



GESTION CENTRALISÉE DES ABONNEMENTS PRESSE ET INFORMATION PROFESSIONNELLE

TERMES DE RÉFÉRENCE

Version	1
Date	13 AOÛT 2026
Reference	PUB-2026-0283

1. Objet du marché

Le présent marché a pour objet la gestion des abonnements presse et information professionnelle souscrits pour l'Agence française de développement (AFD).

Le prestataire assure, pour le compte de l'AFD, les prestations d'intermédiation entre les différents éditeurs et les bénéficiaires des abonnements, comprenant notamment :

- La souscription, le renouvellement et la résiliation des abonnements
- La gestion administrative et financière des abonnements
- Le traitement des réclamations
- L'assistance aux utilisateurs
- La mise à disposition d'une plateforme de gestion en ligne
- Le conseil et l'accompagnement dans le suivi du portefeuille

Le marché porte principalement sur des abonnements individuels, tant au format papier que numérique.

2. Présentation de l'AFD et du service prescripteur

2.1. Statuts, missions

L'Agence française de développement, (AFD), est depuis sa création en 1941 un acteur majeur du dispositif français d'aide publique au développement.

L'AFD est un établissement public industriel et commercial, (EPIC), placé sous la tutelle conjointe du ministère de l'Economie et des Finances, du ministère de l'Europe et des Affaires étrangères, et du ministère de l'Intérieur.

C'est également une société de financement, soumise aux dispositions du code monétaire et financier, dont la mission est de participer au financement de l'aide publique au développement.

L'AFD finance des projets économiques et sociaux, par le biais d'instruments financiers et techniques spécialisés : subventions, garanties, prises de participation, prêts aidés, prêts à conditions du marché, assistance technique. Elle soutient les pouvoirs publics et les réseaux associatifs locaux, ainsi que le secteur privé avec sa filiale PROPARCO. L'AFD a été renforcée en janvier 2021 avec par l'intégration de l'agence interministérielle de coopération technique Expertise France.

Ses actions en faveur de la croissance économique et de la préservation de l'environnement s'inscrivent dans le cadre des Objectifs du Millénaire, (OMD), qui ont été définis en 2000 par les Nations unies.

L'AFD intervient dans plus de 70 pays sur les 5 continents, et dans l'ensemble des collectivités de l'Outre-mer français. Elle a développé un réseau d'agences dans la majorité de ces pays et dans l'Outre-mer.

L'AFD exerce également des activités pour le compte de l'Etat : gestion de certaines aides financières des ministères de tutelle, financement de la part consacrée par la France à la facilité pour la réduction de la pauvreté et l'amélioration de la croissance du F.M.I., etc.

Des informations complémentaires sont disponibles sur le site internet de l'AFD (<https://www.afd.fr>).

2.2. Effectifs et organisation

L'AFD compte environ 2000 collaborateurs, dont près de 300 travaillent dans les agences à l'étranger et dans l'Outre-mer.

L'organisation des services du siège est présentée sur le site internet de l'AFD (<https://www.afd.fr>).

3. Présentation du contexte

Le portefeuille comprend actuellement (année de référence 2026) :

- 113 abonnements
- 66 titres
- Une majorité d'abonnements individuels
- Une majorité de titres français
- Une forte proportion d'abonnements numériques

Le portefeuille est principalement composé de titres français et de ressources numériques. Certains titres font l'objet de plusieurs abonnements afin de répondre aux besoins de différentes directions ou équipes utilisatrices.

A noter que l'AFD fait évoluer son organisation afin de décentraliser la gestion opérationnelle des abonnements.

Chaque direction ou équipe utilisatrice dispose désormais d'un référent abonnement chargé d'assurer le suivi courant des abonnements de son périmètre.

Le prestataire devra accompagner cette organisation tout en permettant à l'équipe de documentalistes de conserver une vision consolidée du portefeuille.

4. Présentation du portefeuille

Les données présentées ci-dessous sont fournies à titre indicatif et ne constituent pas un engagement contractuel.

4.1. Caractéristiques générales

Indicateur	Volume
Nombre total d'abonnements	113
Abonnements payants	91
Abonnements gratuits	22
Nombre de titres différents	66

Les abonnements gratuits correspondent principalement à des titres ou services complémentaires associés à des abonnements payants. Ils ne donnent généralement pas lieu à une facturation spécifique mais peuvent nécessiter un suivi administratif dans le cadre de la gestion du portefeuille.

