

Cahier des charges

« Mise en place d'un outil GRC, de suivi des projets et des contacts au sein de l'AER Bourgogne-Franche-Comté »

Date :	12 mars 2018
Version :	8
Rédacteur :	Yoann DUMON
Téléphone	03 81 81 72 05
Mail	ydumon@aer-bfc.com



A. Introduction aux besoins de l'AER BFC :

1) Contexte

L'Agence Économique Régionale Bourgogne-Franche-Comté (AER BFC) résulte de la fusion des agences de développement ARDIE Bourgogne et ARD Franche-Comté. Cette fusion est effective depuis le 1^{er} octobre 2017. L'AER BFC a pour forme juridique la SPL (Société publique locale).

Chacune des deux agences disposait de ses propres outils et pratiques, qu'il convient aujourd'hui d'harmoniser. Il est en effet nécessaire de redéfinir les objectifs des outils pour adapter les contenus et fonctionnalités à la nouvelle organisation de l'AER BFC.

Les enjeux sont :

- La gestion des contacts (véritable outil de GRC)
- La gestion des projets notamment de développement, de prospection, d'innovation et d'éco-conception
- Faciliter l'édition de rapports
- La réponse aux commandes des actionnaires de la SPL
- La gestion au quotidien de la SPL

2) Nos missions

L'AER Bourgogne-Franche-Comté a pour missions d'accompagner le maintien et le développement de l'activité économique et de l'emploi sur le territoire, de promouvoir l'attractivité du territoire, de soutenir et de développer l'innovation et l'éco-innovation. L'AER Bourgogne-Franche-Comté soutient la politique de développement économique et sa mise en œuvre dans les territoires en fonction des besoins

Nos cibles sont :

- Les entreprises (de tous secteurs d'activité et de toute taille)
- Les territoires / EPCI (Établissement Publics de Coopération Intercommunale)

Nos missions découlent des orientations du Schéma Régional de Développement Économique, d'Innovation et d'Internationalisation (SRDEII) :

- Promouvoir la nouvelle identité régionale et favoriser l'implantation d'activités économiques nouvelles ;
- Être le relais de la région pour l'animation de l'écosystème régional du développement économique et de l'innovation ;
- Contribuer et valoriser le développement des filières structurées ou en émergence
- Assurer une veille des entreprises à enjeux ;
- Assurer un service d'ingénierie économique territoriale destinée à répondre aux besoins des EPCI ;
- Mettre en place un pôle de développeurs en complémentarité avec les acteurs présents sur les territoires ;

L'AER Bourgogne-Franche-Comté est organisé en 4 pôles métiers :

- Le Pôle Promotion Attractivité du Territoire
- Le Pôle Développement, Prospection
- Le Pôle Innovation
- Le Pôle Ingénierie Économique et Territoriale

Notre offre de service s'adresse aux entreprises :

- S'implanter, se développer :
 - Diagnostic, conseil et expertise
 - Ingénierie financière
 - Recherche de locaux
 - Recherche de partenaires
 - Mise en relation avec l'écosystème régional
- Innover, Eco-innover :
 - Diagnostic, conseil et expertise
 - Financement à l'innovation
 - Eco-innovation
 - Expertise en propriété intellectuelle et brevets
 - Veille technologique collective
 - Promotion à l'innovation
 - Animation de l'Ecosystème régional

et aux territoires :

- Services aux territoires :
 - Ingénierie économique territoriale
 - Promotion des territoires et des zones d'activités économique
 - Accompagnement aux mutations économiques
 - Sensibilisation à l'innovation et l'éco-innovation
 - Aide à la décision et partage d'information

Pour en savoir plus sur nos missions, merci de consulter notre site internet <https://aer-bfc.com>

3) Fonctionnement spécifique de la SPL

L'AER BFC est une Société Publique Locale (SPL), c'est une structure juridique société anonyme à la disposition des collectivités locales, ici, pour la gestion de leurs services de développement économique et d'accompagnement des entreprises.

Les actions que mènent la SPL sont commandées par le Conseil Régional Bourgogne-Franche-Comté et les EPCI, ses actionnaires. A ce titre nos actionnaires collectivités locales sont également des clients.

L'ensemble de nos actions s'inscrivent dans le cadre de marchés, elles font l'objet de commandes. Ces commandes concernent un ensemble de prestations que nous exécutons au service des entreprises et des territoires.

Une fois exécutées, les prestations font l'objet de livrables qui accompagnent la facturation.

Au regard des actions de la SPL, garder la traçabilité des projets, des contacts et des entreprises participera à la production des livrables de la SPL.

4) Outils adaptés à une répartition de nos collaborateurs/utilisateurs sur le territoire régional et en mobilité

L'Agence est présente sur 2 sites, Besançon et Dijon et son pôle territorial est présent dans tous les territoires (Côte d'Or, Doubs, Haute-Saône, Jura, Nièvre, Saône-et-Loire, Territoire de Belfort et Yonne). Elle regroupe entre 35 et 40 personnes.

Nos chargés de missions sont amenés à être mobiles sur l'ensemble du territoire régional. La base de données à déployer doit être accessible depuis un poste de travail standard doté d'une simple connexion internet depuis n'importe quel site ou en mobilité via un smartphone de type Android ou Apple. Les solutions d'applications sur internet ou dans le cloud sont donc à privilégier.

B. Etat des lieux de l'existant :

1) L'existant de l'ex ARDIE Bourgogne :

L'ARDIE Bourgogne a déployé EUDONET XRM sur un serveur qu'elle gère en propre :

- EUDONET est principalement utilisé pour de la gestion de contacts (4 322 organismes, 6 521 contacts) : seuls les contacts ayant eu à traiter avec l'ex ARDIE y sont répertoriés ; les contacts y apparaissent plutôt bien qualifiés et à jour
- EUDONET est utilisé pour la gestion et le suivi des projets Innovation, en lien avec des rubriques « convention » et « financement » propre au suivi administratif et des prestations Innovation héritées de l'ARDIE
- La version déployée d'EUDONET n'est pas adaptée aux besoins de suivi des projets d'entreprises (développement et prospection). L'interface manque de lisibilité pour ce type de projet et apparaît inadaptée.
- Des actions, des tâches et des agendas sont décrits et rattachés aux chefs de projet sans cohérence qui ne permet pas d'avoir une vision claire et consolidée des étapes et mises en relation au cours des projets.

Cette solution répondait aux usages de l'ARDIE Bourgogne mais :

- La version EUDONET n'est pas exploitée au maximum de ces capacités car ses contenus ne sont pas adaptés à tous les besoins ;
- Il devient nécessaire de redéfinir les objectifs pour adapter les fonctionnalités à la nouvelle organisation de l'AER BFC ;

2) L'existant de l'ex ARD Franche-Comté :

L'ARD Franche-Comté a déployé une solution en interne dans un outil dit extranet qu'elle gère en propre :

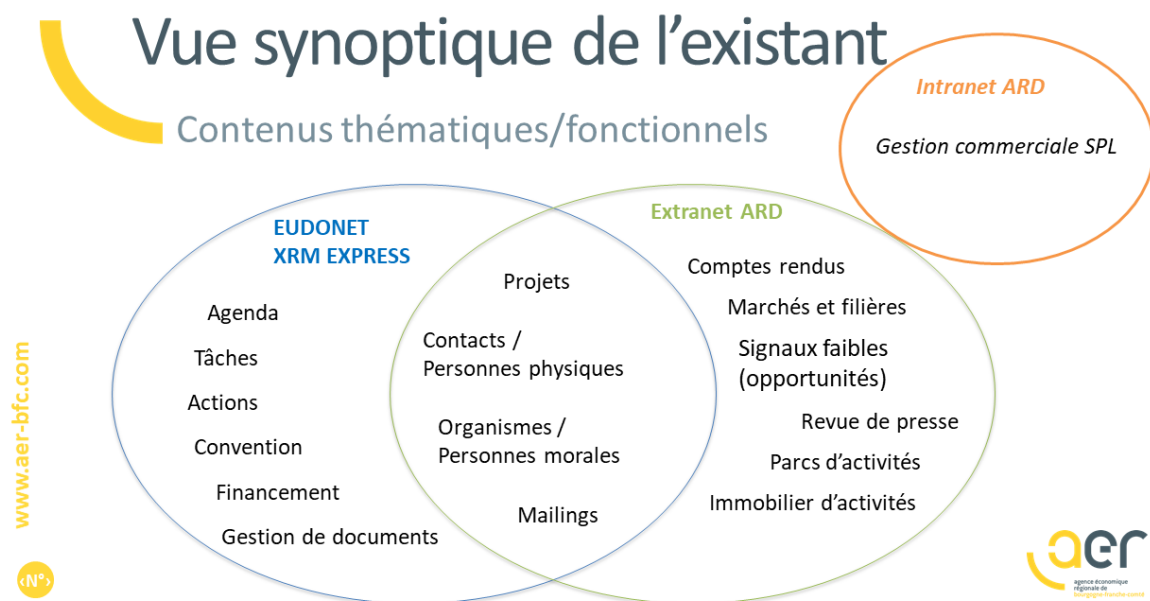
- C'est une base de données d'entreprises en Bourgogne-Franche-Comté / France / Monde (40 436 entrées) et leurs contacts associés (31 117), alimentée essentiellement par l'acquisition des fichiers COFACE ELLISPHERE sur les établissements de 3 salariés et plus et par la saisie des chargés de mission ;
- Un suivi des projets par étapes est réalisé, mais ne constitue pas une réelle gestion de projets
- L'outil permet la diffusion automatique et hebdomadaire des projets entrant non confidentiels aux partenaires
- L'outil permet la rédaction et l'association de compte rendu aux entreprises ...
- Le suivi des signaux faibles (opportunités)
- Le référencement des articles de presse et leur association aux établissements
- La connaissance des groupes et de l'actionnariat
- Les listings d'entreprises par filières ou marchés
- Le suivi de signaux faibles (et l'association à des articles et des organisations)
- La création de fiches de veille (et leur association aux organismes et groupes)
- La gestion des parcs d'activités, de l'immobilier et des friches (sur un mode collaboratif avec des accès en écritures ouverts à des partenaires extérieurs)

Cette solution répondait aux usages de l'ARD Franche-Comté mais :

- Elle n'a pas de dimension GRC complète ou aboutie

- C'est une solution maison dont les évolutions reposent sur une seule personne ressource et en interne à l'agence
- Il devient nécessaire de redéfinir les objectifs pour adapter les fonctionnalités à la nouvelle organisation de l'AER BFC

3) Vue synoptique de l'existant :



4) Le scénario d'évolution retenu pour l'AER BFC :

Il nous est apparu nécessaire pour la pérennité des outils de faire appel à un prestataire externe.

