RÉPUBLIQUE FRANÇAISE
Liberté
Égalité
Fraternité

Business France

Business France

77, Boulevard Saint-Jacques
75998 Paris Cedex 14

Mise en concurrence par appel d'offres ouvert du marché « Prestations d'accueil physique, téléphonique et prestations de logistique et de courrier à Paris »

MARCHE N°26_09_01
JOUE N°675077-2026

Cahier des Clauses Techniques Particulières (CCTP)

Le présent Cahier des Clauses Techniques Particulières (CCTP) comporte 22 pages numérotées de 2 à 23.

RÉPUBLIQUE FRANÇAISE
Liberté
Égalité
Fraternité

Business France

SOMMAIRE

ARTICLE 1 OBJET DU MARCHE 3

ARTICLE 2 NATURE DES PRESTATIONS DEMANDEES 3

ARTICLE 2.1 Descriptif des prestations attendues 3

2.1.1 Lot 1 Prestations d'accueil physique et téléphonique du siège de Business France 4

2.1.2 Lot 2 Prestations de services généraux, courrier et logistique 11

ARTICLE 2.2 Gouvernance de la prestation (lot 2) 16

ARTICLE 2.3 Phases de réversibilité et prise en charge (Lot 2) 18

ARTICLE 2.4 Pilotage des prestations (Lots 1 et 2) 20

ARTICLE 1 OBJET DU MARCHE

Le présent appel d'offres a pour objet des prestations qui peuvent avoir lieu au siège de Business France à Paris. Les prestations sont alloties :

— L'accueil physique et téléphonique à Paris (lot 1),
— La logistique, le courrier et la conciergerie à Paris (lot 2).

Les objectifs de cet appel d'offres sont multiples :

- Mettre en œuvre une organisation au service des utilisateurs ;
- Valoriser les prestations de support et d'assistance fournies par le Département EVT ;
- Développer une image de marque positive grâce à une efficacité reconnue.

Le lieu d'exécution du contrat est le site Business France de Paris.

ARTICLE 2 NATURE DES PRESTATIONS DEMANDEES

ARTICLE 2.1 Descriptif des prestations attendues

Contexte et enjeux

Le département Environnement de Travail, qui se charge de toutes les actions relevant classiquement des services généraux, est une équipe dédiée au service de la collectivité des collaborateurs de Business France sur les sites de Paris et Marseille. Le bon fonctionnement des installations et la facilitation des activités opérationnelles sur site des collaborateurs constituent deux fondamentaux du rôle de l'équipe EVT.

Les équipes EVT de proximité de Paris et Marseille interviennent :

- En curatif, sur une sollicitation des utilisateurs nécessitant un geste de proximité ;
- En préventif, sur initiative propre du département (dans le cadre de benchmark par exemple), suite à contrôle du bon fonctionnement des installations (salles de réunion et équipements de visio-conférence par exemple), ou à la suite d'échanges avec les utilisateurs, remarques de la DG, du CSE, etc… (voir Annexe 5 – Lexique des abréviations) ;
- En mode projet, notamment pour les aménagements d'espace.

Le Département Environnement de Travail joue également un rôle de gestionnaire de
Contractants pour des activités comme l'accueil, la sécurité, le nettoyage….

Le siège de Business France accueille un maximum de 540 collaborateurs sur site, ainsi que

de façon ponctuelle des manifestations, séminaires pouvant réunir jusqu'à 300 personnes.

L'équipe EVT Paris est sous la responsabilité du Directeur de département. L'équipe opère en transparence/cohérence avec les autres équipes back office de l'Agence, en particulier la Direction des Systèmes d'Information, et plus globalement est en lien avec toutes les entités de Business France.

Responsabilité du contractant

Le Contractant aura la responsabilité :

- Du suivi et de la conformité aux règles, normes et standards édictés par le département EVT de Business France concernant les domaines EVT, des données, de la sécurité des personnes et des biens ainsi que des lois en vigueur et à venir concernant la protection des données, la confidentialité, etc.,
- De la coordination des interventions des éventuels autres prestataires désignés par le département EVT,
- Du suivi et du reporting des performances des services,
- De l'implémentation des changements ou des modifications demandées par le Département EVT de Business France en accord avec leur degré d'urgence,
- Du devoir de conseil (force de proposition),
- Du devoir d'amélioration constante (les performances, les coûts, les processus, etc.),
- Du respect des meilleures pratiques et de l'état de l'art pour toutes ses prestations.

2.1.1 Lot 1 Prestations d'accueil physique et téléphonique du siège de Business France

L'effectif au siège est de 550 salariés. Il s'agit d'assurer les prestations d'accueil physique et téléphonique du site en complément d'une personne travaillant en horaires fixes sur l'accueil téléphonique uniquement et sur le même périmètre de la prestation téléphonique que le Contractant.

Cette personne travaille sur les horaires suivants : 8H30/12H30-13H30/17H30 du lundi au jeudi (16H30 le vendredi).

Ces prestations doivent être assurées sans interruption, par roulement, les jours ouvrés

(Du lundi au vendredi) de 8H00 à 18H00.

- Accueil du public : 8H00/18H00

- Accueil téléphonique : 8H00/18H00

La présence d'une hôtesse est souhaitée dès 7h45 pour préparation et ouverture du hall d'accueil à 8H00.