Répartition des abonnements par titre

- 54 titres font l'objet d'un abonnement unique
- 12 titres font l'objet de plusieurs abonnements

Répartition des titres multi-abonnés :

- 5 titres avec 2 abonnements
- 2 titres avec 3 abonnements
- 1 titre avec 4 abonnements
- 3 titres avec 6 abonnements
- 1 titre avec 21 abonnements

4.2. Répartition par format

Format	Nombre d'abonnements
Papier	25
Numérique seul	57
Papier + numérique	30
Autre format (e-mail)	1

4.3. Origine géographique des éditeurs

Zone géographique	Nombre d'abonnements
France	101
Europe (hors France)	8
International (hors Europe)	4

Le portefeuille est susceptible d'évoluer pendant la durée du marché.

5. Prestations attendues

5.1. Gestion administrative

Le prestataire assure l'ensemble des opérations administratives relatives aux abonnements :

- Établissement des devis
- Passation des commandes
- Renouvellements
- Gestion des modifications
- Changements de bénéficiaires
- Suspensions ou résiliations
- Facturation

Il assure également le suivi des changements d'organisation de l'AFD et accompagne les opérations de réaffectation des abonnements en cas de changement de bénéficiaire, de mobilité interne ou de réorganisation.

5.2. Gestion des réclamations

Le prestataire assure la prise en charge et le suivi des réclamations relatives aux abonnements.

Pour chaque réclamation, il assure :

- L'enregistrement de la demande dans la plateforme lorsqu'elle n'a pas été créée directement par l'utilisateur
- L'analyse de la situation et l'identification de l'origine du problème
- La mise en œuvre des actions correctives nécessaires
- Les échanges avec l'éditeur lorsque cela est nécessaire
- Le suivi du dossier jusqu'à sa résolution

Le prestataire veille à assurer une information régulière du demandeur sur l'avancement du traitement.

5.3. Gestion des abonnements numériques et des incidents d'accès

Pour les abonnements numériques, le prestataire assure :

- L'assistance à l'activation des accès
- La gestion des changements d'adresses électroniques
- L'assistance en cas de difficultés d'accès
- L'interface avec les éditeurs en cas d'incident

Une attention particulière devra être portée aux difficultés d'accès aux abonnements numériques.

Le prestataire devra notamment :

- Vérifier les informations transmises aux éditeurs
- Contrôler les adresses électroniques utilisées pour l'activation
- Assurer les relances nécessaires auprès des éditeurs
- Accompagner les utilisateurs jusqu'au rétablissement effectif de l'accès

Le candidat décrira les moyens mis en œuvre pour garantir un traitement rapide de ce type d'incident.

5.4. Relation avec les éditeurs

Le prestataire constitue l'interlocuteur privilégié de l'AFD auprès des éditeurs.

À ce titre, il assure :

- Le suivi des commandes
- Les relances
- Le suivi des interruptions de service
- La résolution des problèmes de livraison

5.5. Conseil

Le prestataire assure une mission de veille, de conseil et d'optimisation du portefeuille d'abonnements.

À ce titre, il informe l'AFD de toute évolution susceptible d'impacter le portefeuille, notamment en matière de tarification, d'offres éditeurs, de modalités d'abonnement ou de nouvelles offres collectives pertinentes.

Il est également force de proposition pour identifier et recommander les actions permettant d'optimiser la gestion et les coûts du portefeuille, notamment par l'évolution des formules d'abonnement, le regroupement des commandes, l'harmonisation des échéances de renouvellement, l'exploitation des évolutions des offres éditeurs et la simplification des processus de gestion.

5.6. Couverture éditoriale

Le prestataire devra être en mesure de gérer l'ensemble des titres composant le portefeuille de l'AFD, tels que décrits en annexe. Il précisera les éventuelles limites de son offre.

Pendant toute la durée du marché, le prestataire devra pouvoir intégrer tout nouveau titre demandé par l'AFD, dès lors que celui-ci est commercialisé par son éditeur via un réseau d'agences d'abonnements. Le titulaire précisera les modalités et délais de prise en charge de nouveaux titres.

Pour chaque titre, le prestataire proposera l'ensemble des formules commercialisées par l'éditeur et accessibles par l'intermédiaire d'une agence d'abonnements.

6. Plateforme de gestion

6.1. Principes généraux

Le prestataire met à disposition une plateforme de gestion accessible via un navigateur Internet.

