

# **Business France**

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

**Mise en concurrence par appel d'offres ouvert  
« Baromètre d'impact auprès des entreprises exportatrices  
accompagnées »**

***MARCHE N°26.06.01  
JOUE N° 409406-2026***

## **Cahier des Clauses Techniques Particulières (CCTP)**

Le présent Cahier des Clauses Techniques Particulières (CCTP) comporte 12 pages numérotées de 1 à 10.

## SOMMAIRE

|                                                            |          |
|------------------------------------------------------------|----------|
| <b>ARTICLE 1 - OBJET DU MARCHÉ.....</b>                    | <b>1</b> |
| ARTICLE 1.1 - Présentation de la Team France Export.....   | 1        |
| <b>ARTICLE 2 - NATURE DES PRESTATIONS DEMANDÉES .....</b>  | <b>1</b> |
| ARTICLE 2.1 – Définitions.....                             | 2        |
| ARTICLE 2.1.1 – Mesure de l’impact .....                   | 2        |
| ARTICLE 2.1.2 – Mesure d’atteinte des objectifs .....      | 3        |
| ARTICLE 2.2 - Cibles et spécificités méthodologiques ..... | 3        |
| ARTICLE 2.3 - Descriptif des prestations attendues.....    | 5        |
| ARTICLE 2.3.1 - Description du besoin .....                | 5        |
| ARTICLE 2.3.2 - Éléments d’analyse complémentaires .....   | 9        |
| <b>ARTICLE 3 - ANNEXES.....</b>                            | <b>9</b> |

## **ARTICLE 1 - OBJET DU MARCHÉ**

Le présent appel d'offres a pour objet l'accompagnement à la mesure des courants d'affaires générés par les entreprises exportatrices accompagnées par la Team France Export.

### **ARTICLE 1.1 - Présentation de la Team France Export**

La Team France Export, c'est le rassemblement de toutes les solutions publiques proposées par les Régions, les services de l'État, Business France, les Chambres de Commerce et d'Industrie et Bpifrance pour accompagner les entreprises françaises à l'international.

## **ARTICLE 2 - NATURE DES PRESTATIONS DEMANDÉES**

La Team France Export accompagne les entreprises françaises à chaque étape de leur développement international, de l'identification des marchés à potentiel jusqu'à la concrétisation de courants d'affaires.

Business France et ses tutelles ont souhaité dès 2012 mesurer l'action de Business France et lui fixer des objectifs en termes d'impact pour les entreprises françaises accompagnées à l'international.

Depuis 2012, Business France fait appel, à la suite de procédures de mise en concurrence via appel d'offres, à un institut de sondage pour l'assister méthodologiquement et opérationnellement à la mesure du nombre de courants d'affaires développés par les entreprises servies par Business France.

La méthode de mesure est aujourd'hui stabilisée mais fait régulièrement l'objet d'adaptation à la marge en fonction du contexte économique, politique ou géopolitique.

Business France souhaite contractualiser avec un prestataire qui l'assistera dans la mise en œuvre opérationnelle du monitoring du nombre de courants d'affaires export générés sur la période 2027-2030 grâce aux prestations délivrées par la Team France Export sur la période du 1er juillet 2026 au 30 juin 2030.

Il est demandé au prestataire sélectionné de mener les enquêtes auprès d'environ 7 000 entreprises éligibles à l'enquête accompagnées annuellement par la Team France Export et d'établir à partir de leurs réponses un monitoring des courants d'affaires selon les modalités décrites plus bas.

Les courants d'affaires sont établis au regard des réponses collectées, d'une part via un questionnaire adressé en CAWI (Computer Assisted Web Interview) à l'ensemble

des clients accompagnés par la Team France Export et d'autre part via des relances en CATI (Computer Assisted Telephone Interview) ciblées pour atteindre un niveau de représentativité optimal selon des critères définis plus bas.

## **ARTICLE 2.1 – Définitions**

### ***ARTICLE 2.1.1 – Mesure de l'impact***

L'indicateur de mesure de l'impact est le nombre de nouveaux courants d'affaires réalisés par les PME et ETI à la suite d'un accompagnement réalisé par la Team France Export.

