

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 1 – Gestion externe des formations »

MARCHE CS N°25.09

Cahier des Clauses Techniques Particulières (CCTP)

Le présent Cahier des Clauses Techniques Particulières (CCTP) comporte 13 pages

SOMMAIRE

ARTICLE 1	OBJET DU MARCHE.....	3
ARTICLE 2	NATURE DES PRESTATIONS DEMANDEES.....	3
ARTICLE 2.1	Descriptif des prestations attendues	3
ARTICLE 2.2	Outils et moyens.....	9
2.2.1	Outils de communication/informatiques	9
2.2.2	Dimensionnement/supervision de l'équipe et lieu de la prestation	10
2.2.3	Préparation/mise en place des prestations.....	10
2.2.4	Organisation.....	11
2.2.5	Moyens nécessaires à la réalisation de la prestation.....	12
ARTICLE 2.3	Disponibilité et comitologie	12

ARTICLE 1 OBJET DU MARCHE

Le présent marché a pour objet la gestion externe des formations.

Business France souhaite re-mettre en concurrence ses besoins relatifs à la gestion administrative des activités de formations liées à la réalisation du plan de développement des compétences.

Business France a la volonté de confier à un prestataire spécialiste du domaine, la gestion des dossiers de formations **en inter entreprise**, à partir de l'étape de l'inscription. Les dossiers seront transmis au prestataire par chacun des 5 chefs de projets, ou par la coordinatrice formation.

Le prestataire sélectionné prendra en charge la gestion des formations pour nos collaborateurs en France (à Paris, Marseille et en régions).

Ce marché ne concerne pas les formations des collaborateurs à l'étranger.

Les aspects administratifs et logistiques des formations en **intra entreprise** seront gérés en interne, une évolution pourra cependant être envisagée vers l'externalisation de ce volet, partiellement ou totalement.

ARTICLE 2 NATURE DES PRESTATIONS DEMANDEES

ARTICLE 2.1 **Descriptif des prestations attendues**

La formation continue est gérée au sein du Pôle Parcours par 5 chefs de projets référents RH, 1 à Marseille et 4 à Paris, qui sont également en charge des recrutements et des mobilités internes, chacun selon son portefeuille de population.

L'activité formation est pilotée en transversal par une coordinatrice.

Depuis janvier 2019 nous utilisons le module Formation de Talent Soft. C'est dans cet outil que sont :

- Enregistrés les entretiens professionnels et les besoins/demandes de formations pour l'année N+1,
- Construits les plans de développement des compétences,
- Gérés les sessions et les inscriptions, pour les inter et les intra.

C'est à partir des données enregistrées dans cet outil que sont construits les bilans annuels de la formation ainsi que le bilan social.

La politique de formation de Business France est axée sur la réponse aux besoins de formation identifiés avec la direction générale pour accompagner les orientations stratégiques et lors des entretiens Compétences et Formation entre les managers et les collaborateurs.

Les actions de formation proposées résultent donc d'une analyse des besoins et des compétences à acquérir ou à développer, et non d'une logique d'inscription à un catalogue de formation.

Les actions de formation identifiées et proposées par la DRH ont pour objectif de répondre au mieux aux besoins exprimés, que ce soit dans le choix d'un programme de formation externe ou dans le cadre de l'organisation de formations intra sur mesure.

Les formations retenues dans le plan de développement des compétences sont mises en œuvre au fur et à mesure de l'année, par chaque référent RH en fonction de son portefeuille, en concertation avec les managers et les collaborateurs. Le plan n'est jamais totalement figé : certaines formations sont annulées par les collaborateurs ou les organismes de formations, certains inters peuvent être transformés en intra et vice versa, des formations nouvelles peuvent s'ajouter au plan initial en cours d'année, notamment en cas de mobilité.

Le plan de formation est entièrement financé par Business France.

En 2024, 272 actions en inter entreprise ont été engagées/réalisées, en 2025 environ 260 inter auront été traités (engagés et réalisés). Il s'agit d'un historique, cette volumétrie estimative ne constitue pas un engagement contractuel de la part de Business France.