Cette solution devra être disponible en mode SaaS et ne nécessiter :

- Aucune installation de logiciel sur les postes utilisateurs
- Aucun développement spécifique
- Aucun interfaçage avec les outils internes de l'AFD
- Aucune intervention particulière des équipes informatiques pour son exploitation courante

L'accès devra être sécurisé et compatible avec les navigateurs web couramment utilisés.

Le candidat précisera les prérequis techniques éventuels.

6.2. Disponibilité et continuité de la plateforme

Le candidat précisera :

- Les engagements de disponibilité de la plateforme
- Les plages de maintenance programmées
- Les mesures de sauvegarde mises en œuvre
- Les dispositifs de continuité de service
- Les modalités de reprise après incident

6.3. Gestion décentralisée

La plateforme devra permettre :

- La création de comptes utilisateurs adaptés à l'organisation de l'AFD
- La gestion de plusieurs référents abonnement
- La désignation d'un ou plusieurs administrateurs
- La gestion de plusieurs entités de gestion
- La mise en place de droits d'accès adaptés aux différents profils utilisateurs

Chaque référent abonnement devra pouvoir consulter et gérer les abonnements relevant de son périmètre.

L'administrateur central devra disposer d'une vision consolidée de l'ensemble du portefeuille.

6.4. Fonctionnalités attendues

La plateforme devra permettre :

La consultation du portefeuille

- La consultation des abonnements en cours
- La consultation des abonnements en cours d'activation
- La consultation des abonnements renouvelés
- La consultation des abonnements résiliés

- L'accès aux informations détaillées relatives aux abonnements (titre, formule, ISSN le cas échéant, éditeur, tarif, échéance, etc.)
- L'accès aux informations relatives aux bénéficiaires (nom, prénom, adresse électronique, service, références d'abonnement, etc.)
- L'accès aux informations administratives et de facturation

Les recherches multicritères

La plateforme devra permettre d'effectuer des recherches et filtrages selon différents critères, notamment :

- Bénéficiaire
- Référent abonnement
- Code service ou centre de coût
- Service ou direction
- Titre
- Formule
- Éditeur
- Numéro d'abonnement
- Statut de l'abonnement
- Échéance de renouvellement

Les exports des données

Les résultats des recherches et les listes d'abonnements devront pouvoir être exportés dans un format exploitable (Excel, CSV ou équivalent).

6.5. Gestion des demandes et relation avec le prestataire

Gestion des demandes

La plateforme ou les outils mis à disposition par le prestataire devront permettre aux utilisateurs habilités de transmettre et suivre les principales demandes relatives aux abonnements, notamment :

- La création d'un abonnement
- Le renouvellement d'un abonnement
- La modification d'un abonnement
- La résiliation d'un abonnement
- Le signalement d'une réclamation
- Le suivi de l'état d'avancement des demandes
- Les échanges avec le prestataire

Suivi des réclamations

Les utilisateurs habilités devront pouvoir disposer d'une visibilité sur les réclamations en cours et leur état d'avancement.

Le candidat précisera les modalités de suivi proposées.

Processus de commande

Le candidat décrira les processus mis en œuvre pour :

- La création d'un abonnement
- Le renouvellement d'un abonnement
- La modification d'un abonnement
- La réaffectation à un nouveau bénéficiaire
- La résiliation d'un abonnement

Le candidat précisera notamment :

- Les rôles respectifs du référent abonnement, de l'administrateur central du portefeuille et du prestataire
- Les étapes de validation éventuelles
- Les délais associés

6.6. *Notifications et alertes*

La plateforme devra permettre l'envoi de notifications automatiques concernant notamment :

- Les échéances de renouvellement
- Les demandes nécessitant une action
- Les changements de statut
- Les incidents signalés
- Les demandes traitées ou clôturées

Le candidat décrira les mécanismes d'alerte disponibles et leur niveau de paramétrage.

6.7. *Traçabilité et historique*

La plateforme devra assurer la traçabilité des opérations réalisées sur les abonnements et conserver l'historique associé.

Les utilisateurs habilités devront pouvoir consulter l'historique des opérations, notamment :

- Créations
- Renouvellements
- Modifications
- Changements de bénéficiaires
- Résiliations
- Réclamations

L'historique détaillé des demandes et des échanges avec le prestataire est décrit au point 6.5.

