

Business France

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

Mise en concurrence par appel d'offres ouvert du marché de
« Gestion administrative externalisée (Service client) »

*MARCHE N°02-03-26
N°JOUE 217706-2026*

Cahier des Clauses Techniques Particulières (CCTP)

Le présent Cahier de Clauses Techniques Particulières (CCTP) comporte 38 pages numérotées de 2 à 38

Table des matières

ARTICLE 1.	Objet et contexte du marché	5
1.1	Objet du marché.....	5
1.2	Présentation de Business France.....	5
1.3	Présentation de la Team France Export et de la Team France Invest.....	6
1.4	Présentation du V.I.E.....	7
ARTICLE 2.	Périmètre général des prestations.....	7
2.1	Présentation générale des prestations de Business France.....	7
2.2	Rôle et positionnement du Service client	8
2.3	Canaux de contact et périmètre d'intervention.....	8
2.4	Grandes catégories de prestations couvertes par le marché	8
2.5	Hypothèses générales et évolutivité du périmètre.....	9
ARTICLE 3.	Description détaillée des prestations.....	9
3.1	Administration des ventes et gestion administrative des commandes	9
3.1.1	Traitement des commandes des évènements collectifs	9
3.1.2	Mise en paiement des dossiers.....	10
3.1.3	Mise à jour et administration de la base entités-contacts	10
3.1.4	Traitement des commandes d'achat clients.....	10
3.1.5	Appui au traitement des prestations individuelles	10
3.1.6	Préinscription des clients sur le back office	11
3.1.7	Facturation électronique	11
3.1.8	Gestion administrative des demandes d'achats internes	12
3.2	Relation client et gestion des flux entrants.....	13
3.3	Prestations spécifiques liées aux dispositifs Business France	13
3.3.1	Prestations relatives au dispositif V.I.E	13
3.3.2	Prestations liées aux événements collectifs.....	17
3.3.3	Prestations liées à la Marketplace et aux dispositifs digitaux.....	17
3.4	Volumétries estimatives – récapitulatif détaillé	18
ARTICLE 4.	Délais d'exécution des prestations.....	20
4.1	Délais généraux d'exécution	20
4.2	Délais d'exécutions particulier à l'activité du V.I.E	20

ARTICLE 5.	Modalités de démarrage et de mise en œuvre du marché.....	21
5.1	Principes généraux de démarrage.....	21
5.2	Planning opérationnel de démarrage sur trois mois.....	21
ARTICLE 6.	Gouvernance du marché	23
6.1	Organisation et interlocuteurs côté Prestataire.....	23
6.2	Continuité de service et organisation des relais	23
6.3	Instances de pilotage et suivi du marché	24
6.4	Objectif de la gouvernance	24
ARTICLE 7.	Formation et maintien des compétences	24
7.1	Formation initiale obligatoire en présentiel (assurée par Business France).....	25
7.2	Formation continue (assurée par le Prestataire)	25
7.3	Exigences en matière de compétence, justification et traçabilité	26
7.4	Objectifs du dispositif de formation.....	26
ARTICLE 8.	Reporting et pilotage de la performance	26
8.1	Principes généraux du pilotage	26
8.2	Indicateurs de pilotage (KPI) attendus	27
8.2.1	Indicateurs d'activité et de flux	27
8.2.2	Indicateurs de délais et de respect des engagements	27
8.2.3	Indicateurs de qualité de production	27
8.2.4	Indicateurs de qualité de la relation client (le cas échéant)	27
8.2.5	Indicateurs de capacité et de continuité.....	27
8.2.6	Indicateurs de risques, incidents et amélioration continue.....	28
8.3	Outil de pilotage partagé et suivi en continu	28
8.4	Reporting périodique et instances de pilotage	28
8.4.1	Reporting consolidé.....	28
8.4.2	Contribution aux instances de pilotage.....	28
8.5	Organisation et responsabilité du reporting	29
8.6	Objectif du dispositif de reporting	29
ARTICLE 9.	Outils informatiques et interopérabilité des SI	29
9.1	Outils informatiques utilisés par Business France.....	29
9.2	Moyens informatiques et téléphonie.....	29
9.3	Usage de Microsoft 365 comme socle commun	31

9.4	Compatibilité SI, interopérabilité et rôle de la DSI.....	32
9.5	Accès sécurisé aux systèmes d'information.....	32
ARTICLE 10.	Conditions d'exécution et organisation des prestations.....	33
10.1	Conditions générales d'exécution.....	33
10.2	Organisation et moyens mis en œuvre pour l'exécution des prestations	33
ARTICLE 11.	Obligations générales du Prestataire	34
11.1	Obligation de résultat et conformité contractuelle	34
11.2	Obligation d'alerte, de transparence et responsabilité contractuelle	34
ARTICLE 12.	Qualité de service et amélioration continue.....	34
12.1	Exigences de qualité de service.....	34
12.2	Traitement des écarts et dysfonctionnements	35
12.3	Démarche d'amélioration continue	35
12.4	Contribution à l'image de Business France	35
ARTICLE 13.	Réversibilité des prestations	35
13.1	Objet et principes généraux de la réversibilité	35
13.2	Périmètre de la réversibilité	36
13.3	Déclenchement et durée de la phase de réversibilité	36
13.4	Responsabilités du Titulaire sortant pendant la phase de réversibilité	36
13.5	Contenu et modalités de la prestation de réversibilité.....	36
13.6	Organisation, planning et méthodologie de la réversibilité.....	37
13.7	Objectifs de la réversibilité.....	37
ARTICLE 14.	Annexes	37

ARTICLE 1. Objet et contexte du marché

1.1 Objet du marché

Le présent marché a pour objet des prestations de Gestion administrative externalisée (Service client).

1.2 Présentation de Business France

Business France est l'entreprise publique de conseil au service de l'internationalisation de l'économie française. Elle est chargée du développement international des entreprises et de leurs exportations, ainsi que de la prospection et de l'accueil des investissements étrangers en France.

Elle promeut l'attractivité et l'image économique de la France, de ses entreprises et de ses territoires. Elle gère et développe le programme V.I.E qui connecte entreprises et jeunes talents pour des missions à l'international. Business France dispose de plus de 1 400 collaborateurs situés en France et dans 53 pays.

En 2025, l'accompagnement de Business France a permis de générer 2,5 milliards d'euros de CA additionnel export pour les PME/ETI françaises, représentant plus de 25 386 emplois créés ou envisagés. Business France a accompagné 59 % des 1 878 décisions d'investissement étrangères en 2025, représentant 35 426 emplois projetés.

Business France a une mission claire : propulser l'audace entrepreneuriale française en France et dans le monde. Grâce à notre réseau de plus de 1400 collaborateurs en France et dans le monde, nous accompagnons pas à pas les entreprises françaises à l'export, nous apportons conseils, informations cruciales sur les marchés et un accès à des partenaires fiables.

Nous valorisons aussi la France auprès des investisseurs étrangers, facilitant leur implantation. En parallèle, nous gérons et développons le programme V.I.E qui connecte entreprises et jeunes talents pour des missions à l'international

Aux côtés de CCI France et Bpifrance, Business France forme la Team France Export, en soutien aux territoires et à leur tissu entrepreneurial dans leur conquête des marchés internationaux. Ensemble, portons haut les couleurs du business à la française dans le monde !

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 accompagnement 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

En France, Business France est structurée autour de trois directions générales déléguées dont les services sont répartis en France et dans le monde :

- La Direction Générale Déléguée INVEST, qui s'occupe de la prospection et l'accompagnement des investissements étrangers en France,
- La Direction Générale Déléguée EXPORT, pour le développement international des entreprises implantées en France et de leurs exportations, qui inclue la Direction V.I.E, la Direction des Programmes Export, la Direction Commerciale et les Directeurs Régionaux.
- La Direction Générale Déléguée Stratégies et Ressources qui regroupe la Direction des Ressources Humaines, la Direction Finances, la Direction des Systèmes d'Information, la Direction Juridique, la Direction du Réseau International, La Direction des relations régionales, La Direction des partenariats stratégiques, la Mission Coopération Internationale, L'Agence Comptable, et La Direction de la Performance.

Enfin, sont directement rattachées à la Direction générale :

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

Ces personnes sont géographiquement réparties en France et dans le monde : au siège à Paris et Marseille, en régions en France, ainsi que dans les 70 Bureaux Business France répartis dans 53 pays.

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

A 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.

Dans le cadre de ses activités, Business France assure une mission de service public : accompagnement à l'export des entreprises françaises et prospection et accompagnement des investissements étrangers. Elle leur propose à ce titre :

- Des services d'information, de conseil et de veille pour l'élaboration de la stratégie de développement à l'international des entreprises françaises ;
- Des actions de promotion et d'accompagnement collectives et individuelles pour favoriser les partenariats avec les entreprises étrangères.
- Des actions de co-prospection des projets d'investissements étrangers avec les régions et leurs agences.

Toutes les prestations proposées par Business France peuvent être consultées sur le site www.businessfrance.fr.

1.3 Présentation de la Team France Export et de la Team France Invest

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.

La Team France Invest a pour objectif de fédérer les acteurs publics de l'attractivité et ainsi favoriser le mode de travail collaboratif au service des investisseurs étrangers. Elle s'appuie sur les bases établies par Business France et les Agences Régionales de Développement, qui agissent comme correspondantes chefs de file en région (CCFR).

1.4 Présentation du V.I.E

Business France gère par délégation de l'Etat le dispositif V.I.E.

Le Volontariat International en Entreprise (V.I.E) permet à toute entreprise de droits français de confier à un jeune, homme ou femme, âgé de 18 à 28 ans, une mission professionnelle à l'étranger d'une durée de 6 à 24 mois en fonction de ses besoins de développement à l'international (étude de marché, prospection, suivi de chantier, gestion...). Pour plus d'information, consulter www.businessfrance.fr, onglet V.I.E et [Mon Volontariat International : site officiel du V.I.E | V.I.A.](#) Ce dispositif peut présenter des particularités suivant les pays d'affectation, en raison des conditions d'obtention des autorisations de séjour, conditions de sécurité et de statut.

Il s'agit d'un dispositif public, instaurée par la loi n° 2000-242 du 14 mars 2000 et ses décrets d'application. Même s'il demeure régi par des dispositions juridiques qui lui sont propres, le Volontariat International en Entreprise est partie intégrante du Service Civique.

Ce dispositif est ouvert dans les mêmes conditions d'âge aux ressortissant(e)s des États membres de l'Union Européenne ou tout autre État membre de l'Espace Économique Européen.