Il a été retenu le scénario de dissociation et d'optimisation des outils existants distinguant les outils en fonction de leur destination interne ou externe à l'AER :

- INTERNE A L'AGENCE (**objets du présent cahier des charges**)
 - Avec un véritable outil de GRC (projets, contacts, mailing, comptes rendus)
 - Adaptation aux nouvelles procédures de l'AER ;
 - Intégration des veille entreprises/opportunités, filières, revue de presse, voire d'éléments pouvant faciliter la gestion commerciale)
- EXTERNE A L'AGENCE (**création de passerelles à moyen/long terme avec les outils internes**)
 - Des modules parcs d'activités et espaces dégradés dans un outil d'ingénierie économique et territoriale ; avec une base de données interopérable et à dimension géographique (foncier d'activités, zones d'activités, friches) ouverte aux EPCI ;

- Business Location traiterait la dimension de l'immobilier d'activité, et serait ouvert au partenariat avec les agences immobilières. Le site web Business Location (<https://www.businesslocation.biz>) recense les biens immobiliers et fonciers disponibles en région BFC, en partenariat avec les partenaires institutionnels et les agences immobilières privées.

Des passerelles entre les outils et les bases de données peuvent être envisagées pour le transfert et le rapatriement de données depuis les outils externes vers l'outil interne.

Il s'agit donc de migrer la gestion des contacts et des projets (en distinguant une gestion de projet par type de projet) dans un outil de GRC du marché.

C. Phasage du projet de déploiement d'outil GRC au sein de l'AER BFC :

Phase 1 : déploiement du noyau stratégique GRC et gestion de projets par le prestataire

Cette étape est l'objet principal de la présente consultation en vue de la fourniture d'un progiciel de GRC et de suivi de projets.

Dans une première phase, nous souhaitons faire reposer le système d'information sur une base solide visant l'harmonisation des outils, bases de données et pratiques sur le tronc d'informations commun aux deux anciennes agences :

- Gestion de projets d'entreprises (développement/prospection)
- Gestion de relations clients (personnes morales, personnes physiques)

Dans cette étape : la prestation attendue concerne : le développement, le déploiement et la mise en service du progiciel, la récupération et l'intégration des données historiques relatives aux :

- Projets de Développement/Prospection
- Les missions de Développement/Prospection
- Les RET
- Projets d'Innovation
- Projets d'Eco Conception
- Interactions tout au long des projets
- Les personnes physiques (ou contacts)
- Les personnes morales (ou organismes)
- La Presse (en lien avec les personnes morales)

Phase 2 : déploiements spécifiques réalisés en interne à l'AER BFC

Dans cette étape : la prestation attendue concerne la fourniture des interfaces d'administration, de personnalisation, de maintenance et intégration de la base de données. La formation des administrateurs devra être assurée sur ces outils.

Cette phase sera celle de l'appropriation et de la personnalisation de l'outil, par la création d'onglets et de formulaires complémentaires répondant à des suivis de projets spécifiques. Jusqu'à présent ces projets ne faisaient pas l'objet d'une gestion formalisée dans un outil. Ces besoins spécifiques concernent des données qui seront déployées ultérieurement dans l'outil (veille entreprises, veille opportunités, projets d'Ingénierie Economique et Territorial, projets de Promotion Attractivité...).

Phase 3 : développement d'outils spécifiques en relation avec les bases de données tierces

Dans cette étape : la prestation attendue concerne la fourniture de bibliothèques de développement permettant d'interfacer la solution GRC avec des bases de données tierces en vue de la récupération et de la réutilisation de données sans double saisie.

Dans ce dernier temps, cette phase sera celle de la construction de passerelles avec des outils tiers qui mutualisent les offres en foncier d'activités et immobilier au niveau régional. Il est à noter que lesdites plateformes ne sont pas encore existantes et sont des projets multi-partenariaux.

D. Cadre d'utilisation :

Le candidat proposera dans le mesure du possible suivant ses contraintes technique les délais de réalisation, 2 solutions de mise en œuvre :

- L'une proposant une solution hébergée chez l'éditeur et accessible via Internet ;
- L'autre hébergeant la solution dans les locaux de l'AER Bourgogne-Franche-Comté. L'AER dispose déjà d'un serveur pouvant accueillir l'application (ce serveur héberge historiquement l'ancienne GRC sous EUDONET)

Le candidat, détaillera par ailleurs dans sa réponse un planning de mise en œuvre intégrant les principales phases nécessaires au déploiement du progiciel.

Utilisateurs :

Le progiciel de GRC doit pouvoir être utilisé en réseau par tous les collaborateurs de l'agence, à partir de leur poste de travail, et en mode distant (via internet) ce qui représente 35 à 40 utilisateurs, pour 35 utilisateurs connectés minimum simultanément.

Dans tous les cas, l'ajout éventuel d'un nouvel utilisateur (nommé et/ou simultané) doit être possible pour permettre une adaptation aux évolutions des besoins de l'agence. Le prestataire en précisera donc les modalités et les contraintes éventuelles.

Il indiquera également les prix correspondants dans son chiffrage.

Le logiciel devra gérer l'authentification des utilisateurs et permettra la mise en place de différents profils d'utilisateurs avec des accès plus ou moins étendus aux données et à leur modification.

Environnement technique :

Le prestataire est informé que le parc informatique issue des deux anciennes agences voit la cohabitation d'environnement de travail sous PC (Windows) ou sous MAC (IOS).

Le prestataire précisera l'environnement technique préconisé pour une utilisation optimale du progiciel et les incidences et particularités techniques et financières selon qu'il s'agisse d'un hébergement sur le réseau de l'agence ou sur celui du prestataire.

Il devra également préciser les conditions de stockage, d'archivage et de maintenance des données (cf. convention de service sur serveur pour prise en main à distance).

Cette application devra permettre une connexion sécurisée des agents.

Une utilisation en mode nomade est à prévoir.

Ergonomie, facilité d'utilisation :

Le progiciel devra présenter une interface utilisateur conviviale afin de faciliter une prise en main rapide.

Il doit pouvoir s'adapter facilement aux besoins propres de l'agence, notamment en ce qui concerne la définition des projets, profils de personnes physiques et morales, d'actions et catégories.

L'utilisateur à l'origine d'une fiche sera enregistré. Tous les utilisateurs du progiciel auront les droits pour modifier toutes les fiches.

L'expérience de l'application GRC pourra être différente en fonction des utilisateurs qui pourront personnaliser les contenus et affichages.

Administration

En ce qui concerne l'administration, le prestataire développera dans le mémoire technique son argumentation permettant d'apprécier cette facilité d'utilisation, de paramétrage et d'administration (exemples de réalisations, copies d'écran, visite guidée, durée de formation minimum nécessaire, ...)

Il est attendu que les administrateurs de l'application de GRC puissent :

- Disposer de droits en lecture en écriture et en suppression sur les enregistrements de la base de données ;
- Gérer les droits d'accès des utilisateurs
- Avoir la possibilité de déployer des champs supplémentaires et la liberté de paramétrer les formulaires de saisie
- Disposer d'outils pour faire des mises à jour par intégration de fichier (notamment lors de la fourniture d'une mise à jour d'un fichier entreprises) qui lui permettront d'assurer la cohérence des données, notamment de traiter d'éventuels doublons d'organisations ou de contacts ;
- Avoir la possibilité de construire des requêtes complexes dans le système de gestion de bases de données ;
- Être formés à l'administration de la solution de GRC.

Dans ce but, il doit pouvoir être paramétrable aisément par un ou plusieurs administrateurs, après une formation qu'il s'agira de préciser dans le chiffrage.

Toutefois, un paramétrage initial des fenêtres de saisie et extractions type souhaitées sera réalisé dans le cadre de la livraison de la prestation (Menus, items, listes déroulantes, modèle type de fiche projet d'entreprises (Développement/Prospection), fiche entreprise, extractions types de bilans...)

Le candidat pourra présenter, sous forme d'option, les déclinaisons de sa solution notamment sur les outils mobiles (tablettes, smartphone, etc.).

Qualité et continuité du service, sécurité :

Le prestataire s'engage sur le bon fonctionnement du progiciel et la continuité de service et SAV proposés à l'agence ainsi que les conditions tarifaires qui s'y rapportent.

Un mémoire technique décrira tous les moyens mis en œuvre pour satisfaire cet engagement. Il détaillera notamment le point ci-après : Qualité de service

Le prestataire sera tenu d'assurer et de maintenir une qualité de service en termes d'accessibilité, de disponibilité et de performances (temps de réponse). Le prestataire décrira les moyens mis en œuvre dans ce but et en particulier il précisera la garantie de temps de rétablissement si toutefois un incident rendait le système indisponible.

