

Business France

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

Mise en concurrence par appel d'offres ouvert du marché de
« **Téléprospection et télévente** »

*MARCHE N°25-11-01
N°JOUE 785382-2025*

Cahier des Clauses Techniques Particulières (CCTP)

Le présent Cahier des Clauses Techniques Particulières (CCTP) comporte 28 pages numérotées de 1 à 28.

Table des matières

PREAMBULE : CONTEXTE DE L'APPEL D'OFFRES	3
Article 1/ Objet du marché.....	7
Article 2/ Description et étendue des prestations	7
ARTICLE 2.1 La génération d'opportunités	7
ARTICLE 2.2 Télèvement V.I.E.....	11
ARTICLE 2.3 Gestion de la demande entrante	16
ARTICLE 2.4 Identification de nouveaux projets Export	17
ARTICLE 2.5 Enrichissement du CRM de Business France.....	18
Article 3/ Tenue des interfaces métier de Business France	19
Article 4 / Outils	20
Article 5 / Dimensionnement/Supervision de l'équipe et lieu de la prestation	21
Article 6 / Mise en place technique de la prestation	23
Article 7/ Formation initiale et continue	23
Article 8 / Prise en charge et réversibilité.....	24
ARTICLE 8.1 Prestation de « Prise en charge ».....	24
ARTICLE 8.2 Prestation de « Réversibilité »	25
Article 9 / Pilotage du dispositif et livrables attendus	27

PREAMBULE : CONTEXTE DE L'APPEL D'OFFRES

Présentation de Business France

Business France est l'opérateur public national au service de l'internationalisation de l'économie française. Business France valorise et promeut l'attractivité de l'offre de la France, de ses talents, de ses entreprises et de ses territoires. Levier opérationnel au service de la compétitivité de la croissance et de l'emploi, l'opérateur public rend lisible, disponible et efficace la chaîne d'acteurs et de services dédiés au développement et au succès des entreprises, quels que soient leur taille, leur secteur et leur pays. Qu'il s'agisse d'exportation, d'investissement ou de partenariats internationaux, Business France accompagne les entreprises françaises et internationales du début jusqu'à l'aboutissement de leurs projets, dans une démarche clairement orientée lead efficacité et résultats.

Spécialisés par domaines de compétence et secteurs d'activités, ses hommes et ses femmes sont profondément passionnés et engagés tant par leur promesse d'efficacité opérationnelle que par leur mission pour la France. Pour plus d'informations, consultez www.businessfrance.fr

Business France s'appuie sur son réseau en France et à l'étranger pour réaliser les missions suivantes :

- Développement international des entreprises – en particulier les ETI et PME – implantées en France et de leurs exportations sur les marchés internationaux
- Prospection et accueil des Investissements étrangers en France
- Promotion de l'attractivité et de l'image économique de la France, de ses entreprises et de ses territoires
- Gestion, la promotion et le développement du Volontariat International en Entreprises (V.I.E) contribuant se faisant à la formation de jeunes actifs français ayant acquis une expérience à l'international.

Business France est structurée autour de trois 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 des entreprises implantées en France et de leurs exportations. La direction déléguée EXPORT regroupe la Direction des programmes export, la Direction Commerciale et la Direction V.I.E.

La Direction Commerciale regroupe l'ensemble des équipes commerciales en région :

- Le réseau des Chargés d'affaires internationaux (CAI), dans le cadre de son partenariat avec Bpifrance,
- Le réseau des Conseillers Internationaux (CI) en partenariat avec les CCI.
- Le réseau des Commerciaux V.I.E.
- La Direction générale déléguée Stratégies et Ressources qui regroupe :
 - La Direction des Ressources Humaines,
 - La Direction Financière,
 - La Direction des Systèmes d'Information,
 - La Direction du Réseau International,
 - Le Département Juridique,
 - La Direction des relations régionales.
 - La Direction des partenariats stratégiques.
 - La Direction de la Performance.

De plus, sont directement rattachées à la Direction générale :

- La Direction de la Communication et des Affaires Publiques
- La Direction Audit et Amélioration Continue

Les plus de 1400 collaborateurs de Business France sont géographiquement répartis en France et dans le monde : au siège à Paris et Marseille, en régions en France, ainsi que dans les 71 Bureaux Business France répartis dans 53 pays.

L'agence Business France est placée sous la tutelle conjointe des ministres chargés de l'Economie, des Affaires Etrangères et de l'Aménagement du Territoire.

À l'étranger, l'action de Business France s'exerce dans le cadre de la mission de coordination et d'animation assurée, en application du décret du 1er juin 1979, par l'ambassadeur, chef de mission diplomatique. Ce dernier s'appuie sur le chef de service économique pour la coordination des acteurs économiques locaux.

Présentation de la Team France Export (TFE)

La Team France Export est dédiée à la réussite des entreprises françaises à l'international. Portée par Business France, les Chambres de Commerce et d'Industrie et Bpifrance, la Team France Export met en synergie les expertises de ses fondateurs et associe le savoir-faire des opérateurs publics et privés de l'accompagnement à l'export.

C'est un réseau uni et solide pour accompagner les entreprises à l'export : 242 collaborateurs (190 conseillers internationaux CI ou équipe commune CCI-BF et 38 CAI, équipe Bpifrance ainsi que 14 commerciaux V.I.E) implantés dans toutes les régions de France. La Team France Export dispose de son propre logo et de son site web,

www.teamfrance-export.fr, véritable portail en ligne pour les entreprises intéressées par l'export.

Présentation du Programme France Export (PFE)

Le Programme France Export ([lien site internet](#)) a pour but de fédérer, en un programme unifié et lisible, les actions collectives portées par l'ensemble des opérateurs du dispositif d'appui au commerce extérieur : Business France, CCI France et opérateurs privés. Toutes les opérations du « Programme France Export » sont centralisées sur un portail unique d'accès à tous les événements portés par la Team France Export au cœur des régions, facilitant la promotion des opérations collectives organisées à l'étranger. Dans le cadre de ce programme, Business France organise chaque année plus de 400 opérations collectives en France et à l'étranger.

Ces opérations se déclinent sur plusieurs formats : Pavillons France sur des salons internationaux de référence, forums, missions collectives d'entreprises d'un même secteur d'activité, rencontres collectives d'acheteurs étrangers (exemple [minisite](#) de présentation d'une opération), plateforme d'e-commerce et sur la marketplace Business France. Elles sont organisées et pilotées par les collaborateurs de la Direction Export de Business France (désignés comme « pilotes ») ou ceux des bureaux Business France à l'étranger (désignés comme « copilotes »).

