

Business France

77, Boulevard Saint-Jacques
75998 Paris Cedex 14

Mise en concurrence par appel d'offres du marché
« Marketplace industrielle pour la promotion de l'expertise et
des produits français auprès d'acheteurs du monde »

MARCHE N°24.10.02
JOUE N° 3c42581f931b483c9b0865581b94b637 01

Cahier des Clauses Techniques Particulières (CCTP)

Le présent Cahier des Clauses Techniques Particulières (CCTP) comporte 16 pages numérotées de 1 à 14.

SOMMAIRE

Article préliminaire : PRESENTATION DE BUSINESS FRANCE	1
ARTICLE 1 OBJET DU MARCHÉ.....	1
ARTICLE 2 NATURE DES PRESTATIONS DEMANDEES	2
ARTICLE 2.1 Descriptif des prestations attendues	4
2.1.1 Caractéristiques attendues de la ou des plateformes e-commerce	4
2.1.2 Caractéristiques attendues du Showroom France	5
2.1.3 Accompagnement attendu des vendeurs	5
2.1.4 Co Promotion attendue lors de la prestation	6
ARTICLE 2.2 Exigences fonctionnelles et techniques.....	6
1. Exigences techniques	6
2. Exigences fonctionnelles.....	7
ARTICLE 2.3 Comitologie.....	7
ARTICLE 2.4 Prestations de prise en charge	10
ARTICLE 2.5 Prestations de Réversibilité.....	11

Article préliminaire : PRESENTATION DE BUSINESS FRANCE

Business France est l'entreprise publique de conseil au service de l'internationalisation de l'économie française. Elle est chargée du développement international des entreprises et de leurs exportations, ainsi que de la prospection et de l'accueil des investissements étrangers en France. Elle promeut l'attractivité et l'image économique de la France, de ses entreprises et de ses territoires. Elle gère et développe le Volontariat International en Entreprise (VIE). Business France dispose de plus de 1 400 collaborateurs situés en France et dans 55 pays.

Business France, en tant qu'Etablissement Public Industriel et Commercial (EPIC), doit se conformer aux prescriptions de la commande publique pour l'ensemble de ses achats, et plus particulièrement au Code de la commande publique.

Business France est structurée autour de quatre directions générales dont les services sont répartis en France et dans le monde :

- La Direction générale déléguée INVEST, qui s'occupe de la prospection et l'accueil des investissements étrangers en France,
- La Direction générale déléguée EXPORT, pour le développement international entreprises implantées en France et de leurs exportations, qui inclue la Direction VIE.
- La Direction générale déléguée RESEAU France, qui regroupe l'ensemble des équipes commerciales en région :
 - o Le réseau des CAI, dans le cadre de son partenariat avec Bpifrance,
 - o Le réseau des Conseillers Internationaux (CI) en partenariat avec les CCI
- La Direction générale déléguée Stratégies et Ressources qui regroupe :
 - o La Direction des Ressources Humaines,
 - o La Direction Finances,
 - o La Direction des Systèmes d'Information,
 - o La Direction du Réseau International,
 - o La Direction Juridique,
 - o La Mission Coopération Internationale.

De plus, sont directement rattachées à la Direction générale :

- La Direction de la Communication et des Affaires Publiques

La Mission Audit, Risques et Qualité.

ARTICLE 1 OBJET DU MARCHÉ

Le présent marché a pour objet la sélection d'une solution digitale pour le référencement et la promotion des produits et/ou services d'entreprises

françaises sur une ou des plateformes de e-commerce professionnelle(s) (BtoB) et internationales dédiée(s) à plusieurs verticales industrielles.

A date les centres d'intérêt de Business France sont l'industrie 4.0, les équipements et intrants agricoles, le dispositif médical, l'aérospatial, le maritime, les transports terrestres, les machines-outils, la construction, la transition écologique et les machines recyclées. Ainsi, la solution doit permettre de couvrir les filières industrie, infrastructures, mobilité et logistique, santé, transition écologique. Ces intérêts sont susceptibles d'évoluer selon les besoins et priorités sectorielles de Business France.