E. Expression des besoins de traitements de l'information : détail des spécifications techniques de l'AER BFC :

Organisation générale de la solution GRC projetée :

1. Une structuration de la base de données organisée autour des personnes morales / organisations et de leurs contacts

L'ensemble des projets s'articulent autour des personnes morales : organisation, entreprises (avec leurs contacts associés) qui sont au cœur de la relation client.

Il doit être possible d'avoir une vision consolidée de l'ensemble des projets (quelle que soit la nature de ces projets) par une entrée sur une personne morale.

La création d'une personne morale, la saisie d'informations sur une fiche personne morale doit éviter la création de doublons.

La recherche d'une personne morale dans la base de données et la consultation des informations associées doivent être faciles et ergonomiques.

Une personne morale devra pouvoir être associée à un ou plusieurs secteurs d'activités correspondant aux grandes filières régionales.

Une personne morale devra pouvoir être associée à une ou plusieurs listes de diffusion d'information.

2. Une structuration de la base de données par type de projets

Note importante : L'état des lieux de l'existant révèle que dans la version EUDONET déployée dans l'ancienne agence de Bourgogne, les projets regroupent tous les projets quelle que soit leur nature. Ainsi dans la même table cohabitent entre autres des projets d'Innovation et des projets d'entreprises ou de communication/promotion/attractivité. Un menu déroulant conditionne les affichages des champs spécifiques à chacune des catégories de projet. Du point de vue des utilisateurs, cette cohabitation n'apparaît plus justifiée ni satisfaisante car elle ne facilite pas la lisibilité de la gestion des projets entreprises. L'analyse des besoins révèle que nous devons distinguer une gestion de projets différente correspondant à chacun des pôles de l'agence.

L'état des lieux de l'existant révèle également que la gestion des projets d'Innovation est jugée optimale dans l'outil existant, alors que la gestion des projets d'entreprises (développement et prospection) manque de lisibilité. L'enjeu réside donc à séparer les différentes gestions de projets sans perte de contenu et de fonctionnalités pour les projets d'Innovation.

L'interface proposera des entrées correspondant aux grandes missions gérées par l'agence. Il s'agit d'une gestion de projets de natures différentes et généralement suivie par des pôles métiers différents au sein de l'AER BFC, notamment :

- **Les projets de développement d'entreprises (Développement/Prospection)**
- **Les missions (Développement/Prospection)** (missions de prospection ou de suivi et d'animation de filières), sans lien nécessairement avec une entreprise
- **Suivi des RET**
- **Les projets d'Innovation (« Presta Inno »)**
- **Les projets d'éco-innovation**

L'ensemble des données sur les projets seront consolidées sur la raison sociale des établissements (ou personnes morales).

Dans la phase 2 que nous prévoyons, il nous sera possible de déployer des gestions de projets complémentaires :

- Projets de Promotion /Attractivité (Communication)
- Projets d'Ingénierie Économique et Territoriale (études, outils d'appui aux territoires...)

Ces projets, de natures très variées, peuvent être mis en relation les uns avec les autres. Un projet peut appeler plusieurs ressources au sein d'autres projets d'autres pôles ; ainsi, par exemple, en phase 1 :

- Un projet d'entreprises (Développement/Prospection) peut nécessiter de faire appel à une ou plusieurs ressources en innovation ;
- Une mission de prospection peut nécessiter de déployer de multiples ressources qui sont autant de projets de communication (Promotion /Attractivité) ;

et à l'avenir, selon ce qui sera permis par la phase 2 :

- Un projet d'entreprise pourra nécessiter une ou plusieurs ressources en ingénierie économique et territoriale ;
- Un projet d'entreprise pourra nécessiter une ou plusieurs ressources en communication (Promotion /Attractivité) ;
- Un projet de communication (Promotion /Attractivité) pourra nécessiter une ou plusieurs ressources en ingénierie économique et territoriale ;

L'organisation en silos est à privilégier pour une plus grande lisibilité des différentes gestions de projets au sein de l'Agence. Cela permet aux états, rapports et consolidations d'informations de répondre à des logiques propres à chaque famille de gestion de projet en cours dans l'agence, de faciliter leur suivi et l'édition de rapports.

Il sera possible de mettre en relation ces différents projets entre eux.

Un projet peut être associé à une organisation (personne morale) / contact principal (personne physique). Dans l'idéal, nous souhaitons aussi pouvoir associer plusieurs organisations/contacts à un projet.

3. Des « Interactions » qui ponctuent la vie des projets :

Note importante : L'état des lieux de l'existant révèle que dans la version EUDONET déployée dans l'ancienne agence de Bourgogne, les notions d'actions, de tâches et d'agendas se confondent et ont généré des pratiques très variables en fonction des utilisateurs. Ces pratiques font qu'il est difficile de consolider les étapes clés d'un projet. Avec l'intégration des données de l'ancienne agence Franche-Comté il est nécessaire de remettre à plat ces notions d'agendas, d'actions et de tâches.

La table des « Interactions » aura une structure commune aux différents types de projets.

L'interface proposera de créer et associer une ou plusieurs « Interactions » à nos différents types de projets.

Il sera possible d'associer une ou plusieurs « Interactions » à une personne morale.

Il devra être possible de retrouver toutes les « une ou plusieurs « Interactions » associées à un projet ou à une personne morale.

Ces « Interactions » sont datées et correspondent à des points d'étape dans la vie des projets, à des actualités. Ils sont de nature différentes (rendez-vous ; réunion ; échange téléphonique ; courrier/email reçu ; courrier/email émis ; mission ; visite d'entreprise ; visite d'EPCI ; remise d'offres...). Ils sont porteurs d'informations sous forme de notes ou d'éléments de compte-rendu. Ils sont associés à une personne morale (organisations) et à une ou plusieurs personnes physiques (par défaut le contact principal du projet).

Il sera possible d'annexer à une « Interaction » un ou plusieurs documents téléchargeables.

4. Des « Interactions » génératrices de livrables :

Dans le cadre du fonctionnement propre à notre SPL, il serait intéressant de qualifier si une « **Interactions** » est génératrice de « livrables ». Un livrable est créé et daté. Il sera rattaché à une seule et unique « prestation SPL » via un « code action SPL ». Le livrable pourra être constitué d'une ou plusieurs pièces jointes attachées. Il sera possible de rechercher et de sélectionner et de faire des états récapitulatifs, des exports de tous les « livrables SPL » et de retrouver les pièces jointes, « Etapes/Relations » et projets associés. Une action SPL pourra être associée à un ou plusieurs livrables.

Détail des contenus en données :

Correspondant à la Phase n°1 de déploiement d'un outil de GRC, de suivi des projets et des contacts au sein de l'AER BFC, le progiciel devra offrir les fonctionnalités suivantes, à détailler par le prestataire dans son descriptif technique : le domaine fonctionnel couvert est la gestion de la relation client et d'affaires (GRC) consistant à centraliser, au sein d'une base de données accessible par tous les collaborateurs de l'agence, toutes les informations permettant d'améliorer la connaissance des client, personne physique, personne morale et projet, et de mieux répondre à leurs attentes par une meilleure maîtrise des informations et du suivi effectué et à effectuer.

Notes importantes :

- L'astérisque * indique que le champ est obligatoire à la saisie ;
- Les listes à choix unique et multiples sont données à titre indicatif, ces listes devront pouvoir être éditée et modifiées par l'administrateur ;
- Les relations avec d'autres tables sont détaillées dans les relations aux autres tables ;

1. Suivi des personnes morales (ou organismes, organisations) :

C'est la table qui décrit les entreprises suivies ou les organisations auxquelles les différentes informations de la GRC sont reliées.

• Données attributaires :

Libellé du champ	Nature	Remarques / modalités
Raison sociale*	Texte	
SIRET*	Texte (14)	Clé unique permettant d'éviter des doublons ; obligatoire pour des organismes situés en France ; non obligatoire pour les organismes situés à l'étranger
Enseigne	Texte	
Sigle ou acronyme	Texte	
Adresse (numéro voie et nom de rue)	Texte	
Complément d'adresse 1	Texte	
Complément d'adresse 2	Texte	
Code postal*	Texte	Remplissage automatique dès lors que la ville ou localité est indiquée
Ville*	Texte	

Libellé du champ	Nature	Remarques / modalités
Code INSEE*	Texte (5)	Peut être retrouvé à partir de la ville et du code postal (1 code INSEE par commune à associer automatiquement au choix d'une commune dans la liste)
Pays*	Liste de choix unique	Code ISO du Pays Valeur par défaut FR (France)
Latitude	Numérique	
Longitude	Numérique	
Index téléphonique	Texte	Index téléphonique associé au code ISO du Pays (table de référence) Valeur par défaut FR (+33) S'incrémente automatiquement en fonction du pays concerné
Numéro de téléphone (standard)	Texte	
Numéro de fax	Texte	
Adresse du site internet	URL	
Adresse courriel générique	URL	
Date de création	Date	
Date de radiation	Date	
Forme juridique	Liste de choix unique	Choix par autocomplétion
Code NAF	Liste de choix unique	Table de référence des code NAF doit afficher le libellé de l'activité NAF en toute lettre
Filières/Secteurs d'activités de rattachement	Liste de choix multiple	Association possible à un ou plusieurs secteurs d'activités dans une liste de choix limités La liste sera paramétrable dans une table de référence
Appartenance à une liste de diffusion	Liste de choix multiple	Il sera possible d'associer l'organisation à une ou plusieurs listes de diffusion
Type d'organisme	Liste de choix unique	<i>Agence immobilière</i> <i>Collectivité territoriale</i> <i>Entreprise</i> <i>Laboratoire de recherche</i> <i>Organisme de formation</i> <i>Partenaire institutionnel</i> <i>Pôle de compétitivité, cluster</i> <i>Autre personne morale</i>
Statut de siège ou d'établissement	Liste de choix unique	<i>Siège</i> <i>Établissement</i>
Capital	Numérique	
Chiffre d'affaires (dernière année connue)	Numérique	