Les chefs de projet commercialisation des opérations collectives de la Direction Commerciale (désignés comme « planneurs ») assurent la coordination des différentes parties prenantes au projet et notamment la commercialisation.

Présentation du programme V.I.E

Business France gère et développe le V.I.E (Volontariat International en Entreprise). Ce programme permet aux entreprises de droit français de confier à un jeune talent, âgé de 18 à 28 ans, une mission professionnelle à l'étranger. La durée de la mission est modulable de 6 à 24 mois et renouvelable une fois à l'intérieur de cette période. L'entreprise détermine la mission qui correspond à son besoin : étude de marché, prospection commerciale, animation de réseaux de distribution, renforcement d'équipes locales, accompagnement d'un contrat ou d'un chantier, ingénierie, contrôle qualité, support technique d'un agent local, etc. Le V.I.E est ouvert aux jeunes Françaises et Français, de tous niveaux de formation, ainsi qu'aux jeunes ressortissants de l'Espace économique européen.

Il offre aux entreprises françaises la possibilité de renforcer leur développement international tout en permettant à des jeunes de s'investir dans une expérience formatrice à l'étranger : le V.I.E est la solution RH de mobilité internationale pour l'export !

Il s'agit d'une procédure publique, instaurée par la Loi n°2000-242 du 14 mars 2000 et ses décrets d'application. La gestion de cette procédure a été confiée, au plan national, par l'Etat à Business France. Même s'il demeure régi par des dispositions juridiques qui lui sont propres, le V.I.E est partie intégrante du service civique. En effet, le volontariat civil international s'inscrit dans la réforme du service national initiée par la loi n° 97-1019 du 28 octobre 1997, codifiée aux articles L. 122-1 et suivants du Code du service national - Articles L. 122-1 et suivants du Code du service national modifiés par la loi n°2010-241 du 10 mars 2010 relative au Service civique. Business France est l'intermédiaire juridique entre l'entreprise et le volontaire. L'agence conseille et accompagne les entreprises sur l'ensemble des étapes de mise en place de la mission et pendant toute sa durée. Elle assure la promotion du dispositif auprès des entreprises et des candidats (vivier d'environ 69 000 candidats).

A titre indicatif, Business France gère, au 01/10/2025, 11448 V.I.E en poste dans 115 pays pour le compte de 1992 entreprises bénéficiaires.

Ce dispositif peut présenter des particularités suivant les pays d'affectation, en raison notamment des conditions d'obtention des autorisations de séjour et de travail nécessaires au déroulement de la mission.

Ce dispositif est géré au sein de Business France par la Direction du programme V.I.E (DVIE). Cette direction est implantée pour une partie au sein du bureau Business France à Marseille ; et pour l'autre partie, notamment les services en charge de la commercialisation du V.I.E à Paris, siège de Business France au sein de la Direction commerciale. Le service V.I.E PME-ETI est composé d'une équipe de cinq personnes dédiées aux clients PME et ETI (Ile-de-France principalement) et trois commerciaux en région basés à Nantes, Toulouse et Rouen. A eux trois, ils couvrent les Pays de la Loire, la Bretagne, l'Occitanie, la Normandie et les Hauts de France. En plus de ce service, la direction commerciale dispose d'un autre service de onze personnes, dont une commerciale basée à Lyon, en charge des entreprises grands comptes.

Article 1/ Objet du marché

Le présent marché a essentiellement pour objet des prestations de :

- 1/ Téléprospection : générer des opportunités pour les pilotes et copilotes d'opérations (du programme d'actions collectives de Business France et de ses partenaires) ainsi que pour les conseillers internationaux de la Team France Export, des commerciaux V.I.E et des collaborateurs en bureaux Business France
- 2/ Télévente V.I.E: identifier et qualifier de nouveaux projets V.I.E en travaillant avec les clients existants et en prospectant de nouveaux contacts.(commerciaux et chargés de clientèle VIE externalisés)
- 3/ Gestion de la demande entrante : demandes d'information émises par mail ou téléphone par les entreprises
- 4/ Suivi campagnes marketing (génération de leads): identifier et qualifier des projets à l'export auprès des entreprises touchées par les campagnes marketing.
- 5/ Qualification des bases : qualifier notre CRM Salesforce en intégrant de nouveaux comptes, de nouveaux contacts et toutes informations récoltées lors des échanges avec les sociétés contactées.

Article 2/ Description et étendue des prestations

ARTICLE 2.1 La génération d'opportunités

Dans Salesforce, une opportunité représente une vente potentielle ou une affaire commerciale en cours avec un client ou un prospect. C'est un enregistrement, dans le CRM, qui permet aux équipes commerciales de suivre le cycle de vente, depuis la détection du besoin jusqu'à la conclusion (gagnée ou perdue).

La génération d'opportunités se fera dans le cadre de campagnes d'appels dont la planification est assurée par le Département Acquisition de la Direction Commerciale en lien avec le Contractant.

Les opportunités seront générées en partie par le Contractant sur la base de fichiers d'entreprises (fichiers de ciblage) préalablement fournis par Business France.

Le Contractant devra compléter ces ciblages par des contacts issus de ses propres bases de données ou d'autres bases de données externes respectant la RGPD. Chaque opérateur devra avoir un accès à une base de données. Si la cible fournie par Business

France ne comporte pas de contact ni de numéro de téléphone fixe du standard (ou numéro erroné), le contractant s'engage à rechercher un numéro de téléphone standard et à identifier un contact en charge de l'export au sein de la société visée.

L'ensemble des opportunités est généré soit dans le cadre de campagnes dédiées, soit dans le cadre d'offres mutualisées ou encore en vente croisée (cross-selling). Business France a la responsabilité de définir la bonne stratégie à appliquer.

Le contractant s'engage à fournir chaque fin de semaine le planning prévisionnel pour la semaine suivante. En cas de baisse d'activité liée à la saisonnalité, le contractant s'engage à prévenir dans un délai de 48h le département acquisition d'un besoin de fichiers complémentaires.

Chaque début de mois, le contractant enverra au département Acquisition le calendrier des actions réalisées le mois précédent.

