



Secrétariat général

Délégation à la communication
110, rue de Grenelle – 75357 PARIS 07 SP

Cahier des clauses particulières
CCP n° 2008 / 57 du 15 octobre 2008

Appel d'offres ouvert passé en application des articles 57 à 59 du code des marchés publics

Objet :

Veille de l'opinion

Le présent cahier des clauses particulières comporte 8 pages, numérotées de 1 à 8

ARTICLE 1 - OBJET DES MARCHES ET MODE DE PASSATION

Les présents marchés portent sur la veille de l'opinion dans les domaines de l'éducation, de l'enseignement supérieur et de la recherche.

Ils sont passés en application des dispositions des articles 57 à 59 du code des marchés publics, relatives à l'appel d'offres ouvert.

ARTICLE 2 - ALLOTISSEMENT ET FORME DES MARCHES

L'appel d'offres comporte deux lots. Ils s'agit de marchés à bons de commande passés en application de l'article 77 du code des marchés publics :

<i>Lots</i>	<i>Montant estimatif HT</i>
<u>Lot n° 1</u> : Veille de l'opinion pour le compte du ministère de l'éducation nationale (MEN)	100 000 € HT/an
<u>Lot n° 2</u> : Veille de l'opinion pour le compte du ministère de l'enseignement supérieur et de la recherche (MESR)	120 000 € HT/an

ARTICLE 3 - PIECES CONSTITUTIVES DU MARCHÉ

Chaque marché est composé des pièces suivantes, par ordre décroissant de priorité :

- l'acte d'engagement et le bordereau des prix ;
- le présent cahier des clauses particulières ;
- le cahier des clauses administratives générales applicables aux marchés publics de fournitures courantes et de services (approuvé par décret n° 77-699 du 27 mai 1977 modifié) ;
- la proposition du titulaire.

ARTICLE 4 - DUREE DU MARCHÉ

Chaque marché est conclu du 1^{er} janvier 2009 ou à partir de la date de notification (si celle-ci est postérieure au 1^{er} janvier 2009) jusqu'au 31 décembre 2009. Il pourra ensuite être renouvelé pour une nouvelle période d'une année sans que sa durée totale puisse excéder deux ans.

ARTICLE 5 - DESCRIPTION DES PRESTATIONS

5.1 Présentation

5.1.1 Objectif

Le dispositif de veille en question vise, en particulier sur Internet, à :

- **Identifier les thèmes stratégiques (pérennes, prévisibles ou émergents)**
- **Identifier et analyser les sources stratégiques ou structurant l'opinion**

- Repérer les leaders d'opinion, les lanceurs d'alerte et analyser leur potentiel d'influence et leur capacité à se constituer en réseau
- Décrypter les sources des débats et leurs modes de propagation
- Repérer les informations signifiantes (en particulier les signaux faibles)
- Suivre les informations signifiantes dans le temps
- Relever des indicateurs quantitatifs (volume des contributions, nombre de commentaires, audience, etc.)
- Rapprocher ces informations et les interpréter
- Anticiper et évaluer les risques de contagion et de crise
- Alerter et préconiser en conséquence

Les informations signifiantes pertinentes sont celles qui préfigurent un débat, un « risque opinion » potentiel, une crise ou tout temps fort à venir dans lesquels les ministères se trouveraient impliqués.

5.1.2 Sources surveillées

La veille sur Internet portera sur les sources stratégiques en ligne : sites « commentateurs » de l'actualité, revendicatifs, informatifs, participatifs, politiques, etc. Elle portera ainsi sur les médias en ligne, les sites de syndicats, de partis politiques, les portails thématiques ou régionaux, les sites militants d'associations, de mouvements revendicatifs ou alternatifs, de leaders d'opinion. La veille portera également sur les moteurs généralistes, les forums grand public et spécialisés, les blogs, les pages personnelles, les réseaux sociaux, ainsi que sur les appels et pétitions en ligne, et sur les autres formats de diffusion (vidéos, etc.)

Les sources d'informations formelles que sont la presse écrite, les dépêches d'agences de presse, la presse professionnelle spécialisée, les débats des assemblées, les rapports publics, les baromètres, études et sondages seront également surveillées et traitées.

Les interactions entre des sources de nature différente, les passages de relais d'un media à l'autre seront soigneusement analysés.