Libellé du champ	Nature	Remarques / modalités
Année du chiffre d'affaires	Numérique	
Tranche d'effectif de l'établissement	Liste de choix unique	
Dernier effectif connu de l'établissement	Numérique	
Année du dernier effectif connu	Numérique	
Situation économique	Liste de choix unique	<i>En création</i> <i>En activité</i> <i>En difficulté</i> <i>En redressement</i> <i>En liquidation judiciaire</i>
Etat d'archivage	Liste de choix unique	<i>Actif</i> <i>Inactif</i> <i>(Valeur par défaut = Actif)</i>
Nom de la société mère	Lien vers fiche Organisme	A choisir ou à créer dans la liste des personnes morales
Nom du Groupe	Texte	
Effectif consolidé sur le groupe	Numérique	
Nationalité du Groupe	Liste de choix unique	Code ISO du Pays (table de référence)

• **Liens et relations aux autres tables de la base de données :**

Table	Cardinalités
Personnes physiques/Contacts	Une organisation peut être reliée à 0 ou n personnes physiques/contacts
Informations financières	Une organisation peut être reliée à 0 ou n informations financières (comprend année, CA, CA export, résultat, effectifs)
Actionnaires	Une organisation peut être reliée à 0 ou n actionnaires
Filiales	Une organisation peut être reliée à 0 ou n filiales
Projet Développement/Prospection	Une organisation peut être reliée à 0 ou n projet de développement/prospection
Projet Innovation	Une organisation peut être reliée à 0 ou n projets d'innovation
Projet Eco-Innovation	Une organisation peut être reliée à 0 ou n projets d'éco-innovation
Interactions	Une organisation peut être reliée à 0 ou n Interactions
Notes	Une organisation peut être reliée à 0 ou 1 note
Documents	Une organisation peut être reliée à 0 ou n documents
Mailings	Une organisation peut être reliée à 0 ou n listes de Mailings
Groupe de contacts	Une organisation peut être reliée à 0 ou n listes de Groupe de contacts

- **Fonctionnalités spécifiques :**

Fonctionnalité
Recherche par filtres / Recherche multicritères
La recherche par raison sociale ira rechercher indistinctement dans la raison sociale, l'enseigne et l'acronyme
Export type Excel
Utilisation dans des mailings ou emailings
Edition d'une fiche organisme/personne morale/organisation

2. Personnes physiques (contacts) :

C'est la table qui décrit les personnes physiques associées aux organisations suivies dans la GRC.

- Données attributaires :**

Libellé du champ	Nature	Remarques / modalités
Civilité*	Liste de choix unique	<i>Madame</i> <i>Monsieur</i>
Nom*	Texte	
Prénom*	Texte	
Particule	Liste de choix unique	Utilisé pour la mise en forme des courriers (le, la, l')
Titre/fonction	Texte	Le titre/fonction doit pouvoir être saisi librement et/ou être proposée dans la liste des titres existants par autocomplétion
E-mail	URL	
Numéro de téléphone fixe (direct)	Texte	
Numéro de téléphone portable	Texte	
Numéro de téléphone complément		
Nom de l'assistante		Personne physique Remonté automatique du mail de l'assistante et du numéro de l'assistante si renseigné

- Liens et relations aux autres tables de la base de données :**

Table	Cardinalités
Personnes morales/Organismes	Un contact/personne physique peut être relié à 0 ou n Personnes morales/Organismes
Mailings	Un contact/personne physique peut être relié à 0 ou n Mailings
Groupe de contacts	Un contact/personne physique peut être relié à 0 ou n Groupe de contacts
Projet Développement/Prospection	Un contact/personne physique peut être relié à 0 ou n projets de développement/prospection
Projet Innovation	Un contact/personne physique peut être relié à 0 ou n projets d'innovation
Projet Eco-Innovation	Un contact/personne physique peut être relié à 0 ou n projets d'éco-innovation
Interactions	Un contact/personne physique peut être relié à 0 ou n interactions

- Fonctionnalités spécifiques :**

Fonctionnalité
Recherche par filtres / Recherche multicritères
Export type Excel
Utilisation dans des mailings ou emailing
Edition d'une carte de visite

3. « Interactions » :

C'est la table qui décrit toutes les relations, contacts en lien avec une personne morale ou un projet (quelle que soit sa nature : projet d'entreprise, projet d'innovation, projet d'éco-innovation ou autres). Elle permet de conserver une trace chronologique des événements attachés. Les événements permettent de rapporter des éléments d'actualités.

Les interactions présentent un certain nombre d'option d'affichage et de tiroirs. Certaines saisies font apparaître des affichages conditionnels et de nouveaux champs en cascade. Certaines saisies peuvent également interagir avec la fiche principale du projet.

- **Données attributaires :**

Libellé du champ	Nature	Remarques / modalités
Personne qui saisit l'information*	Texte	Remplissage automatique à partir du profil utilisateur
Chef de projet responsable*	Liste de choix unique	Choix dans la liste des salariés de l'agence Si coché génère une alerte auprès du responsable
Interlocuteurs ressource internes	Liste de choix multiple	Choix dans la liste des salariés de l'agence Si coché génère une alerte auprès des interlocuteurs internes
Interlocuteur principal personne physique	Personne physique	Son choix fait remonter le nom de la personne morale
Nature*	Liste de choix unique	<p> <i>Agenda</i> <i>Rendez-vous individuel</i> <i>Réunion collective</i> <i>Echange téléphonique</i> <i>Courrier / mail reçu</i> <i>Courrier / mail envoyé</i> <i>Rencontre impromptue</i> <i>Mission</i> <i>Remise d'offre</i> <i>Visite prospect</i> <i>Standby / Différé prospect</i> <i>Décision prospect</i> <i>Clôture dossier d'offre</i> <i>Facturation</i> <i>Devis</i> <i>Autre</i> </p> <p>Si le champ Nature vaut « Visite prospect » le champ Niveau d'avancement de la fiche projet d'entreprise prendra la valeur : « Remise d'offre »</p> <p>Si le champ Nature vaut « Remise d'offre » le champ Niveau d'avancement de la fiche projet</p>

Libellé du champ	Nature	Remarques / modalités
		<p>d'entreprise prendra la valeur : « Visite prospect »</p> <p>Si le champ Nature vaut « <i>Standby / Différé prospect</i> » le champ Niveau d'avancement de la fiche projet d'entreprise prendra la valeur : « Standby / différé »</p> <p>Si le champ Nature vaut « Décision prospect » le champ Niveau d'avancement de la fiche projet d'entreprise prendra la valeur : « Décision prospect »</p>
Date*	Date	Date automatique modifiable
Objet*	Texte	
Commentaire	Texte	1 seul commentaire par évènement
Suite à donner	Texte	
Date Remise d'offre	Date	Ce champ apparait si Nature = « Remise d'offre »
Territoires proposés	Liste de choix multiple	<p>Ce champ apparait si Nature = « Remise d'offre »</p> <p><i>Affichage conditionné par Remise de l'offre = oui</i></p> <p>21 – Côte-d'Or</p> <p>25 – Doubs</p> <p>39 – Jura</p> <p>58 – Nièvre</p> <p>70 – Haute-Saône</p> <p>71 – Saône-et-Loire</p> <p>89 – Yonne</p> <p>90 – Territoire-de-Belfort</p>
Date Visite prospect	Date	<p>Date automatique modifiable</p> <p>Ce champ apparait si Nature = « Visite prospect »</p>
Date de projet différé	Date	<p>Date automatique modifiable</p> <p>Ce champ apparait si Nature = « <i>Standby / Différé prospect</i> »</p>
Date de décision ou d'implantation du projet	Date	<p>Date automatique modifiable</p> <p>Ce champ apparait si Nature = « <i>Décision prospect</i> »</p>
Décision favorable	Oui/non	<p>Case à cocher</p> <p>Ce champ apparait si Nature = « <i>Décision prospect</i> »</p>
Commune d'implantation du projet	Liste de choix unique	<p>Champ d'affichage conditionnel</p> <p>Si « Décision favorable » est « Oui » renseignement</p>

Libellé du champ	Nature	Remarques / modalités
		obligatoire de la commune d'implantation du projet - la commune est identifiée par son nom et son code INSEE
Date de Clôture du projet	Date	Date automatique modifiable Ce champ apparait si Nature = « <i>Clôture dossier d'offre</i> »
Fait générateur d'un livrable SPL	Case à cocher	Oui Non (Si Nature = <i>Remise d'offre</i> Ou <i>Visite prospect</i> Ou <i>Décision prospect alors Fait générateur vaut « Oui »</i>)
Date livrable SPL	Date	Si « Fait générateur d'un livrable SPL » = oui Date automatique modifiable
Code prestation SPL	Liste de choix unique	Si « Fait générateur d'un livrable SPL » = oui Liste de choix par dans la table de référence des codes prestation SPL
Code analytique SPL	Liste de choix unique	Fait remonter automatiquement le code analytique SPL avec le choix du code prestation SPL

- **Table de référence des prestations SPL :**

Libellé du champ	Nature	Remarques / modalités
Code prestation*	Texte	
Libellé prestation*	Texte	
Code analytique SPL*	Texte	

- **Liens et relations aux autres tables de la base de données :**

Table	Cardinalités
Personnes morales	Une Interaction peut être reliée à 0 ou n personnes morales
Personnes physiques/Contacts	Un Interaction peut être reliée à 0 ou n personnes physiques/contacts
Documents	Une Interaction peut être relié à 0 ou n documents
Agenda	Une interaction peut être reliée à un « événement d'Agenda »

4. Gestion des projets d'entreprises (développement et prospection)

C'est la table qui décrit les projets d'entreprises suivies suivi par le pôle développement et prospection de l'AER BFC.

