

CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIERES

Prestations de mise à disposition d'une solution de plateforme/gestion événementielle pour l'organisation des événements de Grand E-nov +

Marché de services passé selon une procédure adaptée

Date limite de réception des candidatures et des offres : 08 juin 2022, 12h00

• CONTEXTE ET PRESENTATION DE L'AGENCE

Début 2018, les élus de la Région Grand Est et de la CCI Grand Est, avec l'ensemble des acteurs de l'innovation, ont co-fondé la nouvelle agence Grand E-nov.

Aux côtés de structures existantes en matière de Recherche, de Développement et d'Innovation, cette agence unique d'innovation à l'échelle du Grand Est répond aux besoins des entreprises en matière d'innovation sous toutes ses formes, en cohérence avec le Schéma Régional de Développement Économique, d'Innovation et d'Internationalisation (SRDEII).

Depuis le 1er juillet 2020, Grand E-nov et l'Agence d'Attractivité de l'Alsace unissent leurs forces pour devenir **Grand E-Nov+, l'agence d'innovation et de prospection internationale du Grand Est.**

Sous l'impulsion et avec le soutien de la Région Grand Est et de la CCI Grand Est, l'agence Grand E-Nov+ déploie de nombreuses actions pour le territoire, notamment :

- Sensibilise les entreprises, petites ou grandes, primo innovantes ou matures, à l'importance de l'innovation et les aide à intégrer les meilleures pratiques en la matière, en particulier pour les projets concernant la transformation numérique et la démarche régionale Industrie du Futur,
- Leur permet de mieux identifier les opportunités dans l'environnement complexe des outils de financement publics et privés de la recherche et de l'innovation,
- Mène des missions de structuration de filières régionales en lien avec l'écosystème pour créer des dynamiques collectives et renforcer la compétitivité de ces filières via l'innovation, la mise en œuvre de projets structurants et des actions de valorisation des acteurs du territoire,
- Favorise et accompagne les projets de collaborations entre acteurs publics et privés et entreprises innovantes du Grand Est notamment par le biais d'expérimentations de solutions via le dispositif « Grand Testeur »,
- Accompagne les entreprises à répondre à des marchés publics locaux, nationaux et internationaux via le dispositif « Commande Publique Grand Est »,
- Accélère les start-ups du Grand Est grâce à un programme dédié à l'accompagnement et au financement post-incubation « Scal'E-Nov », jusqu'à leur premier million d'euros de chiffre d'affaires,
- Guide les PME européennes dans la recherche de partenaires internationaux et l'identification de sources de financements européens, en sa qualité de référent du réseau « Entreprise Europe Network »,
- Attire des investissements internationaux en s'appuyant sur une connaissance fine des écosystèmes technologiques permettant de répondre à une palette plus large d'entreprises et de typologies de projets via « Invest Eastern France ».

Son équipe composée de consultants, de docteurs et d'ingénieurs, est implantée sur tout le territoire. Cette proximité permet d'être au plus près des entreprises et des acteurs territoriaux.

Accompagnée d'un réseau de partenaires et avec le soutien de Communauté Urbaine du Grand Reims, Troyes

Champagne Métropole, Métropole du Grand Nancy, Metz Métropole, Eurométropole de Strasbourg, Mulhouse Alsace Agglomération, Ardenne Métropole, de Châlons en Champagne Agglomération, de Barr, de Longwy, de Saint Dizier, du Pays Rhin Brisach, de Colmar Agglomération et des fonds européens, l'agence contribue ainsi au développement et au rayonnement de la région Grand Est.

Grand E-nov+ organise de nombreux événements tout au long de l'année, des événements en physique, 100% digitaux, ou mixant les deux formats.

D'objectifs différents, ces événements sont variés dans leurs formats : webinar thématique, mise en avant de dispositif, (interne à l'agence ou externe à l'agence pour le compte de partenaires) , mise en avant des métiers de l'agence, mise en avant de communautés d'offreurs de solutions, des RDV en format demi-journée ou plus mixant du physique et du digital ou l'événement 360 GRAND EST (événement phygital d'environ 5000 participants en ligne et en physique).