Dans le cadre de ce marché, Business France proposera à environ 60 entreprises françaises de bénéficier d'un compte professionnel sur cette plateforme digitale. Ce compte professionnel payant sera proposé à des conditions avantageuses (prix négociés, budget marketing via des mots-clés ou autres fonctionnalités de promotion produit pour les entreprises, etc.).

Le trafic de cette ou ces plateformes, la répartition des acheteurs professionnels dans le monde entier, les secteurs d'activité proposés ainsi que les fonctionnalités de mise en ligne seront des critères importants de choix du prestataire.

ARTICLE 2 NATURE DES PRESTATIONS DEMANDEES

Les prestations attendues dans le cadre du présent marché sont les suivantes :

- ⇒ Référencer les produits et services associés (le cas échéant) d'environ 60 entreprises françaises¹ sur une ou des plateformes e-commerce professionnelles et internationales, fournir à ces dernières un compte ouvrant le droit à un support et un suivi de la part d'une équipe dédiée, ainsi que des outils ou un budget de promotion marketing sur la ou les plateformes (mots-clés, bannières, emailings, produits mis en lumière, etc.).
- ⇒ Mettre à disposition de Business France une page dédiée aux produits français – un « Showroom France digital » permanent, personnalisable et aux couleurs de Business France ou des marques nationales, où pourront être retrouvées les boutiques en ligne des entreprises référencées dans le cadre de cette prestation.
- ⇒ Proposer des formations et un accompagnement aux entreprises

¹ Le nombre d'entreprises à référencer est un estimatif et n'a pas de valeur contractuelle.

françaises afin de leur expliquer le fonctionnement la plateforme, faciliter la mise en ligne de leurs produits en leur fournissant des conseils, accélérer la procédure d'ouverture de leurs comptes en ligne grâce à des interlocuteurs dédiés.

- ⇒ Mise à disposition d'outils dits de *marketing digital* pour la promotion du Showroom France sur la ou les plateformes (bannières, articles, vidéos, messages directs par chat) comme en dehors (emailings et parutions sur les réseaux sociaux).
- ⇒ Communication en France et à l'étranger du lancement du partenariat au lancement du Showroom France.
- ⇒ Participer à la promotion du Showroom France et des produits référencés à l'occasion d'initiatives marketing et de communication au sein et en dehors de la ou des plateformes. Cet effort de promotion pourra prendre la forme d'une campagne de communication hors plateforme, de la mise en avant du Showroom France sur la plateforme, etc.
- ⇒ Communiquer régulièrement aux entreprises accompagnées et à Business France des rapports d'activité et de performance sur une base au moins mensuelle (visites des profils, provenance géographique, nombre de demandes entrantes reçues, nombre d'événements sur les pages, etc).
- ⇒ Mettre à disposition de Business France, sur une périodicité mensuelle, les rapports d'engagement et de performance des entreprises accompagnées (date de la dernière connexion, nombre de produits mis-en-ligne, nombre de demandes entrantes reçues), via une application sécurisée, ou tout autre moyen sécurisé. . Une option indiquant en temps réel le niveau d'indicateurs de performance préalablement définis par Business France est attendue.

Le titulaire présentera dans sa réponse les moyens et la méthodologie mis-en-œuvre pour répondre aux exigences de Business France listées ci-dessus.