- Données attributaires :

Libellé du champ	Nature	Remarques / modalités
Chef de projet / Pilote*	Texte	A choisir dans la liste des salariés AER utilisateurs de l'outil de GRC
Origine du projet / sources*	Liste de choix unique	AER BFC Ex ARDIE Ex ARDFC Business France COSPE Business France hors COSPE Evènementiel Mission Réseaux sociaux Salon Site Internet Veille entreprise Veille opportunités Site Web AER Site web Business Location Autre
<u>Mission à l'origine du projet</u>	Liste de Choix unique	Intitulé de la mission dans table des missions
Numéro du COSPE	Texte	Affichage conditionnel si Origine du projet = Business France COSPE
Nom ou code du Projet*	Texte	
Descriptif du projet*	Texte	
Nationalité du projet*	Liste de choix unique	Code ISO du Pays Valeur par défaut FR (France)
Projet confidentiel ou sensible	Oui/non	Valeur par défaut : non
Classification*	Menu déroulant	Endogène Exogène
Typologie du projet*	Menu déroulant	Acquisition Cession Création Développement sur site Entreprise en difficulté Fermeture site Innovation Mutation Partenariat Relocalisation
Statut*	Liste de choix unique	Leader Suiveur (par défaut Leader)

Libellé du champ	Nature	Remarques / modalités
Secteurs d'activités	Liste de choix unique	<p><i>A - Agriculture, sylviculture et pêche</i></p> <p><i>B - Industries extractives</i></p> <p><i>C - Industrie manufacturière</i></p> <p><i>D - Production et distribution d'électricité, de gaz, de vapeur et d'air conditionné</i></p> <p><i>E - Production et distribution d'eau ; assainissement, gestion des déchets et dépollution</i></p> <p><i>F - Construction</i></p> <p><i>G - Commerce ; réparation d'automobiles et de motocycles</i></p> <p><i>H - Transports et entreposage</i></p> <p><i>I - Hébergement et restauration</i></p> <p><i>J - Information et communication</i></p> <p><i>K - Activités financières et d'assurance</i></p> <p><i>L - Activités immobilières</i></p> <p><i>M - Activités spécialisées, scientifiques et techniques</i></p> <p><i>N - Activités de services administratifs et de soutien</i></p> <p><i>O - Administration publique</i></p> <p><i>P - Enseignement</i></p> <p><i>Q - Santé humaine et action sociale</i></p> <p><i>R - Arts, spectacles et activités récréatives</i></p> <p><i>S - Autres activités de services</i></p> <p><i>T - Activités des ménages en tant qu'employeurs ; activités indifférenciées des ménages en tant que producteurs de biens et services pour usage propre</i></p> <p><i>U - Activités extraterritoriales</i></p>
Filières stratégiques	Liste de choix multiple	Association possible à un ou plusieurs secteurs d'activités dans une liste de choix limités (table de référence modifiable)
Nombre d'emplois créés	Numérique	Valeur par défaut : 0
Nombre d'emplois maintenus	Numérique	Valeur par défaut : 0
Nombre d'emplois relocalisés	Numérique	Valeur par défaut : 0
Nombre d'emplois supprimés	Numérique	Valeur par défaut : 0
Nombre d'emplois concernés	Numérique	Calcul automatique : est la somme de Nombre d'emplois créés + Nombre d'emplois maintenu + Nombre d'emplois relocalisés + Nombre d'emplois supprimés

Libellé du champ	Nature	Remarques / modalités
Date de début pilotage du projet	Date	Se renseigne automatique à la création du projet ; est modifiable
Niveau d'avancement	Liste de choix unique	Remise d'offre Visite prospect Standby / différé Décision prospect
Statut du projet	Liste de choix unique	<i>Abandon</i> <i>Actif</i> <i>Action terminée</i> <i>Différé</i> <i>Non traité</i> <i>Perdu</i> <i>Abouti</i> <i>Redirigé</i>

- **Liens et relations aux autres tables de la base de données :**

Table	Cardinalités
Missions	Un projet d'entreprise peut être relié à 0 ou 1 mission
Mailings/Groupe de contacts	Un projet d'entreprise peut être relié à 0 ou 1 Mailing/Groupe de contacts
Documents	Un projet d'entreprise peut être relié à 0 ou n documents
Projet d'Innovation	Un projet d'entreprise peut être relié à 0 ou n projets d'innovation (en ressource)
Projet d'Eco-Innovation	Un projet d'entreprise peut être relié à 0 ou n projets d'éco-innovation (en ressource)
Interactions	Un projet d'entreprise peut être relié à 0 ou n interactions
Notes	Une organisation peut être reliée à 0 ou 1 notes
Personnes morales	Un projet peut être relié à 0 ou n personnes morales
Personnes physiques/Contacts	Un projet d'entreprise peut être reliée à 0 ou n personnes physiques/contacts

- **Fonctionnalités spécifiques :**

Fonctionnalité
Recherche par filtre / recherche multi critères
Création d'états et de rapports (tableaux et graphiques)
Export type Excel
Impression d'une fiche projet

5. Missions / Salons de prospection :

- Données attributaires :

Libellé du champ	Nature	Remarques / modalités
Intitulé de la mission	Texte	
Statut	Liste de choix unique	Leader Suiveur
Chef de projet	Liste de choix multiple	A choisir dans la liste des salariés AER utilisateurs de l'outil de GRC
Nature de Mission	Liste de choix unique	Exposant Co-Exposant Veille (Liste de choix modifiable paramétrable par l'administrateur)
Description de la mission	Texte	
Secteurs d'activités	Liste de choix unique	A - Agriculture, sylviculture et pêche B - Industries extractives C - Industrie manufacturière D - Production et distribution d'électricité, de gaz, de vapeur et d'air conditionné E - Production et distribution d'eau ; assainissement, gestion des déchets et dépollution F - Construction G - Commerce ; réparation d'automobiles et de motocycles H - Transports et entreposage I - Hébergement et restauration J - Information et communication K - Activités financières et d'assurance L - Activités immobilières M - Activités spécialisées, scientifiques et techniques N - Activités de services administratifs et de soutien O - Administration publique P - Enseignement Q - Santé humaine et action sociale R - Arts, spectacles et activités récréatives S - Autres activités de services T - Activités des ménages en tant qu'employeurs ; activités indifférenciées des ménages en

		<i>tant que producteurs de biens et services pour usage propre</i> <i>U - Activités extraterritoriales</i>
Filières stratégiques	Liste de choix multiple	Association possible à un ou plusieurs secteurs d'activités dans une liste de choix limités (table de référence modifiable)
Date début	Date	
Date fin	Date	
Pays	Liste de Choix multiple	Code ISO du Pays où se déroule la mission + libellé

- **Liens et relations aux autres tables de la base de données :**

Table	Cardinalités
Interactions	Une mission peut être relié à 0 ou n interactions
Personnes morales	Une mission peut être reliée à 0 ou n personnes morales
Personnes physiques/Contacts	Une mission peut être reliée à 0 ou n personnes physiques/contacts
Mailings/Groupe de contacts	Une mission peut être reliée à 0 ou 1 Mailing/Groupe de contacts
Documents	Une mission peut être reliée à ou n documents

6. Suivi des RET (Réseau Économique Territorial) :

Permet de faire le suivi des réunions des Réseaux Économiques Territoriaux.

- Données attributaires :

Libellé du champ	Nature	Remarques / modalités
RET*	Liste de choix unique	RET 21 RET 25 RET 39 RET 58 RET 70 RET 71 RET 89 RET 90
Date RET	Date	
Note	Texte	

- Liens et relations aux autres tables de la base de données :

Table	Cardinalités
Interactions	Un suivi RET peut être relié à 0 ou n interactions
Personnes morales	Un suivi RET peut être relié à 0 ou n personnes morales
Personnes physiques/Contacts	Un suivi RET être relié à 0 ou n personnes physiques/contacts
Mailings/Groupe de contacts	Un suivi RET peut être relié à 0 ou 1 Mailing/Groupe de contacts
Documents	Une mission peut être relié à 0 ou n documents

7. Gestion des projets d'Innovation (Presta Inno) :

C'est l'ensemble des tables organisées qui décrivent les projets d'Innovation suivis par le pôle innovation de l'AER BFC. Un projet d'innovation se rattache à une personne morale, à plusieurs financements ainsi qu'à une convention.

L'état des lieux de l'existant a révélé que l'organisation actuelle des données pour les projets d'innovation est optimale dans la façon dont elles sont structurées dans l'outil EUDONET (ex ARDIE Bourgogne). Le prestataire devra donc reproduire la structure des données, l'organisation des formulaires de saisie et l'ergonomie générale de la façon la plus fidèle possible. Les données devront être récupérées et réintégrées à l'identique.