De nombreuses mesures visent à en faciliter l'accès aux PME : proposition de temps partagé, structures d'accueil à l'étranger si l'entreprise ne dispose pas de bureaux/filiales, aides régionales, etc.

Le V.I est avantageux également pour les jeunes qui, pourvus d'un statut public protecteur, acquièrent une expérience professionnelle valorisante à l'étranger.

En décembre 2025, 11 458 V.I.E étaient en poste (en mission) pour le compte de 1998 entreprises. La durée moyenne d'une mission est de 18 mois. Les V.I.E sont actuellement présents dans 121 pays à travers le monde ; les premiers pays d'affectation sont la Belgique, l'Allemagne et l'Espagne, l'Italie. Hors Europe, les premiers pays d'accueil sont le Canada et les Etats-Unis 55 % des V.I.E sont affectés dans l'Union Européenne.

L'Agence, dans son rôle d'organisme gestionnaire du dispositif V.I.E, est l'intermédiaire juridique entre l'entreprise et le volontaire. Elle assure la promotion du dispositif auprès des entreprises et des candidats (vivier de 70 000 candidats) pour le dispositif V.I.E ou V.I.A (Volontaire International en Administration).

ARTICLE 2. Périmètre général des prestations

2.1 Présentation générale des prestations de Business France

Le présent marché a pour objet une prestation de Gestion administrative externalisée (Service client).

Business France propose un ensemble de prestations de service destinées à accompagner les entreprises françaises dans leurs démarches à l'export et les régions dans des actions de co-prospection d'investisseurs étrangers. Ces prestations couvrent notamment des actions d'information, de ciblage de marché et de clientèle, ainsi que des actions de communication.

Business France accompagne les entreprises françaises qui souhaitent exporter et se développer à l'international au travers de prestations individuelles ou collectives destinées à :

- Coacher, préparer et aider les chefs d'entreprises à diagnostiquer leurs besoins
- Connecter les entrepreneurs à des acteurs et importateurs à l'étranger
- Initier, faciliter et accélérer leur développement à l'international

Ces prestations sont réalisées selon un schéma reposant sur la réception d'un bon de commande, la réalisation de la prestation, puis sa mise en facturation, ou sur conventions de partenariat. Ces processus sont de plus en plus digitalisés.

Le dispositif Volontariat International en Entreprise (V.I.E) constitue également un levier majeur proposé par Business France. Il permet aux entreprises de confier à un jeune talent une mission professionnelle à l'étranger, dans un cadre sécurisé et clé en main. Ce dispositif favorise l'ancrage international des entreprises tout en soutenant la mobilité professionnelle des jeunes.

Les prestations peuvent être simples ou présenter des spécificités particulières, telles que la présence de subventions.

2.2 Rôle et positionnement du Service client

Les aspects commerciaux des prestations sont pris en charge par les opérationnels de Business France. Le Service client a pour mission principale d'assurer le traitement administratif des commandes et des prestations associées, notamment les opérations de saisie et de suivi administratif.

Le Service client intervient de la saisie de l'opportunité (intérêt exprimé par un client souhaitant recevoir une offre commerciale) jusqu'à la mise en paiement, ainsi que pour l'ensemble des actions consécutives pouvant intervenir à la suite de la demande, en concertation avec les opérationnels de Business France.

2.3 Canaux de contact et périmètre d'intervention

Le Service client dispose, en dehors de la Direction V.I.E, d'un email générique et d'une ligne téléphonique dédiée.

Il assure la gestion des flux entrants et le traitement administratif des demandes relevant du suivi des commandes commerciales, incluant notamment les modifications, annulations et reports.

2.4 Grandes catégories de prestations couvertes par le marché

Les prestations relevant du présent marché s'articulent autour des grandes catégories suivantes :

- La gestion administrative quotidienne, incluant notamment la création et la mise à jour des entités et contacts, l'accueil et ou traitement des appels téléphonique internes et externes et le traitement des emails ;
- Le traitement administratif des commandes, incluant la saisie, le suivi et la mise en paiement des bons de commande et engagements, ainsi que la gestion des modifications pouvant intervenir ;
- La gestion administrative des commandes réalisées via des canaux digitaux (ex : notre outil interne d'inscription en ligne) ;
- L'ouverture des dossiers d'insatisfaction (réclamations clients)

Cette liste a vocation à présenter le périmètre général des prestations. Le détail des prestations attendues est précisé à l'ARTICLE 3 du présent CCTP.

2.5 Hypothèses générales et évolutivité du périmètre

Les éléments chiffrés mentionnés dans le présent CCTP sont fournis à titre indicatif et ne constituent pas un engagement contractuel de Business France.

L'activité du Service client est susceptible d'évoluer, notamment en raison de l'évolution des processus, de la dématérialisation ou de la mise en place de nouveaux outils. Par ailleurs, l'activité n'est pas linéaire et peut connaître des variations saisonnières, avec des périodes de pics et des périodes plus calmes.

ARTICLE 3. Description détaillée des prestations

3.1 Administration des ventes et gestion administrative des commandes

3.1.1 Traitement des commandes des événements collectifs

L'enregistrement des commandes sur événement collectif passe par un système de demandes de participation en ligne via un outil dédié, E-Evénement. 80% de ces demandes sont gérés par un robot dénommé Bemax. Les 20% non traitées nécessitent une intervention manuelle.

Le robot reconnaît dans Salesforce l'entreprise qui souhaite s'inscrire à l'événement : Le prestataire doit :

- Contrôler l'exactitude des informations enregistrées dans Salesforce par le robot (compte, contact, élément de devis, équipe de l'opportunité, etc.).
- Insérer les éventuelles subventions dans les éléments du devis de certains clients potentiellement éligibles à ces aides financières (subventions régionales, nationales ou sectorielles)
- Insérer des éventuelles informations manquantes (réf de commande, etc.)

Le robot ne reconnaît pas l'entreprise dans Salesforce. Le prestataire doit alors effectuer les actions suivantes :

- Réception du bon de commande (par tout canal : email ou courrier).
- Vérification que le bon de commande est correctement complété, qu'il comporte toutes les mentions obligatoires, qu'il n'existe pas d'incohérence majeure entre le souscripteur (bénéficiaire) et le payeur (tampon), etc. Si la commande n'est pas conforme, le Service client doit solliciter le client afin qu'il apporte les corrections nécessaires.
- Vérification de l'éligibilité dans le cadre de certaines prestations.
- Vérification qu'il n'existe pas de dossier déjà créé pour la prestation/Client.
- Rapprochement, vérification, mise à jour des données client dans la base entités-contacts de Business France : nouveau contact, nouvelles coordonnées ou nouvelle fonction d'un contact, par exemple.
- Enregistrement de tous les paramètres de la commande.
- Insertion des subventions : certains clients peuvent, sous conditions, bénéficier de subventions régionales, nationales ou sectorielles. Sur la base d'une liste fournie, le Prestataire devra rajouter une ligne de subvention sur les commandes créées.

- Numérisation ou enregistrement du bon de commande signé et insertion dans l'outil CRM de Business France.

Dans les 2 cas de figure, les prestataires peuvent être amenés à effectuer les actions complémentaires suivantes :

- Traitement des modifications qui peuvent intervenir par la suite (ajout d'informations, modification de commande, annulation de commande, etc.).
- Insertion des bénéficiaires sur des événements payants il arrive qu'une région, un groupement, souscrive à une prestation pour ses adhérents. Les adhérents sont les bénéficiaires directs de la prestation même s'ils ne la payent pas. Il est donc nécessaire de les identifier et de tracer leur consommation de prestations dans le CRM car ce sont des clients directs potentiels.
- Insertion des bénéficiaires sur des événements gratuits : sur certaines typologies d'événements (par exemple, les Forums et les Invitations d'acheteurs en France – Export Commence en France), des entreprises participent sans facturation : elles devront être insérées dans notre CRM via un mode opératoire spécifique fourni.

3.1.2 Mise en paiement des dossiers

Sur demande du responsable principal ou secondaire de l'opération collective ou de la prestation individuelle (le pilote est l'opérationnel de Business France en charge de l'opération/événement/prestation).

3.1.3 Mise à jour et administration de la base entités-contacts

Le Prestataire a la charge d'alimenter, corriger et actualiser la base de données clients de Business France en France et à l'étranger en fonction des éléments reçus, soit du client lui-même, soit des opérationnels de Business France.

Dans ce cadre, le Prestataire assure également la reprise et la mise en correspondance des comptes issus de la refonte du site d'information TFE.fr. Cette opération consiste à identifier les comptes existants, les recréer ou les mettre à jour dans l'outil Salesforce lorsque nécessaire, et à en vérifier la cohérence afin de garantir la qualité et la fiabilité des données.

Volumétrie estimative : 49 % des SIRET ne sont pas référencés sur Salesforce ce qui représente environ une centaine de comptes à identifier et créer chaque mois.

3.1.4 Traitement des commandes d'achat clients

Les clients envoient souvent, en plus de leur engagement contractuel, une commande d'achat issue de leur propre SIG. Celle-ci comporte des informations à indiquer dans le dossier du client pour report sur la/les factures de prestation : référence de commande/centre de coût, adresse de facturation, etc.

Il s'agit d'enregistrer la commande d'achat dans les outils et de saisir les informations nécessaires à la bonne facturation.

3.1.5 Appui au traitement des prestations individuelles

Le Prestataire pourra être sollicité pour venir en aide aux opérationnels sur le traitement administratif de leurs prestations individuelles : questions diverses, saisie (bénéficiaires, subventions, etc.)

Liste non exhaustive des actions :

- Création des opportunités dans le cadre du nouveau produit DBI (Diag Business International) : réception de la demande, ouverture de l'opportunité et enregistrement des informations

nécessaires selon le processus défini (volumétrie : 200 comptes en 2025, 500 en 2026, et 750 en 2027).

Informations de facturation

- Changement de l'adresse de facturation si différente de celle indiquée sur le bon de commande ;
- Import des établissements étrangers ;
- Enregistrement des références de commande d'achat ;
- Enregistrement des mails indiqués sur les bons de commande pour envoi de facture dématérialisée ;
- Enregistrement des bénéficiaires ;
- Subventions.
- Mise à jour de certains dossiers au statut « signé client » / « opportunité gagnée »
- Modification du prix à la hausse ou à la baisse ;
- Modification des quantités à la hausse ou à la baisse ;
- Modification de la ventilation (pays/filière) si l'offre a été mal constituée dans le devis signé ;
- Modification de la typologie de l'article (ex-remboursement de frais extérieurs) dans des cas très précis ;
- Modification des libellés de prestation dans certains cas.
- Le Prestataire pourra être amené à traiter de bout en bout certaines commandes liées à des dossiers complexes, par suite d'appels d'offre gagnés.
- Ces dossiers sont centralisés car impliquant un grand nombre d'intervenants, chacun traitant une partie de la prestation mais aucun en totalité.

