

PROCEDURE DE REFERENCEMENT PRESTATAIRES PAR BUSINESS FRANCE

Par

Business France, établissement public à caractère industriel et commercial, immatriculé au Registre du Commerce et des Sociétés de Paris sous le numéro 451 930 051, dont le siège social est sis 77 boulevard Saint-Jacques, 75014 Paris, représenté par Monsieur Olivier ANDRETIC, agissant en qualité de Directeur Partenariat dûment habilité à l'effet des présentes,

Ci-après dénommée « **Business France** », ou l'« **Agence** »

Préambule

Business France, est l'agence nationale au service de l'internationalisation de l'économie française. Elle est chargée du développement international des entreprises et de leurs exportations, ainsi que de la prospection et de l'accueil des investissements internationaux en France. Elle promeut l'attractivité et l'image économique de la France, de ses entreprises et de ses territoires et gère et développe le V.I.E (Volontariat International en Entreprise). Créé le 1er janvier 2015, Business France est issue de la fusion d'UBIFRANCE et de l'AFII (Agence française pour les investissements internationaux). Business France dispose de 1 500 collaborateurs situés en France et dans 58 pays. Elle s'appuie sur un réseau de partenaires publics et privés.

En Février 2018, le 1er ministre a annoncé le projet visant la réforme du dispositif de soutien à l'exportation. Dans ce contexte, Business France s'est vu confier par le Gouvernement la mise en œuvre de la refonte du service public de soutien aux exportateurs.

L'objectif de cette réforme est l'augmentation du nombre d'exportateurs et du volume des exportations. Pour cela, un « guichet unique » de l'export est créé en région, la Team France Export, avec des équipes communes Business France et Chambres de Commerce et d'Industrie en France, et son pendant digital, la plateforme des solutions (ci-après désignée la « **Plateforme des Solutions** »).

La Plateforme des Solutions vise à :

- ✓ Fournir des outils aux entreprises quel que soit leur profil (parcours différenciés) pour les aider à structurer et accélérer leur développement international ;
- ✓ Constituer de manière organisée un véritable centre de ressources et de conseils
- ✓ Structurer l'alliance des opérateurs publics (CCI/ Business France en particulier)
- ✓ Impliquer tous les autres acteurs publics régionaux ou nationaux (Bpifrance, Direccte, Douanes, CCEF...) et les acteurs privés

Ce futur site internet regroupera toutes les grandes thématiques de l'export dont celles de la sécurisation des paiements et les financements de projets pour les entreprises, comprenant une rubrique spécifique sur l'assurance-crédit publique et privée.

Dans cette rubrique, Business France souhaite accompagner les entreprises françaises principalement les PME et ETI, visitant la Plateforme des solutions (ci-après désignées l'(es) « **Entreprise(s)** ») à connaître, appréhender et utiliser l'assurance-crédit lors de leur développement à l'international.

S'agissant de prestations périphériques et néanmoins complémentaires à son action, Business France met en place une procédure de référencement de prestataires de services en matière d'assurance-crédit au profit des Entreprises et dans le cadre de ses missions d'accompagnement des entreprises françaises à l'étranger (ci-après les « **Prestataires** »). Cette procédure vise à garantir un niveau de



BUSINESSFRANCE

qualité des prestations fournies devant permettre la satisfaction de besoins des Entreprises suivies par Business France

Eu égard à son statut public et à l'esprit des règles qui lui sont applicables, notamment, en matière de commande publique, Business France entend en appliquer les principes :

- Egalité de traitement entre les candidats
- Transparence
- Liberté d'accès à la commande publique (quelle que soit la taille de l'entreprise).

Les Prestataires qui auront été référencés dans ce cadre devront s'inscrire dans une démarche qualité des services proposés et s'engager sur le professionnalisme de ses personnels et/ou représentants.

I. Présentation de la procédure

a. Objectifs du référencement

Pour des questions de responsabilité, l'Agence s'interdit de faire le choix final du Prestataire ou de relayer une proposition d'un Prestataire seul référencé à une Entreprise, sauf à ce qu'un seul Prestataire ne puisse objectivement être identifié dans le pays.

