

Cahier des charges

Consultation pour la réalisation d'une étude sur l'utilisation des outils numériques et leur impact au sein des TPE de Guyane.

Nom du document	Auteurs	Pages
CdC TPE et Numérique en Guyane	Marc Cyrille MONTET Quentin POILVE	8

1. Le Contexte

Les bienfaits des technologies numériques pour les entreprises qui se les sont appropriées sont nombreux. Plusieurs études démontrent que les entreprises qui intègrent la transition numérique tendent à voir leur chiffre d'affaire augmenter et améliorent leurs résultats opérationnels. À contrario, les entreprises n'engageant pas de près ou de loin leur mutation numérique ou ne s'appropriant pas le numérique dans leurs pratiques tendent à perdre en compétitivité, parts de marché, voire à disparaître.

La production et l'utilisation des Technologies de l'Information et de la Communication (TIC) sont des vecteurs pour l'émergence de procédés et de produits disruptifs, et cela, quelque soit le secteur. Un ensemble de document, tel que la SRI-SI (Stratégie Régionale d'Innovation - Spécialisation Intelligente), le SDANT (Schéma Directeur d'Aménagement Numérique du Territoire) et la feuille de route stratégique régionale relative au développement du numérique de la Guyane convergent vers le constat que le numérique est une opportunité de développement de relais de croissance impactant de nombreux secteurs. En bref, le numérique est en mesure d'apporter des réponses adaptées aux contraintes et spécificités du territoire guyanais.

Depuis quelques années, l'essor des supports mobiles (smartphones notamment) a eu pour effet d'entraîner une généralisation de l'accès au numérique au sein de la société guyanaise. Cela a été confirmé par une étude montrant que la Guyane est l'un des départements français avec le plus fort taux de pénétration du numérique au sein des foyers. Pour autant, il semble que cette utilisation massive des nouvelles technologies soit principalement liée à des usages privés. On ne peut que faire des hypothèses concernant les usages des entreprises en matière de numérique.

En l'absence d'étude portant sur le niveau d'équipement numérique des entreprises guyanaises, il n'est pas possible d'effectuer un inventaire tel qu'il a été réalisé pour les ménages, et donc d'en extraire les usages et l'impact sur les sociétés.

C'est dans ce contexte qu'intervient cette étude, commanditée et financée par Guyane Développement Innovation (GDI). GDI est l'agence territoriale du développement économique et de l'innovation. Parmi ses missions figure l'aide à la structuration de la filière numérique en Guyane. Afin de mener à bien cette mission, GDI a besoin d'approfondir sa base de connaissance en se fondant sur des échantillons de données fiables.

2. Objectifs de l'étude

Cette étude s'inscrit dans le cadre des travaux du Département Numérique de GDI. Elle a donc une visée essentiellement économique et sera une contribution à la SRI-SI mise en place par la CTG. Son objectif sera de guider l'action publique dans la mise en place de mesures visant à améliorer l'intégration des technologies numériques dans les entreprises. L'idée étant in fine d'améliorer leur productivité.

Etant donné la composition du tissu économique local, nous avons décidé de focaliser l'étude sur les TPE (Très Petites Entreprises, moins de 10 salariés), qui représentent 92% des sociétés guyanaises. Ces microentreprises sont souvent peu structurées et nous faisons l'hypothèse que, pour la plupart, elles sont mal équipées et n'ont pas intégré les outils numériques à leurs usages. L'étude devra confirmer ou infirmer cette hypothèse et apporter des préconisations en termes d'actions publiques à mener au niveau territorial pour améliorer la situation.

L'étude devra :

- Détailler le niveau d'équipement et services informatiques dans les entreprises,
- Analyser les usages que font les TPE des outils numériques,
- Etudier les motivations et freins en matière de projets numériques.

A partir de là, le prestataire devra faire des préconisations quant aux actions à mettre en place pour accélérer la transition numérique des TPE. Ces propositions d'actions devraient être de deux ordres :

- Montée en gamme de l'équipement,
- Amélioration de la formation des utilisateurs

En effet, il ne s'agit pas seulement d'équiper les entreprises, il faut aussi les accompagner vers une prise de conscience de l'intérêt de ces outils pour leur structure. Les entrepreneurs guyanais ne semblent pas encore avoir bien appréhendé l'impact sur le chiffre d'affaire que pourrait avoir l'intégration des NTIC à leurs méthodes de travail et invoquent un manque de temps disponible pour pouvoir s'y pencher. Il sera donc important de travailler à opérer un changement des mentalités.

3. Attendus de l'étude

Cibles : échantillonnage représentatif des différents secteurs d'activité.

Remarques : Une attention toute particulière sera portée aux métiers de l'artisanat.