3.1.6 Préinscription des clients sur le back office

Aujourd'hui certains clients qui font une demande d'inscription à un événement via E-événement (outil développé par Business France pour notamment gérer la préinscription aux événements collectifs que l'Agence organise) doivent également aller sur une plateforme spécifique à l'événement pour indiquer un grand nombre d'informations identiques.

Afin d'éviter une double démarche au client, le Prestataire pourra être sollicité à la marge pour aller préinscrire le client sur la plateforme dédiée.

3.1.7 Facturation électronique

Business France émet chaque année entre 100 000 et 130 000 factures.

L'échéance de mise en œuvre de la RFE est le 1^{er} septembre 2026.

Dans le cadre de la réforme de la Facture Electronique (RFE) 2026 un projet de mise en conformité des données de facturation des clients avec la réglementation à venir est en cours.

Aujourd'hui l'action du service client consiste à signaler les nouvelles demandes de facturation électronique venant des clients. Pour la mise en place de la réforme il serait demandé :

1. Une activité de saisie et de paramétrage des données clients, comprenant la collecte, l'enregistrement et la mise à jour des informations nécessaires à la conformité RFE dans les outils de Business France : données d'annuaire, formats, statuts et autres éléments techniques requis. Le

Prestataire réalisera ces opérations de manière rigoureuse et sécurisée, en conformité avec les règles fixées par la réforme et selon les procédures établies.

2. Une hotline d'assistance dédiée, chargée de répondre aux sollicitations des clients, d'apporter un support opérationnel sur les obligations RFE, d'accompagner la résolution des incidents et d'assurer les éventuelles modifications de paramétrage éventuels nécessaires. Cette hotline devra garantir disponibilité, réactivité, traçabilité des demandes et qualité des réponses apportées.

3.1.8 Gestion administrative des demandes d'achats internes

Le Prestataire pourrait prendre en charge le traitement administratif des demandes d'achats (DA) internes et bon de commandes de Business France à destination de ses propres fournisseurs, selon les modalités définies avec la Direction Financière et le suivi du référencement des fournisseurs. **Cette prestation serait demandée à la survenance de besoin pour permettre de pallier des situations de surcharge d'activité ou des absences longues.**

À ce titre, le Prestataire assure :

Référencement et conformité administrative des fournisseurs :

- La demande et la collecte des documents administratifs nécessaires au référencement des fournisseurs (Kbis, CGAP, attestations, assurances, RIB, etc.) ;
- La vérification de la validité et de la conformité de ces documents ;
- La création du fournisseur sous SAP
- La mise à jour périodique des documents fournisseurs, tous les six mois, selon les exigences définies : récupération des documents à jour auprès du fournisseur et enregistrement des pièces sous SAP.

Volumétrie : 300 fournisseurs créés en France en 2024 (1 900 Fournisseurs Français actifs environ)

Action		Volumétrie estimée / an	Temps estimé de traitement en mn
Fournisseurs	Demande et collecte des documents par email	300	4 mn
	Vérification de la validité et de la conformité de ces documents y compris Truspair	300	4 mn
	Création du fournisseur	300	10 mn
	Mise à jour périodique des documents fournisseurs	1 600	8 mn

Traitement des demandes d'achats (DA) internes et des bons de commande :

Demandes d'achats :

- La prise en charge de la DA depuis l'outil interne dédié
- Le contrôle de la complétude des informations (imputation analytique, Contrat, fournisseur, pièces justifiant l'engagement (Devis), date de service fait prévisionnelle, devise, conformité au workflow) ;
- La saisie de l'avancement du traitement selon les statuts définis dans l'outil de DA ;

Bons de commandes :

- La saisie du bon de commande dans les outils internes SAP avec insertion des groupes acheteurs, des codes articles et saisie sur contrat SAP et des pièces attachées nécessaires à la justification et détails permettant la création du BDC
- La transmission pour validation dans le workflow interne ; Envoi du BDC dans les Workflow pour validation par les ordonnateurs
- L'envoi du bon de commande au fournisseur une fois validé ; Communication du BDC au fournisseur une fois validé

Action		Volumétrie estimée / an	Temps estimé de traitement en mn
Demandes d'achat	Prise en charge de la DA et Contrôle de la complétude des informations	6 000	11 mn
	Saisie de l'avancement du statut dans l'outil de DA et insertion n° BDC		8 mn
Bons de Commande	Saisie de la commande sous SAP jusqu'à émission du BDC validé	5 250	10 mn

3.2 Relation client et gestion des flux entrants

En contact permanent avec la clientèle interne et externe, le Prestataire répond à ses demandes d'information et garantit une bonne relation client.

Le Service client reçoit des emails, des messages via le chat du CRM de Business France (Salesforce) ainsi que des appels téléphoniques de toutes natures qu'il doit traiter dans les plus brefs délais (principe de la "bannette vide" : les demandes arrivées avant 16h doivent être traitées dans la journée). Le Prestataire gère ici uniquement les demandes relatives au suivi des commandes commerciales : traitement, modifications, annulations, reports, etc.

Le Prestataire a un rôle de tri des demandes, de détection des marques d'intérêt sérieuses (telles que définies dans les modes opératoires), et d'information de premier niveau sur les prestations.

3.3 Prestations spécifiques liées aux dispositifs Business France

3.3.1 Prestations relatives au dispositif V.I.E

3.3.1.1 Présentation du V.I.E et rôle de Business France

CONTEXTE

La direction du V.I.E pour gérer l'ensemble du dispositif s'appuie sur un **CRM sous Salesforce** qui centralise la gestion de l'activité et des dossiers. Les **talents et les entreprises** interagissent via des **espaces personnels connectés à Salesforce** pour déposer ou consulter leurs informations, leurs pièces jointes et l'**état d'avancement** de leur dossier. À date, la gestion des tickets entrants est assurée par l'outil EasyVista (portail "Helpy"), administré par la DSI de Business France.

Le contractant aura la charge de traiter la **demande entrante multicanale** (téléphone, email, **formulaire EasyVista via MONVI** pour les talents **ou tout autre application que Business France pourrait choisir ultérieurement, formulaire/espace personnel Salesforce** pour les talents en poste). Ainsi que la demande entrante entreprises sur un périmètre défini.

Les objectifs sont : réponse rapide, homogène et documentée, pilotage de la performance, et professionnalisation de l'outillage (ticketing & téléphonie).

3.3.1.2 Gestion de la demande entrante relative au dispositif V.I.E

Le Prestataire assure la **gestion complète des appels entrants** liés à l'activité du service client. À ce titre, il existe un **numéro unique V.I.E** dédié aux candidats, aux volontaires en poste ainsi qu'aux anciens volontaires.

Dans le cadre de la **gestion de l'attente en ligne**, le Prestataire s'engage à respecter un **temps d'attente maximal de deux minutes** avant mise en relation avec un conseiller. Au-delà de ce délai, un dispositif de **rappel automatique** devra être proposé, permettant au jeune d'être recontacté sur le numéro utilisé pour l'appel (sous réserve de l'autorisation d'émission d'appels sortants). Durant ce délai d'attente, un **message vocal ou un signal sonore** devra être diffusé afin d'informer et de rassurer l'appelant.

Le Prestataire devra également mettre en œuvre un **système fiable d'identification des appelants**, permettant au conseiller d'accéder rapidement au dossier du jeune et d'assurer un traitement optimal de la demande.

À l'issue de chaque appel, le Prestataire procédera à la **création automatique d'un ticket de contact**, comprenant le motif de l'appel ainsi que la réponse apportée dans l'outil de gestion de ticketing garantissant la traçabilité de la demande et la continuité du service.

Enfin, le Prestataire devra assurer le **suivi régulier des indicateurs de performance (KPI)** définis par Business France, et fournir les reportings nécessaires permettant d'évaluer la qualité et l'efficacité du service rendu.

3.3.1.2.1 Public couvert et périmètre fonctionnel

Catégorie	Volumétrie annuelle	Répartition appels / mails	Objectif N1
Candidats en recherche de mission	~10 000 interactions/an	≈ 3 600 appels / 6 400 mails	≥ 80 %
Candidats sélectionnés / dossiers en cours	~48 400 interactions/an	≈ 12 900 appels / 35 500 mails	≥ 80 %
V.I.E en poste	~30 400 interactions/an	≈ 5 400 appels / 25 000 mails	≥ 80 %
Anciens V.I.E & fins de mission (incl. Certificats)	~17 400 interactions/an	≈ 800 appels / 16 600 mails	≥ 80 %
Extension Belgique	~5 800 interactions/an	≈ 900 appels / 4 900 mails	≥ 80 %
Entreprises (périmètre limité)	~2 800 interactions/an	≈ 800 appels / 2 000 mails	≥ 80 %
Incidents techniques	Création de tickets Helpy DSI par le service client avec description et captures d'écran, destinataires en copie selon règles fournies par Business France.		

Ordre de grandeur consolidé : ~113 000 interactions/an sur talents & entreprises

3.3.1.2.2 Organisation & modèle N1/N2

- **N1 — Service client (prestataire)** : point d'entrée principal, qualification, traitement standardisé à faible complexité, usage des **modèles FR/EN**, suivi jusqu'à clôture ou **escalade N2**.
- **N2 — Équipes Business France** : prise en charge des demandes complexes/techniques nécessitant analyse et coordination interservices ;

Règles d'escalade de la demande : motif, critères, délais, responsables, absences/remplacements, traçabilité des transferts dans l'outil et niveaux d'urgence (haute/relative).

3.3.1.2.3 Contenus mis à disposition par la DVIE

Dans le cadre de la prestation, Business France mettra à disposition du prestataire les accès et ressources nécessaires à l'intégration opérationnelle du service.

Contenus : signatures des conseillers, organigramme de la DVIE, règles de remplacement/absences, **liste des motifs N1/N2, objectifs/indicateurs, calendrier de fermeture**, Notes Pays et documentation utile pour répondre en N1 (Guides/FAQ/Fiches Pratiques).