Le nombre de nouveaux courants d'affaires est calculé de la façon suivante :

(Nouveaux courants d'affaires conclus) + (nouveaux courants d'affaires prévus x taux de transformation effectif)

Cet indicateur est constitué :

- Des courants d'affaires conclus : un courant d'affaires confirmé est comptabilisé comme tel dans le cas où l'entreprise déclare avoir conclu un accord commercial ou généré un chiffre d'affaires export au moment de l'enquête.
- Des courants d'affaires prévus : un courant d'affaires prévu est comptabilisé comme tel dès lors que l'entreprise déclare être en cours de négociation d'un accord commercial dont elle prévoit la concrétisation dans les deux ans.
- Du taux de transformation effectif : ratio entre le nombre de courant d'affaires prévus et le nombre de courants d'affaires prévus se confirmant.

Règles de comptabilisation d'un courant d'affaires :

- Les sociétés qui déclarent avoir conclu un accord ou avoir obtenu une commande avec un nouveau contact sur un marché donné seront comptabilisées comme ayant réalisé un nouveau courant d'affaires.
- Pour les sociétés qui prévoient dans les deux ans la signature d'un accord commercial, un taux de transformation sera appliqué à l'ensemble de cette cible afin de corriger les résultats bruts. L'indicateur annuel final sera donc la somme de (nouveaux courants d'affaires conclus) + (nouveaux courants d'affaires prévus x taux de transformation effectif).
- Un courant d'affaires pour une même entreprise dans le même pays pendant la même année n'est comptabilisé qu'une fois.

- Le développement ou l'entretien d'un courant d'affaires avec un contact/contrat déjà existant dans le pays ne sera pas comptabilisé. A contrario, le développement d'un courant d'affaires avec un nouveau contact/contrat dans le pays sera bien pris en compte.
- Des courants d'affaires pour une même entreprise dans des pays distincts pendant la même année seront comptabilisés autant de fois que le nombre de pays distincts.

### ***ARTICLE 2.1.2 – Mesure d'atteinte des objectifs***

L'indicateur de mesure d'atteinte des objectifs est la part de PME et ETI ayant réalisé les objectifs fixés lors de l'accompagnement réalisé par la Team France Export, grâce à cet accompagnement.

Lors de l'enquête, les entreprises interrogées renseignent l'objectif principal et les objectifs secondaires qu'elles poursuivent par marché. Ensuite, ces répondants indiquent s'ils ont, grâce à l'accompagnement de la Team France Export, atteint ces objectifs (oui, tout à fait / oui, partiellement / non, plutôt pas / non, pas du tout / NSP). Sont considérées comme ayant atteint leurs objectifs, les entreprises ayant répondu « oui, tout à fait » ou « oui, partiellement ». Celles ayant répondu « NSP » ne sont pas prises en compte dans le calcul.

Plusieurs niveaux d'analyse sont ensuite déclinés ; taux d'atteinte des objectifs par zone, par marché, par entreprise. Ceci grâce aux règles de traitement disponibles dans l'onglet « Spécifications » de l'annexe 11 : « Base des répondants ».

### **ARTICLE 2.2 – Cibles et spécificités méthodologiques**

L'ensemble des entreprises éligibles à l'enquête sont des PME ou ETI basées en France (y compris Outre-mer). L'interlocuteur est en général le gérant/DG pour les structures de moins de 50 salariés, ou le responsable/directeur export pour les structures de 50 salariés ou plus. Il s'agit du contact bénéficiaire de la prestation. Pour une même entreprise, il peut y avoir plusieurs contacts bénéficiaires sur la période et chacun d'eux pourra être soumis à l'enquête. Les coordonnées des contacts bénéficiaires sont fournies dans le fichier d'enquêtes. Les téléphones et adresses email sont renseignés à hauteur de 100%. Tout contact communiqué pour l'enquête dispose au moins d'un numéro de téléphone ou d'une adresse email RGPD compatible.

