



Annexe 2 : Cahier des charges

REFERENCEMENT DE SOLUTIONS DE FORMATION PROFESSIONNELLE SPECIALISEE SUR LES CONCEPTS
CLES DU COMMERCE INTERNATIONAL

Avril 2019

INTERLOCUTEUR

>> Business France

Gouënaelle BUFFARD

gouenaelle.buffard@businessfrance.fr

01 40 73 34 50

I	▶ DESCRIPTION DETAILLEE DE LA PLATEFORME :	2
II	▶ CRITERES DE SELECTION :	4

I ► Description détaillée de la plateforme :

A. Objectifs

En référencant des solutions de formation professionnelle aux concepts clés du commerce international sur la plateforme des solutions, Business France souhaite :

- ✓ Permettre aux entreprises françaises de trouver facilement des formations sur les notions à maîtriser pour réussir leurs exportations
- ✓ Proposer des formats variés, répondant à tous les besoins de formation de l'entreprise sur les sujets cités
- ✓ Plus globalement, faciliter l'export en solidifiant les connaissances des entreprises, leur permettant de renforcer leur développement à l'international

B. Description de la rubrique « Trouver une formation à l'export »

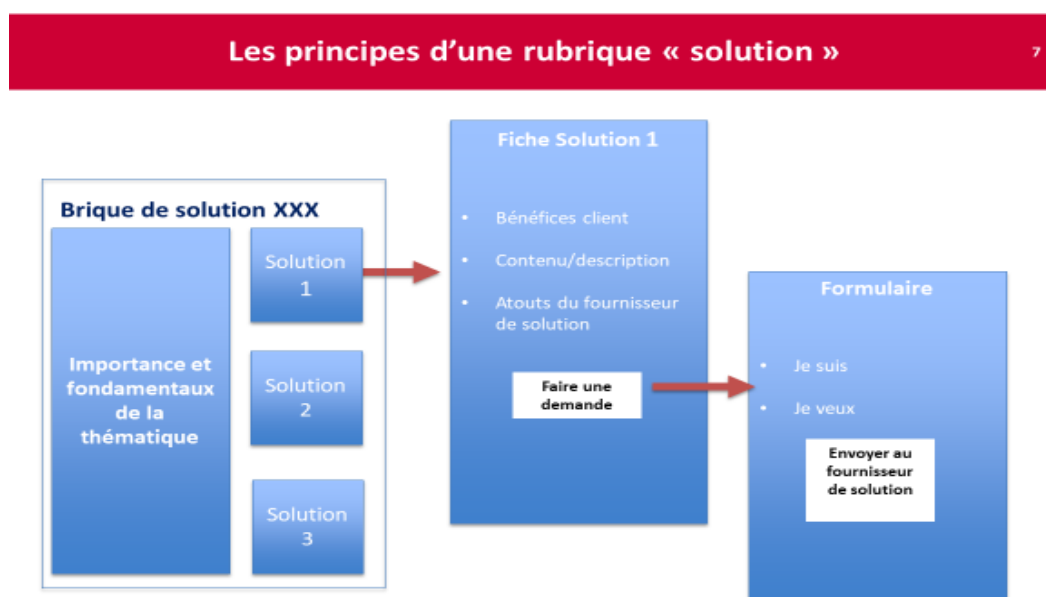
La rubrique « Trouver une formation à l'export » de la plateforme des solutions présentera plusieurs offres de formation aux entreprises, dans un premier temps toutes axées sur les concepts clés du commerce international, à savoir :

- **Réaliser un diagnostic export**
- **Choisir ses marchés export** : sélection de marchés cibles, réalisation d'une étude de marché, mise en place d'une veille sur les marchés
- **Elaborer son offre export** : adaptation du produit, politique de prix export, choix des incoterms
- **Stratégies marketing à l'international** : démarche de prospection, réponse à appels d'offres, participation à des salons professionnels, plan de communication, gestion interculturelle
- **Stratégies de distribution à l'international** : les modes de distribution, la gestion de son réseau de distribution, le e-commerce
- **Gestion des flux à l'export** : transport et logistique, réglementation douanière, documents d'accompagnement, fiscalité, réglementation produits, techniques administratives du commerce international
- **Cadre juridique des exportations** : contrats, propriété industrielle et intellectuelle
- **Enjeux RH à l'international** : recherche de compétences à l'international, gestion d'une équipe multiculturelle, mobilité internationale, l'anglais des affaires
- **Financement du développement export et sécurisation des paiements** : outils de financements, gestion des risques, mode de paiements

