



Appel à propositions

Observatoire prospectif du commerce

Cyberdiag : Diagnostic accompagnement cybersécurité

Fiche action 8 de l'EDEC Commerce



1. PRESENTATION DE L'OBSERVATOIRE PROSPECTIF DU COMMERCE

Créé en mars 1996 au sein du Forco, l'Observatoire Prospectif du Commerce a pour mission :

- De procéder régulièrement à un état des lieux de l'évolution quantitative des métiers, des emplois, des qualifications et de la formation au sein des branches du commerce ;
- De fournir aux branches des indicateurs pertinents permettant la prospective sur l'évolution de l'emploi, des métiers et des qualifications.

Dans ce cadre, l'Observatoire Prospectif du Commerce est mandaté par les Observatoires des 13 branches adhérentes au Forco :

- ✓ Bricolage
- ✓ Commerce à Distance
- ✓ Commerce à prédominance alimentaire (détail et gros)
- ✓ Commerce de détail de l'horlogerie-bijouterie
- ✓ Commerce des articles de sport et équipements de loisirs
- ✓ Commerce succursaliste de la chaussure
- ✓ Commerce succursaliste de l'habillement
- ✓ Commerces de Détail Non Alimentaires
- ✓ Grands magasins et Magasins populaires
- ✓ Horlogerie commerce de gros
- ✓ Import-Export
- ✓ Optique-lunetterie de détail
- ✓ Professions de la photographie

2. OBJECTIFS DU DIAGNOSTIC 'CYBERDIAG'

A noter que le préfixe 'cyber' fait référence à toutes les techniques liées à la société du numérique et notamment à l'informatique et à l'internet.

2.1. Contexte

Le 3 octobre 2017, les treize branches professionnelles du Commerce et de la Distribution ont signé un Engagement de Développement des Emplois et des Compétences (EDEC) avec le ministère du Travail et le Forco en tant qu'organisme relais.

Signé pour une durée de trois ans (2017-2019), cet accord-cadre s'articule autour de **trois axes** prioritaires :

- 1. Analyser l'impact de la transformation digitale sur les emplois et les compétences dans les branches du Commerce et de la Distribution ;*
- 2. Accompagner les entreprises dans leurs transformations et leurs stratégies en ressources humaines ;*
- 3. Outiller les entreprises pour le développement de la cybersécurité et faire évoluer leurs compétences.*

Ces trois axes se déclinent eux-mêmes en 10 fiches actions spécifiques qui prennent la forme d'études prospectives, de démarches d'ingénierie de formation ou de diagnostics au service des branches, de leurs entreprises et salariés du Commerce et de la Distribution.



La fiche action 8 'Cyberdiag' (axe 3 de l'EDEC Commerce), faisant l'objet de cet appel à propositions, consiste à concevoir un diagnostic pour évaluer l'organisation SI de l'entreprise et sa capacité à se protéger des cyber-attaques. Ce 'Cyberdiag' visant à faire prendre conscience à l'entreprise de l'importance de la cybersécurité, devra aboutir à un rapport et à des préconisations permettant au consultant d'accompagner l'entreprise dans la co-construction d'un plan d'actions que celle-ci pourra mettre en œuvre et visant à établir sa Politique de Sécurité Informatique.

En effet, face aux dernières innovations technologiques et numériques, les entreprises ont un niveau de maturité à la sécurité informatique, différent. Que l'on parle de système d'information, d'adoption de plateforme collaborative, de mobilité, de travail à distance, de télétravail, de l'impact du digital, etc. toutes les entreprises semblent conscientes des risques inhérents à des pratiques émergentes et malveillantes et, de la nécessité de prendre les mesures de sécurité qui s'imposent. Cependant, même si l'informatique est perçue comme stratégique, pour beaucoup de TPE/PME la sécurité reste encore une histoire de mise en place de solutions techniques, onéreuses et rapidement dépassées...

Des signaux forts sont apparus ces dernières années avec un nombre de cyberattaques en augmentation pour lesquelles l'Etat (ANSSI – Agence Nationale de la Sécurité des Systèmes d'Information) souligne la nécessité de disposer d'une capacité de détection précoce et la mise en place d'une organisation à contrer les attaques les plus subtiles comme les plus massives. Face à la menace de perdre des millions, voire leur réputation ou pire, de disparaître, le temps des politiques de sécurité 'parapluie' est globalement terminé. Les organisations se doivent d'évoluer pour atteindre un niveau de maturité suffisant en matière de SI. Il y va de leur survie, au regard des enjeux qu'elles portent et des données dont elles ont la responsabilité.

Bien que la législation européenne ait fortement accentué la protection des données personnelles au travers du Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD) en renforçant la responsabilité et la transparence des entreprises, il n'en demeure pas moins que la mise en place de celui-ci n'aura d'effet maximum que si les utilisateurs savent adopter les bons réflexes en matière de sécurité des systèmes d'information.

Aujourd'hui la question de l'entreprise n'est plus de savoir si elle sera attaquée mais plutôt de savoir quand elle le sera, et pour parer au mieux à cette future situation, **se protéger contre les attaques informatiques, c'est à la fois avoir une stratégie dédiée et une sensibilisation de tous les salariés** (la sensibilisation des salariés a fait l'objet d'un précédent appel à propositions clôturé : le Cyberkit).