De 50 à 5000 participants, ces différents événements sont également variés dans leurs contenus : des conférences, des masterclass, des webinaires, des ateliers, des tables rondes, des conventions d'affaires, des job dating, ...

C'est dans ce contexte que Grand E-nov+ souhaite identifier une solution de gestion événementielle lui permettant d'organiser l'intégralité des événements, et lance donc une consultation pour la prestation suivante :

SOLUTION DE PLATEFORME/GESTION EVENEMENTIELLE

La solution doit permettre de proposer plusieurs événements en parallèle. Les événements étant liés à des métiers différents dans l'agence, la solution doit donc permettre de faire exister en parallèle différents événements avec des noms, des chartes graphiques, et des formats différents.

Il faudrait que ces événements puissent être ensuite rattachés à un ou plusieurs sites racines.

- **Fonctionnalités attendues**

Toutes les fonctionnalités décrites ci-dessous sont attendues dans la réponse, et dans l'offre de prix.

1. Fonctionnalités générales

Il est attendu la mise en place d'une solution de gestion événementielle avec :

- Une interface web permettant aux visiteurs de gérer et préparer leur participation à l'événement
- Une interface web permettant de participer aux différents contenus en ligne (streaming et interactivité entre les participants mais aussi avec les modérateurs, les animateurs, les conférenciers/speakers ...)
- Une interface « organisateur » avec :

- Une interface permettant d'éditer du contenu en ligne (vidéo, images, documents, textes etc...)
- Une interface de gestion de base de données de l'évènement
- Plusieurs niveaux d'administration

En outre, la possibilité de s'interfacer facilement avec un écosystème numérique pré-existant pourra être un élément d'appréciation complémentaire (par exemple : avec un site web vitrine développé pour l'évènement / avec un CRM (ici Salesforce) / avec d'autres solutions connexes pour la communication par exemple : emailing ou encore gestion des RS ...)

Cette solution doit pouvoir accompagner un événement :

- Physique
- Mixte entre du physique et du digital (diffusion de contenu live en ligne le jour de l'évènement)
- 100% digital

A ce titre, la solution doit absolument être responsive aux équipements smartphone et/ou tablettes.

Le passage entre une formule ou une autre doit être rapide, et ne pas nécessiter de modules ou de frais supplémentaires à ceux qui figureront dans l'offre.

Les fonctionnalités indiquées doivent permettre de prendre en charge de 50 à 5000 visiteurs inscrits. Le prestataire indiquera son tarif sur une base 5000 participants prévisionnels et précisera dans le bordereau des prix, le cas échéant, si ses tarifs sont susceptibles d'être modifiés en fonction du nombre réel d'inscriptions (plus ou moins important). A ce stade nous ne nous pouvons pas définir le ratio des visiteurs en physique et en digital. Il faut par conséquent que la solution proposée puisse gérer les deux possibilités avec 5000 participants.

La participation aux événements peut être gratuite ou payante, il convient par conséquent de proposer une solution de paiement à l'inscription. Option qui pourra être désactivée en fonction du besoin.

Il est souhaité de favoriser au maximum l'autonomie de l'organisateur dans la gestion de la solution retenue.

La solution proposée doit être intuitive et ergonomique

Elle doit être dotée d'une assistance pour les organisateurs (hotline et/ou dispositif garantissant une prise en charge continue et rapide des problèmes, notamment en cas d'urgence), et proposer des solutions d'assistance utilisateur proposées (rubriques d'aide...).

Une version mobile optimisée ou application sur mobile dédiée pour les visiteurs est indispensable.

Le prestataire devra s'engager et justifier de la conformité de la solution à la RGPD dans sa globalité (de façon non exhaustive : sécurité, hébergement des données, informations apportées aux visiteurs sur l'utilisation de leurs données...).