Le forfait proposé devra couvrir 260 formations. Au-delà de ce volume, un tarif par formation additionnelle devra être proposé. Il conviendra par ailleurs que le prestataire détaille dans son offre le traitement des formations reportées / annulées, ainsi que les coûts afférents.

Nous faisons appel à plusieurs dizaines d'organismes de formation différents et réalisons des formations relevant de domaines variés : bureautique, commercial, communication, développement personnel, efficacité professionnelle, informatique, management, pilotage transverse, gestion de

projets, marketing, métiers de l'export, finances, économie, RH, comptabilité, juridique, qualité ...

Avant chaque inscription en inter-entreprises, le référent RH valide avec le collaborateur concerné et son manager le choix de la formation (contenu, dates, organisme, lieu, présentiel/à distance).

Le choix de la formation confirmé, nous souhaitons confier à un prestataire, la gestion du dossier, depuis l'inscription du collaborateur, jusqu'à la réalisation de la formation et la clôture du dossier.

Talent Soft restera notre outil de gestion des formations, toutes les données relatives aux formations devront y être enregistrées.

Le prestataire saisira directement dans notre outil Talent Soft, avec les habilitations adéquates qui lui seront octroyées, les informations relevant du périmètre dont il aura la charge.

Outre Talent Soft, le prestataire alimentera, dans un espace partagé dans SharePoint, les dossiers de sa responsabilité pour chacune des formations (convention, demande d'achat, bon de commande, feuille d'émargement, évaluation, sauvegardes des échanges par mail, ...).

- **Contenu de la prestation**

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 nécessaire ou pertinent.

Les actions qui correspondent à notre fonctionnement actuel et qui incomberont au prestataire en charge des dossiers sont les suivantes :

1- Inscription auprès de l'organisme de formation, suivant les éléments qui seront transmis par le référent RH (référent RH concerné, nom du participant et son mail, son manager et son mail, intitulé de la formation, organisme de formation, date de la session, coût) ; l'inscription devra être effectuée dans un délai de 24 à 48h, sauf en cas d'inscriptions urgentes exceptionnelles, à traiter dans la journée.

Les demandes d'inscription seront transmises au prestataire tout au long de l'année, au fur et à mesure, avec un volume plus significatif les premiers mois de l'année (les dates des formations pouvant s'échelonner sur toute l'année) ;

le candidat retenu recevra en début d'année la liste des formations inter retenues dans le plan de développement des compétences et susceptibles d'être réalisées ; cette liste pourra fluctuer du fait des annulations et pourra être complétée par des formations ajoutées en cours d'année.

Le prestataire assurera un suivi précis des formations prises en charge (date de prise en charge, éventuellement report, nouvelle date, éventuellement tarif mis à jour, annulation, ...).

2- Confirmation de l'inscription au participant (copie référent RH concerné et manager -ses coordonnées étant transmises dans la demande d'inscription). Le prestataire prendra en charge tout échange avec nos collaborateurs et le suivi dans le cas notamment de reports et d'annulation des formations que cela soit à la demande du stagiaire ou de l'organisme de formation. Les reports et annulations à la demande du stagiaire, notifiés au prestataire dans les délais prévus dans la convention de formation et n'entraînant pas de pénalités, devront être organisés par le prestataire dans ces mêmes délais : Business France ne prendra pas en charge le paiement des formations annulées par le prestataire tardivement hors délais. Les reports et annulations à la demande du stagiaire, notifiés au prestataire au-delà des délais stipulés dans la convention et entraînant des pénalités seront soumis au référent RH et confirmés en coordination avec lui.

3- Initialisation du dossier dans SharePoint dans lequel le gestionnaire stockera les pièces administratives et les principaux échanges (un dossier par inscription) ; l'espace de stockage sera partagé entre le prestataire et le Pôle Parcours,

4- Mise à jour de Talent Soft (création de l'action de formation si elle n'existe pas, création de la session et de l'inscription), dès la prise en charge d'une inscription.