3.3.1.3 Pour la cible Talents

(cf supra) Business France dispose d'un numéro de téléphone dédié au Programme V.I.E/V.I.A pour recevoir les appels des candidats concernant la procédure du Volontariat International (V.I.E et V.I.A) des candidats sélectionnés

Il s'agit de :

- Assurer la réception des appels entrants - sur le numéro dédié 04.96.17.26.50 - concernant la procédure du Volontariat International en Entreprises.
- Fournir un premier niveau d'information en français ou en anglais aux appelants (V.I.E ou entreprises) sur la procédure V.I.E selon le mode opératoire défini en commun avec le client

Objectif de traiter 80% de la demande entrante en N1 et escalader en N2 via l'outil les questions qui ne peuvent pas être répondues

La DMT cible est de 5 minutes. Le Prestataire sera en charge :

- De réceptionner les appels et les tickets entrants,
- De classer les demandes entrantes selon la typologie de questions,
- D'apporter un premier niveau d'information au candidat,
- Escalader en N2 la demande via l'outil de ticketing si une réponse en N1 ne peut pas être apportée
- De produire un reporting mensuel détaillé des demandes entrantes : volumétrie, typologie des demandes, etc...Format tel que défini par le client.

Prestation	Description
Demande entrante des Candidats en recherche de mission	Répondre aux questions des candidats qui recherchent une mission V.I.E

Demande entrante des Candidats sélectionnés	Répondre aux questions des futurs V.I.E dont le dossier est en cours de traitement
Demande entrante des V.I.E	Répondre aux questions des V.I.E en poste
Demande entrante des anciens V.I.E	Répondre aux questions des V.I.E en toute fin de mission et aux anciens V.I.E + renvoi des Certificats d'Accomplissement déjà édités

3.3.1.4 Pour la cible entreprises clientes

- Répondre, lorsque cela est pertinent, aux questions simples formulées par les entreprises utilisatrices du dispositif, conformément à la documentation et aux instructions fournies par Business France, sans interférer avec l'activité commerciale des équipes internes (volumétrie : 2800 sollicitations/ an).
Le DMT cible est de 4min en moyenne.

Prestation	Description
Demande entrante des entreprises	Possibilité pour le prestataire de répondre à certaines questions sans interférer avec l'activité des commerciaux et d'orienter l'appel entrant vers le bon interlocuteur

La capacité du Prestataire à pouvoir prendre en charge ce 1er niveau de réponse est très important, compte tenu du volume des appels. Cela nécessite une formation complète des collaborateurs impliqués pour une compréhension précise du dispositif V.I.E/V.I.A et de sa gestion.

Après son entrée en fonction, le Prestataire fournira un tableau des statistiques mensuelles, tels que définies par le client, permettant de tracer la volumétrie des appels entrants, la prise en charge via 1ère réponse, le profil des appelants (VIE ou entreprises), le détail des services destinataires ainsi que les appels non-aboutis.

Le Prestataire assurera à son personnel les actions de formation initiale et continue indispensables à l'exécution des prestations, pour le familiariser avec l'activité de Business France, son organisation et en particulier celle de la Direction V.I.E, et la procédure du Volontariat International en Entreprise.

Le Prestataire s'engage à assurer une permanence d'ouverture du centre d'appels 5j/7j. Les plages horaires à assurer pour la bonne réalisation de la mission sont au minimum de 9h à 18h avec un effectif adapté au volume des appels entrants.

Le taux d'appels aboutis et les temps de réponse sont analysés par Business France. Une amélioration de ces indicateurs constitue un enjeu qualitatif.

3.3.1.5 Gestion des flux liés à la Belgique

La Belgique constitue le premier pays d'affectation des V.I.E en volume et génère un nombre particulièrement élevé de demandes entrantes. Ce périmètre inclut notamment la prise en charge des flux traités par l'équipe située à Bruxelles, comprenant les sollicitations des candidats et des V.I.E en poste, les problématiques récurrentes liées aux opérations locales, ainsi que les demandes des entreprises utilisatrices du dispositif.

Le prestataire assure, pour ces flux, l'ensemble des prestations décrites dans les sections suivantes (candidats, V.I.E en poste, entreprises), dans les mêmes conditions que pour les autres pays d'affectation. Les niveaux de volumétrie associés à la Belgique seront précisés par Business France afin de permettre un dimensionnement adéquat des équipes.

Prestation	Description
Demande entrante des V.I.E (nouveaux, actuels et anciens) pour la Belgique	Répondre aux questions que se posent les futurs V.I.E pour la Belgique et ceux qui sont déjà en poste

3.3.1.6 *Traitement des anomalies et incidents de premier niveau*

Dans le cadre de la prise en charge des demandes entrantes relatives au dispositif V.I.E, le Prestataire signale aux équipes informatiques de Business France les anomalies ou dysfonctionnements constatés sur la plateforme V.I.E, selon la procédure d'escalade définie par Business France. Cette prestation se limite au signalement et à la transmission des éléments nécessaires au diagnostic, le traitement technique des incidents demeurant de la responsabilité des équipes internes de Business France. Leur volumétrie est prise en compte dans les paragraphes dédiés aux talents et aux entreprises.

3.3.2 Prestations liées aux événements collectifs

Le Prestataire prend en charge la gestion administrative des participants aux événements collectifs organisés par Business France incluant :

- Réception des listes de participants gratuits ou payants ;
- Mise à jour des listes (ajouts, suppressions, corrections) ;
- Intégration des informations nécessaires dans les outils ou fichiers dédiés ;
- Traitement des demandes associées (modifications, ajustements, signalements) ;
- Vérification générale de la complétude et de la cohérence des informations fournies ;
- Échanges éventuels avec les équipes internes en cas d'informations manquantes ou incohérentes.

3.3.3 Prestations liées à la Marketplace et aux dispositifs digitaux

3.3.3.1 *Gestion des inscriptions Marketplace Business France*

Le Prestataire prend en charge le traitement des demandes d'inscription des entreprises françaises sur la Marketplace Business France.

Prestations liées à l'accès et à l'inscription

À ce titre, il assure :

- La réception et la qualification des demandes transmises par email ou via les canaux dédiés ;
- L'inscription de l'entreprise française sur la Marketplace Business France
- La vérification de l'existence du compte de l'entreprise dans Salesforce ;
- La création du compte lorsqu'il n'existe pas dans Salesforce, ou sa mise à jour le cas échéant ;
- L'enregistrement dans Salesforce de la consommation de l'article gratuit prévu dans le cadre de l'offre Marketplace ;
- Le traitement des difficultés d'accès à la Marketplace, en lien avec l'entreprise française, incluant la vérification des droits, la mise à jour des informations de compte et la résolution

des problèmes simples de connexion ou d'utilisation (722 demandes/ an) ;

- La transmission ou l'orientation des informations vers les équipes compétentes lorsque nécessaire.

Le Prestataire assure également :

- L'accompagnement du client dans la création ou la structuration de son catalogue produits destiné à la mise en ligne sur la Marketplace (1 725 demandes environ / an).

3.4 Volumétries estimatives – récapitulatif détaillé

		Volumétrie estimée / an	Temps estimé de traitement en mn	Eq min
Activités standards				
	Emails BOITE SERVICE CLIENT	50 000	2	100 000
	Relation client – appels entrants (quotidien) env. 10 appels/jour	1 000	3	3 000
	Traitement des commandes d'achat	2 000	2	4 000
	ADV – alimentation de la base entités	700	1	700
	ADV – paramétrage RFE	10 000	1	10 000
	ADV – hotline RFE	5 000	2	10 000
	Demande entrante V.I.E Belgique -appels	900	5	3 600
	Demande entrante V.I.E Belgique - email	4 900	5	19 600
	Demande entrante V.I.E - appels	5 400	5	21 600
	Demande entrante V.I.E - Ticket helpy	25 000	5	100 000
	Demande entrante entreprises (V.I.E) -appels	800	5	3 200
	Demande entrante candidats (V.I.E) - appels	3 600	5	14 400
	Demande entrante candidats (V.I.E)- emails	6 400	5	25 600
	Demande entrante anciens (V.I.E) – appels	800	5	3200
	Demande entrante anciens (V.I.E) - emails	16 600	5	66 400
Prestations individuelles				

	Contrôle des nouvelles commandes	5 000	3	15 000
	Modifications	2 500	3	7 500
	Validation des demandes de mise en paiement	20 000	2	40 000
EVENEMENTS				
Création manuelle / sans Bemax	Réception des Bons d'Engagement / contrôles des bases	1 000	1	1 000
	Vérification / rapprochement avec un lead existant	1 000	2	2 000
	Création / import de l'entreprise	3 000	2	6 000
	Création du contact	1 000	1	1 000
	Offres sélectionnées	1 000	2	2 000
	Insertion BDC signé et autres documents	1 000	0,5	500
Bemax - contrôle	Contrôle des saisies Bemax	6 000	1	6 000
	Bénéficiaires	12 000	1	12 000
toutes prestations indiv/collectif	Subventions	10 000	1	10 000
toutes prestations indiv/collectif	Insertion réf. de commande / code service / adresse de facturation	8 500	2	12 000
Demande de mise en paiement		20 000	0,5	10 000
ouverture de réclamations	Administratifs	200	2	400
	Commerciaux	50	2	100
Marketplace Business France				
	Inscription de l'entreprise française sur la Marketplace Business France	2 000	10	20 000
	Vérification Salesforce et création de compte le cas échéant	1 200	5	6 000
	Traitement des difficultés d'accès à la Marketplace	722	5	10 830
	Accompagnement sur la création catalogue produits	1 725	30	51 750
Paramétrage démat	saisie de la démat dans SAP	7 000	1	7 000

Contrôle des commandes de refacturation de travaux sans modification	Contrôle en VA03 des commandes créées et signalement d'erreurs à adv	12 000	1	12 000
	TOTAL	147 797	1 078	670 380

ARTICLE 4. Délais d'exécution des prestations

4.1 Délais généraux d'exécution

Le Prestataire s'engage à assurer la prise en charge et le traitement des demandes relevant du périmètre du présent marché dans un délai maximum de vingt-quatre (24) heures ouvrées.

Les demandes reçues avant 16h00 doivent être traitées le jour même, sous réserve de la transmission par Business France ou par le client final de l'ensemble des informations, pièces et validations nécessaires au traitement de la demande.

Les délais d'exécution s'entendent hors situations particulières nécessitant un traitement spécifique ou non standard, ainsi que hors cas de dépendance à des validations, arbitrages ou interventions des équipes internes de Business France, ou de dysfonctionnement des outils mis à disposition.