L'effectif de l'accueil doit être adapté aux besoins du service selon les prévisions d'activité communiquées par Business France. Environ 6 000 visiteurs sont reçus annuellement sur le site. Business France est un ERP de deuxième catégorie (de Type L et W, capacité 1500 personnes). Les pics d'appels semblent indiquer la tendance suivante : maxi entre 9H30 et 10H30 puis entre 14H30 et 15H30. L'affluence des visiteurs est maximale avant 10H00.

L'encadrement du personnel du Contractant et les relations sur le site avec Business France sont assurés par un(e) hôte(esse) référent, interlocuteur(trice) pour le compte de l'équipe avec le Département Environnement de travail.

A- Accueil physique au 77 Bd Saint-Jacques

a) Préparation de l'espace d'accueil

A partir de 7H45 : tenue et préparation du hall C incluant un espace collaboratif dit « L'Escale », c'est-à-dire a minima la **vérification** de :

- La propreté des espaces ; ceci inclut la propreté du trottoir devant le hall d'entrée ;
- Le bon fonctionnement du bouton « signal intrusion » ;
- Le bon fonctionnement de la télécommande du SAS ;
- Signaler tout dysfonctionnement au Département EVT ;
- Mise à disposition du code Wifi ;
- Activation des portiques à la demande (via une commande spécifique).

L'équipe d'accueil doit s'approprier l'espace et assurer un accueil optimal. Pour cela, l'équipe ne doit pas hésiter à signaler toute problématique et être force de proposition pour améliorer la qualité d'accueil.

b) Accueil des visiteurs

L'immeuble est ouvert au public tous les jours ouvrables de 8h00 à 18H00, et très exceptionnellement avant ou après cet horaire pour certaines manifestations. L'immeuble est sous contrôle d'accès et l'équipe d'accueil délivre les badges « visiteurs » à la demande, ainsi que des badges transitoires pour les badges perdus/volés/cassés.

Les demandes de places de parking adressées sont relayées à la personne responsable au sein du Département Environnement de Travail et au PC Sécurité par email en interne.

Il est également attendu la distribution des badges des salariés de l'étranger, des régions et de l'Etablissement de Marseille.

Les visiteurs sont orientés par l'accueil soit vers les lieux de réunions ou de manifestations, soit vers les bureaux. L'équipe prévient les interlocuteurs dans les étages de la présence de ces visiteurs qui sont impérativement accompagnés par un collaborateur de Business France.

Compte tenu de la qualité des visiteurs reçus (Chefs d'entreprises, décideurs étrangers, élus, haute administration…), l'attention du Contractant est attirée sur les exigences d'un accueil dans les règles de l'art.

c) Accueils spécifiques

Business France réalise des manifestations pouvant entraîner l'arrivée en nombre de visiteurs ou de participants notamment le matin et en début d'après-midi. Ces manifestations planifiées réunissent entre 20 et 100 personnes. Le programme comprend également une quinzaine d'évènements plus importants (Evènements spéciaux) qui comptent entre 150 et 250 personnes.

Pour ces manifestations, diverses prestations complémentaires peuvent être demandées, a minima :

- Vestiaire

- Remise de documentation / goodies

- Gestion de planning de rendez-vous

- Passage de micros en salles

- Émargement des candidats

- Prestation Hospitality manager

Ces prestations spécifiques feront, en fonction de leur importance, l'objet d'une demande complémentaire et dans ce cas d'un devis préalable distinct.

Exceptionnellement, certaines manifestations peuvent se dérouler en dehors de notre site de Business France mais à Paris, nous pouvons solliciter une prestation sur devis.

Le contrôle des entrées dans l'immeuble, hors plage d'ouverture au public, est effectué par le PC sécurité et seules les personnes dûment habilitées ou annoncées sont autorisées à pénétrer dans l'immeuble.

B-Accueil téléphonique au siège 77 Bd Saint-Jacques

L'équipe affectée à l'accueil physique réalisera également de l'accueil téléphonique (7 000 appels par an). Pour information, Business France met à disposition du Contractant 2 postes de travail dans le hall d'accueil public (BAT C) au niveau de la banque d'accueil. Une collaboratrice du Département Environnement de Travail positionné au RDC BAT A au niveau du plateau Courrier/Logistique occupe des fonctions de standardiste.

Il est souligné que la mission du standard se porte tout particulièrement sur les points suivants :

a. Être à l'écoute de l'interlocuteur

b. Orienter l'interlocuteur vers le bon correspondant

c. Être réactif dans les prises d'appels

Il appartient à l'équipe Accueil du prestataire de travailler en collaboration avec la personne Business France du standard pour assurer un accueil téléphonique efficace. Cela comprend des échanges réguliers, en particulier sur l'activité de l'accueil, sur les éventuels dysfonctionnements du standard, la présentation de l'équipe du prestataire, y compris lors de remplacements.

Il est attendu que l'équipe d'accueil :

- soit formé à l'accueil physique et téléphonique et aux procédures spécifiques du site
- maîtrise les outils de bureautique classique (Word, Excel, power point.)
- maîtrise de l'utilisation d'un intranet et du progiciel téléphonique en place à Business France (TEAM).
- pratique de l'anglais oral nécessaire, autre langue appréciée.
- apporte une attention particulière à la tenue vestimentaire. La tenue (été et hiver) proposée par le Contractant doit être soumise à la validation de Business France.
- Il est demandé au Contractant de fournir les attestations de formation – Accueil des visiteurs en situation de handicap pour le personnel mis en place sur le site.

