

Business France

**77, Boulevard Saint-Jacques
75998 Paris Cedex 14**

Mise en concurrence par consultation du marché

**« Accord cadre relatif à la gestion externalisée des formations
et des alternants de Business France »**

**« Lot 2 – Gestion administrative et contractuelle des
alternants »**

MARCHE CS N°25.09

Cahier des Clauses Techniques Particulières (CCTP)

Le présent Cahier des Clauses Techniques Particulières (CCTP) comporte 12 pages

SOMMAIRE

ARTICLE 1	OBJET DU MARCHE	3
ARTICLE 2	NATURE DES PRESTATIONS DEMANDEES	3
ARTICLE 2.1	Contexte	3
ARTICLE 2.2	Descriptif des prestations attendues	4
2.1.1	Périmètre des prestations attendues	4
2.1.2	Contenu de la prestation	5
2.1.3	Comitologie et organisation des prestations	8
2.1.4	Hébergement des données personnelles	11

ARTICLE 1 OBJET DU MARCHÉ

Le présent marché a pour objet la gestion administrative et contractuelle des alternants recrutés par Business France annuellement en France.

ARTICLE 2 NATURE DES PRESTATIONS DEMANDEES

ARTICLE 2.1 Contexte

La politique d'alternance de Business France s'inscrit dans une démarche stratégique visant à répondre aux besoins des différents métiers et à favoriser le développement des compétences nouvelles pour accompagner les orientations stratégiques de l'Agence. Elle témoigne en outre de l'attachement de Business France à l'insertion professionnelle des jeunes générations et à la coopération intergénérationnelle.

Business France compte en moyenne 85 alternants. Ils constituent une part importante au regard des effectifs France de l'Agence et un vivier précieux de talents pour nos recrutements en CDD ou CDI auquel nous accordons une attention toute particulière tout au long de leur parcours au sein de notre entreprise.

Près de 80 % des alternants sont basés à Paris. Ils sont gérés par un référent RH dédié, en charge du recrutement, de l'accompagnement et de l'animation de la communauté d'apprenants à Paris et dans les régions (hors Marseille).

Près de 10 % des alternants sont basés au sein de notre établissement de Marseille.

Leur recrutement et leur suivi sont assurés par un autre référent RH, à Marseille.

4 autres référents RH peuvent être amenés à apporter leur soutien aux deux recruteurs en gérant un ou deux recrutements d'alternants sur leur portefeuille de population.

Le suivi administratif, budgétaire (paiements des « reste à charge », des absences injustifiées) et contractuel (avenant, rupture anticipée etc...) durant toute la durée de l'alternance, les relations avec l'OPCO Atlas (hors dossier de demande de prise en charge) et avec les écoles sont gérés par une chargée de gestion pour les alternants recrutés à Paris et en régions.

Pour Marseille, ces tâches sont gérées par la référente RH de proximité.

La campagne de recrutement débute aux alentours de février – mars de l'année N et s'étend jusqu'en septembre -octobre de cette même année. Cependant 80 % des recrutements sont réalisés entre les mois d'avril et juillet. La campagne est lancée une fois le recensement des besoins auprès des managers finalisé et l'arbitrage par les RH effectué. Le recrutement s'effectue via divers canaux : jobboards, partenariats écoles, réseau des alternants et des managers, site carrière.

Si nous travaillons et contractons avec un certain nombre d'écoles récurrentes (ex. Paris 1 Panthéon Sorbonne, Université Aix Marseille etc...). Chaque année, de nouvelles écoles s'ajoutent à la liste de nos établissements partenaires.

La période de recrutement n'est toutefois jamais totalement figée : certains besoins peuvent émerger en cours d'année suite par exemple au départ anticipé d'un alternant quelle qu'en soit la raison, l'évolution d'une demande de recrutement d'un stagiaire vers celle d'un alternant.