A la fin de chaque campagne d'appels, le contractant devra notifier au département acquisition la fin de campagne.

Une fois les équipes du Contractant établies et formées, et d'un commun accord avec Business France, si l'entreprise contactée manifestait un intérêt marqué pour l'/les opération(s) proposée (s), les équipes du Contractant pourront effectuer la vente directe d'opérations telles que : business meeting, forum France, marketplace (produit plus abordable égal ou inférieur à mille euros).

Glossaire :

- **Cible transmise** : entreprise identifiée par Business France et transmise pour prospection au contractant via un fichier Excel.
- **Contact argumenté** : par téléphone, cible ayant reçu une présentation complète de l'offre.
- **Opportunité** : projet commercial potentiel, suivi dans le CRM Salesforce, issue d'un contact argumenté où le prix a été mentionné.
- **Opportunité gagnée** : opportunité concrétisée par une vente ou une inscription et tracé comme tel dans Salesforce.

ARTICLE 2.1.1 Génération d'opportunités à destination des pilotes d'opérations collectives

Description

Le Contractant devra mettre en place un dispositif en mesure d'appuyer la commercialisation d'environ 300 opérations collectives organisées par Business France

ou ses partenaires. Dans cette perspective, il devra générer à minima 5300 opportunités qualifiées par an (base année pleine) pour les pilotes de ces opérations. Le contractant devra mettre en place un dispositif agile afin de faire face à la saisonnalité de l'activité de Business France. L'activité est particulièrement dense de mi-septembre à novembre ainsi que de janvier à avril.

En cas de non joignabilité des contacts, les équipes du Contractant seront amenées à adresser aux contacts des courriels présentant la/les opération(s).

Niveau de qualification et transformation des opportunités générées pour les pilotes d'opérations collectives

Les opportunités générées au profit des pilotes d'opérations collectives ont pour finalité d'augmenter le nombre d'inscriptions à ces événements.

Dans cette perspective, un niveau élevé de qualification de l'intérêt des entreprises sera attendu et visera un taux minimal de conversion en inscription (désignée « opportunité gagnée ») aux opérations collectives de 15% des rendez-vous générés au profit des pilotes d'opérations collectives (hors opportunité « individuelle »).

A ce titre, le contractant devra évoquer la tarification des opérations.

Les opérations à promouvoir par le contractant sont de type :

- B2B (ex : French Energy Days, French Seminar, Booster, etc.)
- Pavillon France sur des salons internationaux
- E-Export (Ex : Marketplace)
- Mission bailleurs de fonds

Libellé	Objectif minimal/an
Niveau de conversion des cibles transmises en contacts argumentés	Minimum de 50%
Niveau de conversion entreprise argumentées en opportunités	Minimum de 25% des contacts argumentés
Génération d'opportunités qualifiées dont générée par du cross selling	5300
Taux de conversion des opportunités en opportunités gagnées	Minimum de 15% des opportunités

ARTICLE 2.1.2 Génération d'opportunités « France » afin de promouvoir l'offre globale de l'agence, des Forums d'affaires et des évènements en France.

Il est attendu la génération d'opportunités dites « France », visant à promouvoir :

- Les services de la Team France Export au profit des conseillers de la Team France Export
- Les Forums d'affaires en France (Ex : Ambition Africa, Vision Golfe, etc.)
- Les évènements en région

Dans cette perspective, le contractant devra générer à minima 4250 opportunités qualifiées par an (base année pleine).

Libellé	Objectif minimal/an
Niveau de conversion des cibles transmises en contacts argumentés	Minimum de 50%
Niveau de conversion entreprise argumentées en opportunités	Minimum de 25% des contacts argumentés
Génération d'opportunités qualifiées dont générée par du cross selling	4250
Taux de conversion des opportunités en opportunités gagnées	Minimum de 15% des opportunités

ARTICLE 2.1.3 Génération d'opportunités « Zone » au profit du réseau international.

Il est attendu la génération d'opportunités dites « Zone », visant à promouvoir :

- L'expertise pays ou sectorielle des bureaux Business France à l'étranger.

Ces opportunités s'effectueront dans le cadre de campagnes dédiées à un pays ou un ensemble de pays où l'agence est présente avec une représentation en locale (Bureau Business France).

Les opportunités seront générées au profit des collaborateurs Business France à l'étranger.

Dans cette perspective, le contractant devra générer à minima 450 opportunités qualifiées par an (base année pleine).

Libellé	Objectif minimal/an
Niveau de conversion des cibles transmises en contacts argumentés	Minimum de 50%
Niveau de conversion entreprise argumentées en opportunités	Minimum de 25% des contacts argumentés
Génération d'opportunités qualifiées dont générée par du cross selling	450
Taux de conversion des opportunités en opportunités gagnées	Minimum de 10% des opportunités

ARTICLE 2.1.4 Génération d'opportunités « V.I.E » au profit de la Team France Export

Il est attendu la génération d'opportunités dites « V.I.E », visant à promouvoir :

- Le volontariat international en Entreprise

Dans cette perspective, le contractant devra générer à minima 1000 opportunités qualifiées par an (base année pleine).

Le contractant dans le cadre de cette mission se verra confier la promotion des évènements type « V.I.E connect » ou « Ateliers V.I.E sur des évènements régionaux de la Team France Export ».

Libellé	Objectif minimal/an
Niveau de conversion des cibles transmises en contacts argumentés	Minimum de 50%
Niveau de conversion entreprises argumentées en opportunités	Minimum de 20% des contacts argumentés
Génération d'opportunités qualifiées dont générée par du cross selling	1000
Taux de conversion des opportunités en opportunités gagnées	Minimum de 10% des opportunités

ARTICLE 2.2 Télévente V.I.E

ARTICLE 2.2.1 Développement commercial

Pour compléter l'action de ses équipes commerciales V.I.E et de son réseau régional, Business France confie au Contractant l'approche directe, par téléphone et email, des décideurs en entreprises (PDG, DRH, gérants, directeurs export, etc) d'une partie de son portefeuille de clients existants et de nouveaux clients à conquérir. La cible concernée est principalement constituée de PME (chiffre d'affaires inférieur à 50 millions d'euros) et

ETI (chiffre d'affaires compris entre 50 et 200 millions d'euros). Le périmètre régional du prestataire évoluer dans le temps.