En ce sens, l'Entreprise reste en tout état de cause seule décisionnaire du recours qu'elle décide d'avoir concernant un prestataire tiers, y compris figurant parmi ceux référencés auprès de Business France. La responsabilité de Business France ne saurait être recherchée dans ce cadre, d'une quelconque manière, tant sur la sélection définitive du Prestataire que sur la nature et les résultats des travaux effectués par celui-ci.

Cette disposition sera rappelée dans le cadre des échanges entre Business France et l'Entreprise.

b. Intérêt du référencement pour les Prestataires

Les Prestataires qui auront été référencés, à l'issue de la procédure basée sur des critères liés à la qualité de leurs prestations, peuvent espérer :

- Un flux de nouvelles demandes de services ;
- Une identification et une reconnaissance auprès d'un public de professionnels ;
- Une mise en relation simplifiée pour l'Entreprise ;
- Une recherche accrue de qualité des prestations fournies ;
- Une dynamique d'évolution de son offre de services ;

c. Fonctionnement du référencement

Un Prestataire peut présenter sa candidature pour être référencé pour la prestation suivante :

Une solution d'assurance-crédit dans le cadre du développement de l'Entreprise à l'international ; cette solution devrait permettre à l'entreprise d'appréhender un futur marché ou client à l'international, garantir les défauts de paiement de son ou ses clients, bénéficier d'une indemnisation le cas échéant.

Cette prestation peut être modifiée ou complétée par Business France en fonction des attentes qu'elle aura décelées de la part des Entreprises. Business France informe l'ensemble des Prestataires qu'elle a référencés des éventuelles modifications apportées.

Dès lors qu'elle sollicite un référencement pour un type de prestation, le Prestataire doit répondre à tous les critères mentionnés à l'annexe 3 « Charte Qualité », outre les critères définis à l'annexe 2 « cahier des charges ».

Ce référencement est attribué par Business France, pour une durée d'un an, renouvelable trois (3) fois tacitement à compter de la date de notification de l'attribution du référencement.



Si le Prestataire obtient un référencement, il en est informé par courrier dans un délai d'un mois au plus tard à compter du dépôt de son dossier auprès de Business France. Il signe en outre une « convention de référencement » rappelant les droits et obligations fixés à chaque Partie dans ce cadre.

Si le Prestataire n'obtient pas le référencement sollicité, il reçoit un courrier dans un délai d'un mois au plus tard à compter du dépôt de son dossier auprès de Business France ; courrier qui comprend les motifs du refus ainsi que la possibilité de soumettre à nouveau son dossier à la demande de Business France une fois les correctifs apportés aux éléments ayant justifié le refus.

Par ailleurs, tout Prestataire référencé s'engage à informer Business France de toute évolution relative à son offre de services entrant dans le champ d'application de la convention de référencement (nature des services, zones d'intervention, critères de qualité notamment).

d. Modalités de référencement :

L'Agence procède parmi les nombreux prestataires du marché considéré, à une sélection sur des critères objectifs, destinés à répondre aux besoins ciblés de ses Entreprise(s).

La procédure de sélection mise en place doit respecter les étapes suivantes :

- Publicité par Business France de la mise en place de cette procédure de référencement parmi le public cible (au moins 3 prestataires)
- Envoi aux candidats potentiels de la procédure de référencement comportant en annexe 2 un Cahier des Charges établi par Business France détaillant, les prestations/produits attendus
- Restitution des Candidatures et offres de service des candidats par Business France
- Commission de choix regroupant des personnes de Business France, des tutelles de Business France et des CCI
- Information des candidats retenus et non retenus
- Mise en place des conventions de référencement avec les candidats retenus

e. Exécution du référencement :

Conformément à la convention de référencement signée par les candidats sélectionnés en annexe 4, ceux-ci s'engagent à offrir aux Entreprises des conditions préférentielles.

f. Suivi du référencement

1. Suivi qualité : La procédure qualité est fixée à l'annexe 3 et à l'article 6 de la convention de référencement.

Les Prestataires s'engagent dans cette démarche qualité sans réserve.