L'arrivée des alternants se concentre sur les mois de septembre – octobre. Toutefois, un ou deux recrutements et intégrations peuvent s'effectuer entre novembre et janvier. Ces contrats sont gérés directement en interne Business France.

Les négociations par les référents RH des éventuels « reste à charge » avec les écoles concernées s'effectuent en amont du recrutement définitif ou bien une fois celui-ci réalisé.

Une fois le candidat validé par le futur manager (et/ou tuteur) et les RH, un message de confirmation est adressé par le recruteur (le référent RH ou son alternant) à l'intéressé assorti de la fiche de poste auquel il a candidaté.

Sont indiqués également dans ce mail les dates de l'alternance au sein de Business France (si connues et arrêtées) ainsi que les prénom et nom du tuteur, en copie du message ainsi que le package de rémunération.

ARTICLE 2.2 Descriptif des prestations attendues

2.1.1 Périmètre des prestations attendues

Compte tenu de la volumétrie des données à administrer, de la forte saisonnalité des campagnes de recrutement des alternants et des fortes tensions sur le marché, Business France souhaite confier à un spécialiste du domaine la gestion administrative

et contractuelle de ses alternants recrutés annuellement en France, incluant les éléments suivants :

- La constitution du dossier administratif : recueil des pièces administratives auprès des jeunes,
- La contractualisation :
 - o Recueil des informations nécessaires auprès des jeunes et des organismes de formation/CFA, dont celles relatives aux coûts de formation ;
 - o Constitution et l'édition du cerfa d'apprentissage ou de professionnalisation
 - o Convention de formation)
- Dépôt des pièces,
- Suivi des enregistrements auprès de l'OPCO Atlas
- Envoi des accords de prise en charge à l'école/CFA et à l'alternant(e) et du courrier de confirmation de dépôt au CFA.

Afin de sécuriser l'embauche de nos alternants, dès le recrutement confirmé par e-mail au candidat retenu, le prestataire sélectionné prendra en charge la gestion administrative et contractuelle avec l'alternant et son école/CFA.

Les recrutements, les négociations des « restes à charge » avec les écoles, la facturation, le suivi budgétaire, le suivi administratif de la vie du contrat (suivi des absences ; gestion des avenants et ruptures ; changements de rémunération...), les relations avec les tuteurs, l'accueil, l'intégration et l'accompagnement des jeunes tout au long de leur alternance seront gérés en interne. Une évolution pourra cependant être envisagée vers l'externalisation partielle de ces volets.

Si le nombre d'alternants est actuellement de 85, la volumétrie des recrutements varie en moyenne de 50 à 70 par an, étant donné que certains de ces alternants ont des contrats de 2 ou 3 ans. Cette volumétrie estimative ne constitue pas un engagement contractuel de la part de Business France.

2.1.2 Contenu de la prestation

Une fois le recrutement finalisé, Le Contractant sera mis en copie du message de confirmation adressé par le recruteur au candidat dans lequel figurera le contact dédié qui reviendra vers lui dans les 24 heures pour la mise en place administrative et contractuelle de son alternance.

La liste ci-dessous décrit les livrables attendus au minimum pour la réalisation des prestations. Il est demandé au contractant de compléter cette liste avec les livrables qu'il juge nécessaires ou pertinents.

Les actions qui incomberont au contractant en charge des dossiers sont les suivantes :

Prise de contact, dans les 24h, avec l'alternant recruté et avec son école, dès confirmation par mail du recrutement. Les éléments suivants seront ensuite saisis dans un fichier partagé par les deux contacts RH basés respectivement à Paris et à Marseille : prénom et nom de l'alternant ; e-mail ; numéro de téléphone portable ; dates de début et de fin du contrat d'alternance si calendrier connu ; site de rattachement ; type de contrat ; intitulé de fonction ; classification/coefficient ; prénom, nom du tuteur, date de naissance, fonction et ancienneté dans la fonction ; % du SMC. Une grille de rémunération aura été préalablement fournie au Prestataire ainsi que les données relatives à l'employeur : SIRET, adresse, contact, effectif, code d'activité, code IDCC... ;