• Projet d'Innovation (données attributaires) :

Libellé du champ	Nature	Remarques / modalités
Responsable de projet*	Texte	A choisir dans la liste des salariés AER utilisateurs de l'outil de GRC
Organisme concerné*	Texte	Personne morale
Contact concerné*	Texte	Personne physique
Nom / Code Projet*	Texte	
Mission		<i>Acquisition</i> <i>Acquisition / Rachat / Reprise</i> <i>Autre</i> <i>Centre de décision</i> <i>Centre de décision paneuropéen</i> <i>Création</i> <i>Développement</i> <i>Eco-Innovation</i> <i>Extension</i> <i>Financement ARDIE</i> <i>Logistique</i> <i>Mutation économique</i> <i>NR</i> <i>Partenariat</i> <i>Production/Réalisation</i> <i>Propriété intellectuelle</i> <i>Veille</i>
Famille de projet		<i>Ingénierie</i> <i>Marketing</i> <i>Réseau</i>
DS	Liste de choix multiple	<i>AT1 : Nouveau comportements, nouvelles économies</i> <i>AT2 : Développement et mise en réseau des compétences au service de la compétitivité</i> <i>AT3 : Diffusion des technologies clés, de l'ingénierie numérique, de la culture de l'entrepreneuriat et de la culture scientifique</i> <i>DS1 : Qualité de l'environnement, des aliments et de l'alimentation au service des consommateurs</i>

Libellé du champ	Nature	Remarques / modalités
		<i>DS2 : matériaux et procédés avancés pour les applications sécurisées</i> <i>DS3 : Intégration de solutions biomédicales pour la personne en termes de prévention, diagnostic et thérapeutique</i> <i>DS4 : Ecoconception, écoconstruction, matériaux biosourcés</i> <i>DS5 : Technologies innovantes et alternatives pour la mobilité et le transport</i>
Personne en charge du suivi		
Statut		<i>En cours</i> <i>En information</i> <i>En sommeil</i> <i>Perdu</i> <i>Réalisé</i>
Date de début	Date	
Date de clôture	Date	
Type de projet		Financement ARDIE
Type de financement		<i>PPCI</i> <i>PTR</i>
Territoire(s) bénéficiaire(s)	Liste de choix unique	Table de référence paramétrable Liste des EPCI de Bourgogne Franche-Comté
Emplois cumulés	Numérique	
Investissement	Numérique	Montant en euros 2 décimales
Source	Texte	
Descriptif		

- **Table financement des projets d'innovation (données attributaires) :**

On peut associer plusieurs financements à un projet d'innovation

Libellé du champ	Nature	Remarques / modalités
Libellé	Texte	
Domaine technique	Liste de choix unique	<i>Brevet</i> <i>Commercial, marketing, export</i> <i>Conception, réalisation, prototype</i> <i>Développement procédé</i> <i>Développement produit</i> <i>Eco-innovation</i> <i>Environnement, Eco conception</i> <i>Etude de marché</i> <i>Expertise juridique</i> <i>Faisabilité technique</i> <i>Faisabilité technique, économique, CDC</i>

Libellé du champ	Nature	Remarques / modalités
		<i>PI</i> <i>Productique, Organisation</i> <i>Recherche antériorité, IST</i> <i>Recherche d'antériorité</i> <i>RH</i> <i>Test, contrôle caractérisation</i>
Etape	Liste de choix unique	<i>Annulation</i> <i>Archivé</i> <i>Lancement</i> <i>Mise en paiement</i> <i>Paieement</i> <i>Rapport</i> <i>Refus</i>
Date AR	Date	
Date lancement	Date	
Date fin prévue	Date	
Date relance	Date	
Type Financement	Liste de choix unique	<i>PPCI</i> <i>PTR</i>
Début JEB (J'entreprends En Bourgogne)	Case à cocher	<i>Oui</i> <i>Non</i>
Fin JEB (J'entreprends En Bourgogne)	Case à cocher	<i>Oui</i> <i>Non</i>
Subvention prévue HT	Numérique	Montant en euros 2 décimales
Devis prévisionnel HT	Numérique	Montant en euros 2 décimales
Prestation prévisionnelle HT	Numérique	Montant en euros 2 décimales
Assiette retenue HT	Numérique	Montant en euros 2 décimales
Restant dû TTC	Numérique	Montant en euros 2 décimales
Montant prévisionnel TVA	Numérique	Montant en euros 2 décimales
Taux prise en charge	Numérique	
Prestation prévisionnelle TTC	Numérique	Montant en euros 2 décimales
Subvention réalisée HT	Numérique	Montant en euros 2 décimales
Dépenses certifiées HT	Numérique	Montant en euros 2 décimales
Prestation réalisée HT	Numérique	Montant en euros 2 décimales
Quotepart acquittée TTC	Numérique	Montant en euros 2 décimales
Montant réalisé TVA	Numérique	Montant en euros 2 décimales
Prestation réalisée TTC	Numérique	Montant en euros 2 décimales
Réception Facture	Date	
Date de chèque	Date	
N° Chèque	Texte	
Notes	Texte	
Nom de l'organisme concerné		<i>Choix dans les personnes morales</i>
Nom du projet d'innovation concerné		<i>Choix dans les personnes physiques</i>

- **Table conventions des projets d'innovation (données attributaires) :**

Libellé du champ	Nature	Remarques / modalités
Numéro de convention	Texte	
Date début	Date	
Date fin	Date	
Type financement	Liste de choix unique	PPCI PTR
Montant global	Numérique	Montant en euros 2 décimales
Montant provisionné	Numérique	Montant en euros 2 décimales
Montant restant	Numérique	Montant en euros 2 décimales
Montant réalisé	Numérique	Montant en euros 2 décimales

- **Liens et relations aux autres tables de la base de données :**

Table	Cardinalités
Financements	Un projet d'innovation peut être relié à 1 ou n financements
Conventions	Un projet d'innovation peut être relié à 0 ou 1 conventions
Personnes morales	Un projet d'innovation peut être relié à 0 ou n personnes morales
Personnes physiques/Contacts	Un projet d'innovation peut être reliée à 0 ou n personnes physiques/contacts
Interactions	Un projet d'innovation peut être relié à 0 ou n Interactions
Documents	Un projet d'innovation peut être relié à 0 ou n documents

- **Fonctionnalités spécifiques :**

Fonctionnalité
Associer un ou plusieurs financements
Associer un ou plusieurs interlocuteurs clés (personne physique/personne morale)
Associer une ou plusieurs annexes au projet d'innovation
Retrouver le projet d'innovation lors de la consultation d'une fiche personne morale
Editer des courriers de type publipostage
Calculer les montants restants et réalisés sur une convention de financement
Associer des documents

8. Gestion des projets d'Eco-Innovation :

C'est l'ensemble des tables organisées qui décrivent les projets d'Eco-Innovation suivis au sein du pôle innovation de l'AER BFC. Un projet d'Eco-Innovation se rattache à une personne morale.

- Données attributaires :**

Libellé du champ	Nature	Remarques / modalités
Date de création projet éco-innovation	Date	Date automatique Modifiable
Responsable de projet	Texte	A choisir dans la liste des salariés AER utilisateurs de l'outil de GRC Champs obligatoire
Organisme concerné par le projet Eco-Innovation	Choix personne morale	Personne morale Champs obligatoire
Contact principal concerné par le projet Eco-Innovation	Choix personne physique	Personne physique Champs obligatoire
Personnes concernées à l'agence	Liste de choix multiple	A choisir dans la liste des salariés AER utilisateurs de l'outil de GRC
Personne morale à l'origine du projet éco-innovation	Choix personne morale	Personne morale
Personne physique à l'origine du projet éco-innovation	Choix personne physique	Personne physique
Descriptif de l'activité de l'entreprise	Texte libre	
Statut projet Eco Conception	Liste de choix unique	<i>En cours</i> <i>En suspens</i> <i>Réalisé</i>
Descriptif (notes observations)	Texte libre	
Nom du projet Eco-Conception	Texte	Par défaut prend le nom de la personne morale ou organisme concerné Est modifiable

- Aides financières des projets Eco-innovation :**

Libellé du champ	Nature	Remarques / modalités
Nature de l'aide	Liste de choix	Presta'Inno Subvention ADEME Aide CRBFC Aide BPI France
Date de signature convention ADEME	Date	Si Nature de l'aide = « subvention ADEME » alors ce champ apparaît en saisie Date modifiable

Date de clôture convention ADEME	Date	Si Nature de l'aide = « subvention ADEME » alors ce champ apparaît en saisie Date modifiable Génère une alerte 6 semaines avant la date d'échéance
Projet Innovation presta 'Inno	Liste de choix unique	Si Nature de l'aide = « PRESTA'inno » alors ce champ apparaît en saisie A choisir dans la liste des projets Innovation
Prestataire externe	Personne moral	Personne morale
Personne physique prestataire externe	Personne Physique	Personne physique
Montant de l'aide financière	Numérique	Euro TTC

- Liens et relations aux autres tables de la base de données :**

Table	Cardinalités
Personnes morales	Un projet d'éco-innovation peut être relié à 0 ou n personnes morales
Personnes physiques/Contacts	Un projet d'éco-innovation peut être reliée à 0 ou n personnes physiques/contacts
Interactions	Un projet d'éco-innovation peut être relié à 0 ou n Interactions
Documents	Un projet d'éco-innovation peut être relié à 0 ou n documents
Projet d'Innovation (Presta'Inno)	Un projet d'éco-innovation peut être relié à 0 ou 1 Projet d'Innovation (Presta'Inno)
Aides financières pour projets éco-innovation	Un projet d'éco-innovation peut être relié à 0 ou n aides financières pour projets éco-innovation

- Fonctionnalités spécifiques :**

Fonctionnalité
Associer un ou plusieurs financements
Associer un ou plusieurs interlocuteurs clés (personne physique/personne morale)
Associer un ou plusieurs annexes au projet d'innovation
Retrouver le projet d'innovation lors de la consultation d'une fiche personne morale
Editer des courriers de type publipostage
Calculer les montants restants et réalisés sur une convention de financement
Associer des documents

9. Presse

Le module « Presse » servira à relier des articles de presse à une ou plusieurs personnes morales et secteurs d'activités.

Gestion d'une revue de presse : le prestataire proposera une solution pour l'enregistrement d'articles de presse et leur association à des personnes morales et des secteurs d'activités.