Dans ces situations, le délai de traitement est suspendu jusqu'à la réception des éléments requis ou la levée du blocage identifié.

En cas d'impossibilité technique temporaire de traiter les demandes, le prestataire doit mettre en œuvre toutes les mesures utiles pour rattraper son retard.

Les prestations sont exécutées conformément aux modes opératoires et instructions définis par Business France.

4.2 Délais d'exécutions particulier à l'activité du V.I.E

En complément des exigences décrites dans le paragraphe précédent, il est particulièrement attendu du contractant :

- **Disponibilité : plage 9h–18h, 5j/7, journée continue**, y compris pendant **les périodes de fermeture de Business France**. Ces plages peuvent être modifiées à la marge en fonction de la saisonnalité et pics d'activité. Cela fera l'objet d'échange au préalable entre le CONTRACTANT et Business France.

Téléphonie : attente ≤ 2 min ; callback automatique si attente > 2 min (demander à l'appelant s'il souhaite être recontacté) ; **identification fiable de l'appelant ; création d'un ticket après chaque appel** avec motif & réponse apportée. **Taux de résolution en N1 : ≥ 80 %** sur l'ensemble des flux N1.

ARTICLE 5. Modalités de démarrage et de mise en œuvre du marché

5.1 Principes généraux de démarrage

Afin de garantir une mise en œuvre efficace et sécurisée du marché, le démarrage des prestations fait l'objet d'un pilotage structuré et d'une gouvernance projet formalisée, mobilisant l'ensemble des parties prenantes dès la notification du marché.

Dès la notification, une équipe projet tripartite est constituée, réunissant :

- Les interlocuteurs désignés par Business France (Achats / Métiers),
- Le chef de projet dédié du Prestataire,
- Le(s) référent(s) métiers désignés par le Prestataire.

Cette équipe est chargée :

- De piloter la phase de lancement,
- De clarifier les rôles et responsabilités de chaque acteur,
- De garantir la fluidité des échanges et la bonne circulation de l'information,
- D'assurer la coordination entre les équipes du Prestataire et celles de Business France,
- De veiller à la mise en place progressive et maîtrisée du dispositif.

Le Prestataire désigne un chef de projet dédié, garant de la bonne exécution du lancement et interlocuteur unique pour Business France pendant toute la phase d'onboarding.

Chaque partie s'engage à participer activement à cette phase de démarrage et à mobiliser les ressources nécessaires.

5.2 Planning opérationnel de démarrage sur trois mois

Phase 1 – Semaines 1 à 4 post-notification : formation initiale et préparation à la prise en charge opérationnelle

Objectifs : permettre aux équipes du Prestataire d'acquérir les connaissances nécessaires sur le contexte Business France, les outils, les processus et les règles de gestion applicables, et à préparer la prise en charge progressive des prestations dans des conditions sécurisées.

Actions clés :

- Réalisation de la **formation initiale assurée par Business France en présentiel dans les locaux de Business France (Paris ou Marseille)**, d'une **durée minimale de vingt (20) jours**, portant notamment sur les outils, les procédures, les modes opératoires et les spécificités des activités confiées ;
- Transmission et appropriation des documents de référence et supports opérationnels fournis par Business France ;
- Mise en place des conditions organisationnelles et techniques nécessaires au démarrage (accès, outils, circuits d'échange et de suivi) ;
- Etude, mise en place et validation du dispositif d'accès sécurisé aux systèmes d'information de Business France, incluant la configuration du VPN, dans les conditions définies par Business France ;
- Transmission par le Prestataire, dans les délais requis, de la liste nominative des personnels affectés aux prestations, incluant les coordonnées nécessaires à la création des accès informatiques et téléphoniques ;

- **Potentiellement**, organisation de séquences d'observation ou d'accompagnement auprès des équipes de Business France, selon des modalités définies et validées par Business France ;
- Préparation à la prise en charge opérationnelle des premières activités, dans un cadre progressif et maîtrisé.

La formation initiale doit être intégralement réalisée **avant toute prise en charge autonome des activités par le Prestataire**.

Instances :

- Points de suivi réguliers entre Business France et le Prestataire pendant la durée de cette phase.

Phase 2 – Semaines 5 à 6 : démarrage opérationnel supervisé

Objectifs : engager la prise en charge effective des prestations par le Prestataire, dans un cadre sécurisé et supervisé, afin de vérifier la bonne appropriation des activités et d'identifier les éventuelles difficultés opérationnelles.

Actions clés :

- Traitement des premiers flux en conditions réelles ;
- Supervision rapprochée par Business France et le prestataire ;
- Identification des points de blocage, des écarts ou des besoins d'ajustement ;
- Ajustements des pratiques et modes opératoires au besoin.

Instances :

- Points de suivi rapprochés (hebdomadaires ou bi-hebdomadaires) permettant un pilotage fin du démarrage.

Phase 3 – Semaines 7 à 12 : montée en charge progressive et stabilisation

Objectifs : Atteindre un niveau d'autonomie conforme aux attentes, absorber progressivement un volume croissant d'activités et stabiliser les modes de fonctionnement.

Actions clés :

- Augmentation progressive du volume d'activités confiées ;
- Prise en charge de tâches plus complexes ou nécessitant moins de supervision ;
- Consolidation des processus ;
- Structuration du reporting et des indicateurs qualité.

Instances :

- Point de suivi hebdomadaire + échanges opérationnels au fil de l'eau si nécessaire.

Phase 4 : Revue de stabilisation et passage en régime de fonctionnement courant

À l'issue des douze premières semaines post-notification, une revue de stabilisation est organisée afin de :

- Dresser le bilan du démarrage ;
- Evaluer la qualité de service et la montée en compétence des équipes ;
- Identifier les éventuels risques résiduels ;
- Acter le passage d'une gouvernance de démarrage à une gouvernance de fonctionnement courant.

Instances : réunion de revue de lancement tripartite

Objectif global du dispositif de démarrage

Le dispositif décrit ci-dessus vise à garantir un démarrage structuré, progressif et sécurisé du marché, à assurer une montée en charge maîtrisée des prestations et à mettre en place une organisation pérenne permettant une exécution efficace et conforme aux exigences de Business France.

ARTICLE 6. Gouvernance du marché

Le présent article précise l'organisation d'encadrement mise en place par le Prestataire ainsi que les instances de pilotage des prestations pendant toute la durée du marché.

6.1 Organisation et interlocuteurs côté Prestataire

- **Le Titulaire dimensionnera ses effectifs par rôle** (Conseillers N1, Référents qualité, Team Leader, Support technique) et **garantira le bilinguisme FR/EN** à l'écrit (e-mail) comme à l'oral (téléphone). Le Titulaire **précisera les modalités de déplacement** (réunions, sessions de formation, COPIL) et **assurera des plages d'ouverture conformes au §3**.

Le Prestataire désigne, pour toute la durée du marché :

- **Un chef de projet dédié**, interlocuteur privilégié de Business France, responsable du pilotage global des prestations, de la coordination des équipes affectées au marché et du suivi de la qualité de service ;
- **Un ou plusieurs référents métiers**, identifiés au sein des équipes du Prestataire, disposant d'une connaissance approfondie des activités confiées et intervenant en appui opérationnel au quotidien (référents de pratiques, accompagnement des équipes, relais métier).

Le chef de projet est notamment chargé :

- D'assurer le pilotage opérationnel de l'activité ;
- De coordonner les référents métiers et les équipes du Prestataire ;
- D'assurer l'interface avec les interlocuteurs désignés par Business France ;
- D'alerter Business France en cas de difficulté, de risque ou d'évolution susceptible d'impacter les prestations.

L'organisation retenue (rôles, périmètre d'intervention, modalités de disponibilité et d'organisation des relais) est formalisée et tenue à jour pendant toute la durée du marché.

6.2 Continuité de service et organisation des relais

Le Prestataire s'engage à garantir la continuité des prestations, y compris en cas d'absence, de départ ou de variation d'activité. Il mettra en place **un plan de montée en charge et d'ajustement** couvrant la saisonnalité, ainsi qu'**un plan de continuité d'activité** (organisation en binômes, gestion des absences et congés).

À ce titre, il met en place un plan de continuité d'activité (PCA) décrivant notamment :

- L'organisation prévue en cas d'indisponibilité d'un intervenant clé

- En cas de départ d'un conseiller (retraite, démission, mobilité interne, etc.), un délai de prévenance minimal d'un mois est exigé afin de permettre le suivi des habilitations fournies par Business France et la mise en œuvre du plan de continuité par le service client.
- Les modalités de remplacement et de passation interne ;
- Les mesures permettant d'assurer la continuité et la qualité des prestations.

Le plan de continuité d'activité détaillé est transmis à Business France dans le cadre de la phase de démarrage du marché, telle que définie à l'article 4, puis tenu à jour pendant toute la durée du marché. Toute évolution significative de l'organisation ou des ressources affectées aux prestations fait l'objet d'une information de Business France.

- **Vigilance périodes de fermeture DVIE** : Respect des **procédures spécifiques en période de fermeture DVIE** (urgences sécuritaires, médicales, ou autres dispositions spécifiques communiquées par Business France).

6.3 Instances de pilotage et suivi du marché

La gouvernance du marché repose sur des instances régulières permettant un suivi opérationnel et stratégique des prestations.

À ce titre, sont notamment prévues :

- Des **réunions de suivi périodiques**, associant le chef de projet du Prestataire et les interlocuteurs métiers désignés par Business France, dédiées au suivi de l'activité, de la qualité de service, de l'organisation et des éventuelles difficultés rencontrées ;
- Un **comité de pilotage trimestriel de préférence en présentiel (à Paris ou à Marseille dans les locaux de Business France)**, associant les interlocuteurs Achats et Métiers de Business France et le Prestataire, permettant une analyse plus approfondie de la performance globale, des évolutions du périmètre, des risques identifiés et des axes d'amélioration.

Dans ce cadre, le Prestataire met à disposition les éléments nécessaires au suivi du marché, notamment :

- Un état des ressources affectées aux prestations ;
- Un suivi des mouvements de personnel et des relais en place ; Un état des actions correctives ou d'amélioration en cours.

6.4 Objectif de la gouvernance

La gouvernance ainsi définie vise à garantir une organisation claire et opérationnelle, à sécuriser la continuité des prestations et à permettre un pilotage efficace du marché, en lien étroit avec les équipes de Business France.