5- Réception de la convention, signature et renvoi à l'OF (avec référent RH en copie),

6- Création de la « demande d'achat » selon la trame utilisée par BF et envoi au Relais Achat (avec référent RH en copie pour information).

Nos règles internes et celles liées à la comptabilité publique, imposent le process suivant :

Une demande d'achat doit être adressée au Relais Achats pour création du bon de commande dans SAP.

Le bon de commande est signé, impérativement en interne, dans le workflow de validation, par le responsable RH disposant de la délégation de signature. Le bon de commande est ensuite renvoyé par le Relais Achats au prestataire et le référent RH en copie

7- Transmission de la convocation de l'OF et/ou vérification de la bonne réception de la convocation par le participant,

8- Réception de la feuille d'émargement, de l'évaluation et de l'attestation, enregistrement des pièces dans le dossier SharePoint,

9-Demande de « service fait » adressée au Relais Achat (copie référent RH) qui déclenchera la mise en paiement de l'OF,

10- Mise à jour des données dans TalentSoft (l'état de l'inscription « réalisé »),

11- Vérification de la conformité du dossier dans SharePoint et clôture.

N.B. En cas d'annulation de la formation (ou du report, dans certaines conditions), le bon de commande doit être annulé auprès du Relais Achat (référent RH en copie).

Les factures (devant impérativement faire référence au bon de commande) sont adressées par les OF sur la plateforme Chorus Pro. L'Agence Comptable les rapproche des bons de commande et des « service fait » et procède au paiement. Le paiement des factures est par conséquent dissocié de la gestion des formations demandée au prestataire. Celui-ci sera sollicité en revanche pour apporter des informations et éclaircissements sur la relation avec le fournisseur (envoi du bon de commande, réalisation de la formation, ...) en cas d'éventuels et rares problématiques de rapprochement du bon de commande avec la facture.

Les étapes ci-dessus seront reproduites partiellement lors du report de la formation à une autre date ou lors du changement de formation.

Le prestataire alimentera régulièrement (de façon hebdomadaire) un fichier de suivi à destination des référents RH et de la coordinatrice, retraçant les principales données des dossiers en cours/réalisés/annulés/reportés. Le fichier contiendra les actions retenues initialement dans le plan ainsi que les actions qui se rajouteront au plan en cours d'année.

En début de marché une procédure sera établie conjointement par le Contractant et Business France.

- **Attentes vis-à-vis du prestataire**

Business France souhaite confier la gestion des dossiers à un interlocuteur dédié, sachant faire preuve de réactivité, de rigueur et de responsabilité.

Une attention particulière sera portée à la **qualité professionnelle et la fiabilité des résultats**, notamment à la prise en charge des inscriptions dans les délais, au suivi rigoureux des dossiers administratifs, à la fiabilité parfaite des données enregistrées dans notre outil, ..., mais également à la **qualité du contact humain** avec nos collaborateurs et nos fournisseurs.

Afin de garantir une gestion efficace, notre interlocuteur devra être joignable par téléphone, facilement et quotidiennement, en cas de besoin, afin de résoudre rapidement certaines problématiques.

Une maîtrise confirmée des outils Talent Soft, Excel est indispensable. Le prestataire devra être en mesure d'en assurer un usage fiable, rigoureux et adapté aux besoins de Business France.

La prestation sera réalisée hors site.

Le prestataire s'engage à assurer la permanence du service sur toute la durée du marché, cela comprend le transfert immédiat de la procédure Business France en cas de changement d'interlocuteur/gestionnaire. Le transfert des connaissances devra garantir que la nouvelle personne soit totalement opérationnelle et respecte strictement le mode opératoire en vigueur.

- **Évolution possible du périmètre – Formations en intra entreprise**

Business France se réserve la possibilité, en cours d'exécution du contrat, de confier au prestataire tout ou partie de la gestion administrative et logistique des formations intra-entreprise. Cette évolution du périmètre pourra être mise en œuvre selon les besoins identifiés, sans qu'il soit nécessaire de procéder à

une nouvelle mise en concurrence, sous réserve d'un accord sur les modalités et conditions financières entre les parties.