Depuis sa création en l'an 2000, le programme V.I.E a bénéficié à plus de 118 000 jeunes et 9 000 entreprises.

La démarche commerciale V.I.E s'inscrit dans la durée, avec comme objectifs principaux la fidélisation des clients existants et le développement de nouveaux clients via la prospection. Les principaux indicateurs d'activité retenus par le service commercial sont le nombre de départs en missions V.I.E, le nombre de nouveaux clients V.I.E et le nombre de V.I.E en poste.

Les objectifs V.I.E seront fixés sur la base des résultats de l'année précédente, auxquels sera appliqué un taux de croissance propre à chaque indicateur.

Ces objectifs devront être réalisés par les équipes de télévente sur le périmètre suivant : Auvergne Rhône Alpes, Bourgogne Franche Comté, Centre Val de Loire, Corse, Grand Est, Nouvelle Aquitaine, Provence Alpes Côte d'Azur et l'Outre-Mer. Ces objectifs pourront être révisés dans la mesure où Business France déciderait de renforcer sa force de frappe commerciale en région ou procéderait à des ajustements de portefeuilles au sein de son équipe commerciale interne.

Pour information, pour la télévente, le nombre de V.I.E en poste sur le portefeuille confié au contractant actuel était de 850 V.I.E pour le compte de 432 entreprises bénéficiaires dont 135 nouveaux clients au 31/12/2024. Environ 1100 entreprises ont affecté au moins 1 V.I.E sur ce portefeuille depuis 2002 mais la base de prospects est beaucoup plus large, d'environ 25 000 entreprises. Pour 2025, les objectifs du contractant ont été de 604 départs de V.I.E, 143 nouveaux clients et 863 V.I.E en poste fin décembre. Ces chiffres sont communiqués à titre indicatif.

Prévisions activité V.I.E 2025-2029 – au niveau global

	VIE en Poste	Départs annuels
déc-25	11600	7200
déc-26	12449	7560
déc-27	13071	7825
déc-28	13674	8216
déc-29	14282	8503

Nota 1 : Tous les éléments chiffrés indiqués sont des chiffres prévisionnels et ne constituent en aucun cas un engagement contractuel de la part de Business France. Les

chiffres sont donnés à titre indicatif afin que le Contractant puisse évaluer sa prestation au mieux.

Nota 2 : l'activité V.I.E n'est pas linéaire, il peut y avoir des pics d'activités et des périodes plus calmes. La saisonnalité est importante pour l'activité commerciale V.I.E : par exemple, janvier, février, septembre et octobre sont des mois importants en termes de volumes de départs en missions V.I.E.

La démarche consistera en l'identification de nouveaux projets V.I.E et la concrétisation des contrats correspondants, à travers :

- Le développement et le suivi commercial d'un portefeuille de clients existants PME & ETI V.I.E et de ceux acquis sur le périmètre de télévente de cette prestation ;
- L'approche de télévente sur une cible de prospects purs. Le contractant devra enrichir les fichiers de prospection avec des nouveaux contacts et des cibles non présents dans notre CRM. Afin d'éviter la sur sollicitation des entreprises et de réaliser un meilleur ciblage, le contractant s'engage à faire des actions de qualification systématique avant chaque action de téléprospection.
- L'exploitation et la transformation en missions V.I.E des leads V.I.E ou des opportunités V.I.E transmis par le réseau de Business France (tant en région qu'à l'étranger) et les téléprospecteurs V.I.E évoqués dans la partie « Génération d'opportunité » ;
- La transmission d'opportunités export pour les Chargés d'Affaires internationaux ou les Conseillers Internationaux de la Team France Export.
- La présentation et la télévente des services additionnels au V.I.E, à savoir des :
 - ✓ Prestations d'aide au recrutement, outil primordial pour la mise en place d'un V.I.E ;
 - ✓ Prestations d'hébergement et de coaching V.I.E ;
 - ✓ Prestations liées à tout type d'initiatives gouvernementales pouvant financer le V.I.E par exemple « le V.I.E pour tous ou encore France 2030 Export ».

Cette démarche commerciale s'inscrit dans la durée, le cycle de vente d'un contrat V.I.E s'étalant sur plusieurs mois et nécessitant un nombre moyen de 5 à 6 entretiens téléphoniques avec le décideur pour la concrétisation d'un projet (plutôt 3/4 s'agissant d'une entreprise ayant un projet export clairement identifié et une dizaine dans le cas d'un prospect pur).

Il s'agit d'une vente nécessitant des profils spécifiques (vente de services RH à une clientèle d'entreprises, familiarité avec l'international, etc.) au sein de l'équipe de télévendeurs et de sa supervision. La finalisation d'un projet se fait après résolution de

différentes problématiques (devis adapté, recherche de candidat, d'hébergement professionnel et d'éventuel financement) pouvant faire l'objet de services additionnels de Business France en liaison avec les différents services de la Direction V.I.E.

ARTICLE 2.2.2 Suivi clientèle

De plus, le Contractant devra apporter un appui aux commerciaux V.I.E de Business France dans le suivi commercial, l'accompagnement des clients dans la mise en place des missions V.I.E ainsi que sur de la prospection.

Il est en effet attendu du contractant la réalisation des prestations suivantes :

- **Le suivi de clientèle du portefeuille d'entreprises confié par Business France** et ayant pour principal objectif :
 - D'optimiser les renouvellements de contrat et de limiter les interruptions de mission;
 - De garder actif et mettre en place de nouveaux projets au sein de ces clients;
 - De mobiliser ces entreprises sur des forums / évènements V.I.E dans leur région;
 - Et de les informer des éventuelles nouveautés concernant l'offre V.I.E.

Outre l'activité commerciale, la gestion des dossiers comprend un volet de suivi administratif pour s'assurer d'avoir les pièces nécessaires à l'instruction du dossier (relance pièces manquantes, constitution du dossier d'instruction, validation des offres de mission, etc.).

En effet, le contractant doit s'assurer de la complétude du dossier avant transmission du dossier au service "accompagnement et suivi" qui assure la finalisation du dossier pour envoi du jeune en mission au 1^{er} du mois.