Dans un souci de bonne adaptation des moyens mis en œuvre aux contraintes de calendrier de Business France, le Contractant peut proposer un certain nombre de jours mobiles de réduction des effectifs moyennant un délai de prévenance défini au préalable.

Business France se réserve également le droit de décider de la fermeture de ses bureaux (fin d'année ou jours exceptionnels) ou de faire assurer une permanence en cas de besoin. Le Contractant devra se conformer aux décisions de Business France.

L'usage actuel est que le site de Business France soit fermé une semaine en fin d'année entre Noël et le jour de l'an.

Il sera assuré une vigilance particulière sur le respect des horaires. En cas d'absence, le Contractant devra en informer Business France par mail ou par sms et organiser le remplacement du personnel titulaire dans les meilleurs délais. Les soumissionnaires devront indiquer dans l'offre les modalités de remplacement (Délai, back-up, etc.).

L'organisation demandée serait la suivante :

Horaire	**Equipe accueil prestataire**
7h45- 13h00	Chef hôte/hôtesse
7h45- 12h00	Hôte / Hôtesse
12H30-18h00	Hôte / Hôtesse

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

Les prestations réalisées seront réalisées dans les locaux de Business France à Paris.

Le Contractant indique à Business France les pratiques résultant des accords collectifs de sa profession ou de son entreprise concernant l'aménagement du temps de travail. Un plan de prévention des risques (CHSCT) est établi entre Business France et le Contractant.

Le Contractant devra préciser dans son offre l'ensemble des moyens humains qu'il est susceptible de mettre à disposition de Business France pour la bonne exécution des prestations dont :

- ✓ un responsable/chef hôte-hôtesse, partie intégrante de l'équipe, qui gère des dossiers au quotidien, connaît parfaitement les modes opératoires et les applique. Il/Elle aura pour principale mission de superviser l'équipe au quotidien, de garantir la satisfaction de Business France et de ses clients, de s'assurer du bon déroulement et du respect des modes opératoires et règles de gestion de Business France
- ✓ un supérieur hiérarchique, interface de Business France et garant du bon déroulement du contrat de prestations de services. Celui-ci sera disponible par téléphone à tout moment et assistera aux comités de pilotage.

Préparation/mise en place des prestations

A compter de la sélection du Contractant, plusieurs chantiers devront être menés à bien au plus vite afin que la prestation puisse démarrer dès le 4 janvier 2027 : **Période de passation entre le 21 et 23 décembre 2026.**

Formation des équipes

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

Le Contractant s'engage à assurer la formation préalable et continue, y compris sur les outils informatiques, cet élément faisant partie intégrante des prestations requises par Business France.

Le Contractant devra fournir tous les documents susceptibles de justifier des qualifications, compétences et formations du personnel.

Mise en place des équipes

Business France se chargera de :

- ✓ Création des profils informatiques
- ✓ Installation des postes informatiques et autres matériels nécessaires à la bonne réalisation de la prestation

Le délai de création des profils est d'une quinzaine de jours. Le Contractant devra être en mesure de transmettre les coordonnées de son équipe dédiée dès la notification du marché.

Un rétro planning devra être proposé par les soumissionnaires afin de garantir le respect des délais de mise en place.

Organisation

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

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

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

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

- la réalisation des objectifs, évolutions, pistes d'amélioration,
- les points pratiques,

- et tout sujet qui serait utile à la bonne exécution du contrat au plan qualité.

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

Le secrétariat de ce comité est assuré par le Contractant.

Moyens nécessaires à la réalisation de la prestation

Business France transmettra le règlement intérieur, le plan de circulation et les consignes de sécurité et d'hygiène. Conformément aux dispositions du Code du Travail le plan de prévention sera établi en commun accord par les Parties après visite du site par le Contractant.

Business France s'engage à mettre à disposition du ou des contractants :

- des badges,
- le mobilier nécessaire,
- l'équipement bureautique (Ordinateur fixe et tel portable),
- vestiaires,
- espaces de repos

Au siège à Paris, deux postes de travail sont dédiés à l'accueil physique et téléphonique.

Au titre de sa prestation, le Contractant s'engage à :

- Mettre en place les scenarios de dialogues validés par Business France,
- Inclure dans son offre la mise en place d'outils de reporting et la fourniture d'indicateurs (nature, périodicité, contenu) de performance quantitative et qualitative permettant de mesurer l'efficacité et les résultats de la prestation,
- Préconiser des solutions correctives,
- Agir dans le respect des procédures et de la culture de Business France.

Constitution de l'équipe

Le Contractant devra préciser dans son offre l'ensemble des moyens humains qu'il est susceptible de mettre à disposition de Business France pour la bonne exécution des prestations.

En sus de l'équipe postée, un supérieur hiérarchique auprès du Contractant sera l'interface de Business France et garant du bon déroulement du contrat de prestations de services. Celui-ci sera disponible par téléphone à tout moment et assistera aux comités de pilotage.

Dès la notification, le Contractant présente pour avis la liste et les CV complets (CV, copies

des certifications, attestations de formation, etc.) des personnels désignés pour l'exécution des prestations du présent marché.