Dans le cas où plusieurs contacts seraient interrogés par entreprise (ponctuellement sur une même vague et de manière plus récurrente lors de la consolidation des résultats au niveau semestriel et annuel), des règles de gestion et de priorisation des réponses différentes/contradictoires ont été établies et sont disponibles dans l'onglet « Spécifications » de l'annexe 11 : « Base des répondants ».

Dans le cas où un contact bénéficiaire a quitté l'entreprise ou n'est plus joignable, un autre interlocuteur pourra être demandé par l'enquêteur à condition qu'il soit en mesure de répondre à l'enquête.

La langue parlée par nos clients est le français.

Deux cibles sont clairement identifiées dans l'enquête avec pour chacune d'elles quelques spécificités méthodologiques :

- **La cible « Export »**

Il s'agit des entreprises ayant bénéficié d'une prestation dite « export ». Ce sont 80% des entreprises servies. Ces entreprises sont interrogées à +6 mois puis à 2 ans après la date d'accompagnement par le prestataire.

- **La cible « V.I.E »**

Ce sont les entreprises ayant fait appel à un Volontaire International en Entreprise, soit environ 20% des entreprises servies. Cette solution gérée exclusivement par Business France, permet de mettre à disposition des entreprises françaises présentes à l'international un jeune âgé de 18 à 28 ans qui pourra exercer une mission au sein d'une structure d'accueil à l'étranger de 6 à 24 mois. Les entreprises bénéficiaires de cette formule, sont interrogées à +12 mois après la date d'affectation du V.I.E puis à 2 ans par le prestataire. Une entreprise qui a à la fois bénéficié de prestations export et V.I.E sur une même période sera considérée dans la cible V.I.E et sera interrogée au titre du V.I.E exclusivement.

Les bases de contacts seront transmises par Business France semestriellement. Pour le S1 par exemple, le prestataire aura la charge de scinder la base en deux avec d'une part les clients à interroger au T1 et d'autre part les clients à interroger au T2. Si une entreprise X est présente dans la base semestrielle du S1 et qu'elle doit être interrogée au T1 ET au T2 (car elle a consommé au T3 ET au T4 de l'année précédente pour la cible Export), elle devra être interrogée uniquement sur la vague du T1 pour les prestations dont elle a bénéficié au T3 de l'année précédente. Ceci afin de ne pas sur-solliciter les entreprises accompagnés régulièrement.

Le questionnaire est quasi-identique pour ces deux cibles. Seule la formulation de certaines questions change pour la cible V.I.E.

Les différents livrables trimestriels, semestriels et annuels tiendront compte de la distinction de ces 2 cibles.

La durée estimée du questionnaire administré aux entreprises interrogées à +6 mois est de 8 minutes en CAWI et 10 minutes en CATI.

## **ARTICLE 2.3 - Descriptif des prestations attendues**

### ***ARTICLE 2.3.1 - Description du besoin***

Business France souhaite pouvoir disposer trimestriellement de l'indicateur « nombre de courants d'affaires ».

Il est demandé au prestataire :

- De mesurer le nombre de courants d'affaires conclus et prévus lors d'une interrogation 6 mois après la réalisation de la prestation (12 mois pour la cible V.I.E) ;
- De déterminer un taux de transformation entre le nombre de courants d'affaires prévus et celui qui devrait s'avérer 2 ans après la réalisation de la prestation.

### **Détermination du taux de transformation**

Afin de pouvoir publier dès la parution des résultats de l'enquête à plus de 6 mois un nombre de courants d'affaires répondant à la définition supra, le taux de transformation appliqué au nombre de courants d'affaires prévus déclarés lors de cette enquête sera celui observé sur la population des bénéficiaires de prestations livrées 2 ans plus tôt et interrogée au cours de l'année N-1. Le taux de transformation est ajusté une fois par an, lors des enquêtes du 1er trimestre sur la base des enquêtes à 2 ans réalisées en N-1.

Exemple :

Lors du terrain du T1 (trimestre 1) 2027, on interrogera les entreprises bénéficiaires de prestations livrées au cours du T3 2026 pour disposer du nombre de courants d'affaires conclus d'une part et du nombre de courants d'affaires prévus d'autre part.