La solution proposée devra en outre permettre aux organisateurs

- D'accéder à des modalités de recherche et de filtre dans la base de données participants, ainsi que l'export des données, en conservant le lien vers le badge des participants

- d'accéder à l'analyse des données en temps réel (ou avec un décalage de temps mineur) notamment afin :
 - o de pouvoir disposer le jour même de l'événement de certaines métriques quantitatives et qualitatives sur le visitorat.
 - o de contrôler le nombre de personnes présentes dans le bâtiment
 - o de contrôler le niveau de participation en ligne

La solution devra en outre être capable de comptabiliser en temps réel la fréquentation « on line » et permettre une lecture claire des statistiques de fréquentation en fonction des participants uniques en « présentiel » via un système de scan de badges, des participants uniques « on-line ».

Le prestataire devra assurer l'hébergement de la solution en mode SaaS / Cloud et précisera les éléments suivants :

- Information sur la localisation des serveurs
- Stockage inclus (notamment pour les contenus vidéos qui seront diffusés en ligne /et/ le nombre de participants inclus)
- Sauvegarde

2. Module inscription

Les fonctionnalités attendues à minima sont les suivantes :

Formulaire d'inscription :

- Inscription des visiteurs via un formulaire personnalisable (champs et graphisme), intégré à la solution. Le renseignement des champs doit pouvoir être obligatoire ou facultatif.
- Les informations des visiteurs inscrits doivent pouvoir être complétées ou modifiées par les organisateurs dans l'interface dédiée en mode administrateur
- Possibilité de créer des catégories de participants : visiteur, presse, exposant, VIP. Selon les cas, la « catégorie » sera renseignée par le visiteur au moment de son inscription, ou par les organisateurs.
- L'inscription validée génère, pour le visiteur, la création d'un compte sur l'interface visiteur de l'événement afin d'accéder aux autres fonctionnalités
- A partir de son accès Administrateur, l'organisateur doit pouvoir déterminer et modifier autant que de besoin, en fonction des périodes, la stratégie à appliquer aux nouvelles inscriptions acceptation automatique ou modération permettant d'accepter ou refuser les inscriptions. L'organisateur doit pouvoir modifier les informations contextuelles données aux inscrits avant et après leur (demande d'inscription pour assurer leur bonne information sur le traitement qui sera donnée à celle-ci (acceptation automatique ou soumise à validation, envoi du badge immédiat ou différé...). Cette information doit apparaître sur l'interface visiteur (sur la page d'inscription) et doublée d'un envoi par mail
- Possibilité de se désinscrire

La solution doit faciliter le fait, pour les visiteurs et pour les organisateurs, de regrouper les inscrits d'une même organisation, et/ou de les associer à des espaces partenaires.

Le prestataire est invité à proposer des solutions permettant de guider la saisie et favorisant l'harmonisation des informations : saisie intuitive, possibilité de spécifier le type de saisie (listes déroulantes, cases à cocher, ...)

Edition du badge visiteur :

La solution doit permettre l'édition, au choix de l'organisateur, d'un badge

- Imprimable, personnalisé aux couleurs de l'événement et au format A4 ouvert / A6 fermé (afin d'être inséré dans un porte badge de format A6) et
- Sur smartphone, avec un système de type QR Code permettant la mise en œuvre du contrôle des entrées (voir à la suite).

Dans tous les cas il faudra prévoir :

- Possibilité pour l'organisateur de définir les modalités d'envoi du badge : automatique (dès inscription), sur demande du visiteur, ou sur demande de l'organisateur.
- Possibilité de créer différents modèles de badges pour les différentes catégories de visiteurs
- Possibilité pour les visiteurs de réimprimer leur badge autant que nécessaire

Le badge ne sera pas immédiatement mis à disposition.