Indépendamment de la rubrique « Trouver une formation à l'export », chacune de ces thématiques sera abordée sur la plate-forme sous plusieurs angles :

- **Information** : sensibilisation à ces différentes notions, via des contenus gratuits sur un parcours à vocation pédagogique, qui présente rapidement le concept et initie l'utilisateur à sa bonne compréhension. Par exemple : *Qu'est-ce que les Incoterms ?* ou *Comment s'organise les réseaux de distribution à l'international ?*
- **Action** : la Team France Export et ses partenaires proposent une gamme de solutions, d'actions concrètes pour répondre aux différents besoins de l'entreprise dans son développement export. Par exemple : *Participer à un salon professionnel sur le Pavillon France* ou *Se développer via le e-export*.

Le présent cahier des charges concerne précisément les solutions proposées dans la rubrique « Trouver une formation à l'export », qui permettent aux entreprises de se former pour maîtriser ces concepts et ainsi développer leurs activités d'exportations. Le parcours client type de cette rubrique est décrit dans le schéma ci-dessous. Il pourra être amené à évoluer au fil du temps.



Les ateliers inter-entreprises ainsi que les modules intra-entreprises de la Team France Export constitueront une partie des solutions proposées pour répondre au besoin de formation des entreprises. Cependant, afin de s'assurer d'une couverture complète des thématiques, des prestations complémentaires, seront également proposées par d'autres organismes de formation. Le choix de l'une ou l'autre des solutions sera laissé à la libre appréciation des entreprises.

C. Secteurs

Les solutions de formation professionnelle référencées s'adresseront à tout type d'entreprise, majoritairement des TPE et PME, des secteurs suivants : (liste non exhaustive et évolutive) :

- ✓ Produits Gourmets et Epicerie
- ✓ Vins, spiritueux, boissons
- ✓ Equipements agricoles et agroalimentaires
- ✓ Esthétique, Parfumerie, cosmétiques
- ✓ Habillement
- ✓ Accessoires de mode, accessoires pour animaux
- ✓ Cuir, maroquinerie, chaussures
- ✓ Décoration, luminaire d'intérieur, ameublement
- ✓ Petit électroménager
- ✓ Bricolage
- ✓ Sport et loisir
- ✓ Univers de l'enfant
- ✓ Produits technologiques innovants
- ✓ Services

D. Volumétrie et personas

Bien qu'il soit difficile de prévoir une volumétrie précise, nous tablons sur 100 000 visiteurs/mois un an après le lancement du site. Les personas prioritaires de la plateforme des solutions sont les suivants :



Gilles, désorienté à convaincre

« Je viens d'avoir une opportunité de commande à l'étranger, est ce que c'est pour moi ? »

Âge & Poste : 43 ans, cofondateur
Structure : TPE
Secteur : Fabrication de meubles en bois



Edouard, prudent

« On a des opportunités, il ne manque pas grand-chose pour se décider à aller à l'export »

Âge & Poste : 43 ans, dirigeant
Structure : PME
Secteur : Automobile

II ► Critères de sélection :

Les prestataires sélectionnés devront répondre aux critères suivants :

Critères	Description	Pondération
Critères techniques		50%
Couverture de l'ensemble des concepts clés du commerce international	Le catalogue de formation devra couvrir a minima 65% des neuf thématiques essentielles à la réalisation d'opérations export identifiées sur la plate-forme : - Réaliser un diagnostic export - Choisir ses marchés export : sélection de marchés cibles, réalisation d'une étude de marché, mise en place d'une veille sur les marchés - Elaborer son offre export : adaptation du produit, politique de prix export, choix des incoterms - Stratégies marketing à l'international : démarche de prospection, réponse à appels d'offres, participation à	