Les intervenants du Contractant doivent disposer des compétences nécessaires à la bonne exécution des prestations du présent marché. Si nécessaire, le département EVT de Business France se donne la possibilité de rencontrer lors d'un entretien chaque membre de l'équipe du Contractant afin de s'assurer que les compétences sont conformes aux attendus du présent marché.

Le département EVT de Business France se réserve le droit de demander de révoquer sur-le-champ un intervenant pour non-respect des contraintes exprimées dans le présent cahier des charges ou dans le règlement intérieur de Business France. En cas de révocation, le département EVT de Business France justifie sa décision au Contractant par écrit (courriel, document papier…). Le Contractant procède alors au remplacement de l'intervenant dans les meilleurs délais, par un personnel de qualification équivalente ou supérieure, dont la candidature est soumise à l'approbation expresse du Département EVT de Business France.

Ce changement ne doit avoir aucune incidence sur le montant, la continuité ou la qualité des prestations. Par ailleurs, tout départ ou arrivée d'un intervenant du fait du Contractant, doit être signalé au Département EVT de Business France, avec un préavis d'un mois. Dans ce cas, la candidature de l'intervenant pressenti est également soumise à l'accord du Département EVT de Business France.

2.1.2 Lot 2 Prestations de services généraux, courrier et logistique

Les prestations attendues sont issues d'une analyse aussi fine que possible des missions qui seront assumées par le Contractant. Une première série de missions (logistique/courrier/services généraux) sera assumée en permanence par le Contractant. Il est attendu du Contractant qu'il organise ses équipes et moyens pour atteindre la meilleure rationalisation des coûts et efficacité des services. A la survenance de besoin, et ponctuellement, des missions supplémentaires d'ordre logistique pourront être demandé au Contractant sur devis.

Horaires de services

La plage horaire des services rendus par le contractant démarre à 8H30 et se termine à 17H30. En particulier, les besoins d'un accueil permanent au niveau du plateau courrier impose la présence physique en continu d'une personne sur cette plage horaire et à cet endroit. Une autre ressource doit être en mesure de réagir aux demandes et sollicitations dans l'immeuble. Cette demande induit de facto la présence à minima de deux collaborateurs du prestataire postés sur la plage horaire 8h30 – 17h30.

Il est attendu une autonomie du personnel mis en place par le Contractant.

Le Contractant devra indiquer : l'organisation de l'équipe, les modalités de remplacement en cas d'absence (congés, maladie), le dimensionnement de l'équipe.

Principes généraux de présence / de gestion des absences

- En cas d'absence imprévue dans l'équipe du Contractant, il est demandé de remplacer la personne manquante le jour même ou au plus tard une journée après la première journée d'absence.

- En cas d'absence prévue à l'avance dans l'équipe du Contractant, il est demandé de remplacer la personne manquante au premier jour d'absence.

- Les horaires de service sont susceptibles d'évoluer à la marge au cours du marché en fonction des impératifs d'organisation du service et selon le retour d'expérience. Dans ce cas, le département EVT présentera en comité de pilotage les nouveaux horaires. Ces nouveaux horaires n'auront pas pour conséquence une augmentation de la masse horaire estimée.

Spécificités de calendrier :

- Les locaux de Business France sont inaccessibles aux salariés en période de congés (sauf autorisation exceptionnelle) : une semaine complète en fin d'année. Cette période correspond à une période de présence à minima d'une seule personne pour le contractant.

- L'activité de Business France est réduite de mi-juillet à mi-août. Il est donc demandé au Contractant de planifier les congés d'été de son équipe durant cette période dans la mesure du possible et tout en conservant les niveaux de service attendus.

Services généraux attendus : description et périmètre

Le périmètre couvre l'ensemble des utilisateurs de Business France qui sont sur le site de Paris ou qui passent temporairement sur le site. Le périmètre administratif / technique à couvrir par le Contractant quant à lui comprend l'ensemble des éléments décrits ci-dessous :

Afin de garantir une qualité de service optimale et d'assurer les opérations de manutention en toute sécurité, la prestation nécessite la présence simultanée de deux agents sur site. Outre la gestion du courrier et des colis, le périmètre d'intervention de cette équipe polyvalente (type Factotum) inclut obligatoirement les missions de logistique de proximité suivantes :

- **Manutention et aménagement : Mouvements de mobilier divers et transferts de postes de travail complets (incluant le mobilier et le matériel associé).**
- **Gestion des stocks et des rebuts : Évacuation (hors évacuation du site) du matériel obsolète ou cassé, mise en stock des équipements fonctionnels, et descente des encombrants vers le quai de livraison pour mise au rebut (bennes/DEEE).**
- **Logistique d'expédition : Montage, mise en place et conditionnement de contenants**

volumineux de type Palpack (caisses-palettes).

Dans le cadre des prestations de manutention et de mouvements de mobilier, le titulaire devra mettre à disposition de l'équipe courrier un équipement de manutention adapté au transport et au déplacement des mobiliers et charges diverses (armoires, chaises, caissons, cartons, petits mobiliers, équipements, etc.).
L'équipement devra notamment permettre de faciliter les opérations de déplacement, de chargement et de déchargement tout en garantissant la sécurité des agents, des usagers et des biens transportés.
Le titulaire devra fournir un équipement de type Palpack ou équivalent, adapté à une utilisation quotidienne en intérieur et aux différents types de sols rencontrés sur le site.