- **L'appui aux commerciaux V.I.E du Service PME-ETI Business France** : Fin décembre 2024, le portefeuille des commerciaux était composé de 831 clients pour 2088 V.I.E en poste. Cet appui consistera à assurer les missions suivantes :
 - La relecture et la relance des offres afin de garantir leur conformité par rapport au dispositif V.I.E ;
 - Le suivi du traitement des agréments, en veillant à leur bonne progression et à la résolution des éventuels blocages ;
 - La gestion des transferts de contractants, pour assurer la continuité des missions en cas de changement de structure ;

- La coordination avec le service dédié à la recherche de structures d'accueil, afin de faciliter l'intégration des V.I.E ;
- La relance des fins de mission, pour identifier de nouveaux projets ;
- La prise en main du portefeuille en l'absence du commercial, assurant ainsi une continuité de service auprès des entreprises.

Par ailleurs, le prestataire aura la charge du traitement des leads V.I.E puis, après qualification, leur transmission aux commerciaux en fonction de leurs portefeuilles.

Nous entendons par qualification des leads :

- L'enrichissement de champs non renseignés à réception du lead et,
- La vérification et la mise à jour des informations concernant le lead : contact, secteur, chiffre d'affaires, historique avec Business France ou non (vérification à faire dans le CRM), etc ;

En fonction du niveau d'information renseigné dans le lead à réception, il s'agira de qualifier au mieux le lead (si besoin par un ou plusieurs échanges de courriel ou appel téléphonique) et de le transmettre au commercial correspondant.

Il devra également réattribuer aux commerciaux V.I.E les rendez-vous réalisés par les Bureaux Business France à l'étranger.

Cette transmission des leads et RDV aux membres de l'équipe commerciale doit se faire en fonction de l'organigramme présenté par Business France et être respecté. Un tableau de suivi précis devra être transmis au Chef de service V.I.E PME chaque mois.

En 2024, environ 2200 rendez-vous ont été réalisés et plus de 1600 leads V.I.E traités issus de différentes sources internes et externes à Business France :

- Leads du Réseau France venant des CI et CAI
- Leads de la Direction Export
- Leads du réseau international
- Leads marketing

Le prestataire devra également avoir une action pro-active afin d'inciter tous les clients à remplir le questionnaire d'évaluation envoyé à chaque fin de mission V.I.E.

Le prestataire devra veiller à bien s'articuler avec les équipes commerciales de la direction commerciale et les différents services de la DVIE, notamment le service accompagnement ainsi que le réseau international de Business France. Afin de renforcer les synergies au sein de la direction commerciale, le contractant participera aux réunions

d'équipes, souvent en visio-conférence. Il devra également participer à des temps forts en présentiels sur les différents sites de Business France et ses partenaires en régions.

Dans le cadre de la formation des équipes du contractant, des déplacements devront également prévus sur les sites de Business France en Ile-de-France ou en régions.

ARTICLE 2.3 **Gestion de la demande entrante**

Afin de pouvoir identifier les nouveaux projets, le contractant assure la gestion de la demande entrante.

A date, ces demandes entrantes sont adressées par courriel sur des boîtes génériques ; notamment infovie@businessfrance.fr et accueillexport@businessfrance.fr. Elles peuvent également être reçues via une ou des lignes téléphoniques dédiées.

ARTICLE 2.3.1 Gestion de la demande entrante VIE

Les demandes reçues via infovie@businessfrance.fr émanent principalement des entreprises clients du V.I.E ou potentiels prospects et portent sur les aspects suivants :

- Demande de création d'espace client par l'entreprise ou question liée à la gestion de leur accès à l'espace entreprise E-VIE,
- Demande de mise à jour de coordonnées ou informations concernant l'entreprise,
- Questions ou demande de renseignement complémentaire de premier niveau sur le programme VIE (prospects potentiels)

Certains messages proviennent parfois de candidats V.I.E et peuvent concerner le traitement des fins de mission.

Selon la demande, le contractant répondra à l'entreprise à l'aide d'un script ou la transférera au commercial V.I.E. Il devra également réaliser un reporting mensuel des demandes et actions menées.

En 2024, 4349 emails ont été reçus via la boîte générique.

ARTICLE 2.3.2 Gestion de la demande entrante Export

accueillexport@businessfrance.fr reçoit la demande entrante générée via divers canaux, dont le site www.teamfrance-export.fr, point d'entrée pour toutes les entreprises françaises ayant un projet export.

Après une formation initiale sur le discours attendu et l'utilisation du CRM, le Contractant aura la charge de :

- Réceptionner les demandes entrantes issues de ces canaux.
- Classer ces demandes entrantes selon des catégories prédéfinies :

- Typologie d'entreprises
- Typologie de la demande
- Effectuer un premier retour auprès de l'entreprise/contact par un traitement différencié selon la catégorie, à l'aide d'un script prédéfini.
- Créer un « lead » (intérêt d'un client ou d'un prospect pour un besoin en lien avec l'offre de la Team France Export) le cas échéant, le qualifier et le transmettre via le CRM
- Faire le suivi en s'assurant, au bout de deux semaines que l'entreprise a bien été prise en charge.
- Produire un reporting mensuel détaillé de l'ensemble des actions conduites ainsi qu'une synthèse annuelle (détails dans l'article 9).

Volumétrie annuelle (2024) : 5500 dont 3500 appels et 2000 mails et DMT indicative : 3.30'

Courant 2026, la demande entrante inclura également l'ensemble des sollicitations de nos prospects provenant de tous les formulaires de contact du site teamfrance-export.fr (près de 3000, estimation 2025). Le traitement, sur Salesforce, consistera en :

- La clôture des demandes hors cible avec envoi d'un mail.
- L'analyse des demandes pertinentes :
 - Si complète : transmission du lead aux commerciaux
 - Si incomplète : appel du prospect pour compléter, puis transmission aux commerciaux.

ARTICLE 2.4 Identification de nouveaux projets Export

Après une formation initiale sur le discours attendu et l'utilisation du CRM, la mission consistera à contacter des prospects ayant déjà eu une interaction avec Business France/Team France Export : inscription à un webinar, téléchargement d'un livre blanc, participation à un événement en France etc., dans le but de détecter un futur projet à l'export.

Cette base de prospects, idéalement avec numéro de téléphone, est directement transmise via le CRM ou, dans certains cas, via des fichiers Excel constitués par Business France. **Volumétrie estimée = 10 000-12 000 prospects par an.**

Le niveau de qualification attendu lors de ces appels concerne à minima les critères suivants : pertinence du contact, intérêt pour l'export, type de besoin d'accompagnement, pays d'intérêt, description et maturité du projet.