- **Données attributaires :**

Libellé du champ	Nature	Remarques / modalités
Responsable de saisie de l'article	Texte	A choisir dans la liste des salariés AER utilisateurs de l'outil de GRC
Date de saisie	Date	Date automatique incrémentée à la saisie d'un nouvel article
Source	Texte	Intitulé de la source parmi les journaux, revues, site internet...
Date de l'article	Date	
Titre	Texte	
Contenu de l'article	Texte Long	Corps de l'article
URL source de l'article	Texte	Lien hypertexte
Filières stratégiques	Liste de choix multiple	Association possible à un ou plusieurs secteurs d'activités dans une liste de choix limités (table de référence modifiable)

- **Liens et relations aux autres tables de la base de données :**

Table	Cardinalités
Personnes morales	Un article de presse peut être relié à 0 ou n personnes morales
Documents	Un article de presse peut être relié à 0 ou n documents

- **Fonctionnalités spécifiques :**

Fonctionnalité
Rechercher un article par mot clé
Rechercher un article par date ou intervalle de dates
Rechercher un article par source
Recherche multicritères
Retrouver tous les articles associés à une personne morale
Exporter ou imprimer un article

10. Suivi des projets de Promotion/Attractivité/Communication :

N'est pas l'objet de la phase n°1.

Le silo sera prévu.

Il devra pouvoir être déployé en autonomie en phase n°2 (voir page 9) à l'aide des outils d'administration et de personnalisation.

11. Suivi des projets d'Ingénierie Économique et Territoriale (IET) :

N'est pas l'objet de la phase n°1.

Il devra pouvoir être déployé en autonomie en phase n°2 (voir page 9) à l'aide des outils d'administration et de personnalisation.

Fonctionnalités complémentaires à la GRC attendues :

- **Recherches multicritères** permettant d'effectuer des recherches parmi les fiches contacts ou produits en fonction de plusieurs critères et/ou par mots-clés, sur différentes rubriques.
- **Gestion d'un plan de contacts clients** ou listes de diffusion par client ou de campagnes d'actions correspondant aux événements Actions collectives de l'agence (manifestations, vœux, salons etc.)
- **Catégorisation des publics pour gestion de listes de diffusion** : chaque personne physique ou morale pourra appartenir à n catégories ; à noter que les extractions et tris par cumul de critères géreront automatiquement les doublons et les suppressions nécessaires.
- **Gestion des emailings** : envoi de campagnes de mailing depuis l'outil à des cibles (listes de contacts) ; historiques des mailings ; possibilité de visionner le rendu avant envoi ; construction du mailing sans compétence html nécessaire (cliquer/déplacer) ; balises de publipostage ; système de modèle de mailing préenregistré ; code optimisé, responsive, accessible et compatible multi clients de messagerie ; gestion des doublons automatique lors de l'envoi ; fonctionnalité d'AB testing ; suivi statistique (taux de délivrabilité, taux d'ouverture, taux de clics, emails bloqués, emails en erreur)
- **Publipostage** pour envoi de courriers ou de courriels aux contacts (via listes de diffusion) gérés dans le logiciel et permettant un tri par catégories, par interface avec Outlook et Word, évitant toute ressaisie d'informations.
- **Gestion des tâches** (avec rappel ou alerte) permettant le suivi des tâches réalisées en lien avec un projet par exemple. Une synchronisation avec Outlook 2016 est à envisager.
- **Gestion des agendas** des membres de l'équipe sans interférer avec une gestion des agendas hors outil de GRC. **Une synchronisation avec Outlook 2016 est à envisager**, les utilisateurs pourront choisir quels éléments d'agenda ils souhaitent synchroniser avec Outlook. Les éléments d'agenda pourront être reliés à des « interactions ».
- **Gestion des alertes** (notification mail) qui peuvent être des données de type tâches sans pour autant être liées à des personnes physiques ou morales : les tâches en cours ou en retard devront être affichées lorsque l'utilisateur se connecte. Des alertes pourront être poussées vers les utilisateurs ressources dès lors qu'un changement apparaît.
- **Gestion d'un portefeuille de « prestations AER »** propres à l'activité de l'agence. Le prestataire précisera dans le mémoire technique les possibilités d'adaptation des fiches aux besoins de l'agence : caractéristiques des champs libres paramétrables, limitation ou non du nombre et de la taille des rubriques, tables de référence... Ces éléments permettront la liaison avec des documents associés aux projets ou aux interactions (fait générateur d'un livrable SPL).
- **Etats récapitulatifs** basé sur des critères de requête et sélections avec des affichages adaptés à chaque type d'état (par exemple également sous forme de graphiques).
- **Statistiques** avec des outils de représentation visuels (histogrammes, camemberts etc.) permettant des croisements de données. Export d'un seul clic des données au format Excel pour exploitation optimale avec paramétrage type d'un rapport annuel multicritères.

- **Gestion base de données foncier et Immobilier** : à long terme, le progiciel devra pouvoir inclure des offres en locaux et en terrains provenant d'une base de données tierce
- Génération de formulaires types personnalisables
- **Diagramme de Gantt** : si le candidat le souhaite, il peut présenter une solution de suivi graphique des étapes de projet sous forme de Diagramme de Gantt. Si besoin, cette fonction pourra être chiffrée de manière distinctive.

Fonctionnalités complémentaires :

Les données issues de la base pourront être extraites à partir de manipulations simples via la conversion en fichiers Microsoft Office, afin de générer des états.

Ainsi, à tout moment une fiche de synthèse sur un projet ou une entreprise pourra être générée et recensera l'ensemble des informations utiles définies précédemment ensemble (celle-ci sera datée automatiquement).

Paramétrage type d'une fiche rapport « entreprise » lors de la livraison du progiciel.

L'intégration de photos, de documents Word, Excel, PowerPoint ou PDF est à prévoir en association avec les personnes morales, les projets (quelle que soit leur nature), ainsi que dans le suivi des événements (diaporama issu d'une réunion, compte rendu etc.). Le cas échéant, ces données pourraient aussi être associées à l'entreprise (cf. logo, bilan, statuts etc.).

Dans un certain nombre de cas et afin de suivre les mises à jour, une date sera associée automatiquement à une modification de données (cf. changement de dirigeant, comptage des emplois, capital de l'entreprise, adresse etc.) et le cas échéant en traçant l'utilisateur à l'origine de la modification.

Modalités d'évolution du progiciel

Le logiciel mis à disposition doit pouvoir évoluer. Toute mise à jour mineure ou majeure doit être mise à disposition auprès de l'agence sur initiative du prestataire.

En effet, le prestataire informera préalablement l'agence des dates de changement de version et des modifications apportées par rapport à la version précédente. Toutes les données gérées devront être récupérées.

Il précisera les modalités techniques et financières liées à ces évolutions du progiciel, notamment si les coûts induits sont inclus dans les conditions d'utilisation.

F. Prestations de mise en service de l'application

Mise en service de l'application

Le chef de projet désigné par le prestataire devra être sénior et expérimenté. Il sera désigné et ses compétences et qualifications précisées. Il devra amener toute garantie pour mener à bien cette prestation.

Le prestataire précisera le contenu des prestations de mise en service proposées. Celles-ci comprendront notamment les prestations définies ci-dessous (liste non exhaustive à compléter le cas échéant par le prestataire).

Installation

Le prestataire devra prévoir, préciser, et venir installer (si nécessaire) l'infrastructure technique permettant la mise en œuvre de la solution : Base de données, Serveur Web, outils tiers...

Paramétrage initial

Le prestataire réalisera le paramétrage initial des données pour répondre aux besoins spécifiques de l'agence tels que décrits dans ce cahier des charges, et en indiquera la durée nécessaire.

Formation initiale à l'utilisation du progiciel et au paramétrage

Le prestataire devra assurer la formation des utilisateurs, à savoir le personnel de l'agence (aujourd'hui environ 34 personnes).

Il devra également assurer, dès le début, la formation au paramétrage pour l'ensemble des utilisateurs, afin de rendre l'agence autonome dans l'adaptation du logiciel à l'évolution de ses besoins, notamment en ce qui concerne les produits gérés (formation de type Administrateur pour 5 personnes, une personne référente pour chacun des pôles de l'AER).

La formation à l'utilisation devra se dérouler sur une journée dans les locaux de l'agence. Elle sera dispensée au cours de 2 sessions (l'une pour les salariés sur le site de Dijon, l'autre pour les salariés sur le site de Besançon).

La formation à l'administration et au paramétrage se déroulera sur le site de Dijon. Une attention particulière sera portée sur la formation des administrateurs du progiciel qui auront la possibilité de gérer les paramètres et droits d'utilisation qui s'y rapportent selon les profils d'utilisateurs.

Le prestataire décrira le contenu de la formation proposée, sa durée, les supports utilisés et tout élément complémentaire permettant de juger de la qualité de la prestation.

Création des comptes utilisateurs

En vue de la mise en service de ce progiciel de gestion de la relation client, le prestataire devra procéder à l'ouverture des différents comptes utilisateurs des collaborateurs habilités à intervenir dans le cadre de l'utilisation de ce progiciel.

Ce système permettra l'authentification des différents utilisateurs et la connexion sécurisée à la plateforme.

Calendrier de mise en service

Le prestataire devra produire, à l'appui de sa réponse, un calendrier de mise en service du progiciel intégrant toutes les prestations de mise en service nécessaires. Les délais seront exprimés en jours calendaires, avec comme point de départ, la date de notification du bon de commande initial. La date de notification du marché est envisagée au 13/05/2018.

Le délai d'exécution pris en compte dans l'analyse des offres est le nombre de jours calendaires compris entre la date de notification du bon de commande des prestations de mise en service et la date de fin de réalisation de ces prestations. La mise en service doit avoir lieu le plus rapidement possible. En conséquence, ce délai doit être le plus court possible.

Le prestataire s'engage à respecter le délai d'exécution des prestations de mise en service indiqué dans le mémoire technique.