Le taux de transformation appliqué à la population de répondants déclarant en T1 2027 un nombre de courants d'affaires prévus sera celui observé sur la base des enquêtes réalisées à 2 ans au cours de l'année 2026, portant sur les bénéficiaires de prestations du T1 2024 au T4 2024 ayant déclaré prévoir un courant d'affaires lors des enquêtes à 6 mois.

Business France fournira donc au prestataire sélectionné l'historique des réponses aux enquêtes à + 6 mois menées sur la période S2 2024 au S1 2025 pour que les entreprises accompagnées en 2025 et ayant déclaré prévoir un courant d'affaires puissent être réinterrogées 2 ans après la prestation.

### **Représentativité des résultats**

Le taux de réponse annuel global (nb d'entreprises distinctes accompagnées / nb d'entreprises distinctes répondantes) a pour objectif d'être supérieur à 30%, afin de garantir la fiabilité des analyses.

Le taux de sondage observé sur les enquêtes menées en 2025 est de 27%.

Business France souhaite pouvoir analyser les résultats d'impact selon :

- Un axe pays (environ 70 pays) croisé avec un axe sectoriel (5 filières sectorielles : 1- Industrie & Cleantech, 2- Art de vivre, 3- Santé, 4- Agrotech, 5- Tech & Services)
- Un axe zone (14 zones, ex : Nordique, Amérique du Nord,...) croisé avec un axe sectoriel
- Un axe sectoriel (4 filières sectorielles et une dizaine de macro-secteurs)
- Un axe régional (14 régions françaises)
- Un axe produit (une dizaine de produits qui correspondent à la nature de la prestation servie au client)
- Deux axes « segment client » :
  - Selon leur taille : TPE/PME/ETI,
  - Selon le type de portefeuille : Conseiller International « CI », Chargé d'Affaires International « CAI » ou Hors Portefeuille « HP »

Le prestataire veillera à orienter ses relances pour que les zones, secteurs, cible « Export » / « V.I.E » et régions aient trimestriellement un niveau de représentativité statistiquement fiable.

### **Extrapolation des données de chiffre d'affaires additionnel et d'emplois générés**

Pour les enquêtes à +6 mois (ou +12 mois), il sera demandé annuellement au prestataire de poursuivre le dispositif d'évaluation de l'aide apportée par la Team France Export aux entreprises françaises. Ce dispositif vise à estimer :

- Le montant de CA additionnel dégagé (ou à venir) par les entreprises suite à l'accompagnement de la Team France Export.
- Le nombres d'emplois créés ou envisagés par les entreprises suite à l'accompagnement de la Team France export.

Dispositif méthodologique de fiabilisation des données de CA et d'emplois

Le chiffre d'affaires et les emplois communiqués par les entreprises sont des données déclaratives collectées lors des différentes vagues d'enquêtes trimestrielles. Pour assurer la communication de données au plus proche de la réalité, le dispositif intègre des méthodes statistiques de fiabilisation des données.

Les étapes de travail :

- Identifier les variables qui ont un impact fort sur le gain en CA et en emplois, lié à l'aide apportée par Business France, généralement : filière et taille d'entreprise
- Pour chacun des univers préalablement construits, mettre en place un modèle statistique, au niveau entreprise, basé sur le croisement *entre* le CA et les emplois supplémentaires perçus *et* le CA à l'export et l'effectif de l'entreprise.
- Identifier les outliers correspondant à un déclaratif jugé incohérent au regard de leur situation actuelle.
- Extrapolation assurant la représentativité des entreprises aidées par Team France Export.
- Estimation de l'aide totale apportée par Team France Export aux entreprises.
- Déclinaison des estimations de l'aide apportée par la Team France Export selon les axes d'analyse suivants :
  - 14 régions françaises
  - 5 filières sectorielles
  - 3 catégories de taille d'entreprise
  - 3 segments de portefeuille

## **Fichiers**

Business France fournira au prestataire les fichiers contenant les données de contacts clients ainsi que les données internes nécessaires (prestations Team France Export délivrées, secteur d'activité de l'entreprise et pays de la prestation, ...) selon des modalités et un format à déterminer avec le prestataire sélectionné.