7. Ergonomie

L'outil devra pouvoir être utilisé directement par des gestionnaires occasionnels.

Les candidats présenteront :

- Les parcours utilisateurs
- Les principales fonctionnalités de la solution
- Les systèmes d'alerte
- Les éléments permettant d'apprécier la simplicité d'utilisation de la plateforme

Les candidats fourniront des captures d'écran, une présentation détaillée ou un accès de démonstration permettant d'apprécier l'ergonomie de la solution.

8. Facturation

8.1. Transparence tarifaire et modèle économique

Le candidat décrira clairement son modèle économique et précisera notamment :

- Les frais de gestion appliqués
- Les éventuelles commissions
- Les prestations incluses dans les frais de gestion
- Les prestations susceptibles de faire l'objet d'une facturation complémentaire
- Les modalités de calcul ou de présentation des prix lorsqu'elles diffèrent selon les éditeurs, les types d'abonnement ou les modalités de souscription

Le candidat indiquera également les principes retenus pour assurer la transparence des prix et permettre à l'AFD d'identifier clairement les différents composants du coût facturé.

8.2. Présentation des devis et factures

Les devis et factures devront comporter les informations nécessaires à leur traitement administratif ainsi qu'à la compréhension de la composition des prix.

Ils devront notamment faire apparaître :

- La référence de commande
- Le code service ou centre de coût concerné
- Le bénéficiaire ou le service concerné
- La référence d'abonnement du prestataire
- Le titre concerné
- La formule souscrite
- Les dates de début et de fin d'abonnement
- Le tarif éditeur lorsqu'il est disponible
- Les frais de gestion
- Les éventuels frais complémentaires
- Les taux de TVA applicables

Les différents composants du prix devront être identifiables de manière distincte.

L'AFD utilise Chorus Pro. Le prestataire veillera à reprendre les références de commande et les codes services permettant la ventilation automatique des factures.

Le candidat joindra à son offre un exemple de devis et un exemple de facture illustrant les informations mises à disposition des utilisateurs et des services gestionnaires.

8.3. Gestion des écarts et régularisations tarifaires

Les candidats décriront leur politique de gestion des écarts tarifaires et préciseront notamment :

- Leur méthode d'estimation des prix de renouvellement
- Le niveau de garantie éventuellement proposé
- Le recours éventuel à des factures de régularisation
- La fréquence prévisionnelle de ces régularisations
- Les impacts financiers des différentes approches

Ils indiqueront notamment s'ils privilégient :

- Une facturation ajustée assortie de régularisations ultérieures
- Une garantie tarifaire intégrant une couverture du risque

Les avantages et limites de chaque approche devront être explicités.

Toute facture de régularisation ou facture complémentaire devra être accompagnée des éléments permettant de comprendre l'origine des écarts constatés par rapport au devis ou à la commande initiale.

Le candidat précisera également sa capacité à harmoniser ou repositionner les échéances de renouvellement des abonnements lorsque les conditions commerciales des éditeurs le permettent.

9. Qualité de service

9.1. Engagements de service

Le candidat précisera les engagements de service qu'il est en mesure de garantir dans le cadre de l'exécution du marché.

Délais de traitement

Le candidat indiquera notamment :

- Les délais d'accusé de réception des demandes
- Les délais de prise en charge des demandes
- Les délais moyens de traitement des demandes
- Les délais d'information des utilisateurs sur l'avancement des dossiers
- Les délais de traitement des réclamations
- Les délais de traitement des incidents liés aux accès numériques

Organisation de la relation client

Le candidat décrira :

- L'organisation de la relation client
- Les modalités de prise en charge des demandes et des incidents
- Les modalités d'information des utilisateurs tout au long du traitement des dossiers
- Les outils mis à disposition pour le suivi des demandes
- Les modalités d'escalade en cas de difficulté ou de blocage

Continuité de l'organisation du prestataire

Le candidat précisera :

- Les dispositifs mis en œuvre pour assurer la continuité du service
- Les modalités de remplacement de l'interlocuteur principal en cas d'absence
- L'organisation mise en place pour garantir le suivi des dossiers en cours
- Les modalités de continuité de service en cas d'indisponibilité exceptionnelle

9.2. Continuité de gestion des abonnements

Le prestataire mettra en œuvre tous les moyens nécessaires pour assurer la continuité des abonnements et limiter les interruptions de livraison ou d'accès aux ressources souscrites.

