima* requis, pour le PVDAM et la MPDOC. Ces besoins pourront évoluer en cours d'exercice à la demande des administrateurs identifiées au sein du ministère.

Profil lecteur :

Les lecteurs ont accès aux tableaux de bord et aux alertes paramétrés par les administrateurs du PVDAM et de la MPDOC.

Le candidat précisera les droits et coûts correspondant aux licences d'utilisations mentionnées ci-dessus.

4.8. Installation et mise en service

L'hébergement de la plate-forme de veille et d'analyse objet du présent cahier des charges sera à la charge du prestataire (en mode SaaS).

Le déploiement de la plate-forme de veille et d'analyse s'accompagne d'une phase de recettage. Le calendrier du déroulement et le contenu de ces tests devront être détaillés par le prestataire dans sa proposition technique.

Les administrateurs devront pouvoir mettre en place des plans de veille dans un délai de deux semaines à compter de la mise à disposition de la plate-forme de veille et d'analyse.

Les besoins particuliers du PVDAM et de la MPDOC définis dans le présent cahier des charges peuvent être amenés à évoluer durant la durée du contrat, rendant nécessaire l'adaptation de certaines fonctionnalités de la plate-forme de veille et d'analyse. Dans ce cas, les coûts et délais supplémentaires liés aux développements doivent être indiqués précisément par le prestataire. Le cas échéant, ces adaptations sont accompagnées d'une nouvelle phase de recettage.

Le titulaire précisera le montant des frais liés à la formation des utilisateurs et des administrateurs de la plateforme identifiés au sein du ministère lors du déploiement ou paramétrage de la plateforme (plans de requête, exports, configuration des alertes, prise en main de l'outil...) compris dans la prestation de mise à disposition.

Les données traitées durant le contrat devront être restituées au PVDAM et à la MPDOC à la fin dudit contrat. Le prestataire définira le format de restitution de ces données et s'engage à ce que celui-ci soit compatible avec l'environnement informatique du Ministère

4.9. Assistance Technique

L'assistance technique doit permettre aux administrateurs de la plate-forme de pouvoir joindre le service technique du prestataire par téléphone ou par courriel afin d'obtenir le rétablissement du fonctionnement optimal de la plate-forme de veille et d'analyse dans les meilleurs délais, en fonction du type de problème rencontré.

L'assistance technique sera opérationnelle les jours ouvrés de 9h00 à 18h00. Le prestataire précisera les délais maximums de réponse.

4.10. Assistance Métier

Ponctuellement, les administrateurs de la plate-forme de veille et d'analyse pourront avoir besoin de l'assistance du prestataire pour des aides au paramétrage. Le prestataire précisera le coût de cette prestation.

4.11. Calendrier

L'outil devra être opérationnel au plus tard 72 heures après la date de notification du marché.