Les Entreprises ayant recours aux services des Prestataires référencés sur la Plateforme des solutions pourraient être invitées par Business France à faire part de leur satisfaction et/ou insatisfaction dans ce cadre.

2. Perte du référencement : Business France se réserve un droit de retrait du référencement dans les cas énoncés à l'article 8 de la convention de référencement.

g. Données personnelles

Les données personnelles collectées dans le cadre de la présente procédure de référencement sont enregistrées dans un fichier informatisé par Business France pour assurer sa mission dans le cadre du Dispositif public français d'appui à l'internationalisation de l'économie française.

Elles sont conservées pendant la durée nécessaire aux finalités pour lesquelles elles sont collectées, soit, pour les prestataires non retenus, pendant la durée nécessaire à la réalisation de la présente



procédure de référencement, soit, pour les prestataires retenus pendant la durée du référencement, augmentée des prescriptions légales mais également pour assurer le respect des obligations légales ou réglementaires auxquelles Business France est tenue et sont destinées à ses services internes, ses prestataires sous-traitants, ses bureaux et représentations à l'étranger, dont certains sont situés en dehors de l'Union Européenne, mais également aux autres acteurs du dispositif susvisé (notamment les Régions et les CCI).

Conformément à la loi « informatique et libertés » n° 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée et au Règlement Général sur la Protection des Données (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 (RGPD), les informations concernant le traitement des données personnelles des personnes concernées et l'exercice de leurs droits sont disponibles dans notre [Charte de protection des données personnelles](#).

II. Mise en Œuvre de la Procédure

a. Dossier de Candidature

Chaque candidat :

- remplit, par une personne habilitée à engager la personne morale concernée, et le plus précisément possible, l'annexe 1 de la présente procédure de référencement.

- paraphe également chaque page du présent document et appose sa signature à chaque fois que cela est indiqué ainsi que sur la convention de référencement. (annexe 4).

En outre, il joint à son envoi :

En plus des documents mentionnés ci-dessus, il envoie :

- Une présentation commerciale avec références clients, certifications obtenues par un organisme certificateur, les moyens techniques et humains dont il dispose ainsi que toute autre pièce qu'il estime de nature à appuyer sa candidature
- Réponse au cahier des charges permettant d'évaluer ses capacités techniques et professionnelle en lien avec les aux critères de sélection indiqués ;
- Les renseignements permettant d'évaluer sa situation financière : extrait du bilan portant sur le résultat net comptable, ou autre pour l'année N et N-1.
- Un extrait K-bis de moins de trois (3) mois ;
- Les certificats fiscaux et sociaux délivrés par les administrations et organismes compétents attestant que le candidat a satisfait à ses obligations en matière de déclaration et de versement de l'impôt et des cotisations sociales ;
- La copie de sa police d'assurance Responsabilité Civile Professionnelle ou équivalent en cours de validité.

Un seul dossier de candidature est remis à Business France, au contact suivant :

Emmanuelle Dubout
Responsable Solutions
Direction Partenariats et Plateforme des Solutions
Emmanuelle.dubout@businessfrance.fr

En cas de changement de contacts, Business France en avertira le contractant.



b. Calendrier

Le calendrier prévisionnel s'établit comme suit :

- Envoi de la procédure de référencement : 07 février 2019
- Date limite de réception des offres : 06 mars 2019
- Comité de sélection : 12 mars 2019
- Validation du choix par Business France : 13 mars 2019
- Mise en place opérationnelle : mars 2019
- Début d'exécution du référencement : date de la notification

Toutes les candidatures devront être envoyées soit par courrier (pli recommandé ou remis en mains propres contre récépissé), soit par e-mail. Les plis sont acheminés aux frais et risques des candidats. Il est précisé qu'un envoi arrivant après la date et l'heure indiquées n'est pas recevable.