Toutefois, le calendrier proposé sera finalisé en fonction des disponibilités des collaborateurs de l'agence et tout report demandé par le client ne donnera pas lieu à pénalités.

L'AER Bourgogne-Franche-Comté souhaite une mise en service en Juillet 2018, considérant que la notification du marché devrait intervenir le 14/05/2018. Les formations des utilisateurs interviendront après la livraison du progiciel.

Prestations complémentaires accessoires de mise en service

Reprise de données

Actuellement les données relatives aux clients/prospects sont gérées dans différents tableaux Excel, bases Outlook, une base MySQL, et une base de données GRC EUDONET.

Le prestataire fournira la structure des tables que l'AER remplira avec les données à récupérer et à intégrer.

Le prestataire indiquera les possibilités de récupération de ces données (même partiellement) et les conditions de réalisation. Il précisera le cas échéant les prix et le délai d'exécution de la reprise de données.

Autres prestations

Le prestataire peut proposer d'autres prestations complémentaires de mise en service ou d'assistance technique, que l'agence pourra ou non retenir et commander. Il en précisera le contenu et le délai d'exécution, ainsi que le prix.

Des formations de mise à niveau des connaissances des utilisateurs et/ou administrateurs sur de nouvelles fonctionnalités devront être programmées à minima tous les 2 ans.

G. Prestations d'assistance

Assistance téléphonique

Le prestataire devra prévoir une équipe support qualifiée pour assister les collaborateurs sur toute question relative au logiciel, notamment dans l'utilisation, l'administration et le paramétrage de l'outil et pour le diagnostic et la résolution des incidents.

Il décrira le contenu de l'assistance téléphonique proposée, les moyens mis en œuvre et précisera la période d'intervention, c'est à dire les jours et heures de disponibilité du support, ainsi que les délais d'intervention, afin de pouvoir répondre aux demandes de son client.

Prestations complémentaires d'assistance

Le prestataire doit pouvoir répondre à tous besoin occasionnel d'assistance notamment dans l'utilisation, l'administration ou le paramétrage du logiciel, suite à une mise à jour, par exemple.

Ces prestations doivent pouvoir être réalisées soit à distance, soit sur site, selon les nécessités et/ou le souhait de l'agence.

Le prestataire décrira les domaines couverts par cette assistance et les conditions de réalisation de ces prestations : type d'intervention, niveau de l'intervenant, décompte de la durée (à l'heure, la demi-journée, la journée ?). Il précisera les prix correspondants.

Le prestataire précisera également les différents moyens proposés autres que l'intervention sur site ou l'assistance téléphonique : courriel, site web, réunions d'utilisateurs...

H. Autres prestations demandées

Restitution des données en fin de marché

En fin d'exploitation de l'outil de GRC, ou en cas de résiliation anticipée, l'ensemble des données gérées doivent être extraites et remises à l'agence sous forme de fichiers facilement exploitables par des logiciels standard du marché de type Excel ou Access ou autres logiciels libres.

Commission Nationale Informatique et Libertés

En raison de traitements de données nominatives, le prestataire fournira toutes les indications relatives à la déclaration auprès de la Commission Nationale Informatique et Libertés et aidera, si nécessaire, à la rédaction de la déclaration.

I. Modalités de réponses à cet appel d'offres

1. Le candidat développera dans un mémoire toutes informations utiles à l'évaluation technique de sa proposition, notamment sur les points suivants :

Fonctionnalités attendues	Importance A= Indispensable B = Important C = Secondaire	Analyse de l'offre du candidat (standard/en option/partiel/non)
INTERFACE UTILISATEUR		
Gestion des contacts « personnes morales »	A	
Personnes morales / filiales	C	
Personnes morales / informations financières	C	
Gestion des contacts « personnes physiques »	A	
Interface utilisateurs / formulaires de la gestion et suivi des « Projets d'entreprises » suivant nos spécifications et contenus	A	
Interface utilisateurs / formulaires de la gestion et suivi des « Missions / Salons » suivant nos spécifications et contenus	A	
Interface utilisateurs / formulaires de la gestion et suivi des « Projets d'Innovation » et de leurs financements suivant nos spécifications et contenus	A	
Interface utilisateurs / formulaires de la gestion et suivi des « Projets d'Eco-Innovation » et de leurs financements suivant nos spécifications et contenus	A	
Interface utilisateurs / formulaires de la gestion et suivi des « RET » suivant nos spécifications et contenus	A	
Interface utilisateurs / formulaires « Interactions » en relation avec les différents types de gestion de projet et les personnes morales et physiques, suivant nos spécifications et contenus	A	
Gestion de Listes de diffusion de contacts	B	
Gestion de la « Presse » et mise en relation avec les personnes morales suivant nos spécifications et contenus	B	
Interfaces accessibles en mobilité via smartphone/tablette	B	
Synchronisation en mobilité en mode déconnecté	C	
Gestion d'une base de données foncières (option)	C	
Gestion d'une base de données immobilières (option)	C	
FONCTIONNALITÉS COMPLEMENTAIRES		
Génération d'états et rapports (tableaux, graphiques)	A	
Génération de tableaux de bord	A	
Export au format Excel	A	
Association de documents	B	
Gestion des « Agendas »	B	
Synchronisation des Agendas avec Outlook 2016	B	
Recherche multicritères	B	
Gestion des « Alertes »	B	

Fonctionnalités attendues	Importance A= Indispensable B = Important C = Secondaire	Analyse de l'offre du candidat (standard/en option/partiel/non)
Gestion des « Tâches »	B	
Fonctions d'Emailing	B	
Publipostage sur des modèles de courrier Word	B	
Mise en forme de fiche au format Word ou PDF pour chaque type de projet	B	
Carte de visite des contacts	C	
Synchronisation des Tâches avec Outlook 2016	C	
Diagramme de Gantt	C	
INTERFACE D'ADMINISTRATION		
Administration des utilisateurs	A	
Administration de la base de données (import, export)	A	
Outils pour assurer l'intégrité des données (gestion des doublons dans la base de données)	B	
Outil de personnalisation des interfaces/formulaires (notamment la création de nouveaux formulaires de suivi de projet pour des métiers complémentaires en phase 2 du projet)	A	
Bibliothèques de développement pour interfacier la GRC avec des sites web ou bases de données tierces (en phase 3 du projet)	B	

On appelle mémoire technique tout document remis par le candidat et décrivant les caractéristiques techniques de l'offre, dont notamment les fonctionnalités du progiciel proposé et tout autre élément demandé dans le présent Cahier des charges.

Les principaux points à préciser dans le mémoire technique sont récapitulés ci-dessous :

- contenus et fonctionnalités
- modalités et contraintes liées à l'ajout d'un nouvel utilisateur
- système de gestion et de tarification des licences / abonnement
- environnement technique préconisé
- descriptif et périodes de disponibilité de la plate-forme mise à disposition
- modalités de gestion du stockage et d'archivage des données
- argumentation permettant d'apprécier la facilité d'utilisation de paramétrage et d'administration du logiciel
- moyens mis en œuvre par le prestataire pour garantir le bon fonctionnement du progiciel et notamment la qualité de service et la sécurité
- moyens, dispositions particulières et procédures pour garantir un temps de rétablissement du service
- modalités de gestion et de résolution des incidents, période d'intervention
- descriptif des fonctionnalités du logiciel proposé, notamment la gestion des événements et la recherche multicritères
- modalités techniques et financières liées aux évolutions du progiciel
- contenu des prestations de mise en service proposées
- modalités de réalisation du paramétrage initial et durée
- éléments permettant de juger la qualité de la formation proposée : programme, durée, support ...
- calendrier de mise en service et délai d'exécution proposés

- possibilités de reprise des données et incidences éventuelles sur le délai d'exécution
- autres prestations complémentaires éventuelles
- assistance téléphonique : contenu, moyens, période d'intervention ...
- description des prestations complémentaires d'assistance
- conditions de la restitution des données en fin de marché
- CNIL
- CV du chef de projet

2. Le candidat développera dans son mémoire les étapes de déroulement de sa prestation, et proposera un rétroplanning

Le prestataire est informé que l'AER BFC souhaite une livraison des progiciels en Juillet 2018.

3. Le candidat complètera le tableau suivant et annexera dans son mémoire toutes informations utiles à l'évaluation financière de sa proposition :

Le candidat apportera une proposition financière répondant à l'ensemble des besoins décrits. Il indiquera notamment :

- Le cout global de la mise en place de la solution
- Les prix des options qui pourront être éventuellement acquises.
- Le cout de la maintenance annuelle (et précisant ce que comprend le contrat de maintenance).

Le candidat pourra librement ajouter des items supplémentaires qui lui paraissent importants. Il complètera les BPU pour détailler les tarifs des éléments suivants (prix HT et TTC).

	Hors taxe	TTC (TVA 20%)
Développement mise en œuvre des interfaces utilisateurs (total) :	€	€
- Dont IU « personnes morales »	€	€
- Dont IU « personnes physiques »	€	€
- Dont IU « Interactions »	€	€
- Dont IU « projets d'entreprises »	€	€
- Dont IU « Missions / Salons »	€	€
- Dont IU « Projets d'Innovation »	€	€
- Dont IU « Projets d'Eco-Innovation »	€	€
- Dont IU « RET »	€	€
- Dont IU « Presse »	€	€
Prestations de reprises de données existantes	€	€
Prestations de mise en service	€	€
Coût annuel des éventuels abonnements/licences (première année)	€	€
Formation des administrateurs	€	€
Formation des utilisateurs	€	€
Prestation d'assistance	€	€
Autres options	€	€
Autre coût (à préciser dans le mémoire technique)	€	€
Montant total de la proposition financière du candidat	€	€