À ce titre, il assurera notamment :

- Le suivi des commandes auprès des éditeurs
- Le suivi des renouvellements
- Les relances nécessaires en cas d'anomalie
- L'information des utilisateurs en cas de difficulté identifiée

9.3. Accompagnement permanent des utilisateurs

Le prestataire assurera l'accompagnement des utilisateurs lors du déploiement et de l'utilisation de la plateforme.

Les candidats préciseront :

- Les supports utilisateurs disponibles
- Les guides et documentation mis à disposition
- Les modalités de formation
- Les dispositifs d'assistance
- Les ressources d'autoformation accessibles en ligne

9.4. Démarche d'amélioration continue

Le prestataire pourra signaler à l'AFD toute difficulté récurrente, évolution du marché ou opportunité d'amélioration susceptible d'optimiser la gestion du portefeuille d'abonnements.

Ces éléments pourront être évoqués lors des échanges de suivi du marché.

9.5. Exigences sur la Protection des données

Le prestataire doit justifier d'une gouvernance en matière de protection des données personnelles lui permettant de respecter les obligations et instructions en la matière telles que décrites à l'Annexe 2 du CCAP.

Le prestataire décrira ladite gouvernance en incluant dans son mémoire technique ses réponses au questionnaire RGPD et en fournissant toute documentation utile en appui des réponses apportées.

Le prestataire devra a minima justifier, au plus tard avant l'attribution du marché :

- De la désignation d'un DPO ou des motifs pour lesquels il a jugé que l'obligation d'une telle désignation ne lui était pas applicable
- De la tenue d'un registre des activités de traitement
- D'une politique en matière de protection des données ou toute documentation équivalente en la matière

La solution logicielle doit intégrer des fonctionnalités permettant la gestion du cycle de vie des données personnelles de manière automatisée et conforme aux pratiques de place ainsi que des obligations légales et réglementaires.

10. Reporting

Le prestataire fournira au minimum un bilan annuel comportant (liste non exhaustive) :

- L'état du portefeuille
- Les mouvements intervenus
- Les renouvellements réalisés
- Les incidents traités
- Les délais moyens de traitement
- La répartition des dépenses par service

Le candidat indiquera les éventuels outils de suivi ou de visualisation mis à disposition des administrateurs et référents abonnement.

11. Mise en œuvre de la prestation

11.1. Reprise de l'existant

À la notification du marché, le prestataire assurera la reprise progressive de la gestion des abonnements en cours.

À ce titre, il devra notamment :

- Reprendre les informations relatives aux abonnements communiquées par l'AFD
- Assurer la reprise des abonnements dans la plateforme de gestion

- Informer les éditeurs du changement de prestataire lorsque cela est nécessaire
- Assurer la continuité des abonnements en cours
- Limiter les risques de rupture de livraison ou d'accès

Le candidat décrira l'organisation, les moyens et le calendrier qu'il propose pour assurer cette phase de transition.

11.2. Accompagnement au démarrage et déploiement initial

Le candidat précisera :

- Le délai de mise à disposition de la plateforme
- Les modalités de création des comptes utilisateurs
- Les modalités de reprise des données
- Les modalités d'accompagnement au démarrage

Il décrira également les dispositifs prévus pour accompagner :

- L'administrateur central du portefeuille
- Les référents abonnement
- Les nouveaux utilisateurs de la plateforme

12. Sécurité

Le prestataire garantira les aspects de sécurité nécessaires à la bonne exécution du marché, et notamment en répondant à l'annexe « Sécurité Globale ».

13. Réversibilité

Le prestataire préparera la réversibilité du marché de manière à permettre une reprise de la prestation par l'AFD ou par un nouveau prestataire dans les meilleures conditions et sans interruption de service.

À tout moment, et notamment à l'issue du marché, le prestataire devra être en mesure de restituer l'ensemble des données et informations nécessaires à la continuité de la gestion du portefeuille dans un format standard exploitable (Excel, CSV ou équivalent).

Cette restitution comprendra les principales données nécessaires à la continuité de gestion du portefeuille, notamment les abonnements, les bénéficiaires, les informations de gestion, les échéances de renouvellement et les données de suivi disponibles dans la plateforme.

Cette restitution devra pouvoir être réalisée sans coût supplémentaire pour l'AFD.

Le candidat précisera les modalités de préparation et d'exécution de cette phase de réversibilité.