La liste des alternants recrutés sera alimentée au fur à mesure des recrutements au moyen d'un fichier partagé sous SharePoint. Les variantes concernant le partage d'informations sont autorisées. Les modes de communication avec les alternants devront être adaptés à leur pratique (rapidité, facilité) ;

Recueil des pièces administratives auprès de l'alternant : calendrier (si non reçu au moment du recrutement), dossier administratif, CV, carte d'identité ou passeport (recto-verso), titre de séjour (recto-verso) en cours de validité et autorisation de travail si nécessaire, justificatif de domicile (quittance de loyer, facture d'électricité, de téléphone...), attestation d'affiliation à la Sécurité Sociale (à télécharger sur www.ameli.fr), diplômes, dernier certificat de travail, photo d'identité numérisée (format JPEG), RIB d'une banque domiciliée en France (format pdf).

Concernant les étudiants étrangers, le Contractant nous alertera en cas d'expiration du titre de séjour avant la date de début du contrat arrêtée ou dans les deux mois suivant la date d'embauche ;

Recueil du code RNCP et du coût de la formation auprès de l'école et transmission à la référente RH (Code RNCP, Coût de la formation, contact école) afin d'évaluer le restant à charge auprès de l'OPCO et d'engager les négociations au plus tôt, en amont de l'édition de la convention.

Collecte et vérification des informations transmises par l'alternant et l'école/CFA en vue du montage et de l'édition du Cerfa et de la convention de formation. Le

prestataire nous alertera en cas de « reste à charge » à négocier et de tout élément manquant (missions etc...) pour finaliser Cerfa et convention et de toute demande spécifique de l'alternant (ex. promesse d'embauche) ;

Elaboration, édition des documents contractuels et transmission du cerfa et de la convention aux contacts RH Paris ou Marseille pour validation. Une fois les documents validés, transmission aux signataires en vue de leur signature électronique ;

Envoi du cerfa et de la convention une fois signés par toutes les parties à l'alternant ;

Dépôt et saisie sur la plateforme de l'OPCO des pièces obligatoires dans le respect des 5 jours légaux en vue de l'enregistrement du dossier ;

Suivi des accords de prise en charge. Le prestataire nous informera en cas de point bloquants (éléments manquants par exemple) ou de refus ;

Envoi de l'accord de prise en charge à l'école/CFA et à l'alternant et du courrier de confirmation de dépôt. Cette étape constituera la fin de la prestation externalisée ;

Dans un espace partagé entre le contractant et Business France dans le cloud (Business France utilise Microsoft SharePoint) le contractant initialisera un dossier en ligne par alternant recruté et y enregistrera et stockera au fur et à mesure, le dossier administratif et contractuel le concernant. Business France donnera les droits d'accès nécessaires à l'espace partagé qui devra obligatoirement être utilisé par les équipes du contractant. Le contractant s'engage à en limiter l'emploi à la seule réalisation des prestations qui lui sont confiées par Business France et pendant la durée du contrat, par lui-même, ses mandataires éventuels et pour ses personnels, à l'exclusion de tout tiers ;

Le contractant alimentera régulièrement (de façon hebdomadaire et quotidienne lors des périodes de pics d'activité) un fichier de suivi à destination des chargées de gestion, des recruteurs et de la coordinatrice, retraçant l'avancement de chaque dossier. Nous étudierons les propositions de solution alternative que le candidat pourra nous proposer en la matière ;

2.1.3 Comitologie et organisation des prestations

Business France souhaite confier la gestion des dossiers à un interlocuteur qui assure le pilotage global du dispositif Business France, sachant faire preuve de réactivité, de rigueur, de proximité et de responsabilité.

Une attention particulière sera portée à la qualité professionnelle et la fiabilité des résultats mais également à la qualité du contact humain avec nos fournisseurs (écoles/CFA), notre OPCO et nos alternants ; la phase de pré-boarding s'avérant déterminante pour notre marque employeur.