ARTICLE 7. Formation et maintien des compétences

Afin de garantir la qualité, la fiabilité et la continuité des prestations réalisées pour le compte de Business France, le Prestataire met en place un parcours de formation structuré, articulé en deux temps : une formation initiale obligatoire en présentiel, suivie d'un dispositif de formation continue destiné à maintenir et développer les compétences tout au long du marché.

7.1 Formation initiale obligatoire en présentiel (assurée par Business France)

Avant toute prise en charge opérationnelle, chaque collaborateur du Prestataire suit une **formation initiale en présentiel**, dans les locaux de Business France (Paris ou Marseille), d'une **durée minimale de vingt (20) jours**.

Cette formation comprend notamment :

- Une formation sur site permettant la compréhension du contexte institutionnel, organisationnel et opérationnel de Business France ;
- La présentation du rôle attendu, des interlocuteurs clés, des interactions avec les directions internes et du fonctionnement du plateau ;
- La transmission des connaissances nécessaires à l'usage des outils SI, aux procédures internes et aux modes opératoires applicables ;
- La remise d'un kit d'accueil structuré comprenant l'ensemble des documents de référence (processus, logigrammes, guides, trames types) ;
- des supports pédagogiques fournis par Business France (FAQ, guides, fiches pratiques, captures d'écran).

Cette formation initiale a pour objectif de permettre une appropriation immédiate du cadre de travail, d'assurer un socle commun de compétences, et de garantir l'autonomie opérationnelle des équipes du Prestataire à l'issue de la période de formation.

Toute modification du format ou de la durée de cette formation devra faire l'objet d'un accord préalable de Business France.

7.2 Formation continue (assurée par le Prestataire)

Le Prestataire met en œuvre un programme de formation continue destiné à maintenir le niveau de compétence opérationnel des équipes et à garantir la stabilité de la qualité de service, y compris en cas de turnover.

Ce programme comprend notamment :

- La formation systématique des nouveaux collaborateurs sur la base du kit d'accueil et des supports fournis par Business France ;
- La désignation d'un référent interne chargé de la montée en compétence et de la coordination des passations en cas de changement de ressources ;
- L'intégration continue des évolutions transmises par Business France (processus, outils, consignes fonctionnelles) et leur diffusion interne ;
- La mise en place de points d'évaluation à 1 mois puis à 3 mois après la prise de poste de tout nouveau collaborateur, afin d'assurer une montée en compétence effective et documentée.

Le Prestataire garantit que toute évolution des équipes (arrivée, départ, remplacement) ne génère aucune dégradation du niveau de qualité attendu.

Intégration des nouveaux arrivants : prise en charge et dispensée par le prestataire. Le prestataire prendra en charge l'intégration opérationnelle des nouveaux conseillers, incluant :

- formation au périmètre métier,
- prise en main des outils,
- accompagnement initial jusqu'à autonomie.

7.3 Exigences en matière de compétence, justification et traçabilité

Le Prestataire doit être en mesure de justifier, à tout moment et sur simple demande, du niveau de formation et de compétence des collaborateurs affectés au marché.

À ce titre, il tient à jour :

- Les preuves de participation aux formations initiales et continues ;
- Les supports pédagogiques utilisés ;
- Les registres de montée en compétence et les évaluations réalisées ;
- Les actions correctives mises en œuvre le cas échéant.

Business France pourra contrôler ces éléments dans le cadre du suivi de la prestation.

Knowledge Management :

- Le prestataire désignera un **réfèrent Knowledge Management (KM)** chargé :
 - d'assurer la bonne diffusion de l'information auprès des conseillers,
 - de maintenir la cohérence des pratiques internes.
- Business France restera responsable de :
 - la mise à jour et l'enrichissement de la base de connaissances et le modèles de réponse (FR/EN),
 - la transmission au KM des communications diffusées aux clients pour partage et application par les conseillers.

7.4 Objectifs du dispositif de formation

Le dispositif vise à :

- Assurer une autonomie opérationnelle rapide et homogène des équipes du Prestataire ;
- Garantir un niveau de compétence adapté aux spécificités et exigences des activités de Business France ;
- Sécuriser la continuité de service, notamment en cas de rotation des effectifs ;
- Favoriser la qualité, la fiabilité et la maîtrise des processus tout au long du marché.

ARTICLE 8. Reporting et pilotage de la performance

8.1 Principes généraux du pilotage

Le Prestataire met en place un dispositif de reporting et de pilotage de la performance permettant à Business France de disposer, en continu, d'une vision fiable, structurée et exploitable de l'exécution des prestations.

Le dispositif de pilotage repose sur :

- Un suivi continu des activités et de la qualité de service via un outil partagé ;
- Un reporting consolidé et commenté, destiné aux instances de pilotage ;
- Une traçabilité des écarts, incidents et actions correctives. En période de production, hors phase de montée en compétence, le taux d'erreur doit être inférieur à 3%. De même, le retard de traitement doit être tracé.

Le reporting doit être orienté **pilotage et anticipation**, et non se limiter à une restitution descriptive de l'activité passée. Il ne doit pas nécessiter de retraitement substantiel par Business France.

8.2 Indicateurs de pilotage (KPI) attendus

Business France valide le modèle de reporting et la définition des indicateurs. À minima, le Prestataire met en œuvre et suit les familles de KPI suivantes, déclinées par périmètre de prestation lorsque nécessaire (ex. : ADV, V.I.E, Marketplace Business France, événements, etc.).

8.2.1 Indicateurs d'activité et de flux

- Volumes entrants par canal (emails, appels, outils, autres), par typologie ;
- Volumes traités, en cours et en attente par typologie ;
- Evolution des volumes (comparaison périodes n / n-1) ;
- Identification et analyse des pics d'activité.
- **Pour la partie V.I.E : KPI quantitatifs** : volume par public/canal/motif, **taux d'escalade N1→N2, temps moyen de traitement, Taux de résolution au premier contact, Niveau de service** (délais réponse/prise en charge), tickets sans réponse, saisonnalité/pics. Outils d'analyse (exemple **Power BI**) pour la visualisation avec **Exports Excel/PDF**.

8.2.2 Indicateurs de délais et de respect des engagements

- Délais de prise en charge et de traitement par activité ;
 - Taux de respect des délais cibles ;
 - Volume et ancienneté des dossiers en attente ;
 - Identification des goulots d'étranglement
- Suivi escalade : temps de traitement par niveau/type, identification des demandes récurrentes pour ajuster formation & base de connaissances.

8.2.3 Indicateurs de qualité de production

- Taux d'erreurs de saisie ou de traitement ;
- Taux de reprises / corrections ;
- Non-conformités aux modes opératoires ;
- Anomalies récurrentes et causes racines identifiées.

8.2.4 Indicateurs de qualité de la relation client (le cas échéant)

- Taux de décroché et d'accessibilité téléphonique ;
- Taux d'abandon ;
- Délais de réponse aux demandes écrites ;
- Taux de résolution au premier niveau ;
- Motifs de contact et irritants récurrents.
- Résultat des enquêtes de satisfaction, qualité des réponses. Cible satisfaction : 90 %.

8.2.5 Indicateurs de capacité et de continuité

- Effectifs mobilisés par activité ;
- Couverture opérationnelle et présence ;
- Mouvements de personnel (arrivées / départs) et impacts ;
- Adéquation charge / capacité.

8.2.6 Indicateurs de risques, incidents et amélioration continue

- Incidents opérationnels significatifs ;
- Incidents si impactant la prestation (le cas échéant) ;
- Plans d'actions en cours (correctifs et préventifs) : avancement, échéances, responsables ;
- Actions d'amélioration mises en œuvre et résultats observés.

8.3 Outil de pilotage partagé et suivi en continu

Le Prestataire met à disposition de Business France un **outil de pilotage partagé**, accessible en continu, permettant la consultation autonome des indicateurs, des tendances et de l'état d'avancement des actions.

Cet outil :

- Consolide les KPI définis ;
- Permet une lecture par activité, par période et par typologie ; un suivi détaillé des sujets traités par le prestataire. Exemple pour la Marketplace Business France, le nom du client, le canal d'échange (mail, téléphone, ...), l'objet du sujet (inscription sur la Marketplace, problème d'accès, accompagnement dans la création de catalogue, ...)
- Est mis à jour selon une fréquence définie avec Business France (a minima hebdomadaire pour les indicateurs opérationnels clés) ;
- Assure l'historisation des données et la traçabilité des évolutions.

Les modalités techniques (support, format, droits d'accès) sont validées par Business France.

8.4 Reporting périodique et instances de pilotage

8.4.1 Reporting consolidé

Le Prestataire produit un **reporting périodique consolidé**, structuré selon le modèle validé par Business France, comprenant :

- Une synthèse exécutive ;
- L'analyse des KPI (résultats, écarts, tendances) ;
- L'identification des risques et points de vigilance ;
- L'état d'avancement des plans d'actions.

Le reporting consolidé est transmis à Business France au plus tard dix (10) jours ouvrés avant la tenue du comité de pilotage, afin de permettre une analyse préalable et, le cas échéant, des échanges correctifs en amont de l'instance.

8.4.2 Contribution aux instances de pilotage

Le reporting alimente :

- Les **réunions de suivi périodiques**, orientées performance opérationnelle et qualité ;
- Le **comité de pilotage**, instance de synthèse, d'analyse consolidée et d'arbitrage.

Les décisions, engagements et actions issus de ces instances font l'objet d'une traçabilité et d'un suivi dans les livrables de pilotage.

8.5 Organisation et responsabilité du reporting

Le Prestataire désigne un interlocuteur identifié en charge du reporting et du pilotage de la performance, garant :

- De la fiabilité et de la cohérence des données ;
- De la mise à jour de l'outil partagé ;
- De la production des livrables attendus ;
- Du suivi des actions et engagements associés.

8.6 Objectif du dispositif de reporting

Le dispositif vise à fournir à Business France un pilotage continu, fiable et actionnable de la prestation, permettant :

- De sécuriser la qualité et les délais ;
- D'objectiver les décisions ;
- Et de réduire la charge de pilotage interne de Business France ;
- D'anticiper les anomalies potentielles

ARTICLE 9. Outils informatiques et interopérabilité des SI

9.1 Outils informatiques utilisés par Business France

Business France s'appuie sur plusieurs outils informatiques et applicatifs dans le cadre de l'exécution des prestations objet du présent marché, notamment :

- Un outil de gestion de la relation client (CRM) reposant sur la solution Salesforce (nom interne : One Team) ;
- Des plateformes d'inscription en ligne, utilisées selon les besoins, notamment en fonction de la prise de rendez-vous associée aux prestations ;
- Un outil de gestion de la facturation reposant sur la solution SAP ;
- Un outil SharePoint de demande d'achat ;
- Des outils de messagerie électronique et de téléphonie fixe dédiés à la réception des sollicitations entrantes des clients ;
- Des outils collaboratifs, notamment Microsoft Teams, pour la gestion des fichiers et les communications instantanées. SharePoint pour la mise à disposition, la consultation et la mise à jour des documents de référence.