ARTICLE 2.1 Descriptif des prestations attendues

2.1.1 Caractéristiques attendues de la ou des plateformes e-commerce

- ✓ Catalogue en ligne de produits et services professionnels relevant des centres d'intérêt de Business France. A date les centres d'intérêt de Business France sont l'industrie 4.0, les équipements et intrants agricoles, le dispositif médical, l'aérospatiale, le maritime, les transports terrestres, les machines-outils, la construction, la transition écologique et les machines recyclées.
- ✓ Base constituée et active d'au-moins 1 million d'acheteurs professionnels étrangers (hors France) et d'au-moins 30 000 vendeurs professionnels.
- ✓ Fonctionnalités de mise en relation commerciale (transactionnelle ou non-transactionnelle) entre les vendeurs et acheteurs professionnels de la plateforme. Par ailleurs, la plateforme devra comporter également un logo ou des marqueurs permettant de rejoindre le Showroom France depuis les pages produits ou entreprises des vendeurs référencés dans le cadre de cette prestation.
- ✓ Fonctionnalités permettant de promouvoir les produits et services des entreprises (mots-clés, bannières, emailings, produits mis en lumière, articles et publi-reportages). Possibilité de conduire des campagnes marketings à portée variable (petites, moyennes et grandes campagnes). A ces occurrences, un devis détaillé sera demandé au titulaire.
- ✓ Tableaux de reporting d'activité en temps réel (consultation des produits, mises en relation, commandes le cas échéant) pour chaque entreprise et pour Business France en tant qu'agrégateur, ou *a minima* sous la forme d'un rapport mensuel tenant compte de l'activité depuis le début de la prestation
- ✓ Tableau de bord et statistiques sur l'activité de la plateforme : le titulaire fournira à Business France seul un *reporting* en temps réel suivants les KPIs définis avec Business France lors de la prise en charge.
- ✓ Business France devra avoir également accès à un tableau de bord des performances des entreprises françaises accompagnées au titre de ce contrat afin de les accompagner tout au long du partenariat (informations sur l'acheteur et sur le potentiel du marché, aide pour

répondre aux sollicitations des acheteurs, actions collectives de promotion, etc.)

- ✓ À la demande de Business France, le Titulaire fournira des informations génériques sur la ou les plateformes (histoire de l'entreprise, actionnariat, objectifs, visitorat, nombre d'inscrits acheteurs, vendeurs, secteurs d'activité/filières de vente disponibles sur la plateforme, détail des principales fonctionnalités, etc.).

2.1.2 Caractéristiques attendues du Showroom France

Le Titulaire devra proposer un showroom dédié « espace France », personnalisable. Il sera le lieu où pourront être retrouvés les produits et services des entreprises françaises que Business France accompagne et référencés dans le cadre de ce contrat.

Le Titulaire et Business France s'engageront à mettre en œuvre un plan de promotion de l'« espace France ». Une expérience préalable de pavillons digitaux type nationaux/régionaux constituera un plus.

- L'«espace France» devra être personnalisé aux couleurs et logo de Business France, de ses partenaires ou des marques nationales, accessible et visible pour tous les utilisateurs depuis la plateforme e-commerce ;
- Il doit permettre un affichage des entreprises, des produits et ou services référencés dans le cadre de ce contrat.

2.1.3 Accompagnement attendu des vendeurs

Le Titulaire devra proposer des sessions collectives et des documents de présentation des fonctionnalités de la plateforme permettant sa prise en main par les entreprises clientes ainsi que des formations sur comment réussir et avoir des résultats concrets sur la ou les plateformes.

En outre, le Titulaire devra apporter une aide individuelle à l'ouverture des comptes et la mise en ligne de produits ou services (étapes, conseils) et une réponse aux questions des vendeurs sur comment promouvoir leurs offres et cibler des marchés.

Le titulaire devra assurer un suivi individuel et collectif tout au long de la prestation et fournir à la demande des entreprises clientes des statistiques et tableau de bord sur l'activité générée sur la ou les plateformes pour l'entreprise.

2.1.4 Co Promotion attendue lors de la prestation

- ✓ Annonce et communication partenariale lors du lancement de la prestation (communiqué de presse, diffusion sur les réseaux sociaux, événement de promotion);
- ✓ Une ou deux actions de promotion visibles du Showroom France digital et des produits/services référencés sur la plateforme au cours de la prestation (mise en avant sur la *home page* pour une durée limitée, communication auprès des acheteurs, etc.)
- ✓ Préparation et communication de belles histoires en anglais sur les vendeurs référencés à diffuser sur les réseaux sociaux des deux partenaires.
- ✓ Mise en forme de la plateforme : Création de la page et des visuels type du Showroom France, des comptes entreprise et des fiches produit et services (le cas échéant).