1. Niveau d'équipement numérique
 - a. Quels outils numériques dans l'entreprise ?
 - b. Qui gère les outils numériques dans l'entreprise ?
 - c. Démocratisation des ordinateurs portables, smartphones et tablettes tactiles ?
2. Utilisation de logiciels
 - a. Bureautique et différents logiciels par fonction ?
 - b. Bureautique et logiciels couvrant l'ensemble de la gestion de l'entreprise ?
 - c. Uniquement des logiciels de bureautique ?
3. Type de connexion internet
 - a. Adsl, Fibre, Sdsl, 3G-4G ?
4. Présence site web & réseaux sociaux
 - a. Utilisation d'internet : pour quels usages ?
 - b. Utilisation des réseaux sociaux : pour quels usages ?

5. Détection des freins aux projets numériques
 - a. Budget consacré aux outils numérique par secteur
 - b. La maintenance, les contrats de prestations externes
 - c. La compétence des salariés
6. Les préoccupations du dirigeant et les impacts attendus
 - a. Améliorer l'implication des salariés ?
 - b. Amélioration de la performance de son entreprise ?
 - c. Faciliter l'accès à l'information ?
 - d. Favoriser la communication interne/externe ?
 - e. Répondre efficacement aux demandes des clients ?
 - f. Améliorer les relation, les services avec l'administration en ligne ?
 - g. Améliorer la relation avec les fournisseurs ?
 - h. Acheter en ligne ?
7. L'intérêt pour des outils collaboratifs de type FabLab

4. Description du projet et livrables attendus

4.1. Phasage du projet

L'étude s'organisera en plusieurs phases. Néanmoins, il appartient au prestataire de proposer le phasage le plus adapté.

En effet, il est attendu du répondant qu'il soumette un phasage de projet en cohérence avec la méthodologie proposée et les délais de réalisation spécifiés ci-après.

4.2. Méthodologie

Il appartient au prestataire de proposer une méthodologie précise, assortie d'un calendrier permettant la réalisation de la mission.

Guyane Développement Innovation est ouvert à toute proposition argumentée. L'étude devra néanmoins comporter le recueil d'informations détaillées auprès d'un échantillon représentatif d'entreprises de différentes filières économiques guyanaises.

4.3. Livrables attendus

Les principaux livrables attendus sont les suivants :

- Cartographie des impacts de la transformation numérique par filières, par fonction (conception et fabrication du produit, chaîne logistique, maintenance, etc) ;
- Taux d'équipement (selon la commune, selon le secteur, selon le nombre de salariés). Ce taux devra être comparé avec celui observé en métropole ;

- Identification des métiers du numérique qui émergent dans les TPE du territoire ;
- Analyse des niveaux d'usages des outils numériques ;
- Propositions d'actions à mettre en oeuvre, tant en terme de programmes d'équipement des entreprises que de formations pour accompagner les salariés vers les métiers en croissance ou en mutation profonde.

Le prestataire devra porter une attention particulière aux préconisations qui seront proposées par GDI (faisabilité, opérationnalité, priorisation de mise en oeuvre).

A l'issue de l'étude, une synthèse de l'ensemble de la mission sera rédigée pour accompagner les propositions finales qui seront faites. Cette synthèse sera accompagnée des comptes rendus d'analyses, enquêtes et interviews menés dans le cadre de la mission. Les rapports incluront notamment tous les documents nécessaires à l'argumentation développée par le prestataire et à la bonne compréhension des livrables. Les fiches d'enquêtes présenteront le contexte, la fonction de la personne interrogée, un compte rendu exhaustif des informations recueillies et une analyse critique de ces informations.

Le cabinet réalisera également une synthèse communicante en version traitement de texte permettant de mettre en avant le contenu de l'étude à retenir.

4.4. Forme des livrables

En version informatique modifiable

Données : .xls, .csv

Ecrits : .doc, .rtf

Remarques : Il ne sera pas admis de rapport sous format Power Point ; des versions sous forme de texte rédigé seront impératives.

Les résultats feront l'objet :

- ✓ D'un rapport d'étude final accompagné d'annexes, en version traitement de texte
- ✓ D'une synthèse finale en version traitement de texte et en version Power Point,
- ✓ D'une synthèse communicante en version traitement de texte (format attendu : deux feuilles A4 recto/verso),
- ✓ D'une présentation synthétique orale.

Afin de suivre la progression des travaux, les résultats feront également l'objet de restitutions intermédiaires.

Le rapport d'étude final, les annexes, la synthèse finale et la synthèse communicante seront remis en exemplaires papiers et en exemplaires électroniques.

La clarté, l'esprit de synthèse et la qualité de l'expression des analyses écrites seront des éléments indispensables à respecter dans les différentes restitutions écrites remises par le prestataire.