Le contractant choisit un personnel qualifié disposant des compétences suivantes :

- Une forte maîtrise technique du sujet de l'alternance (cadre légal et réglementaire) ;
- Une capacité à s'adapter et à mettre en œuvre le process interne Business France ;
- Un bon niveau d'écoute et de dialogue ;
- Des capacités d'expression écrite et orale indispensables aux relations avec les interlocuteurs ;
- Une rigueur importante dans la saisie des dossiers de manière à limiter au maximum les erreurs. Les éléments permettant de s'assurer de la maîtrise de la qualité des livrables (indicateurs, organisation) sont attendus.

Le Contractant devra présenter à Business France le gestionnaire de ses dossiers / l'équipe opérationnelle au plus tard la dernière semaine du mois de janvier précédant la campagne de recrutement ;

Les soumissionnaires devront détailler dans leurs offres le rétroplanning qu'ils proposent en termes de mise en œuvre de la prestation, sachant que notre campagne de recrutement sera lancée début mars 2026 afin d'envisager nos premiers recrutements courant avril 2026.

Les prestations seront réalisées dans les locaux du Contractant.

Le contractant s'engage à assurer une continuité de service sur toute la durée du marché, à maintenir en permanence l'effectif de l'équipe et à la dimensionner avec le niveau d'activité. Le contractant doit par conséquent faire son affaire du

remplacement, à habilitation et qualifications techniques équivalentes, des intervenants en congés, maladie, formation ou toutes autres absences. Le contractant devra fournir à Business France le CV du remplacement. Business France se réserve le droit de refuser toute candidature s'il ne correspond pas aux compétences requises.

Le contractant s'engage à contacter l'alternant recruté dans un délai de 24 heures à compter du mail de confirmation adressé par le recruteur.

Face à la volatilité des candidats, le contractant s'engage à ce que l'alternant puisse disposer dans les 3 semaines - 1 mois maximum, à compter de la date d'envoi du mail de confirmation de son recrutement par le recruteur, de son Cerfa signé par l'ensemble des parties. Le contractant s'engage également à alerter Business France en cas d'absence de retour du dossier administratif par l'alternant dans les 8 jours qui suivent la demande, ou de tout signe laissant entrevoir un éventuel désistement.

Le Contractant devra préciser dans son offre l'ensemble des moyens humains qu'il est susceptible de mettre à disposition de Business France pour la bonne exécution des prestations dont, selon la taille de l'équipe proposée :

- Un responsable, partie intégrante de l'équipe, qui gère des dossiers au quotidien, connaît parfaitement les modes opératoires et les applique. Il aura pour principale mission de superviser l'équipe au quotidien, de garantir la satisfaction de Business France et de ses clients, de s'assurer du bon déroulement et du respect des modes opératoires et règles de gestion de Business France ;
- Un supérieur hiérarchique, interface de Business France et garant du bon déroulement du contrat de prestations de services. Celui-ci sera disponible par téléphone à tout moment et assistera aux comités de pilotage ;

A compter de la sélection du contractant, plusieurs chantiers devront être menés à bien afin que la prestation puisse démarrer dès le 1er mars 2026 :

- Le Contractant devra être en mesure de transmettre les coordonnées de son équipe dédiée dès la notification du marché ;
- Pour un pilotage optimal de cette prestation, des réunions de cadrage (étapes, guide de procédures, trames de mails, transmission des éléments nécessaires :

grille de rémunération, dossier administratif, autorisation du droit à l'image, formulaire de prise en charge d'un abonnement de transport etc...) et de paramétrage des éventuels outils/plateformes seront organisées (autant que nécessaire) en amont du démarrage de la prestation entre Business France (équipe de recrutement et de gestion des alternants et DRH adjointe) et l'équipe dédiée par le Prestataire. Sera par ailleurs programmée une réunion entre Business France, le contractant et notre correspondant OPCO au cours de la phase préparatoire pour s'assurer d'une bonne fluidité des échanges et formaliser l'ouverture au Prestataire des droits d'accès à la plateforme ATLAS pour le compte de Business France.