	<p>des salons professionnels, plan de communication, gestion interculturelle</p> <ul style="list-style-type: none"> - Stratégies de distribution à l'international : les modes de distribution, la gestion de son réseau de distribution, le e-commerce - Gestion des flux à l'export : transport et logistique, réglementation douanière, documents d'accompagnement, fiscalité, réglementation produits, techniques administratives du commerce international - Cadre juridique des exportations : contrats, protection industrielle et intellectuelle - Enjeux RH à l'international : recherche de compétences à l'international, gestion d'une équipe multiculturelle, mobilité internationale, l'anglais des affaires - Financement du développement export et sécurisation des paiements : outils de financements, gestion des risques, mode de paiements 	
Spécialisation en commerce international	La formation professionnelle continue devra être l'activité principale de l'organisme candidat ; 50% du CA réalisé en formation devra concerner la formation de professionnels aux concepts clés du commerce international ou l'organisme devra justifier d'une cellule spécifique composée d'au moins 2 personnes (hors formateurs) et dédiée à ces sujets.	
Formation intra, inter et sur-mesure	L'organisme sera en mesure de proposer plus de 65% des thématiques en format intra-entreprise ou inter-entreprise. Il devra également proposer des possibilités d'accompagnement sur-mesure.	
Expérience	L'organisme devra avoir au moins 5 ans d'expérience sur la formation aux concepts du commerce international.	
Certifications	L'organisme devra être détenteur d'une certification ou d'un label délivré par un certificateur reconnu par l'ex-CNEFOP (ex : OPQF, Afnor certification, Bureau Veritas, ICPF).	
Profils des entreprises accompagnées	L'organisme devra être en mesure d'accompagner tout type d'entreprise française, indépendamment de sa taille et de son secteur d'activité. Une expérience ou des programmes spécifiquement dédiés aux TPE-PME primo-exportatrices sera apprécié.	
Nombre et qualité des formateurs	Les formateurs devront présenter une connaissance attestée des thématiques traitées. Une expérience professionnelle en commerce international est exigée. Pour chaque thématique, l'organisme doit être en mesure de proposer 3 formateurs qualifiés différents.	

Langues étrangères	L'apprentissage d'une langue étrangère est exclu du cadre de ce référencement. Cependant, un ou plusieurs modules de formation traitant spécifiquement de l'anglais (ou autre langue étrangère) des affaires est inclus aux thématiques à couvrir par le candidat.	
Critères d'accompagnement		25%
Géographie	Les formateurs doivent pouvoir se déplacer dans toute la France (métropolitaine et DOM-COM) afin d'être au plus proche des entreprises. Des bureaux physiques dans différentes régions de France seront appréciés mais pas obligatoires si la mobilité des formateurs est assurée.	
Format des modules	Les formations devront être proposées en présentiel. Les éventuels formats en distanciel comme le e-learning ne pourront intervenir qu'en support et complément de l'offre présentielle mais ne pourront en aucun cas s'y substituer.	
Monitoring Business France	Un suivi des leads reçus via la plateforme devra être effectué par le prestataire et transmis à Business France (nombre d'entreprises, profils, coordonnées, formations demandées, sous réserve de la conformité avec le RGPD).	
Accompagnement avant-vente	Le prestataire devra répondre aux questions des entreprises en avant-vente, afin de les accompagner dans la construction du parcours de formation (dirigeants et/ou équipes). Un accusé de réception de la demande d'information ou de formation devra être fait sous 48h ouvrées à l'entreprise, et une proposition personnalisée devra être soumise dans les cinq jours ouvrés après ce premier niveau de réponse.	
Informations sur la formation professionnelle	L'organisme devra pouvoir renseigner les entreprises sur les généralités concernant de dispositif de formation professionnelle et ses financements en France, et tout particulièrement lorsque celle-ci est dédiée au commerce international.	
Parcours client Plateforme des solutions	L'organisme devra proposer un accompagnement/parcours client type dès lors qu'une entreprise provenant de la plateforme l'aura contacté. La Team France Export s'engageant à un accompagnement personnalisé et au plus proche des entreprises, il sera attendu le même niveau d'accompagnement de la part de ses prestataires partenaires référencés sur la plate-forme.	

Critères tarifaires		25%
Grille tarifaire	<p>Une grille tarifaire devra être présentée par le candidat :</p> <ul style="list-style-type: none"> - tarifs des ateliers inter-entreprise (précision de la durée) - exemples de parcours proposés et leur tarification pour l'intra-entreprise et l'accompagnement sur mesure. 	
Conditions préférentielles	<p>Des conditions préférentielles seront à proposer aux entreprises provenant de la plateforme des solutions. Ces conditions pourront s'exprimer par :</p> <ul style="list-style-type: none"> - un tarif préférentiel présenté en pourcentage de la prestation proposée - des options gratuites proposées en plus de la prestation commandée (ex : module de e-learning initialement payants et complémentaire à la thématique abordée) - des services d'accompagnement supplémentaires proposés à tarifs préférentiels ou gratuits (ex : suivi, diagnostic de compétences, etc.) <p>Ou tout autre proposition que pourra proposer le candidat.</p>	

La preuve de l'éligibilité à ces critères devra être fournie lors de la réponse à l'appel à référencement. Il pourra s'agir de documents internes à l'organisme candidat, de témoignages d'entreprises clientes (avec mention d'un contact et de ses coordonnées sous réserve de la conformité avec le RGPD), de recommandations annexes, ou de tout autre document authentique.