Sera considéré comme lead qualifié tout intérêt d'accompagnement par Business France/Team France Export avec souhait d'être contacté par nos conseillers.

La transmission de ces leads qualifiés se fera au fil de l'eau et directement via le CRM Business France.

Le taux de conversion attendu leads qualifiés (avec un projet export) / contacts argumentés (c'est-à-dire qui ont pu être jointes et ont fait l'objet d'une présentation argumentée) devra être supérieur ou égal à 25%.

Bien que la majorité de la mission concerne des appels sortants, le Contractant devra être en mesure de :

- Recevoir des appels entrants, permettant aux prospects de le contacter à la suite d'un message laissé sur répondeur par exemple
- Envoyer des mails aux injoignables ou en suivi d'un contact argumenté.

ARTICLE 2.5 **Enrichissement du CRM de Business France**

Le Contractant devra compléter ces ciblages par des contacts issus de ses propres bases de données ou d'autres bases de données externes respectant la RGPD. Chaque téléopérateur devra avoir un accès à une base de données. Si la cible fournie par Business France ne comporte pas de contact ni de numéro de téléphone fixe du standard (ou numéro erroné), le contractant s'engage à rechercher un numéro de téléphone et à identifier un contact décisionnaire sur la thématique de l'appel au sein de la société visée.

Par ailleurs, il est attendu du contractant l'intégration de 4000 nouveaux comptes entreprises par an dans le CRM. Les noms des comptes à intégrer lui seront fournis par Business France à travers :

- Des fichiers Excel listant des entreprises.
- Des catalogues dématérialisés recensant des entreprises ayant un potentiel export
- Des liens vers des sites Internet visés

Pour chacun des comptes créés par le contractant, il s'engage à tenter d'identifier un contact décisionnaire (Export/RH/DG), de rédiger dans le CRM une description de l'activité export et d'identifier un numéro de téléphone et un email. Chaque compte créé devra être contacté par téléphone afin de qualifier la société et générer 300 opportunités sur une année pleine.

A travers ces deux approches évoquées, un attendu de 8000 contacts créés avec email et numéro de téléphone est requis par année pleine.

Libellé	Objectif minimal/an
Objectifs de contacts créés	8000
Objectifs de comptes importés	4000
Génération d'opportunités qualifiées	300

Ces chiffres peuvent être revus tous les ans.

Article 3/ Tenue des interfaces métier de Business France

Les contacts réguliers avec les entreprises devront permettre au Contractant de mettre à jour la base CRM de Business France. Il sera notamment attendu du Contractant la réalisation des prestations suivantes communes à toutes les missions, et des prestations complémentaires en fonction des missions.

Les prestations communes à toutes les missions

- Enrichissement systématique, après chaque contact avec une entreprise, de la base de données des prospects et clients avec les informations clés (a minima le(s) pays d'intérêt, le(s) marché(s) d'application, le(s) contact(s) export, le type d'exportateur)
- Saisie/traçage systématique les informations obtenues auprès du client ou prospect (appels téléphoniques, messages, etc.) pour s'assurer d'une bonne traçabilité des échanges.

Les prestations complémentaires en fonction des missions :

1. Particularités relatives à la télévente V.I.E

Il est attendu du Contractant la réalisation des prestations suivantes :

- Enrichir la base de données informatisée des prospects et clients d'informations clés (pays d'intérêt, nature de la mission, profil du candidat, contact principal V.I.E) ;
- Etablir et envoyer l'offre commerciale standard (estimation budgétaire automatisé à partir de l'outil CRM de Business France) ;
- Réaliser le suivi commercial jusqu'à la réception du contrat en maintenant une approche qualitative forte sur son portefeuille ainsi que sur le portefeuille des commerciaux Business France

2. Particularités relatives aux missions de génération d'opportunités

Dans le cadre des différentes campagnes d'appel qui seront menées, les équipes du Contractant devront, pour chaque cible fournie réaliser les opérations suivantes :

- Vérifier les précédents échanges consignés dans le CRM afin de ne pas solliciter la société si celle-ci a déjà été contactée dans un délai validé avec le département Acquisition (Ex : Un appel tous les 6 mois maximum concernant le dispositif V.I.E et un appel tous les 2 mois maximum concernant les autres générations d'opportunités).
- Mise à jour de la cible commerciale Salesforce dans le CRM
- Consigner l'appel réalisé dans le CRM
- Prise de rendez-vous Outlook pour les pilotes et copilotes concernés selon les disponibilités de leurs agendas Outlook
- 24/48H en amont de tout rendez-vous pris, le contractant enverra un SMS au client afin de lui rappeler le rendez-vous dans l'objectif de faire diminuer le nombre de no-show.
- Enregistrer le rendez-vous dans le CRM et ajouter un compte rendu d'échange détaillé (ex : outil de génération de compte rendu via intelligence artificielle).
- Créer une opportunité Salesforce avec l'identifiant Salesforce de l'opération et la transmettre aux pilotes concernés dans le CRM
- Envoyer un mail récapitulatif du rendez-vous aux équipes concernées
- Envoyer un mail récapitulatif aux clients concernés.

3. Pour les missions de gestion de la demande entrante

- Création de leads qualifiés à chaque intérêt détecté incluant les données précisées en III.2.
- Mise à jour/qualification du CRM Business France.

Article 4 / Outils

Le Contractant devra fournir le matériel informatique nécessaire pour la réalisation des prestations attendues (PC, téléphones, casques, ...).

Business France donnera les droits d'accès nécessaires aux outils informatiques qui devront obligatoirement être utilisés par les équipes du contractant (CRM OneTeam Salesforce).

Business France garde en toutes circonstances la propriété de toutes les données, de tous les savoir-faire, fichiers, informations de toute nature transmis 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 uniquement à partir des outils de Business France ou bien sur des sources externes tel que décrit dans la partie V « enrichissement du CRM ».

La propriété des enrichissements de fichiers est immédiatement acquise à Business France dès leur réalisation.

Au terme de sa prestation, le Contractant restitue à Business France tout support et tous fichiers de données appartenant à cette dernière et s'engage à ne pas les exploiter.

Article 5 / Dimensionnement/Supervision de l'équipe et lieu de la prestation

La prestation se réalisera dans les locaux du Contractant avec des déplacements ponctuels à prévoir dans les locaux de Business France. Le Contractant et les personnes en charge de la prestation devront être localisés sur le territoire des Etats membres de l'Union Européenne.