ARTICLE 2.2 Exigences fonctionnelles et techniques

Le Titulaire prendra à sa charge l'aide opérationnelle pour les entreprises françaises (création du compte, aide à la mise en ligne des produits, formations sur l'utilisation des fonctionnalités de la plateforme, etc.).

1. Exigences techniques

Les mises à jour automatiques de la plateforme sont comprises dans les licences.

Les données seront hébergées en France ou au sein de l'Union européenne, sécurisées, récupérables à la demande par Business France (dans un format générique) et facilement transférables.

La plateforme assure une disponibilité de type 24h/24 et 7j/7.

La plateforme est pensée pour des acheteurs professionnels non-francophones et doit, de ce fait, être disponible à minima en anglais et, si possible, dans d'autres langues étrangères.

La plateforme est « Responsive » et assure la compatibilité avec les solutions de mobilités (smartphone, tablette et ordinateur quelle que soit la taille des écrans).

Business France se réserve la possibilité de demander la modification de l'Espace France. Cette modification sera discutée au préalable et devra faire l'objet d'un accord commun (Titulaire et Business France) avant réalisation et mise en production.

L'accès à la plateforme est compatible avec les dernières versions des navigateurs suivants : Qwant, edge, Chrome, Safari, Firefox, autres en fonction du pays de destination (ex. Chine). Le prestataire précisera pour chaque navigateur les versions compatibles.

2. Exigences fonctionnelles

Les différentes prestations attendues par Business France pour la création de ses opérations Showroom France sur des plateformes professionnelles B2B sont les suivantes :

Un plan de formation et une hotline en français pour une utilisation optimale de la plateforme.

Les différentes mises à jour, modifications et résolutions de problèmes après les mises en place de la plateforme seront réalisées gratuitement par le prestataire.

Conformité au RGPD de l'ensemble de la plateforme et en particulier mise en œuvre d'une politique de cookies, recueil et gestion des consentements des utilisateurs, droit d'accès aux données, respect des contraintes de sécurité liées au RGPD (Cf. 17 points de contrôle de la CNIL).

Mise en place d'un module de monitoring dédié au suivi de chaque interaction commerciale entre une entreprise cliente accompagnée par Business France et un acheteur étranger.

Mise en place d'un système de notification individuelle de chaque entreprise cliente accompagnée par Business France d'un contact, d'une commande, ou d'une question posée par un acheteur professionnel sur la plateforme.

ARTICLE 2.3 **Comitologie**

La gouvernance du Marché doit avoir comme objectif, pour Business France, mais également pour le Titulaire, une adéquation permanente et durable entre les Prestations et les attentes de Business France, dans le respect des engagements réciproques pris par les deux Parties.

Cette prestation doit plus particulièrement permettre à Business France, avec l'appui du Titulaire :

- De disposer d'une visibilité permanente sur la qualité des services et leurs coûts, afin de prendre les bonnes décisions et d'anticiper sur les besoins et les problèmes à venir.
- D'identifier et rendre possibles les modifications permettant au marché de rester à court, moyen et long terme en cohérence avec les besoins de Business France.

A minima, les sujets ci-dessous sont abordés pour le suivi et le pilotage du marché lors des différents comités de gouvernance :

- Des sujets d'innovation et amélioration continue,
- Des sujets économique et contractuels,
- Des sujets liés à l'adéquation aux objectifs de Business France.

Principe de Gouvernance

Afin d'assurer un pilotage et un suivi régulier des prestations, Business France désigne un ou des interlocuteurs responsables permanents en interface du Titulaire pour assurer le bon déroulement des prestations et de leur suivi tout au long de l'exécution du marché.

