

**Cahier des charges : processus de veille externalisé**

|  |  |
| --- | --- |
| **Entreprise :**  **Adresse :**  **Coordonnées :** |  |
| **Nom du projet :** |  |
| **Référent :** |  |

**Contenu** :

* Présentation de votre entreprise
* Cahier des charges fonctionnel : vos besoins
* Cahier des charges technique : votre plan de veille
* Modalités de sélection du prestataire
* Modalités de la prestation
* Coordonnées

Présentation de votre entreprise

**Le commanditaire** :

* Date de création : ………………………………………………………………………
* Activité principale : ……………………………………………………………………………
* Missions / Services / Produits : ……………………………………………………………  
  …………………………………………………………………………………………
* Nombre de salariés : …………………………………………………………………………
* Organisation interne : ………………………………………………………………………
* CA : …………………………………………………………………………………………
* Principaux concurrents : ……………………………………………………………………
* Description de l’activité actuelle de veille : …………………………………………………  
  …………………………………………………………………………………………
* Objectifs poursuivis, axes de développement : ……………………………………………  
  …………………………………………………………………………………………

Cahier des charges fonctionnel

**Analyse de l’existant :**

* Types de veille réalisés actuellement par le commanditaire : ……………………………  
  …………………………………………………………………………………………
* Nombre de sources papier dépouillées : …………………………………………………
* Nombre de sources web surveillées : ……………………………………………………
* Principaux titres de revues spécialisées reçues : …………………………………………  
  …………………………………………………………………………………………  
  …………………………………………………………………………………………
* Logiciels et outils (gratuits ou payants) détenus : …………………………………………  
  …………………………………………………………………………………………
* Bases de données utilisées : …………………………………………………………  
  …………………………………………………………………………………………
* Nombre de personnes engagées dans la veille actuellement : …………………………
* Temps passé par chaque personne sur la veille actuellement : …………………………

**Besoins des utilisateurs et destinataires du dispositif de veille :**

* Profils des utilisateurs “veille” du dispositif : ………………………………………………  
  ……………………………………………………………………………………..……
* Profils des destinataires des résultats de la veille : ……………………………………  
  ……………………………………………………………………………………..……

**Description du dispositif idéal de veille :**

* Objectifs quantitatifs : ………………………………………………………………………  
  ……………………………………………………………………………………..……
* Objectifs qualitatifs : ………………………………………………………………………  
  ……………………………………………………………………………………..……

**Thématiques couvertes par la veille :**

* Types de veille (marché, concurrentielle, image, juridique…) : …………………………  
  ……………………………………………………………………………………..……
* Thématiques à intégrer dans le dispositif, sujets de veille : ……………………………  
  ……………………………………………………………………………………..……
* Axes de surveillance :…………………………………………………………………………  
  ……………………………………………………………………………………..……
* Mots-clés à surveiller : …………………………………………………………………  
  ……………………………………………………………………………………..……
* Mots-clés à exclure : ……………………………………………………………………  
  ……………………………………………………………………………………..……

**Utilisation prévue des résultats et livrables de veille :**

* Fréquence de livraison des résultats de veille : …………………………………………  
  ……………………………………………………………………………………..……
* Moyens de livraison des résultats : ……………………………………………………  
  ……………………………………………………………………………………..……

Cahier des charges technique

**Types de sources et documents :**

* Type de sources à mettre sous surveillance : ……………………………………………  
  ……………………………………………………………………………………..……
* Volume de sources à surveiller :…………………………………………………………  
  ……………………………………………………………………………………..……
* Type de documents à surveiller : …………………………………………………………  
  ……………………………………………………………………………………..……
* Volume de résultats attendus / mois : ……………………………………………………  
  ……………………………………………………………………………………..……
* Langues des sources : ………………………………………………………………………  
  ……………………………………………………………………………………..……
* Zones géographiques couvertes par les sources : ……………………………………  
  ……………………………………………………………………………………..……
* Fonctionnalités de filtrage : …………………………………………………………………  
  ……………………………………………………………………………………..……
* Possibilités d’enrichissement des résultats : ……………………………………………  
  ……………………………………………………………………………………..……
* Fonctionnalités de validation, partage et diffusion des résultats : ……………………  
  ……………………………………………………………………………………..……
* Possibilités d’archivage et de sauvegarde : ……………………………………………  
  ……………………………………………………………………………………..……

**Accès pour utilisateurs et destinataires :**

* Nombre d’utilisateurs de la plateforme de veille : ………………………………………  
  ……………………………………………………………………………………..……
* Nombre de destinataires des résultats de la veille : ……………………………………  
  ……………………………………………………………………………………..……
* Disponibilité de la solution retenue : …………………………………………………  
  ……………………………………………………………………………………..……
* Conditions de maintenance et mise à jour : ………………………………………………  
  ……………………………………………………………………………………..……
* Couplage avec d’autres logiciels et outils : ……………………………………………  
  ……………………………………………………………………………………..……

Modalités

**Modalités de sélection du prestataire**

* Expérience attendue dans les domaines couverts par le cahier des charges : ………  
  ……………………………………………………………………………………..……
* Stabilité (historique, finances…) : ………………………………………………………  
  ……………………………………………………………………………………..……
* Qualité des services proposés : …………………………………………………………  
  ……………………………………………………………………………………..……
* Service après-vente : …………………………………………………………………………
* Coût de la prestation : ……………………………………………………………………

**Modalités de la prestation**

* Date du début de prestation : …………………………………………………………
* Durée de la prestation : …………………………………………………………………
* Modalités de facturation : …………………………………………………………………  
  ……………………………………………………………………………………..……

**Devis**

Précisez les :

* informations à ajouter dans le devis :   
  - présentation de la société  
  - calendrier de la prestation
* ensemble des prestations attendues :   
  - Analyse de l'organisation  
  - Analyse du système de veille  
  - Construction du plan de veille   
  - Développement d'une veille  
  - Gestion & maintenance d'une veille  
  - Réception de synthèses pertinentes pour chaque destinataire  
  - Enrichissement des résultats
* agenda des grandes étapes de la prestation

Coordonnées

Faire parvenir les propositions à :

* Nom : ……………………………………………………………………………………..……
* Téléphone : ……………………………………………………………………………………
* Email : …………………………………………………………………………………..……

Date limite  : ……………………………………………………………………………………..……