Article L2112-4 du code de la commande publique : *“L'acheteur peut imposer que les moyens utilisés pour exécuter tout ou partie d'un marché, pour maintenir ou pour moderniser les produits acquis soient **localisés sur le territoire des Etats membres de l'Union européenne** afin, notamment, de prendre en compte des considérations environnementales ou sociales ou d'assurer la sécurité des informations et des approvisionnements.”*

La prestation sera majoritairement en langue française, mais l'anglais étant la langue internationale, le Contractant doit pouvoir traiter quelques demandes en anglais.

Des tests de langue française type Voltaire pourront être intégrés, à la demande de Business France, lors de la sélection des télévendeurs et téléprospecteurs, afin de s'assurer de la maîtrise de la langue française orale et écrite des ressources mises à disposition par le Contractant pour l'exécution de la prestation.

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 y compris en cas d'éventuels mouvements de personnel ou d'absences et notamment l'organisation managériale afin de :

- Gérer les dossiers au quotidien
- Connaître parfaitement les modes opératoires et les appliquer
- Superviser l'équipe au quotidien
- Garantir la satisfaction de Business France et de ses clients.

Il s'engage à s'approprier rapidement les scripts/argumentaires validés par Business France. Le profil des téléprospectionneurs devra être en adéquation avec cet attendu (expérience, grande autonomie et agilité, qualités commerciales, qualités relationnelles).

Le Contractant s'engage à assurer la prestation 5 jours / 7 jours. Les plages horaires à assurer pour la bonne réalisation de la mission sont de 9h00 à 18h00 (avec pause déjeuner) hors jours fériés avec un effectif adapté au volume des appels entrants/sortants.

A titre indicatif l'Agence est susceptible d'être fermée quelques jours entre Noël et le 1^{er} janvier, ainsi que pour certains « ponts » fixés par la Direction. Par ailleurs, le prestataire s'engage à s'organiser pendant les absences de ses collaborateurs afin d'assurer une continuité de service. Les modalités de télétravail en vigueur chez le Contractant devront être communiquées à Business France.

En tout état de cause, Business France rappelle qu'en toutes circonstances le présent contrat consiste en l'achat de prestations et de résultats fixés.

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

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

Le contractant aura permanemment trois interlocuteurs au sein de Business France :

- 1 interlocuteur/interlocutrice de la Direction du V.I.E
- 2 interlocuteurs/interlocutrices du Département Acquisition

En cas de restructuration de directions au sein de Business France, il sera communiqué au contractant les nouveaux services ou départements avec lesquels il devra interagir à l'avenir.

Le Contractant peut éventuellement soumettre à Business France toute action qui lui semble susceptible d'améliorer le volume de ses résultats et la qualité de ses prestations.

Article 6 / Mise en place technique de la prestation

A compter de la sélection du Contractant, plusieurs chantiers devront être menés à bien au plus vite afin que la prestation puisse démarrer au plus tard le 1^{er} avril 2026

Mise en place des équipes :

- Création des profils informatiques (y compris des adresses électroniques en prenom.nom.ext@businessfrance.fr) ;
- Installation des postes informatiques et autres matériels nécessaires à la bonne réalisation de la prestation (téléphones, casques, etc.) ;
- Création éventuellement de lignes téléphoniques.
- Le délai de création des profils est d'une dizaine de jours. Le Contractant devra être en mesure de transmettre les coordonnées de son équipe dédiée au plus tard 7 jours après la notification.
- Un rétroplanning sera mis en œuvre afin de respecter les délais de mise en place.

Ce dispositif, qui doit être mené à bien dans son ensemble, dans les délais impartis, ne doit entraîner aucun surcoût pour Business France.

Le Contractant devra s'assurer d'être doté d'un équipement compatible pour la configuration du VPN.

Business France générera les adresses emails de l'équipe proposée par le Contractant.

Article 7/ Formation initiale et continue

La formation initiale sera réalisée :

- En direct sur les outils de Business France, idéalement dans les locaux de Business France.
- En mode e-Learning ou présentiel dès que les outils seront disponibles chez le Contractant, pour certains points spécifiques.

Le temps de formation préalable par Business France des équipes du Contractant est estimé à 20 jours au minimum : familiarisation avec l'activité de Business France/Team France Export, l'organisation de la Direction Commerciale, la Direction V.I.E, l'offre de l'agence (y compris le V.I.E) et de ses partenaires, et les outils informatiques. Les évolutions de l'offre ou de son environnement sont transmises au Contractant tout au long du contrat. Cette formation devra pouvoir être mise en place avant le démarrage effectif de la prestation.

Le Contractant s'engage à assurer la formation continue de ses équipes, 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 les qualifications, compétences et formation(s) de ses équipes.

Après la mise en place du contrat, tout nouvel arrivant sera formé par le contractant.

Article 8 / Prise en charge et réversibilité

Le Contractant sera éventuellement tenu d'une période de prise en charge et de réversibilité.

ARTICLE 8.1 **Prestation de « Prise en charge »**

ARTICLE 8.1.1 Objectifs de la prestation

Il s'agit de l'acquisition de l'ensemble des moyens (organisation, formation, outil, technologie, processus, procédures, documentation, ...) nécessaires à la réalisation d'une prestation ou de l'ensemble des prestations du marché par le Contractant. Cette prestation s'étend de la notification du présent marché jusqu'à deux mois tout au plus après la notification.

Selon situation, le Contractant s'inscrit dans le plan de Réversibilité du Titulaire « sortant ». Le Contractant met en œuvre les moyens et ressources nécessaires pour assurer les transferts de connaissances et son autonomie dans les meilleures conditions.

ARTICLE 8.1.2 Description de la prestation

Le périmètre s'entend sur l'ensemble des activités techniques et fonctionnelles, tel qu'assuré par le Titulaire « sortant ».

Au titre de cette prestation, le contractant assure

a. La définition d'une méthodologie

Le contractant définit une méthodologie pour :

- Sécuriser une transition entre titulaire "sortant" et le contractant permettant à ce dernier d'avoir la capacité de pleine autonomie sur le périmètre et les niveaux de services attendus dès la fin de la phase de transition ;
- Sécuriser la montée en compétences et en dispositif sur un nouveau périmètre.

b. Le cadrage et l'organisation de la prise en charge

Les livrables attendus sont :

- Plan projet de prise en charge
- Tableau de bord de montée en charge du dispositif

- Réunion de lancement

c. La réalisation de la prise en charge

La prise en charge se déroule selon les modalités et l'organisation retenues en cadrage.

d. La restitution et le bilan

Le contractant organise et anime une réunion de bilan de prise en charge.