Le Prestataire est tenu de prendre en compte cet environnement applicatif et d'utiliser les outils mis à disposition par Business France, conformément aux règles d'accès, d'utilisation et de sécurité définies par cette dernière.

9.2 Moyens informatiques et téléphonie

Le Prestataire fournit l'ensemble des moyens matériels nécessaires à la réalisation des prestations objet du marché, incluant notamment les postes de travail, équipements de téléphonie, casques, caméra et accessoires requis.

Business France met à disposition du Prestataire les accès nécessaires aux outils informatiques devant être utilisés dans le cadre des prestations.

À ce titre, Business France fournit notamment :

- Un compte d'accès nominatif et une adresse électronique professionnelle de type prenom.nom.ext@businessfrance.fr, sécurisée par un dispositif d'authentification forte (mfa) via Microsoft Authenticator ;
- Les accès aux outils collaboratifs de la suite office (Microsoft Teams, Onedrive, Sharepoint etc...). Les collaborateurs du prestataire doivent avoir les clients lourds des applications Microsoft Office (Word, Excel, Powerpoint, Outlook) en installés sur leur PC, et cela est à fournir et sous la responsabilité du prestataire. ;
- Les accès aux outils métiers de Business France, notamment Salesforce, SAP et EasyVista / Helpy (outil de gestion de tickets). Salesforce et Easy Vista sont accessible depuis n'importe quel navigateur web à jour, en dernière version (Chrome, Edge).

Business France met également à disposition la boîte e-mail du Service client et assure le renvoi des appels vers le dispositif de téléphonie mis en place par le Prestataire.

Le Prestataire est responsable de la mise en place, du paramétrage et de la gestion de ses propres outils de téléphonie (boucles de prise d'appels, files d'attente, dispositifs de routage), lesquels doivent être compatibles avec les exigences opérationnelles de Business France.

La configuration et le paramétrage des accès aux outils de Business France sur le matériel du Prestataire relèvent de la responsabilité du Prestataire.

EasyVista (portail **Helpy**) est l'outil **actuel** de gestion des tickets pour la DVIE ; il est **fourni et administré par la DSI de Business France**.

Pour accéder à SAP, les postes de travail (PC) des collaborateurs du prestataire doivent disposer des pré-requis suivant :

- **Système d'exploitation :**
 - Microsoft Windows 10 ou Windows 11, version supportée par l'éditeur Microsoft et architecture 64 bits
 - Droits locaux : le collaborateur doit disposer des droits nécessaires à l'installation du client SAP GUI (installation logicielle, écriture dans le profil utilisateur pour le paramétrage).
 - Espace disque libre de ≥ 5 Go
- **Client SAP**
Business France fournira :
 - L'exécutable SAP GUI for Windows (.exe),
 - Un fichier de configuration SAP (format XML).

Le prestataire est responsable de :

- l'installation du client SAP GUI sur ses postes,
- l'import du fichier de configuration SAP fourni

Le poste ne devra pas bloquer (antivirus, EDR ou autre) :

- L'exécution des binaires SAP,
- Les communications réseau nécessaires au fonctionnement de SAP.

- **VPN**

L'accès aux ressources SAP se fera via un VPN de type IPSec (liberté du choix de la solution VPN IPSec, sous réserve de compatibilité avec les exigences réseaux évoquées au paragraphe 9.5 Accès sécurisé aux systèmes d'information).

- ❖ **Proposition d'un nouvel outil de gestion de la demande entrante**

Le prestataire proposera à Business France un outil de gestion de la demande entrante qui permet :

Indispensables fonctionnels

- Interface **ergonomique et intuitive**
- **Formulaire de contact configurable**, avec transformation automatique d'un mail en ticket
- **Tableaux de bord fiables** pour chaque conseiller et pour les utilisateurs N2
- **Fiche contact unifiée** (historique appels + mails + tickets) avec suivi chronologique et journalisation des actions (consultation, modification, clôture)
- Formatage **riche** des réponses (objet, contenu, PJ illimitées, liens, cc/cii)
- Accès direct à une **bibliothèque de réponses types** FR/EN
- **Escalade N2 en un clic** avec reprise intégrale du contexte
- Capacité d'escalade **N3** si nécessaire
- **Horodatage automatique** de toutes les étapes
- **Alertes automatiques** en cas de non-traitement
- Gestion de **filtres, dossiers et sous-dossiers**
- Vues par état : *à prendre en compte / en cours / en attente / clôturé / archivé*
- **Statuts de traitement personnalisables**, avec possibilité de forcer le statut d'un ticket
- **Clôture automatique** après inactivité (délai paramétrable)
- Export et **archivage facilité**
- **Moteur de recherche avancé** (historique complet)
- Gestion des **absences** : visibilité, renvoi automatique, configuration des remplaçants
- **Formulaire dédié aux incidents techniques**
- **Paramétrage rapide et facile pour l'administrateur** (Enregistrement de mails types, de réponses, de signatures...)

RGPD & sécurité

Hébergement & stockage conformes, gestion des accès (profils/permissions), journalisation, conservation, **réversibilité** (capacité à **conserver l'outil en fin de marché**)

9.3 Usage de Microsoft 365 comme socle commun

Afin de garantir un environnement de travail homogène et un fonctionnement collaboratif fluide entre Business France et le Prestataire, l'usage de la suite Microsoft 365 constitue un prérequis du marché.

Les équipes du prestataire réalisant la prestation pour Business France doivent disposer dès le démarrage effectif des prestations, d'un environnement Microsoft 365 opérationnel lui permettant notamment :

- La tenue de réunions à distance ;
- Le partage sécurisé de documents ;

- Le suivi collaboratif des actions et livrables.

Ce prérequis vise à limiter les ruptures de communication, les doublons et les retraitements manuels dans l'exécution des prestations.

9.4 Compatibilité SI, interopérabilité et rôle de la DSI

Le Prestataire s'engage à utiliser des outils et solutions compatibles avec l'environnement technique de Business France.

Toute solution, outil ou dispositif utilisé par le Prestataire dans le cadre de l'exécution des prestations doit être compatible avec les systèmes d'information de Business France et peut, le cas échéant, faire l'objet d'une validation préalable par la Direction des Systèmes d'Information (DSI) de Business France.

La DSI de Business France est associée, lorsque nécessaire, à l'analyse des besoins techniques et à la revue des outils utilisés par le Prestataire, afin de :

- Valider la faisabilité des échanges ;
- Sécuriser les accès aux outils internes ;
- Prévenir tout blocage ou réajustement technique tardif.

Les prestations s'appuient sur les outils internes en vigueur de Business France, notamment Easyvista, qui constitue l'outil de référence pour les usages concernés. Cet outil peut être amené à évoluer ou changer pendant l'exécution du marché. Cette probable évolution ne doit pas être un frein à l'exécution du marché. Cela est également valable pour d'autres outils du SI Business France qui pourraient évoluer en cours de marché.

9.5 Accès sécurisé aux systèmes d'information

Dans le cadre de la réalisation externalisée des prestations, les prérequis techniques d'un point de vue réseau afin de garantir notamment l'accès à l'environnement SAP de Business France hébergé sur notre tenant Azure sont :

1. Mise en place d'un tunnel VPN IPsec entre Business France et le prestataire

L'accès des équipes du prestataire à notre tenant SAP devra obligatoirement passer par un tunnel VPN IPsec site-à-site. Ce tunnel sera établi entre :

- Le firewall datacenter Business France
- Le firewall du prestataire

Les spécifications techniques détaillées du VPN (chiffrement, phase 1/2, réseaux internes, plan d'adressage, modes de redondance, paramètres NAT éventuels, etc.) seront fournies ultérieurement lors des échanges entre les équipes réseau du prestataire retenu et Business France.

Pré-requis minimum côté prestataire :

- Disposer d'un firewall compatible IPsec standards (IKEv2 obligatoirement) et avec des suites cryptographiques robustes (AES256, SHA256, DH14 minimum)
- Mise en place de NAT ou présentation d'un plan d'adressage interne permettant d'éviter les conflits avec les réseaux Business France.
- Disponibilité d'un contact technique réseau pour la mise en place et la gestion :

- des incidents réseau liés au VPN
- des changements d'infrastructure pouvant impacter la connectivité (maintenance, migration firewall, etc.)

2. Accès aux ressources SAP et contraintes de routage

L'accès au tenant SAP de Business France se fera exclusivement via le tunnel VPN IPsec, sans possibilité d'accès par Internet.

Les postes de travail du prestataire qui doivent accéder à SAP devront :

- Être routés vers Business France via le tunnel
- Utiliser les plages d'adresses validées entre les deux parties

3. Enregistrements DNS spécifiques

Le prestataire ne résoudra pas les DNS directement auprès de Business France. Pour permettre aux collaborateurs du prestataire d'accéder aux ressources SAP hébergées dans Azure, il devra :

- Créer dans son propre DNS interne les enregistrements (A, CNAME ou autres) nécessaires, qui seront fournis par Business France.
- S'assurer que les requêtes destinées aux ressources SAP soient correctement routées via le tunnel VPN.
- Ne pas héberger, répliquer ou synchroniser nos zones DNS internes.

ARTICLE 10. Conditions d'exécution et organisation des prestations

10.1 Conditions générales d'exécution

Les prestations objet du présent marché sont réalisées dans les locaux du Prestataire.

Le Prestataire ainsi que l'ensemble des personnels affectés à l'exécution des prestations doivent être localisés sur le territoire des États membres de l'Union européenne, conformément à l'article L.2112-4 du code de la commande publique, notamment afin de garantir la sécurité des informations et des approvisionnements.

Les prestations sont réalisées majoritairement en langue française.

Le Prestataire doit toutefois avoir la capacité de traiter, le cas échéant, certaines demandes en langue anglaise, en cohérence avec le contexte international des activités de Business France.

Le Prestataire assure l'exécution des prestations du lundi au vendredi, hors jours fériés, sur une plage horaire comprise entre 9h00 et 18h00 (heure de Paris), et garantit la continuité du service sur ces plages horaires.