L'équipement devra être :

- adapté au déplacement de charges et de mobiliers de différentes dimensions ;
- facilement maniable par un seul opérateur ;
- équipé de roues adaptées aux sols intérieurs et permettant un déplacement sans détérioration des revêtements de sol ;
- suffisamment robuste pour une utilisation professionnelle intensive ;
- sécurisé afin de limiter les risques de chute ou de déplacement de la charge ;
- régulièrement entretenu et maintenu en parfait état de fonctionnement.
- Contrôle annuel de l'équipement par un bureau de contrôle

Le titulaire devra également assurer la maintenance, l'entretien et, le cas échéant, le remplacement de l'équipement pendant toute la durée du marché.
L'équipement devra être disponible sur site pendant les plages horaires définies pour les prestations de manutention.

Le titulaire devra veiller à ce que les deux agents affectés au service courrier portent en permanence et pendant toute la durée de leurs interventions les **EPI adaptés aux opérations réalisées**, conformément à la réglementation en vigueur et aux exigences de sécurité du site.

Activités à assurer en permanence sur le site

1. **Courrier et services gérés**

✓ La gestion du courrier entrant et sortant soit : - Collecte et remise du courrier (Fréquence : quotidienne) (Boites aux lettres connectées) - Gestion de la navette Chronopost entre Paris et Marseille (Fréquence : quotidienne) - Gestion de la navette Chronopost entre Business France et nos prestataires de stockage et impression (Fréquence : bi-hebdomadaire) - Gestion des prestations de coursier à Paris et petite couronne (Volume : 200 par an) - Etablissement de recommandés / réception de recommandés - Réception des PV
• Edition et gestion de publipostage (Préparation et éventuellement mise en place des étiquettes de signalétique par exemple)
• Assurer l'interface et la gestion des transitaires (La Poste, Fedex…)
• Interface et gestion de la valise diplomatique (Volume et fréquence : 1 à 2 tonnes /an pour 120 à 150 envois /an)
• Gestion et suivi des demandes des clients en interne sur une boite mail dédiée sur Outlook (Formation assurée par Business France) ou bien via un outil de ticketing (mise en œuvre en interne ou outil du prestataire à valider par Business France*)
• Communication auprès des services en cas d'arrivée des fournitures, des plis, des colis, des recommandés etc.
• Réception de colis privés (Exemple : Amazon, La Redoute, etc.) en appliquant la procédure interne de mise en sécurité des colis jusqu'à l'enlèvement par le Client Interne
• Réception et manutention de livraisons (conditionnement sur palette ou carton) au siège
• Réaliser les emballages pour les expéditions / achats du matériel

*une présentation de l'outil prestataire est demandé dans l'offre des candidats

2. Logistique

• Préparation / action d'affichage sur le site demandé par EVT
• Gestion du parc des 25 print corners du site - Approvisionnement en consommables papier de parc de print corners (Volume : 25 imprimantes max) : 1 commande par Trimestre, relevé des besoins de papiers pour les imprimantes, passer la commande sur site, réceptionner la livraison et accompagnement pour dispatching avec le prestataire livraison dans les espaces print corner - Gestion des toners et des bacs récupérateur d'encre : commande, Récupération et changement, interface avec le recycleur - Approvisionnement des bonbonnes d'eau,

- Gestion des bacs récupérateurs d'encre
- Intervention à la suite de bourrage papier
- Appel au prestataire de maintenance pour dépannage

Aide à la logistique du Département EVT Paris.

- Mouvements de mobiliers

3. Reporting / gouvernance

- L'équipe du prestataire sur site se charge des actions d'analyse, de reporting, de la formalisation et de la rédaction des documents souhaités et décrits dans ce marché
- L'équipe du prestataire participe et apporte sa contribution aux différents comités prévus
- L'équipe du prestataire sur site est responsable de l'efficacité du dispositif, sous la supervision du directeur du département EVT (ou de la personne désignée par Mr directeur)

Il est attendu dans la réponse du Contractant qu'il développe sa vision de ce service en mettant en exergue dans son offre :

- Les bénéfices pour les collaborateurs de Business France, les utilisateurs ;
- Les bénéfices pour le département EVT ;
- Les outils, méthodes, plans d'action ou dispositifs qui sont de nature à atteindre les objectifs d'augmentation de l'autonomie des utilisateurs, de qualité du service rendu et d'efficacité de l'équipe EVT de Marseille.

Le Contractant présentera dans son offre des exemples de profils (CV) qui pourraient réaliser ces services selon la demande de Business France.

Capitalisation et retour d'expérience

L'équipe du Contractant a pour mission de capitaliser le savoir et l'expérience selon les opérations réalisées. Elle contribue ainsi à l'enrichissement de la base de connaissances afin d'augmenter le taux de résolution et donc d'optimiser la prestation globale en limitant le nombre d'interventions. Dans ce cadre, le Contractant est amené à proposer, rédiger et/ou maintenir à jour des documents opérationnels (consignes, procédures, check-lists …).