ARTICLE 8.2 Prestation de « Réversibilité »

En fin de marché, il appartient à Business France de statuer sur l'existence d'une activité de transfert de connaissance et donc sur la commande d'une prestation de « Réversibilité » auprès du Titulaire.

Le périmètre de la prestation s'entend sur l'ensemble du périmètre (technique et fonctionnel) des prestations réalisées dans le cadre du présent marché par le Titulaire.

Cette prestation de « Réversibilité » s'entend également dans le cadre d'une phase de Transition de 2 mois maximum (8 semaines) entre le Titulaire du présent marché et un Titulaire « entrant ».

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.

ARTICLE 8.2.1 Objectifs de la prestation :

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

Fourniture de la totalité de la documentation et transfert de compétences vers le Titulaire « entrant ».

ARTICLE 8.2.2 Description de la prestation

Le périmètre s'entend sur l'ensemble des activités techniques et fonctionnelles de la prestation, tel qu'assuré 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, la montée en charge, l'organisation et la méthodologie qui lui paraissent adéquats.

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.

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

Cette prestation s'inscrit dans une phase de type « Réversibilité ». Dans le cadre d'un Transfert de connaissances, le titulaire s'engage :

- 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.
- Conserver 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 Transfert de connaissance ou de mise en support.
- Assurer la transition de l'ensemble des moyens (organisation, formation, outil, technologie, processus, procédures, documentation, ...) nécessaires au transfert des connaissances nécessaires par le Titulaire auprès d'un autre acteur.
- Fournir la totalité de la documentation et des éléments réversibles (base de connaissances, inventaire nécessaire, etc.).

Le Titulaire propose un planning, la montée en charge, l'organisation et la méthodologie qui lui paraissent adéquats pour garantir ses engagements.

- Préparation de la réversibilité à Organiser la réversibilité
 - ☐ Livrables :
 - Organisation et animation d'une réunion de lancement
- Réalisation du transfert de connaissances à Mettre en œuvre les actions de transfert de compétences entre les parties concernées tel que planifié
 - ☐ Livrables :
 - Tableaux de bord et indicateurs
 - Des dossiers d'architectures, de procédures, de réversibilité des données, etc.
 - Liste des outils et périmètres d'utilisation
 - Du plan d'assurance sécurité et qualité
- Bilan de la réversibilité
 - ☐ Livrables :

Organisation et animation d'une réunion de bilan de réversibilité.

Article 9 / Pilotage du dispositif et livrables attendus

Business France souhaite disposer d'un système de monitoring/suivi en ligne en temps réel pour l'ensemble des périmètres couverts par l'appel d'offre, afin que la direction commerciale chez Business France puisse suivre la performance des campagnes, en faire un reporting à tout moment, identifier les difficultés éventuelles et déterminer les éventuelles actions correctives le plus rapidement possible. Cet outil de suivi (PowerBI ou équivalent) pourrait également être interfacé avec le CRM de Business France (Salesforce).

Le Contractant est tenu, dans le cadre de la prestation Télévente V.I.E, de rédiger un rapport hebdomadaire d'activité. Ce rapport doit regrouper l'ensemble des informations essentielles au suivi de l'activité, aux moyens déployés ainsi qu'aux résultats obtenus (nombre d'appels sortants, appels argumentés, statistiques sur les objectifs, rendez-vous réalisés, devis envoyés, dossiers d'affectation déposés, prolongations de contrat, départs de V.I.E, etc.). En dépit d'une activité cyclique, le Contractant doit assurer une régularité dans les moyens garantis pour atteindre les objectifs fixés pour la prestation.

Par ailleurs, un Comité de pilotage réunira mensuellement (et au minimum 10 fois par an) le Contractant et la Direction Commerciale, au cours duquel seront examinés :

- La performance du Contractant (niveau d'atteinte des objectifs, évolutions et perspectives) ;
- Des points pratiques de mise en œuvre des actions de téléprospection ;
- Et tout autre sujet qui serait utile à la bonne exécution du contrat (voir spécificités V.I.E)

Le Contractant devra transmettre en amont de chaque Comité de pilotage mensuel, un support de présentation (et ses annexes) précisant notamment ses indicateurs de performance. Ce support devra faire apparaître, a minima, les éléments suivants :

- Nombre de cibles confiées
- Nombre de cibles traitées
- Nombre d'entreprises argumentées (c'est-à-dire qui ont pu être jointes et ont fait l'objet d'une présentation argumentée)
- Nombre d'opportunités créées et leur destination (opportunité « opérations collectives » vs. Opportunité « France » vs Opportunités « zone » vs. Opportunité « V.I.E »)

- A terme, nombre d'opportunités gagnées (inscription) par les équipes du Contractant
- Retours qualitatifs sur les motifs de refus/non-intérêt des prospects contactés.

Ces indicateurs devront être présentés dans leur globalité, mais aussi par campagne et par téléprospecteur.

Pour la demande entrante « accueil export », les indicateurs à suivre seront les suivants :

- Volume globale de la demande, avec évolution mensuelle/annuelle
 - Répartition par canal le cas échéant
 - Répartition par demandeur (entreprise française, étrangère etc.)
 - Répartition par type de demande
- Volume de leads qualifiés et taux de transformation (leads/demande), avec évolution mensuelle/annuelle
- Taux de prise en charge des leads par les équipes commerciales
- Nombre d'opportunités créées

Pour la demande entrante « infovie », les indicateurs à suivre seront les suivants :

- Volume globale de la demande, avec évolution mensuelle/annuelle
- Répartition par demandeur (entreprise, candidat V.I.E, V.I.E en mission, ancien V.I.E.)

Répartition par type de demande

A l'occasion de ces Comités de pilotage, la volumétrie d'enrichissement de la base CRM par le Contractant fera l'objet d'un suivi (indicateurs : nouveaux comptes, nouveaux contacts ou informations clés sur des contacts existants, pays d'intérêt, marchés d'application, contact export, typologie d'exportateur).