- Un suivi hebdomadaire sera effectué, dont la fréquence sera resserrée en période de pics d'activité, assorti de points d'échange réguliers et de tableaux de reporting pour une visibilité en temps réel de l'avancement de la campagne par Business France : complétude des dossiers administratifs, montage des cerfas et des conventions, dépôt et enregistrement sur la plateforme OPCO, envoi des Accords de prise en charge et alertes.
- Au terme de la campagne, un bilan sera réalisé et un atelier REX programmé entre Business France et le contractant en vue d'identifier les éventuels axes d'amélioration et définir un plan d'optimisation.

La coordination et le suivi quotidien des prestations rendues par le Contractant sont assurés par le responsable du Contractant.

Au titre de sa prestation, le contractant s'engage à :

- Inclure dans son offre la mise en place d'outils de reporting et la fourniture d'indicateurs (nature, périodicité, contenu) de performance quantitative et qualitative permettant de mesurer l'efficacité et les résultats de la prestation ;
- Préconiser des solutions correctives ;
- Agir dans le respect des procédures et de la culture de Business France.

Le contractant s'engage à être disponible aux heures ouvrées applicables à Business France du lundi au vendredi, de 9h à 18h a minima.

Un « Comité de pilotage » réunit au minimum tous les mois le Contractant et la DRH, au cours duquel sont examinés :

- La réalisation des objectifs, évolutions, pistes d'amélioration ;
- Les points pratiques ;
- Tout sujet qui serait utile à la bonne exécution du contrat au plan qualité.

Pour les prestations de pilotage, Business France attend du Contractant les livrables suivants :

- Support de présentation à jour ;
- Reporting ;
- Comptes rendus des instances de pilotage.

Le contractant présentera les outils de pilotage proposé pour le suivi de la prestation.
Comité de pilotage :

- Fréquence : tous les mois
- Objectifs : Vérifier la bonne exécution du contrat et des projets en cours
- Suivre et valider les prestations réalisées et les livrables remis.

Le secrétariat de ce comité est assuré par le Contractant.

Le contractant peut éventuellement soumettre à Business France toute action qui lui semble susceptible d'améliorer la qualité de ses prestations.

Rôle du contractant : Un interlocuteur unique clairement identifié sera le garant de la qualité des prestations et de la satisfaction de Business France. À ce titre il doit rendre compte pour tous les défauts de qualité de la prestation (délais, qualité des livrables...) au regard des niveaux de services attendus. Il propose également le cas échéant un plan d'action correctif afin de revenir vers les niveaux de services attendus.

2.1.4 Hébergement des données personnelles

En cas de recours à une plateforme/solution logicielle en marque blanche et en mode Saas pour le recueil des informations et pièces administratives, l'édition et la signature des documents contractuels (cerfa, convention), celle-ci devra être hébergée sur un serveur en France ou dans l'Union Européenne, et les données collectées, stockées en France ou dans l'union européenne.

Un SLA (Service Level Agreement) sera formalisé en vue de garantir à Business France le niveau de sécurité attendu dans le stockage et la gestion de leurs données à

caractère personnel. Par ailleurs, le contractant doit se conformer à la politique RGPD de Business France. Une fois la campagne terminée, les données seront intégralement rétrocédées à Business France.

Business France garde en toutes circonstances la propriété de toutes les données, de tous les savoir-faire, fichiers, informations de toute nature transmis ou recueillis dans le cadre des prestations visées.

Business France utilise un coffre-fort électronique (myPeopleDoc) à destination de l'ensemble de ses collaborateurs pour sécuriser et centraliser les données, le Prestataire devra être en mesure de proposer une solution chiffrée d'interface logicielle (API) sécurisée entre les deux plateformes.