4. Qualification des intervenants et constitution de l'équipe

Qualification des intervenants

Selon les compétences requises pour le respect des engagements de résultats attendus, le Contractant choisit un personnel qualifié disposant des compétences, habilitations, documents suivants :

- Bon niveau d'écoute et de dialogue ainsi que des capacités rédactionnelles indispensables aux relations avec les utilisateurs et la maîtrise d'ouvrage ;
- Réelle expérience professionnelle et/ou un diplôme de niveau minimum bac + 2 ;
- Maitrise des outils de bureautique classiques (Pack Office) et de l'utilisation de l'intranet ;
- Possession du permis de conduire B ;
- Capacité de transporter des charges (mobilier, marchandises diverses…) ;
- Capacité de mener des interventions de bricolage de 1er niveau.

Le Contractant s'engage à maintenir en permanence l'effectif de l'équipe sur site compatible avec le niveau d'activité. Sauf décision d'adaptation prise conjointement par le Contractant et le Département EVT de Business France, cet effectif doit demeurer stable sur les plages horaires de service définies.
Le Contractant doit par conséquent faire son affaire du remplacement, à habilitation et qualifications techniques équivalentes, des intervenants en congés, maladie, formation ou toutes autres absences. Le Contractant devra fournir au Département EVT de Business France le CV des intervenants de remplacement.
Le titulaire devra assurer à l'ensemble de ses collaborateurs affectés sur site une formation aux gestes et postures, ainsi que les recyclages périodiques nécessaires.
Cette obligation s'applique également à tout personnel amené à remplacer les agents titulaires, notamment en cas de congés, absences ou tout autre motif de remplacement, avant leur prise de poste sur site.

Le Département EVT de Business France se réserve le droit de refuser toute candidature s'il ne correspond pas aux compétences requises.

Constitution de l'équipe

Le Contractant devra préciser dans son offre l'ensemble des moyens humains qu'il est susceptible de mettre à disposition de Business France pour la bonne exécution des prestations.

En sus de l'équipe postée, un supérieur hiérarchique auprès du Contractant sera l'interface de Business France et garant du bon déroulement du contrat de prestations de services. Celui-ci sera disponible par téléphone à tout moment et assistera aux comités de pilotage.

Dès la notification, le Contractant présente pour avis la liste et les CV complets (CV, copies des certifications, attestations de formation, etc.) des personnels désignés pour l'exécution des prestations du présent marché.

Les intervenants du Contractant doivent disposer des compétences nécessaires à la bonne exécution des prestations du présent marché. Si nécessaire, le département EVT de Business France se donne la possibilité de rencontrer lors d'un entretien chaque membre de l'équipe du Contractant afin de s'assurer que les compétences sont conformes aux attendus du présent marché.

Le département EVT de Business France se réserve le droit de demander de révoquer sur-le-champ un intervenant pour non-respect des contraintes exprimées dans le présent cahier des charges ou dans le règlement intérieur de Business France. En cas de révocation, le département EVT de Business France justifie sa décision au Contractant par écrit (courriel, document papier…). Le Contractant procède alors au remplacement de l'intervenant dans les meilleurs délais, par un personnel de qualification équivalente ou supérieure, dont la candidature est soumise à l'approbation expresse du Département EVT de Business France.

Ce changement ne doit avoir aucune incidence sur le montant, la continuité ou la qualité des prestations. Par ailleurs, tout départ ou arrivée d'un intervenant du fait du Contractant, doit être signalé au Département EVT de Business France, avec un préavis d'un mois. Dans ce cas, la candidature de l'intervenant pressenti est également soumise à l'accord du Département EVT de Business France.

ARTICLE 2.2 Gouvernance de la prestation (lot 2)

La gestion de la prestation est encadrée au quotidien par le directeur du Département EVT ou par un membre de l'équipe du Département désigné par le directeur. L'équipe du Contractant rend compte au directeur du département EVT de Business France de la conduite des prestations.

2.2.1 Les principes de la relation souhaitée

Une relation de qualité

Le département EVT attend du Contractant qu'il mesure l'importance de sa contribution au bon fonctionnement du siège de Business France à Paris. La réussite du remplacement d'une partie de l'équipe EVT de Paris par une prestation externalisée est important pour la crédibilité du département EVT au service des collègues de Business France. Le Contractant aura donc aussi pour ambition de proposer des indicateurs, des tableaux de bord… en résumé de proposer, mettre en œuvre un ensemble cohérent et pertinent de process efficaces et documentés.

A ce titre, les qualités complémentaires attendues du Contractant résident dans sa capacité à :

- Prévoir les dysfonctionnements, en particulier par l'analyse des tendances des incidents récurrents, et avertir par anticipation les utilisateurs,
- Apporter conseil au département EVT de Business France lorsqu'il prend des décisions

qui s'imposent et sont susceptibles de modifier sa qualité de service.

La mesure pourra s'effectuer par l'observation :

- Des prévisions de tendance de tableaux de bord,
- Des prévisions des indisponibilités des agents du Contractant,
- Du respect de l'obligation de conseil,
- Du respect des engagements de service.

Un dispositif d'amélioration continue

A l'issue des 9 premiers mois du marché, le Contractant proposera un plan d'amélioration continue à discuter avec le département EVT. Ce dispositif est destiné à motiver à la fois le département EVT de Business France et le Contractant pour l'amélioration de la qualité des services.