Par courrier :

Business France

A l'attention de Madame Emmanuelle Dubout
Direction Partenariat et Plateforme des Solutions
Espace Gaymard
2, place d'Arvieux
13002 Marseille

Par email (avec accusé de réception et accusé de lecture) :

emmanuelle.dubout@businessfrance.fr

c. Jugement des Candidatures et des Offres

- Les critères de choix pour juger de la qualité des candidatures sont les suivants :
 - adéquation des capacités professionnelles du candidat avec l'objet et l'étendue du référencement
 - adéquation des capacités financières du candidat avec l'étendue du référencement
 - adéquation des capacités techniques du candidat avec l'objet et l'étendue du référencement

Avant l'analyse des offres, sont éliminés les candidats qui n'ont pas qualité pour présenter une offre ou dont les capacités paraissent insuffisantes.

L'offre retenue sera sélectionnée en fonction des critères pondérés ci-dessous et détaillés dans le cahier des charges en Annexe 2 :

- **Critères techniques de l'offre (40%)**
- **Critères d'accompagnement (40%)**
- **Conditions préférentielles (20%)**

Business France sélectionnera, dans le cadre de la présente procédure de référencement entre 2 (deux) prestataires et 3 (trois) prestataires maximum, ceux des prestataires les mieux classés après l'évaluation des candidatures et des offres soumises.

Remarque :

Des précisions pourront être demandées aux candidats, si l'offre n'est pas suffisamment claire et doit être complétée.

Le représentant de Business France se réserve le droit de déclarer la procédure infructueuse si elle n'a pas reçu d'offres qui lui paraissent appropriées. Par ailleurs, Business France, en tant qu'établissement



BUSINESSFRANCE

public à caractère industriel et commercial, peut à tout moment mettre fin à l'exécution de la procédure de Référencement faisant l'objet des présentes avant l'achèvement de celles-ci pour un motif d'intérêt général. La décision de résiliation de la procédure de référencement est notifiée au contractant par lettre recommandée avec accusé réception.

Tout renseignement complémentaire à caractère administratif et/ou technique qui sera nécessaire à la préparation des offres pourront être obtenus à l'adresse du Contact mentionné ci-avant.

La présente procédure de référencement comporte 4 annexes :

- Annexe 1 : Identification de la Structure
- Annexe 2 : Cahier des charges
- Annexe 3 : Charte Qualité
- Annexe 4 : Convention de référencement.

ANNEXE 1 : IDENTIFICATION DE LA STRUCTURE

Nom complet de la structure / sigle	N° d'immatriculation	Forme juridique
Adresse du siège	Téléphone / Fax / Adresse courriel	Pays d'établissement
Nom du PDG / DG	Nom responsable opérationnel concerné	Présentation de l'équipe
Adhésion à une fédération, si oui, laquelle	Partenariat(s) avec d'autres entreprises, si oui : préciser	

INTERLOCUTEURS

>> Business France

Emmanuelle DUBOUT

emmanuelle.dubout@businessfrance.fr

Téléphone: +33 (0)4 96 17 25 21

I	▶ DESCRIPTION DETAILLEE DE LA PLATEFORME :.....	9
II	▶ CRITERES DE SELECTION :.....	10

I Description détaillée de la plateforme :

A. Objectif

En proposant des prestataires de service en matière d'assurance-crédit sur la plate-forme des solutions, Business France souhaite :

- ✓ Proposer des réponses simples, concrètes et prêtes à l'emploi pour inciter les entreprises à passer à l'action et se protéger lors de leur développement à l'international
- ✓ Augmenter la performance des exportateurs
- ✓ Faciliter l'exportation en proposant des solutions éprouvées, avec un accompagnement personnalisé