A ce stade, deux typologies de comités sont identifiées pour assurer la gouvernance du marché et des prestations :

- Pour le pilotage du marché à **Un Comité Contractuel**
- Pour le pilotage des prestations à **Un Comité de Pilotage opérationnel**

Comité Contractuel		
Modalités :		
▪ Fréquence	Annuelle (date de contractualisation)	Semestrielle/trimestrielle selon besoin
▪ Localisation	Locaux de Business France	Distanciel selon contexte
▪ Organisation	Le Titulaire	Business France fournit la liste des participants
▪ Animation	Le Titulaire	Coanimation → Business France selon besoin
▪ Support	Préparation → Le Titulaire	Validation → Business France
▪ Durée	2 heures	
▪ Compte rendu	Le Titulaire	
Périmètre :		
Proposé par le Titulaire et validé par Business France qui se réserve le droit de faire figurer à l'agenda de ce comité tous les points qui lui semble nécessaire.		
▪ Commandes	Processus de commandes et délais	Variabilité des commandes et besoins
▪ Services	Opportunités et plan annuel d'amélioration des services et prestations	
▪ Efficacité	Dispositif du Titulaire mis en œuvre	Organisation du Titulaire
▪ Economique	Consommé et prévisionnel	Suivi et anticipation des besoins

▪ Résultats	Sécuriser l'engagement forfaitaire	Qualité des livrables
▪ Juridique	Respect des clauses du contrat et gestion des risques	
▪ Réversibilité	Revue, périmètre et actualisation du plan de Réversibilité	
▪ Conformité	Respect de l'application des chartes annexées au présent cahier des charges	
Comité Pilotage des prestations		
Modalités :		
▪ Fréquence	Mensuelle	
▪ Localisation	Locaux de Business France	Distanciel selon contexte
▪ Organisation	Le Titulaire	Business France fournit la liste des participants
▪ Animation	Le Titulaire	Coanimation → Business France selon besoin
▪ Support	Préparation → Le Titulaire	Validation → Business France
▪ Durée	A déterminer en fonction des sujets (1 heure conseillée)	
▪ Compte rendu	Le Titulaire	
Périmètre :		
Proposé par le Titulaire et validé par Business France qui se réserve le droit de faire figurer à l'agenda de ce comité tous les points qui lui semble nécessaire.		
▪ Incidents	Processus de gestion des incidents	
▪ Services	Bilan des services et vision prospective	
▪ Marketing et communication	Analyse et bilan des actions, détermination de KPIs et programmation des nouvelles actions	
▪ Qualité / Innovation	Processus d'amélioration continue des prestations et les recommandations associées / opportunités d'innovation dans le contexte Business France	
▪ Risques	Processus de gestion des risques et les recommandations associées	

Compte-rendu des différents comités

- Le Compte rendu du comité est envoyé par le Titulaire pour validation à Business France dans un délai de cinq (5) jours ouvrés après la tenue du comité.
- À la suite de la validation par Business France, le Titulaire met à disposition des membres du comité le compte rendu via une modalité fixée par Business France (Microsoft Teams, courriels, etc.).

Le cas échéant, en dehors des comités présenté ci-dessus, Business France se réserve le droit de modifier, ou d'organiser toute réunion ou comité additionnel (type hebdomadaire) nécessaire au bon déroulement des prestations sans surcoût supplémentaire de la part du Titulaire, en présentiel et dans les locaux de Business France.

- Business France informe le Titulaire, pour préparation et organisation, au minimum quinze (15) jours ouvrés avant la tenue du comité.
- Business France informe le Titulaire de l'agenda au minimum quinze (15) jours ouvrés avant la tenue du comité.

Par ailleurs, En amont du démarrage de la prestation, Business France se réserve le droit d'organiser une ou plusieurs réunions de préparation, sans surcoût supplémentaire, en présentiel, dans les locaux de son siège à Paris ou Marseille ou en distanciel.

ARTICLE 2.4 Prestations de prise en charge

Objectifs

Mise en place de l'ensemble des moyens (organisation, formation, outil, technologie, processus, procédures, documentation, ...) nécessaires à la réalisation de l'ensemble des prestations du marché par le Titulaire.