Mailing :

Les organisateurs devront pouvoir

- Paramétrer et modifier, autant que de besoin, les E-mails de notification envoyés aux personnes inscrites ou ayant fait une demande d'inscription, pour les informer à chaque étape de leur inscription (inscription validée, inscription en attente de validation, ou inscription refusée).
- Envoyer des mailings, chartés aux couleurs de l'événement, aux inscrits et/ou aux personnes dont l'inscription est en attente de modération, en y joignant éventuellement des pièces jointes (informations, envoi du badge...). Les mailings devront pouvoir être paramétrés pour l'ensemble ou seulement certaines catégories d'inscrits. Le prestataire précisera le cas échéant si son offre comporte un nombre de mails maximal.

Sous-événements :

Généralement, l'essentiel des programmes des événements sont en libre accès pour l'ensemble des visiteurs, sans processus d'inscription supplémentaire. Il se peut que lors de certains événements certains programmes soient réservés à un public préalablement identifié. La solution doit donc permettre la création et la gestion de ces sous-événements. L'inscription des visiteurs à ces sous-événements devra pouvoir être effectuée à minima par les organisateurs.

Ses sous-événements pourront être 100% physique, 100% digitaux ou hybrides. La solution devra permettre de gérer ces restrictions en fonction du format (notamment en impactant par exemple le badge et/ou en restreignant l'accès à certains flux on-line).

Le prestataire précisera, le cas échéant, si son offre inclue un nombre limité de création de sous-événements.

3. Module de contrôle des entrées

Certains événements étant physiques, il convient que la solution permette le contrôle des entrées. La priorité du dispositif de contrôle des entrées est la fluidité. Il doit impérativement permettre d'accueillir un flux de visiteurs, qui peut sur certains temps (notamment à l'ouverture de l'événement) se monter à plusieurs centaines, et minimiser l'attente de ces derniers.

Plusieurs possibilités doivent être prévues :

- Le scan des inscrits se présentant avec leur badge imprimé ou sur smartphone : ils doivent pouvoir passer l'entrée sans temps d'arrêt (ou quasiment) avec un dispositif de type scan (via une douchette ou smartphone par exemple). Le prestataire donnera ses recommandations pour le matériel nécessaire au bon fonctionnement.
- Inscrits sans badge : la solution doit permettre, de façon rapide et intuitive, de retrouver le visiteur dans la liste d'inscrits, d'éditer et de scanner son badge
- Non-inscrits : la solution doit permettre, de façon rapide et intuitive, d'inscrire le nouveau visiteur sur site, d'éditer et de scanner son badge

En back office, le dispositif doit permettre un affichage du nombre d'entrées scannées, si possible en temps réel.

Le prestataire prévoira une assistance technique pour les deux jours précédant l'événement (pour l'installation du dispositif) et pour le jour J la présence, un support technique, dont les conditions devront être précisées.

Tout dispositif alternatif de gestion des entrées, autre que par un système de badge/scan, et répondant aux attendus (fluidité, expérience visiteur optimale, facilité de suivi des flux pour l'organisateur, strict respect des cadres légaux...), peut être proposé.

4. Module gestion du programme et de l'agenda visiteur

La solution proposée doit permettre à l'organisateur de renseigner le programme et aux participants de le visualiser

- Par horaire
- Par thématique, avec un système de type tags
- Par lieu (scènes et salles)
- Par intervenant

Sous événements : les sous-événements étant réservés à une liste fermée et identifiée en amont de participants, la solution doit offrir la possibilité d'afficher ou non certains éléments de l'agenda selon la catégorie de visiteurs.

Les événements peuvent proposer de

- 1 séquence de 1 heure en 100% digital

Jusqu'à

- Une centaine d'événements physiques sur une quinzaine d'espaces différents,
- Tous rediffusés en live sur la solution événementielle
- Et une dizaine d'événements privés « physiques ».

Les offres seront rédigées sur cette base, en précisant les éventuels coûts générés en cas d'événements supplémentaires.