5.1.3 Finalités

L'analyse attendue des principaux arguments, des critiques et des tendances, à partir du corpus défini, tous les canaux étant pris en compte, donnera lieu à des notes de synthèse (rapport quotidien, note de synthèse hebdomadaire, cartographie commentée des acteurs et débats en présence).

Plus particulièrement en matière de veille Internet, **l'analyse permettra un suivi précis de l'évolution de l'opinion internaute et des arguments émergents relayés et commentés sur ce canal.**

5.2 Prestations à réaliser

5.2.1 Définition des thèmes

Les thème(s) pérennes ou prévisibles sont prédéfini(s) par la personne publique. Ils varient selon l'actualité, le calendrier de travail des deux ministères, en fonction des échéances (parlementaires, médiatiques, événementielles...) auxquelles sont soumis le ministre chargé de l'Education nationale et le ministre chargé de l'Enseignement supérieur et de la Recherche.

Les thèmes émergents sont signalés par le prestataire. Les thèmes émergents seront identifiés dans le cadre de l'activité de veille Internet qui permettra de mieux anticiper les mouvements d'opinion et les critiques et de détecter systématiquement les signaux faibles de crise.

Toute nouvelle veille thématique donne lieu à une réunion de lancement, à la constitution du corpus à observer et analyser, à une cartographie détaillée de ce corpus et des types d'arguments et de critiques en présence.

Un plan de veille constituera le référentiel commun entre le ministère et le prestataire. Il sera formalisé et mis à disposition du ministère.

5.2.2 Livrables attendus

La veille est active : quotidienne, hebdomadaire et accompagnée de recommandations (ou non).

La veille doit être avant tout anticipatrice, analytique et synthétique (et non descriptive). Elle apportera des indicateurs tant qualitatifs que quantitatifs.

Plusieurs produits de veille pourront être élaborés suivant une périodicité hebdomadaire, quotidienne ou autre (à définir en fonction de l'actualité) :

- la note de veille éducation (tous sujets confondus)
- la note de veille enseignement supérieur (tous sujets confondus)
- la note de veille recherche (tous sujets confondus)
- la note de veille thématique (un seul sujet couvert)
- la cartographie commentée des acteurs et des débats en présence (un seul thème ou un seul acteur couvert)

Clé de voûte du dispositif de veille, **le passage en « mode alerte » visera à transmettre systématiquement les informations stratégiques ou les signaux faibles susceptibles de monter de manière inhabituellement accélérée.**

Les notes de veille pourront porter ou sur l'ensemble des canaux (média traditionnels et Internet formel et informel) ou être limitées à l'internet (cf. liste des produits au bordereau des prix).

Les vidéos, pétitions en ligne, appels à démission, doivent être suivis avec une attention particulière et signalées en temps réel.

Des éléments quantitatifs (nombre d'interventions, nombre de commentaires, mots les plus fréquemment cités) seront systématiquement inclus. L'audience et l'influence des sources et des relais seront précisées.

Aucune donnée brute ne sera transmise. Les informations recueillies seront toujours analysées, recoupées, synthétisées, mises en perspective, et comparées dans le temps. Les verbatims auront une valeur d'exemple ou d'illustration. Les synthèses devront être lisibles et facilement appropriables. Une présentation qui facilite la lecture et l'appropriation, tout en préservant la profondeur de l'analyse et l'exhaustivité du corpus, sera fortement appréciée.

La date et l'heure de réception des notes de veille sera fixée par le ministère. **Compte tenu de la nature même des objectifs du dispositif de veille** (mesurer la compréhension des problématiques en particulier dans les communautés online, détecter les signaux avant-coureurs, identifier les réseaux d'influence) **la date et l'horaire de réception des livrables devront être rigoureusement respectés.**

Des échanges réguliers entre le prestataire et le ministère pour ajuster les enjeux du moment, commenter la livraison d'une note et partager les connaissances en matière de veille auront lieu régulièrement.

Lorsqu'un thème sera « clos », le prestataire fournira un document récapitulatif de la veille réalisée pour aider le ministère à calculer le retour sur investissement pour cette opération. A l'échéance du marché, le prestataire fournira également un récapitulatif détaillé des prestations réalisées dans l'année.