Description générale de la prestation

Il est attendu de la part du Titulaire une responsabilité et un engagement total sur les prestations confiées :

Activité	Description	Livrables / SLA
Etape 1 : Cadrage et organisation	<p>Réalisation du Plan Projet de Prise en Charge Générales et réalisation d'une phase de cadrage :</p> <ul style="list-style-type: none"> Ateliers, organisation, outils, processus, niveaux de services, risques, etc. Identification des prérequis propre au Titulaire. <p>Documentation → Réalisation d'un référentiel documentaire (analyse, recueil et mise à jour si nécessaire).</p> <p>Sécurité → Réalisation d'une analyse des risques sur l'ensemble du périmètre confié au Titulaire mettant potentiellement en cause sa capacité, ses engagements et son autonomie.</p> <p>Recette → Réalisation d'un plan de recette sur les aspects de services, techniques, documentaire, outils et reporting.</p> <p>Organisation d'une réunion de lancement pour présentation des différents éléments du cadrage de la phase de transition.</p>	<p>Initialisation du plan de prise en charge générale :</p> <ul style="list-style-type: none"> Présentation du Plan Projet de Prise en Charge Générale pour le Titulaire. Plan de documentation et de formation (si nécessaire). Plan de recette. Tableau de bord de montée progressive en charge et en compétences. Support, Animation de la Réunion de lancement et Compte rendu. Détermination d'un plan d'actions de communication et de marketing pour le lancement de la plateforme
Etape 2 : Réalisation de la prise en charge	<p>Déroulement de la prise en charge générale selon les modalités et l'organisation retenues en cadrage</p> <p>Suivi du tableau de bord et remontés d'alertes.</p>	
Etape 3 : Restitution et bilan	<ul style="list-style-type: none"> Finaliser le plan de prise en charge générale Présentation à Business France pour validation et prise en compte des remarques éventuelles. Organiser une réunion de bilan de la prise en charge 	Plan de Prise en charge générale
Éléments dimensionnants à prendre en compte dans la phase de construction du devis		
<ul style="list-style-type: none"> Nombre d'entretiens / ateliers à mener et objectifs (préparation, interviews, validation, présentation...). Volume et nature des périmètres à prendre en charge 		
Prérequis Business France / Entrants		
<ul style="list-style-type: none"> Documentation existante sur le périmètre concerné Pilotage, synchronisation et mobilisation des acteurs durant la phase de transition du marché 		
Mise en œuvre		
<ul style="list-style-type: none"> Cette prestation s'entend sur une période de trois mois. 		

ARTICLE 2.5 Prestations de Réversibilité

Ce chapitre explicite les objectifs et modalités des prestations de « Réversibilité » dans le cadre d'une phase de Transition de 3 mois (12 semaines) maximum sur le marché entre le Titulaire du présent marché et un Titulaire « entrant ».

Par ailleurs, Il appartient à Business France de statuer sur l'existence d'une phase de Transition.

Le Titulaire (Titulaire actuel du marché ou Titulaire « sortant ») s'engage à assurer la réversibilité du service afin de permettre à Business France de reprendre ou de faire reprendre par un tiers de son choix, le titulaire « entrant », la fourniture du service et ce, dans les meilleures conditions et sans discontinuité du service.

Durant la phase de Transition, le Titulaire conserve l'entière responsabilité des services et prestations qui lui sont confiées et ce jusqu'à la fin de l'exécution du marché.

Par conséquent, le Titulaire s'engage à mettre en œuvre le dispositif nécessaire (une organisation et une méthodologie adaptées) pour garantir en parallèle des prestations opérationnelles et une prestation de Réversibilité générale.

Il appartient à Business France de commander la prestation de Réversibilité de manière qu'elle s'exécute avant ou après l'échéance du marché actuel.

Objectifs

Transition de l'ensemble des moyens (organisation, formation, outil, technologie, processus, procédures, documentation, ...) nécessaires au transfert des connaissances nécessaires par le Titulaire auprès du Titulaire « entrant » :

- Fourniture de la totalité de la documentation et des éléments réversibles (base de connaissances, inventaire nécessaire, etc.) et transfert de compétences vers le Titulaire « entrant ».

Commande de la prestation

Cette prestation fait l'objet d'une commande spécifique par Business France :

- Trois (3) mois avant la fin du marché que la prestation de Réversibilité soit exécutée avant ou après l'échéance du marché actuel.
- La commande effectuée par Business France fait l'objet d'un devis préalable.
- L'exécution de la prestation de Réversibilité générale se déroule sur une période de trois (3) mois consécutifs fixée par Business France.