La solution fournira la possibilité pour les participants de visualiser leur propre agenda ; les deux types d'événements suivant y apparaitront, de préférence de façon distincte :

- Les contenus ne nécessitant pas une inscription préalable (soit la majorité des contenus) : le participant peut « repérer » ce qui l'intéresse mais peut décider de changer son programme en dernière minute et n'a pas d'obligation à s'y présenter
- Les événements impliquant une inscription préalable (sous-événements privés), auquel le visiteur aura été inscrit par l'organisateur
- Les rendez-vous d'affaires et networking (voir module dédié)

Des alertes indiquent au participant lorsque des contenus qui l'intéressent ou auxquels il est inscrit vont commencer.

5. Module de diffusion de contenu pour l'événement digital

La solution doit permettre la diffusion de plusieurs contenus en même temps. Ces contenus peuvent être:

- Des flux live (retransmission de flux live généré par une régie extérieure et retransmission de flux live généré par la plateforme (type webinar))
- Des séquences pré enregistrées diffusées en « faux direct »
- Des séquences pré-enregistrées accessibles toute la journée de l'événement
- Des replays (en précisant les solutions disponibles)

Il faudra que la solution permette la diffusion de flux vidéo live en simultané. Il convient ici au prestataire de préciser s'il y a une limite en nombre de flux vidéos diffusables en simultané, et dans ce cas, de préciser également le coût de la diffusion d'un flux supplémentaire.

La solution doit proposer des solutions d'interactivités avec et entre les participants et avec les conférenciers/speaker et/ou animateurs. A minima :

- Chat (avec modération possible)
- Question / réponse (avec modération possible)

Toute autre fonctionnalité permettant d'optimiser la qualité des contenus et l'expérience utilisateur peut être proposée.

Il conviendra de préciser dans l'offre les technologies utilisées pour assurer les diffusions de ces différents flux ainsi que les fonctionnalités mises à disposition pour assurer l'interactivité avec et entre les participants.

La solution devra aussi permettre de rendre accessible l'intégralité des contenus en replay à l'issue de l'événement, et cela pendant une période de deux mois minimums. Le nombre de visionnages devra pouvoir être chiffré et suivi.

6. Module networking

Le compte « participant » doit permettre à ces derniers

- De renseigner davantage leur profil en donnant des informations complémentaires aux « informations de base » requises au moment de l'inscription
- De consulter les profils des autres participants, avec des fonctionnalités de recherche intuitives dans la liste des inscrits,
- D'interagir avec eux.

Les participants qui choisissent de participer à cette composante peuvent visionner le profil des autres et rentrer en contact avec eux via une fonction de type « chat ».

Toutes les propositions permettant de susciter, de faciliter la mise en contact sont bienvenues.

7. Module partenaire

Le compte « partenaires » doit permettre à ces derniers de bénéficier d'un espace en ligne personnalisable afin de :

- De renseigner les informations nécessaires à la mise en avant de leurs activités, produits et services
- De déposer des contenus numériques type : documents, images, vidéo
- D'associer facilement des collaborateurs
- D'amplifier la prise de contact et la communication auprès des participants

Une attention particulière sera apportée à la qualité de la proposition concernant ces espaces partenaires, qui doivent constituer pour ces derniers une véritable « vitrine » de leur activité, avec des fonctionnalités attractives et innovantes. Elle doit en outre être simple de prise en main pour les partenaires.

Il conviendra, ici, de préciser les modalités techniques permettant la mise en place de ces solutions (format type des fichiers, degré d'autonomie des partenaires, modalités d'assistance utilisateurs...)

De la même façon que pour l'ensemble des participants, toutes les propositions permettant de susciter, de faciliter la mise en contact sont bienvenues.

8. Module de rendez-vous d'affaires BtoB

Ce module « rendez-vous d'affaires » doit pouvoir être activé ou désactivé en fonction des choix qui seront effectués par l'organisateur.

Ce module doit permettre l'organisation en amont de rendez-vous d'affaires qualifiés, préparés. Il doit bien apparaître à ce titre comme une proposition spécifique, distincte des autres modules.