Production de tableaux de bord

Au terme d'une période de 2 mois après le début opérationnel de la prestation (durée de la période de prise en charge), le Contractant soumet au département EVT un projet de dispositif de reporting avec tableaux de bord comprenant des propositions d'indicateurs de pilotage (contractuels sur l'évaluation des niveaux de service, opérationnels en particulier l'évaluation de volumétries, stratégiques), de performance quantitative et qualitative (nature, périodicité, contenu). Une fois validé par le Département EVT, ces outils feront l'objet d'une tenue régulière (de préférence mensuelle) par l'équipe du Contractant.

Ce dispositif constituera une base de référence lors des comités techniques et de pilotage, en particulier pour évaluer de manière factuelle la qualité de service et identifier des axes de progrès potentiels.

Dans sa réponse, le soumissionnaire pourra proposer des exemples d'indicateurs, de tableaux de bord (portail de reporting).

Conseil et état de l'art

Le Contractant aura obligation de conseil continu auprès du département EVT de Business France afin de contribuer à l'amélioration de la performance de l'équipe EVT de Paris.

L'apport de conseil portera au minimum sur :

- Les technologies : tendances, opportunités, caractéristiques, valeur ajoutée…
- L'amélioration de l'organisation et de la coordination,
- Les opportunités de réduction de coûts,
- Les opportunités d'amélioration de la qualité des services (gestion des incidents par exemple),
- Les risques.

L'activité de conseil devra à minima être concrétisée dans le plan annuel d'amélioration par la fourniture de préconisations visant à améliorer l'organisation, les processus ou les moyens, voire par l'identification d'actions à mener vers les utilisateurs.

ARTICLE 2.3 Phases de réversibilité et prise en charge (Lot 1 et Lot 2)

A noter que les phases de prise en charge et de réversibilité sont incluses dans le forfait de la prestation concernant le lot 1. Il appartient au Contractant de proposer le planning, la montée en charge, l'organisation et la méthodologie qui lui paraissent adéquats.

1. Le planning prévisionnel

Timing / Durée	Phases prévisionnelles
J	Démarrage / réunion de lancement
J + 2 mois	Phase de prise en charge
A partir de J+5 mois	Vitesse de croisière – service régulier
J+9 mois	Plan d'amélioration continue

2. Phase de prise en charge

Cette phase se caractérise par une appropriation des services à rendre par l'équipe du Contractant :

- La mise en place de l'ensemble des moyens (organisation, formation, outil, technologie, processus, procédures, documentation …) nécessaires à la réalisation du service,
- La formation aux outils et méthodes du département EVT de Business France ainsi que le transfert de compétence, de connaissances sont réalisés par les équipes de Business France, en particulier par l'équipe EVT de Business France,
- La prise de connaissance du référentiel documentaire existant,
- La recette de l'ensemble des dispositifs et moyens permettant de délivrer le service.

Durant cette phase, l'équipe du Contractant commence à acquérir de l'expérience en délivrant des services. A l'issue de cette phase de prise en charge, de deux mois à partir du démarrage officiel de la prestation, l'équipe du Contractant est réputée apte à délivrer l'ensemble des services attendus, même si un apprentissage est encore nécessaire.

Cette phase étant considérée comme essentielle par le Département EVT de Business France, il est attendu du Contractant qu'il la documente de manière détaillée. Les livrables attendus a minima lors de cette phase / à l'issue de cette phase sont :

- Les comptes rendus des réunions sous 3 jours ouvrés maximum après chaque réunion,
- Le Plan d'Action précis de la phase (étapes, tâches, intervenants Prestataire, planning, livrables) sous 10 jours ouvrés maximum après la réunion de lancement,
- Le rapport d'analyse de prise de connaissance du contexte,
- La définition de façon précise des indicateurs contractuels, les procédures de collecte,

leur mode de calcul,

- Les Tableaux de bord, ainsi que les procédures de collecte des informations nécessaires à leur élaboration,
- Un système sécurité et qualité.

Les documents opérationnels incluent notamment :

- La composition détaillée de l'équipe ainsi que les fiches de postes,
- Les annuaires des différents intervenants des processus, y compris les intervenants externes en interface avec les équipes du Contractant,

Le soumissionnaire inclura en annexe dans sa réponse des modèles ou exemples de tels documents. Les livrables seront à valider par le Département EVT de Business France.

3. Phase de réversibilité

La maîtrise permanente des services confiés au Contractant est une forte préoccupation du Département EVT de Business France. Les risques liés à la prise en charge par le Contractant des prestations associées sont mesurés par les facteurs évoqués précédemment, mais il subsiste le souci pour le Département EVT de Business France de pouvoir reprendre sa liberté vis-à-vis du Contractant, dans les circonstances prévues au contrat, et dans des conditions de transfert de compétences qui n'altèrent pas la continuité du service pour les utilisateurs des services EVT de Business France.

La réversibilité est une faculté du dispositif bilatéral qui permet d'assurer que le transfert vers un nouveau Prestataire ou vers le Dpt EVT de Business France puisse se faire sans rupture de qualité du service.

Les dispositifs assurant la complète opérationnalité de la réversibilité seront consignés dans le plan de réversibilité. Il décrira notamment la maîtrise de la gestion documentaire (processus, procédures, consignes…), des procédures et outils de contrôle opérationnel, et des procédures liées aux prestations associées.

Le plan de réversibilité inclura et précisera ses modalités de participation et d'aide active de transmission (processus de transmission, données, documents et informations transmis).