2.3 Qualification des intervenants

Selon les compétences requises pour le respect des engagements de résultats attendus, le Prestataire choisit un personnel qualifié disposant des compétences suivantes :

- Un bon niveau d'écoute et de dialogue ainsi que des capacités rédactionnelles indispensables aux relations avec les utilisateurs et la maîtrise d'ouvrage ;
- Le Prestataire s'engage à maintenir en permanence l'effectif de l'équipe compatible avec le niveau d'activité. Sauf décision d'adaptation prise conjointement par le Prestataire et les ressources humaines de Business France, cet effectif doit demeurer stable sur les plages horaires de service définies.
- Le Prestataire 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 Prestataire 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 réaliser la demande de formation (prise en compte de la demande et inscription auprès de l'organisme de formation) dans un délai de 24h à 48 heures suivant l'émission de la demande, le délai de 24 heures étant requis pour les sessions proches, ayant lieu à moins de 20 jours. La confirmation de l'inscription au participant et l'enregistrement dans TalentSoft seront réalisés dès la confirmation par l'organisme de formation.

ARTICLE 2.2 Outils et moyens

2.2.1 Outils de communication/informatiques

Business France donnera les droits d'accès nécessaires aux outils informatiques qui devront obligatoirement être utilisés par les équipes du Contractant (exemple : Talentsoft, intranet, Outlook...).

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.

Le Contractant s'oblige 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 s'engage à travailler à partir des outils de Business France. Au terme de sa prestation, le Contractant restitue à Business France tout support et tous fichiers de données appartenant à cette dernière.

2.2.2 Dimensionnement/supervision de l'équipe et lieu de la prestation

Les prestations seront réalisées dans les locaux du Contractant.

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/Elle 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.

2.2.3 Préparation/mise en place des prestations

A compter de la sélection du Contractant, plusieurs chantiers devront être menés à bien au plus vite afin que la prestation puisse démarrer dès le 12 janvier 2026 :

Formation des équipes :

Cette formation devra pouvoir être mise en place avant le démarrage effectif de la prestation selon les argumentaires et les modes opératoires transmis par Business France.

Le Contractant s'engage à assurer la formation préalable et continue, y compris sur les outils informatiques, cet élément faisant partie intégrante des prestations requises par Business France. Le Contractant devra fournir tous les documents susceptibles de justifier des qualifications, compétences et formations du personnel.

Mise en place des équipes :

Business France se chargera de :

- ✓ Création des profils informatiques

Le Contractant devra être en mesure de transmettre les coordonnées de son équipe dédiée dès la notification du marché.

- ✓ Etude et mise en place d'un réseau sécurisé VPN

Business France et le Contractant affecteront une équipe dédiée pour gérer et mettre en place cette partie SI.

2.2.4 Organisation

En effet, Business France rappelle qu'en toutes circonstances le présent appel d'offres consiste en l'achat de prestations, de résultats fixés et de niveaux d'exécution à atteindre, en termes de qualité et délais.

En ce sens, l'exécution des prestations et la réalisation relèvent de la compétence exclusive du Contractant qui demeure seul responsable de l'organisation mise en place (moyens humains et matériels affectés à la réalisation des prestations) pour y parvenir.

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

2.2.5 Moyens nécessaires à la réalisation de la prestation

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.

ARTICLE 2.3 Disponibilité et comitologie

Disponibilité du Contractant

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

Pilotage de la prestation

Il est attendu qu'un interlocuteur du côté du Contractant soit désigné pour être garant du service et l'interlocuteur unique de Business France.

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

- la réalisation des objectifs, évolutions, pistes d'amélioration,
- les points pratiques,
- et tout sujet qui serait utile à la bonne exécution du contrat au plan qualité.

Le Contractant peut éventuellement soumettre à Business France toute action qui lui semble susceptible d'améliorer la qualité de ses prestations.
Le secrétariat de ce comité est assuré par le Contractant.

Le Contractant présentera les outils de pilotage proposé pour le suivi de la prestation.

Comité de pilotage :

Fréquence : tous les 2 mois

Objectifs :

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

Rôle du Contractant : Un interlocuteur 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.

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.