## **Questionnaires**

Les questionnaires existants à +6 mois et à +2 ans (cf. annexes) seront à réutiliser par le prestataire sélectionné avec des adaptations possibles à la marge. Il pourra s'agir notamment de fiabiliser le recueil des données de chiffres d'affaires conclu ou prévu ainsi que leur traitement.

Les questionnaires feront l'objet d'ajustement à la marge tout au long du contrat.

## **Reporting : livrables et fréquences**

### **1. Tableau de bord**

- **Contenu des tableaux de bord**

Le prestataire fournira des tableaux de bord (voir exemples en annexe) permettant de suivre :

- Le nombre d'entreprises accompagnées et éligibles à l'enquête d'impact
- Le nombre d'entreprises interrogées
- Le nombre de courants d'affaires avérés et prévus
- Le nombre de pays abordés par les entreprises accompagnées et éligibles à l'enquête d'impact
- Le nombre de pays sur lesquels les entreprises ont été interrogées
- Le nombre de courants d'affaires avérés et prévus par pays abordés.
- Déclinaison des résultats : pourcentage du total de répondant ayant déclaré un impact

Tous ces indicateurs seront présentés en cumul depuis le début de l'exercice annuel d'enquête et déclinés selon 2 cibles (clients de prestations Export ou V.I.E)

- **Fréquence des tableaux de bord**

Ces tableaux de bord seront fournis pour chaque trimestre indépendamment et en cumul des trimestres écoulés sur une année calendaire.

### **2. Liste et réponses des entreprises/contacts des répondants**

- **Liste trimestrielle**

Le prestataire fournira à Business France l'ensemble des réponses en prenant le soin d'anonymiser celles des entreprises/contacts qui ont choisi de ne pas lever l'anonymat.

Ces listes seront fournies pour chaque trimestre indépendamment et en cumul des trimestres écoulés sur une année calendaire.

À noter qu'il conviendra de prévoir différents niveaux de lecture des réponses à l'enquête, à savoir :

- Interview
- Interview / Marché
- Entreprise
- Entreprise / Marché

- Entreprise / Zone

À titre indicatif, les rapports trimestriels sont généralement livrés ; début mai pour le T1, fin juillet pour le T2, début novembre pour le T3 et début février de l'année suivante pour le T4.

### 3. Rapport PowerPoint

Un rapport détaillé des résultats (présentation PPT) devra être fourni annuellement. Il reprendra le traitement de l'ensemble des questions posées à 6 mois ainsi que tout traitement utile à la bonne compréhension des retombées de notre accompagnement auprès de nos clients. La question ouverte en fin de questionnaire permet de recueillir des verbatims utiles, mais l'analyse de ces derniers n'est pas à prévoir par le prestataire.

Le rapport présent en annexe comporte les éléments indispensables pour Business France. Le prestataire pourra cependant formuler des propositions permettant d'affiner la compréhension, l'analyse et l'interprétation des résultats en intégrant tous les indicateurs qu'il souhaitera et jugera pertinents.

#### ***ARTICLE 2.3.2 - Éléments d'analyse complémentaires***

Le prestataire pourra formuler toutes propositions permettant d'affiner la compréhension, l'analyse et l'interprétation des résultats. Toutes les propositions additionnelles jugées pertinentes seront appréciées et feront l'objet d'une attention particulière. Ces propositions peuvent se traduire par exemple par l'ajout d'une enquête qualitative visant à préciser ou expliquer certains résultats clés ; des supports de restitution innovants et permettant une meilleure appropriation des enseignements de l'enquête etc.

Ces prestations se feront sur demande de devis de la part de Business France en cas de survenance de besoin.

### **ARTICLE 3 - ANNEXES**

Annexe 1 : Questionnaire

Annexe 2 : Exemple de rapport

Annexe 3 : Base des répondants

Annexe 4 : Comptages