Le prestataire fournira une version du plan de réversibilité à la fin du 5ème mois à compter du démarrage de l'activité.

Il s'agit d'une période de service effectif pendant laquelle les engagements de service sont contractuels avec transfert progressif de responsabilité du Titulaire vers le nouveau Prestataire ou vers le Dpt EVT de Business France.

Cette phase peut être activée par le Dpt EVT avec un préavis de trois mois avant l'échéance

de chaque fin de période ou à la fin du contrat.

Durant cette phase de 2 mois, qui démarre à partir de la date de fin de période, le Titulaire fournit la totalité de la documentation et effectue un transfert de compétences vers le nouveau Prestataire.

Il s'agit d'une période de service effectif pendant laquelle les engagements de service sont contractuels avec transfert progressif de responsabilité du Titulaire vers le nouveau Prestataire ou vers le Dpt EVT de Business France. Cette phase peut être activée par le Dpt EVT avec un préavis de trois mois avant l'échéance de chaque fin de période ou à la fin du contrat.

Durant cette phase de 2 mois, qui démarre à partir de la date de fin de période, le Titulaire fournit la totalité de la documentation et effectue un transfert de compétences vers le nouveau Prestataire.

ARTICLE 2.4 Pilotage des prestations (Lots 1 et 2)

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

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

La coordination et le suivi quotidien des prestations rendues par le Contractant sont assurés par un responsable sur site du Contractant, quel que soit la taille de l'équipe postée proposée et mise en place par le Contractant. Ce responsable, partie intégrante de l'équipe, supervise l'équipe au quotidien, gère les dossiers, est garant de la satisfaction du Département EVT de Business France et des utilisateurs, s'assure du bon déroulement et du respect des modes opératoires et règles de gestion de Business France.

Le pilotage de la prestation par le Contractant s'applique transversalement aux postes techniques du contrat. Il regroupe les activités liées aux réunions de pilotage et de contrôle, et les activités de maîtrise de la prestation et de la qualité de service.

Le Département EVT de Business France assure le pilotage et le contrôle du contrat par des réunions périodiques ou ponctuelles. Le Contractant les prépare, les anime et en fait les comptes rendus.

Les réunions périodiques correspondent aux types suivants :

- Le comité de pilotage (COPIL),
- Le comité technique (COTECH).

1. Le Comité de Pilotage/Technique

Le comité de pilotage/technique se réunit à un rythme mensuel. Le Contractant y présente une synthèse des événements sur la période écoulée, tant sur le plan qualitatif que quantitatif, et des prévisions pour la période suivante ou tout événement exceptionnel.

Au cours de cette réunion, les parties statuent sur le niveau de qualité de service atteint en s'appuyant a minima sur les éléments suivants :

- Une analyse du service rendu, qu'il s'agisse du service ou des prestations associées,
- Un planning détaillé des activités de la période suivante,
- Un planning macroscopique pour les activités à moyen terme,
- Un état des carences et des non-conformités de service,
- Un état de la gestion des actions en matière de qualité et de sécurité,
- Un état du suivi des livrables,
- Un état du périmètre des prestations,
- Un état du volume d'activité,
- Les événements contractuels et administratifs (facturation, dérogations, réclamations, avenants).

Le Département EVT attend également du Contractant de la proactivité sur :

- L'analyse comparative des données et des services délivrés ;
- Les indicateurs à suivre pour le pilotage de la prestation.

Le comité de pilotage est présidé par le Département EVT de Business France et animé par le Contractant. Il est convenu qu'en phase opérationnelle, ce comité a une durée d'une heure environ.

Un comité de pilotage annuel, dont la date est fixée par le Département EVT de Business France, aura pour focus les orientations stratégiques du marché.

L'ordre du jour du Comité de Pilotage est transmis par courriel au Département EVT de Business France 5 jours ouvrés avant la date prévue de l'événement. Le projet de compte rendu du Comité de Pilotage est transmis par courriel au Département EVT de Business France sous un délai de 5 jours ouvrés après la date de l'événement.

Le comité de pilotage/technique est une réunion au cours de laquelle le Contractant informe de la disponibilité des ressources humaines et techniques, identifie les risques de perturbations et présente une synthèse des incidents et des événements de la semaine écoulée relatifs à l'activité du support de proximité, en s'appuyant a minima sur les éléments suivants :

- Une validation du compte rendu du comité précédent,
- Un bilan détaillé des incidents majeurs de la semaine,
- La vérification de la documentation ayant été impactée depuis le comité précédent,
- L'identification des difficultés rencontrées ou potentielles,
- Les tableaux de bord avec série d'indicateurs de suivi de l'activité,
- Le suivi des actions d'amélioration des services,
- La planification des tâches des semaines à venir,

Le Contractant peut proposer d'autres modalités d'échanges afin de répondre aux exigences de qualité, d'optimisation et de rationalisation de la qualité de service qui guident la prestation.

La fréquence du comité de pilotage/technique usuellement mensuel dépend de l'actualité/de la densité des points à traiter. Si la phase de prise en charge de la prestation peut justifier une fréquence hebdomadaire, cette fréquence pourra être ajustée ensuite d'un commun accord.

Le projet de compte rendu du Comité de pilotage/technique est transmis par courriel au Département EVT de Business France sous un délai de 3 jours ouvrés