Toutes les restitutions écrites et orales s'appuieront sur des présentations incluant le logo et respectant la charte graphique de Guyane Développement Innovation.

5. Calendrier prévisionnel de l'étude

La durée des travaux à partir de la réunion de lancement est estimée à 4 mois. Le prestataire précisera le planning de réalisation du projet par phases.

L'ensemble des travaux sera réalisé à compter de la notification des accords de financement par les financeurs de l'étude.

Étapes	Dates
Lancement de la consultation	29/03/2018
Dates limites réception des offres	12/04/2018
Lecture, analyse des offres et sélection du prestataire (ou groupement)	19/04/2018
Notification de marché	23/04/2018
Réunion de lancement	À définir lors de la réunion de lancement
Restitution intermédiaire n°1	À définir lors de la réunion de lancement
Restitution intermédiaire n°2	À définir lors de la réunion de lancement
Pré-Restitution Finale devant la Direction	À définir lors de la réunion de lancement
Remise des livrables	À définir lors de la réunion de lancement
Restitution finale	À définir lors de la réunion de lancement

6. Obligations du prestataire

Propriété. Les résultats et les livrables seront la propriété de Guyane Développement Innovation. Le prestataire renonce donc à toute propriété intellectuelle sur l'étude.

Confidentialité. A travers les données issues des acteurs du domaine qu'il pourra rencontrer pour les besoins de ses propres travaux, le prestataire pourra éventuellement avoir accès à des informations sensibles. Il s'engage à respecter les contraintes de diffusion imposées par ceux qui les auront fournies : diffusion restreinte aux membres du comité de pilotage, diffusion aux parties prenantes impliquées dans l'étude, anonymisation...

S'il y a lieu, ces informations à diffusion restreinte seront clairement identifiées dans le texte des documents qu'il établira et remettra. Il s'engage à ne pas réutiliser les informations à diffusion restreinte en dehors de la présente étude.

7. Contenu de la réponse à l'appel d'offres

La réponse du prestataire devra comporter :

- Une note justifiant de la connaissance / compréhension du numérique et de son impact sur le développement économique du territoire guyanais
- Des références de travaux similaires déjà réalisés
- Des précisions sur les méthodologies proposées et nécessaires à la réalisation de l'étude. En particulier sur la méthode d'échantillonnage et d'enquête.
- Une présentation de l'équipe d'intervention, de ses compétences et de son expérience sur ce type de travaux (CV détaillés).
- un planning prévisionnel de l'étude.
- des précisions sur les modalités d'organisation proposées pour la réalisation de la mission.
- un budget indiquant le nombre de jours prévus, les prix unitaires pratiqués par profil et incluant les frais liés à la mission (déplacements, administratif ...).

Remarques : Présentée synthétiquement, cette réponse ne doit pas excéder vingt pages.

L'offre du candidat sera restituée en deux notes distinctes :

- **Une offre technique détaillée** présentant la proposition d'intervention du prestataire pour chaque phase du projet,
- **offre financière**, présentant le budget prévisionnel par étape

Le prestataire fournira les **coordonnées de la personne en charge du projet d'étude** en mesure de répondre aux questions relatives à son offre.

8. Procédures de l'appel d'offres

8.1. Remise des offres

La réponse à l'appel d'offres devra être réceptionnée au plus tard le 12/04/2018 à midi impérativement :

- par voie électronique à contact@ardi-gdi.fr

Pour toute information complémentaire, vous pouvez contacter, du 29/03/2018 au 10/04/2018, Guyane Développement Innovation au 05.94.39.24.60.

Contact : Marc Cyrille MONTET ou Quentin POILVE

8.2. Attribution du marché

Le consultant ou le consortium de consultants devra proposer une double compétence économique et numérique, afin de conduire à la fois l'analyse économique, stratégique et organisationnelle des filières interviewées.

Guyane Développement Innovation se réserve le droit de ne pas donner suite aux propositions reçues pour tout ou partie de l'appel d'offres.

Guyane Développement Innovation s'engage à garder confidentielles les propositions reçues, et se réserve le droit d'attribuer séparément ou partiellement le projet.

Le prestataire non retenu ne peut prétendre à aucune indemnité ni contester pour quelque motif que ce soit le bien-fondé de la décision du comité de pilotage.

Guyane Développement Innovation n'est engagé qu'après notification écrite au prestataire de l'acceptation du projet.

Le choix du prestataire par Guyane Développement Innovation reposera sur les critères suivants :

- La connaissance de l'équipe dédiée sur les enjeux de développement économique du territoire et les références de l'équipe (30%) ;
- La qualité de la proposition et de la méthodologie proposée (40%) ;
- Le prix (30%)

8.3. Modalités financières

Le financement de l'étude sera assuré par Guyane Développement Innovation.

Le prestataire conventionnera avec Guyane Développement Innovation.