10.2 Organisation et moyens mis en œuvre pour l'exécution des prestations

Le Prestataire est responsable de l'organisation opérationnelle mise en œuvre pour l'exécution des prestations.

Cette organisation doit permettre le traitement fluide, sécurisé et conforme des flux confiés. À ce titre, le Prestataire mobilise les moyens humains, matériels et techniques nécessaires, en nombre et en compétence suffisants, afin d'assurer la continuité des prestations et de s'adapter aux variations d'activité, sans modification des délais de traitement.

Le Prestataire assure la disponibilité effective des équipes et des moyens requis avant toute prise en charge opérationnelle des prestations et transmet à Business France, dans les délais définis, les informations nécessaires à la création et à la gestion des accès et profils requis.

Le Prestataire ne peut se prévaloir de son organisation interne, de la disponibilité de ses équipes ou de contraintes propres à ses moyens pour justifier un manquement aux délais, aux niveaux de service ou à la qualité attendue.

ARTICLE 11. Obligations générales du Prestataire

11.1 Obligation de résultat et conformité contractuelle

Le Prestataire s'engage à exécuter les prestations objet du présent marché conformément à l'ensemble des stipulations contractuelles, légales et réglementaires applicables.

L'obligation souscrite par le Prestataire est une **obligation de résultat**. A ce titre, il met en œuvre tous les moyens nécessaires pour assurer une exécution conforme, continue et de qualité des prestations, dans le respect des règles de l'art et des usages de la profession.

Le Prestataire se conforme à l'ensemble des documents contractuels du marché ainsi qu'aux instructions et prescriptions communiquées par Business France dans le cadre de son exécution.

Il lui appartient de solliciter, sans délai, toute information, instruction ou document qu'il estimerait nécessaire à la bonne exécution des prestations.

11.2 Obligation d'alerte, de transparence et responsabilité contractuelle

Le Prestataire informe sans délai Business France de toute difficulté, retard, anomalie ou risque susceptible d'affecter l'exécution des prestations, leur qualité ou les délais attendus.

Cette obligation d'alerte s'applique notamment en cas de surcharge ou de variation significative des flux, de dysfonctionnement des outils, de difficulté impactant les circuits de traitement ou de mise en paiement, ou de tout événement susceptible d'altérer la qualité du service rendu.

Le Prestataire demeure seul responsable, à l'égard de Business France, de la bonne exécution des prestations objet du marché. Cette responsabilité est entière et ne saurait être limitée ou atténuée par des considérations liées à son organisation interne, à la disponibilité de ses équipes ou aux moyens qu'il mobilise.

ARTICLE 12. Qualité de service et amélioration continue

12.1 Exigences de qualité de service

Le Prestataire s'engage à fournir des prestations conformes aux exigences de qualité définies par Business France, dans le respect des processus, modes opératoires et référentiels applicables.

La qualité de service s'apprécie notamment au regard :

- De la conformité et de la fiabilité des saisies et traitements réalisés ;
- Du respect des délais de prise en charge et de traitement ;
- De la limitation des reprises, corrections et erreurs ;
- De la qualité des échanges avec les équipes internes et les clients de business France.

12.2 Traitement des écarts et dysfonctionnements

Le Prestataire met en œuvre les actions nécessaires pour détecter, analyser et corriger toute anomalie, non-conformité ou dysfonctionnement affectant la qualité des prestations.

Il s'engage à :

- Signaler sans délai à Business France tout incident ou écart significatif ;
- Analyser les causes des dysfonctionnements identifiés ;
- Proposer et mettre en œuvre, après validation le cas échéant, les actions correctives appropriées.

Le suivi des écarts et des actions correctives s'inscrit dans le cadre du dispositif de gouvernance et de reporting du marché.

12.3 Démarche d'amélioration continue

Dans une logique d'amélioration continue, le Prestataire contribue à l'optimisation des prestations en proposant, le cas échéant :

- Des ajustements des circuits de traitement ;
- Des actions visant à réduire les reprises et erreurs ;
- Des évolutions des modes opératoires ;
- Des améliorations des interactions avec les équipes métiers de business France.

Les propositions d'amélioration sont partagées avec Business France et mises en œuvre après validation, sans modification du périmètre contractuel du marché.

12.4 Contribution à l'image de Business France

Le Prestataire agit dans une logique de partenariat et de coopération avec Business France. La qualité des prestations fournies doit contribuer à la bonne image des dispositifs portés par Business France auprès de ses partenaires, entreprises et usagers.

ARTICLE 13. Réversibilité des prestations

13.1 Objet et principes généraux de la réversibilité

Le présent article définit les conditions dans lesquelles le Titulaire du marché (ci-après le Titulaire sortant) s'engage à assurer la réversibilité des prestations, afin de permettre à Business France de reprendre directement, ou de faire reprendre par un tiers de son choix (ci-après le Titulaire entrant), l'exécution des prestations objet du marché, dans des conditions garantissant la continuité, la qualité et la sécurité du service.

La réversibilité constitue une obligation contractuelle du Titulaire sortant. Elle vise à assurer un transfert complet, structuré et sécurisé des connaissances, des pratiques et des éléments nécessaires à la poursuite des prestations sans rupture de service.

13.2 Périmètre de la réversibilité

La réversibilité porte sur l'ensemble des activités techniques, fonctionnelles et opérationnelles couvertes par le marché, telles qu'exécutées par le Titulaire sortant à la date de déclenchement de la réversibilité.

Elle inclut notamment, sans que cette liste soit limitative :

- Les processus et modes opératoires appliqués ;
- L'organisation mise en place pour l'exécution des prestations ;
- Les pratiques de gestion des flux, des priorités et des cas complexes ;
- Les supports de formation, documentations et référentiels utilisés ;
- Les outils, paramétrages, circuits de traitement et interfaces applicatives ;
- Les données, historiques et informations nécessaires à la continuité des prestations, dans le respect des règles de sécurité et de confidentialité définies par Business France.

La réversibilité des données est intégrée au périmètre de la prestation de réversibilité.

13.3 Déclenchement et durée de la phase de réversibilité

La phase de réversibilité est déclenchée à l'initiative de Business France.

Business France notifie au Titulaire sortant sa décision de mettre en œuvre la réversibilité **au plus tard un (1) mois avant l'échéance du marché**.

La phase de transition et de réversibilité doit être **intégralement achevée avant la fin d'exécution du marché**, afin de garantir une reprise effective des prestations sans discontinuité.

13.4 Responsabilités du Titulaire sortant pendant la phase de réversibilité

Pendant toute la durée de la phase de réversibilité :

- Le Titulaire sortant demeure pleinement responsable de l'exécution des prestations dans les conditions contractuelles du marché ;
- La mise en œuvre de la réversibilité ne saurait entraîner une dégradation de la qualité de service, ni une interruption ou une diminution des prestations assurées ;
- Le Titulaire sortant mobilise une organisation, des ressources et une méthodologie adaptée afin d'assurer simultanément :
 - o La continuité des prestations,
 - o Et le transfert progressif des connaissances et éléments nécessaires à la reprise.

13.5 Contenu et modalités de la prestation de réversibilité

Le Titulaire sortant est tenu de mettre en œuvre une prestation de réversibilité comprenant notamment :

- **Transfert des connaissances et compétences**

- La transmission complète des connaissances opérationnelles relatives aux prestations ;
- L'explication des processus, règles de gestion, circuits de validation et points de vigilance ;
- L'accompagnement du titulaire entrant ou des équipes désignées par Business France, selon les modalités définies par cette dernière.
- **Documentation**
 - La fourniture et la mise à jour de l'ensemble de la documentation opérationnelle nécessaire à la reprise des prestations ;
 - La remise des supports de formation, guides, procédures, logigrammes et référentiels existants.
- **Livrables de la réversibilité** : La prestation de réversibilité donne lieu à la remise de livrables formalisés, validés par Business France, comprenant notamment la documentation opérationnelle à jour, les supports de passation et le planning de transition.
-

13.6 Organisation, planning et méthodologie de la réversibilité

Il appartient au Titulaire sortant de proposer à Business France :

- Un **planning de réversibilité**, couvrant l'ensemble de la phase de transition ;
- Une **organisation dédiée** à la mise en œuvre de la réversibilité ;
- Une **méthodologie de transfert** détaillant les modalités de passation et de montée en autonomie du titulaire entrant.

Ces éléments sont soumis à validation par Business France.

Ils peuvent être ajustés d'un commun accord afin de tenir compte des contraintes opérationnelles, sous réserve de garantir le respect du calendrier et la continuité des prestations.

13.7 Objectifs de la réversibilité

La prestation de réversibilité a pour objectifs :

- D'assurer une continuité de service sans rupture ni perte de qualité ;
- De garantir une reprise autonome et maîtrisée des prestations par Business France ou le titulaire entrant ;
- De sécuriser le transfert des connaissances, des pratiques et des données ;
- De limiter les risques opérationnels liés au changement de titulaire.

ARTICLE 14. Annexes CCTP - Modes opératoires et outils

Oneteam - entités contacts

Oneteam - Créer un opportunité et devis pour une opération collective

Oneteam - mettre en paiement des articles commandés

Oneteam - création d'une réclamation

Salesforce : entités contacts

Salesforce : création / modification d'opportunité/devis / BDC

Salesforce : modification de commande



Salesforce : création d'une réclamation
Salesforce : mettre des articles en paiement
Salesforce : générer une ref SIG
Salesforce : duplicata de facture
Salesforce : rapports
Salesforce : ajouter une subvention
Salesforce : saisie de bénéficiaires
SAP : création d'une commande de vente
SAP création d'un client
SAP : création d'un avoir
SAP : création / modification d'une commande d'achat
EasyVista

Modes opératoires métier

- Adv : points de contrôle avant mise en paiement
- Catalogue des prestations/offres
- Mode opératoire plan métiers d'art
- Mode opératoire l'export commence en France
- Mode opératoire 123 export
- Mode opératoire mise à jour des contacts TFE
- Mode opératoire Candidat VIE accueil tel
- Process métier Market place
- Process métier France export 2030
- Invest : Mode opératoire Salesforce
- Export : Préinscription des clients sur le back office
- V.I.E : Captures écran de l'espace personnel des talents V.I.E et Guide utilisateur
- V.I.E : Fiche Pratique « comment déclarer un problème technique rencontré par les V.I.E »
- V.I.E : Fiche Pratique « process certificat médical d'aptitude »
- V.I.E : Guide du V.I.E et catalogue des questions / réponses types
- V.I.E : FAQ