L'organisation de ces RV d'affaires suppose que le visiteur renseigne au préalable

- une description de son offre de produit / de service / de partenariat (expertise, technologie, projet européen...)
- sa recherche de produit / de service / de partenariat (expertise, technologie, projet européen...)

Le visiteur renseignera ces éléments via

- Des champs de texte libre.
- Des mots-clés préalablement définis par l'équipe projet.

Le dispositif permettra ensuite aux visiteurs concernés, sur la base de créneaux préalablement définis (par exemple des créneaux de 20 minutes sur 90 tables et sur une plage horaire de 2 heures ; cet élément de planning sera déterminé ultérieurement), de demander des RV aux participants disponibles en les positionnant dans leur agenda. Le visiteur pourra effectuer des recherches dans les champs listés ci-dessus.

Pour chaque demande de rendez-vous, il y aura une double-validation (acceptation ou refus par l'autre participant) avec la possibilité pour le visiteur de personnaliser pour motiver la demande, l'acceptation ou le refus d'un RV.

Il sera également possible de répondre à une demande rendez-vous en proposant un autre créneau horaire.

Les rendez-vous fixés apparaitront sur les agendas des participants concernés.

Dans le respect des conditions d'exécution de la politique de gestion des données de l'évènement et de la RGPD, les participants auront la possibilité de faire des recherches (en fonction des critères lié à la description des profils) sur l'ensemble de la base participants inscrits à l'évènement et ayant donné son accord pour être sollicité dans le cadre du networking et des rendez-vous d'affaires). Des solutions de recommandations/matchmaking complémentaires sont un plus. Il conviendra ici d'être explicite quant aux fonctionnalités de recommandations et de navigations dans la liste des participants.

La solution doit permettre de proposer ces rendez-vous en 100% en ligne, en présentiel le jour de l'évènement, ou un mix selon ces deux formats. Elle doit permettre à l'organisateur d'accéder à des statistiques : nombre d'inscrit, nombre de RDV demandés, nombre de RDV annulés, nombre de RDV effectués.

La solution doit facilement permettre la bascule d'un format présentiel à un format digital et inversement (en particulier le jour de l'évènement).

La solution doit facilement permettre la bascule entre les solutions de networking évoqué en point 6 et la proposition d'un RDV d'affaire.

9. Prestations complémentaires obligatoires (incluses dans l'offre de base)

La solution devra permettre de proposer aux visiteurs

- Des informations pratiques
- Les plans d'accès visiteurs et exposants, avec un lien vers les principales applications de GPS
- Le plan du lieu incluant la liste des exposants, avec des liens vers les profils individuels des personnes présentes en tant qu'exposants

10. Prestations complémentaires, sur bons de commande

La solution proposée doit permettre l'intégration de visiteurs supplémentaires par tranche additionnelle de 100 personnes, sur émission d'un bon de commande.

- **Formation, assistance et accompagnement utilisateur**

Le prestataire prévoira dans son offre la formation et l'assistance utilisateur nécessaires pour la prise en main de la solution en indiquant notamment le nombre de jours prévus pour chacune d'entre elles.

Cette prestation est incluse dans le prix forfaitaire.

Le titulaire du marché désignera en outre un interlocuteur unique pour la mise en place, le développement et l'utilisation de la solution.

Il précisera les modalités de dialogue envisagé et la réactivité sur laquelle il s'engage, sachant que celle-ci sera notamment essentielle dans le mois précédent la tenue de l'événement.

- **Animation de communauté**

Les événements sont organisés par les différents services de Grand E-nov+ et s'adressent autant à des participants ciblés sur une thématique, qu'à un public plus large. Il convient par conséquent de pouvoir s'appuyer sur ces différents profils de participants pour constituer des groupes par thématiques, et ainsi pouvoir proposer des animations et des contenus par typologie de participants, et cela, tout au long de l'année, indépendamment de l'organisation des événements. L'interface doit permettre de gérer tous ces différents profils.

- **Contact privilégié**

Le titulaire désignera un interlocuteur unique pour la réalisation des prestations