Périmètre de la prestation

Le périmètre s'entend sur l'ensemble des activités techniques et fonctionnelles des prestations réalisées dans le cadre du présent marché par le Titulaire. A ce titre, la Réversibilité des données est prise en compte dans cette prestation.

Il appartient au Titulaire de proposer un planning, l'organisation et la méthodologie qui lui paraissent adéquats pour garantir ses engagements.

Ces éléments peuvent être ajustés à la signature du marché et pourront continuer d'évoluer au cours de la prestation sous réserve de validation formelle des deux parties.

Description générale de la prestation

Il est attendu de la part du Titulaire une responsabilité et un engagement total sur les prestations qui lui sont confiées :

- La réversibilité générale d'un périmètre :
 - Sécuriser la phase de transition, c'est-à-dire la continuité de service (sur le périmètre en charge par le Titulaire) à l'échéance du marché entre deux acteurs économiques différents et de manière transparente pour Business France.
 - Le Titulaire fournit la description détaillée des activités de transition dans le « Plan de Réversibilité générale détaillé ». Ce livrable clé est initié au lancement du marché puis actualisé au fil de l'eau pendant l'exécution du marché de manière à pouvoir être mis en œuvre au moment de la phase de transition.

Description détaillée des prestations

Définition	<p>Dans le cadre de la phase de Transition, la Réversibilité Générale consiste en un ensemble d'activités et de services permettant au Titulaire de transférer le périmètre du marché qui lui était confié au profit d'un Titulaire « entrant ».</p> <p>Il est attendu du Titulaire la description détaillée des chantiers de transition. Cette description est fournie sous la forme d'un « Plan de Réversibilité générale détaillé » → Ce plan détaille les différentes phases de la réversibilité, la gestion des risques, le planning détaillé et les impacts de sa mise en œuvre.</p>	
Activité	Description	Livrables
Etape 1 : Préparation de la réversibilité	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Identifier la documentation à actualiser ▪ Organiser la réversibilité (périmètre, ateliers, thématiques, acteurs, risques, responsabilités, comitologie de la réversibilité, impacts, etc.) → adaptation du dispositif du Titulaire. ▪ Organiser et animer une réunion de lancement avec l'ensemble des parties prenantes. 	Réunion de lancement
Etape 2 : Réalisation du transfert de connaissances	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Actualiser le référentiel documentaire et toute la documentation nécessaire en relation avec les activités du Titulaire → Mise à jour du plan de réversibilité ▪ Mettre en œuvre les actions de transfert de compétences entre les parties concernées tel que planifié. ▪ Suivre le transfert et alimenter les indicateurs de suivi. ▪ Mise à jour des différents dossiers/supports construits et /ou mise en œuvre par le Titulaire. ▪ Informer et alerter sur le déroulement de la réversibilité → Il appartient au Titulaire de mesurer, d'informer et de s'assurer de la 	<p>Actualisation :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Tableaux de bord et indicateurs ▪ De la réversibilité des données ▪ Liste des outils et périmètres d'utilisation



	montée en compétence du Titulaire « entrant » afin de sécuriser la pleine autonomie du Titulaire « entrant » sur le périmètre qui lui est confié.	
Etape 3 : Bilan de la réversibilité	<ul style="list-style-type: none">Finaliser la construction du plan de réversibilité.Restitution d'un bilan auprès de Business France.	Plan de Réversibilité Générale Détaillée
Prérequis Business France / Entrants		
<ul style="list-style-type: none">Expression de besoins Business France <p>La phase de transition et donc de Réversibilité pour le Titulaire est une période :</p> <ul style="list-style-type: none">Pendant laquelle le service est effectif, les engagements de niveaux de service contractuels, et les pénalités sont applicables.De transfert de connaissances, potentiellement avec transfert progressif de responsabilité, du Titulaire vers le Titulaire « entrant ».		
Mise en œuvre		
<ul style="list-style-type: none">Cette prestation s'entend sur une période de trois (3) mois maximum.Le Plan de Réversibilité générale doit évoluer tout au long du marché.		