C'est dans ce contexte que 8 branches professionnelles adhérentes au Forco souhaitent accompagner leurs TPE/PME dans une démarche de diagnostic/accompagnement pour permettre aux dirigeants d'entreprises d'avoir des préconisations sur la base d'un état des lieux de leur sécurité informatique, visant à construire ou renforcer leur Politique de Sécurité Informatique.

Cet appel à propositions s'inscrit dans le cadre d'une expérimentation auprès d'entreprises représentatives des 8 branches professionnelles concernées. A l'issue de cette phase expérimentale, la méthodologie et les supports validés pourront être intégrés à l'offre de service du Forco au bénéfice de toutes les branches professionnelles et de leurs entreprises. Pour permettre le déploiement de cette offre de service, un appel à propositions sera publié pour référencer des prestataires sur tout ou partie du territoire national.

Les 8 branches professionnelles impliquées sont :

- ✓ Bricolage,
- ✓ Commerce à distance,
- ✓ Commerce à prédominance alimentaire (détail et gros),
- ✓ Commerce de détail de l'horlogerie-bijouterie,
- ✓ Commerce succursaliste de la chaussure,
- ✓ Import-Export,
- ✓ Professionnels de la photographie,
- ✓ Optique-lunetterie de détail.

Répartition des branches par taille d'entreprises (données 2016)

Total pour 8 branches	Total	Moins 11 salariés	11/49 salariés	50/299 salariés	300 salariés & +
Nombre entreprises	22 590	15 762	4 992	1 561	275
%	70%	70%	22%	7%	1%
Nombre salariés	882 383	366 155			516 228
%	41%	41%			59%

2.2. Objectif

L'objectif de cet appel à propositions est de concevoir le futur diagnostic 'Cyberdiag' puis de le tester auprès d'un panel de TPE/PME **via des canaux classiques et/ou innovants.**

3. METHODOLOGIE

3.1. Modalités

Le projet comprend 4 phases :

1. Une phase d'identification des pratiques cybersécurité des TPE/PME,
2. Une phase de construction de la trame de diagnostic orientée Commerce & Distribution,
3. Une phase « test » du diagnostic qui aura été construite et validée,
4. Une phase d'accompagnement.

1. Une phase d'identification des pratiques cybersécurité des TPE/PME :

Cette phase sera réalisée par le prestataire référencé auprès d'entreprises des 8 branches professionnelles parties prenantes de la fiche action 8. Il s'agit d'engager une réflexion avec les dirigeants pour favoriser l'expression de leurs attentes et besoins, après avoir sensibilisé à la démarche et présenté les modalités d'intervention. L'objectif est de pouvoir interroger un échantillon d'entreprises par section financière, à savoir :

- Moins de 11 salariés,
- 11 à 49 salariés,
- 50 à 299 salariés,
- 300 salariés et plus.

2. Une phase de construction de la trame de diagnostic orientée Commerce & Distribution :

Cette phase est réalisée par le prestataire à l'issue de la phase 1. Il devra produire une trame de diagnostic adaptée au secteur du Commerce et de la Distribution au regard des objectifs tels que définis dans l'appel à propositions. Cette trame sera expérimentée pendant la phase de diagnostic auprès des entreprises ciblées dans la cadre de cette expérimentation. Il proposera des outils de promotion du 'Cyberdiag' visant à lancer la campagne d'expérimentation.

3. Phase « test » du diagnostic :

Le diagnostic construit en phase 2 sera testé auprès d'un panel d'entreprises défini par le Comité TECHnique (COTECH). Le prestataire proposera un outil de communication promouvant la démarche. La synthèse du diagnostic sera présentée sous forme d'un rapport mettant en exergue les actions à mener en se basant sur les informations recueillies. Les préconisations seront présentées au dirigeant d'entreprise pour être échangées et validées.

➔ *Cette phase de test pourra permettre d'ajuster le contenu du diagnostic*

4. Phase d'accompagnement/mise en œuvre du plan d'action :

Résultant de la phase 3, un plan d'actions sera co-construit sur la base de préconisations. L'accompagnement sera clôturé par la restitution du plan d'actions en présence des parties prenantes.

A l'issue de l'expérimentation, le prestataire présentera un rapport et des préconisations, déclinés branche par branche, permettant au COTECH d'évaluer le pragmatisme de cette expérimentation. Ceci en vue d'en tirer les conséquences et le cas échéant, d'y apporter les améliorations nécessaires, afin de permettre aux TPE/PME de construire leur Politique de Sécurité Informatique.

3.2. Gestion et suivi du projet

Un Comité TECHnique (COTECH), associant l'Observatoire Prospectif du Commerce, la Direction Offre de Services et Innovation (DOSI) du Forco, la DGEFP (Ministère du Travail), et les représentants des branches professionnelles parties prenantes, suivra et validera, dans le cadre de cette fiche action 8 'Cyberdiag' :

- Le référencement du prestataire retenu dans le cadre de cette expérimentation,
- La méthodologie de ciblage des entreprises,
- L'analyse des pratiques cybersécurité des TPE/PME,
- L'évaluation de l'expérimentation par l'analyse des données (quantitativement & qualitativement) :
 - Pertinence de la trame de diagnostic,
 - Qualité de la prestation, aussi bien sur la méthodologie que sur les résultats obtenus,
 - Satisfaction des entreprises.

Le prestataire pourra être sollicité pour apporter des informations ou justifications sur demande du COTECH.

4. PLANNING PREVISIONNEL

Lancement de la consultation	Mercredi 13 février 2019
Date limite de réception des offres	10 mars 2019 minuit
Audition des candidats présélectionnés	Mercredi 20 mars 2019 à 14h à Forco Paris

5. BUDGET PREVISIONNEL

Le candidat indiquera dans sa proposition tarifaire : le coût forfaitaire par jour d'intervention incluant l'investissement, hors appui-conseil, et les coûts annexes induits par la mission.

Un devis chiffré et détaillé sera à présenter en ce sens, en euros HT/TTC.

6. MISSIONS ASSIGNEES AU PRESTATAIRE

6.1. Contenu des offres

Le prestataire (*déclaré organisme de formation et Datadocké*) présente sa structure et sa conformité avec le RGPD.

Il détaille dans son offre, la méthodologie (*une attention particulière est attendue en direction des entreprises de moins de 11 salariés et/ou des entreprises néophytes dans le domaine du numérique*) **qui lui apparaît comme étant la plus pertinente pour mener à bien ce projet** (*classique, innovante, digitale...*), **en touchant le maximum d'entreprises en répondant aux objectifs fixés par l'appel à propositions :**

- **Périmètre géographique**
 - o Le prestataire se positionne pour une intervention sur l'ensemble du territoire national.
- **Engagements du prestataire**
 - o Le prestataire se soumet aux obligations définies dans le présent appel à propositions. Il doit notamment être en mesure de :
 - **Réaliser l'intervention :**
 - Identifier les enjeux stratégiques de l'entreprise,
 - Cibler les principales problématiques,
 - Apporter des réponses et solutions pragmatiques adaptées aux besoins de l'entreprise.
 - **Assurer la réalisation du service conformément à l'appel à propositions,**
 - **Se soumettre aux contrôles demandés et/ou effectués par le Forco :**
 - Conformité de la réalisation en adéquation avec la convention d'engagement,
 - Conformité des pièces attendues.
 - **Être signataire de la convention d'engagement** (avec l'entreprise et le Forco).

6.2. Sélection du prestataire

Le choix définitif du prestataire sera fondé sur :

- La compréhension de la demande,
- Le respect du cahier des charges,
- La qualité de la rédaction de la proposition,
- La pertinence et la qualité de la méthodologie proposée, (*une attention particulière est attendue en direction des entreprises de moins de 11 salariés et/ou des entreprises néophytes dans le domaine du numérique*),
- La réalité des moyens mis en œuvre,
- L'expérience avérée d'une opération similaire,
- Le coût de l'opération,
- Les CV des intervenants,
- Des exemples d'outils diagnostic et accompagnement.

7. CONDITIONS DE REALISATION

Obligations du prestataire

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.

RGPD, sous-traitance, partenariat.

Le prestataire garantit que les prestations seront réalisées conformément au GDPR.

A titre informatif, le prestataire s'engage à prévenir le Forco en cas de partenariat, sous-traitance, pour toute ou partie de la réalisation du diagnostic /accompagnement.

Toute proposition non conforme aux conditions mentionnées ci-avant, ne sera pas étudiée.

Toute proposition recevable et présélectionnée sera examinée et présentée au COTECH en charge du référencement. L'analyse de la réponse sera faite à partir des éléments fournis dans le dossier de candidature.

Les candidats retenus feront l'objet d'une audition auprès du COTECH avant la décision finale.

Le Forco se réserve le droit de ne pas donner suite aux réponses reçues pour tout ou partie de l'appel à propositions et s'engage à garder confidentielles les offres reçues. Les conditions proposées par les prestataires pourront être négociées de gré à gré au regard des précisions complémentaires apportées.

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 COTECH.

Le Forco n'est engagé qu'après notification écrite au prestataire de l'acceptation de la proposition et après acceptation formelle des conditions proposées (contractualisation).

Le prestataire retenu doit répondre présent aux sollicitations du COTECH. Il est responsable devant le COTECH. Il est amené à se déplacer géographiquement sur la France métropolitaine.

Pilotage et suivi des travaux

L'Observatoire Prospectif du Commerce et la Direction Offre de Service et Innovation (DOSI) assureront la maîtrise d'œuvre et le relai entre le prestataire et les membres du COTECH.

8. CONDITIONS D'ENVOI DES OFFRES ET D'ATTRIBUTION

La réponse à l'appel à propositions sera adressée par mail jusqu'au 10 mars 2019 inclus à l'attention de l'Observatoire Prospectif du Commerce :

- Fanny COSTE, Responsable de l'Observatoire, fcoste@forco.org
- Véronique HENRY – Responsable du Pôle Entreprises, vhenry@forco.org