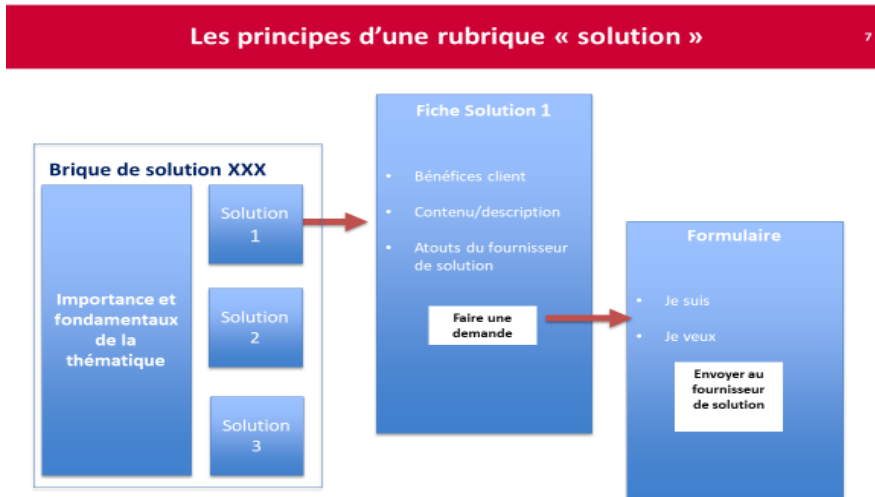
B. Description de la rubrique « Financer et assurer ses projets, sécuriser ses paiements »

Cette rubrique de la plateforme des solutions se divisera en 2 grandes thématiques : financement du développement export et couverture des risques à l'international.

La rubrique « Financement du développement export » proposera aux entreprises des outils bancaires lors de la prospection, la négociation, les flux commerciaux ou l'implantation.

La rubrique « Couverture des risques à l'international » proposera notamment une offre d'assurance-crédit, publique et privée. Le présent cahier des charges vise donc à référencer des prestataires privées pouvant accompagner et proposer cette solution aux entreprises.

Le parcours client type de cette rubrique est décrit dans le schéma suivant.



C. Volumétrie et personas

Bien qu'il soit difficile de prévoir une volumétrie précise, nous tablons sur 100 000 visiteurs/mois la première année 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 répondront aux critères suivants :

Valeur technique de l'offre comprenant notamment :

a) Métier :

Le candidat devra être une entreprise spécialiste de l'assurance-crédit et devra être en mesure d'accompagner les entreprises de toutes tailles (TPE/PME/ETI, grands comptes) ainsi que les primo-exportateurs, quel que soit le secteur d'activités, mais ne pourra pas être une entreprise de courtage proposant des solutions d'assurance-crédit.

Une attention particulière sera portée sur les solutions d'accompagnement des primo exportateurs.

Le candidat devra décrire les opérations assurées ainsi que transmettre des informations sur les délais d'indemnisation et ainsi que les taux de récupération.

Le candidat devra transmettre le cas échéant un critère de notation par une agence de notation financière reconnue.



b) Organisation :

Le candidat devra être en mesure de présenter une organisation de son activité et le cas échéant d'une répartition de l'activité par compétence, expertise et/ou par pays.

S'il dispose d'une base de données regroupant des informations clients, pays, risques, le candidat devra la présenter dans son dossier de candidature.

c) Réseau national et international :

Le candidat devra disposer d'un réseau d'implantation sur le territoire français pour garantir une proximité avec les entreprises françaises en région et disposer d'un réseau à l'international (filiale, partenaire, bureau de représentation) permettant ainsi un accompagnement personnalisé et une meilleure connaissance des marchés en fonction du développement export de l'Entreprise.

Critères d'accompagnement : les modalités de gestion et les services associés mis en œuvre pour l'exécution de la prestation qui reprendra les moyens et prestations décrites ci-après :

- a) La mise à disposition d'une présentation du candidat, d'un contenu simple et pédagogique des solutions proposées pouvant s'intégrer sur la plateforme des solutions mise en place par Business France.
- b) La mise à disposition d'une ou de personne(s) dédiée(s) : le candidat devra être en mesure d'offrir aux Entreprises provenant de la plateforme des solutions un interlocuteur unique joignable directement par mail ou par téléphone afin de faciliter son parcours en matière d'assurance-crédit, mais également pour assurer le suivi et la gestion des prestations en cours. Le candidat détaillera le ou les personne(s) dédiée(s) en précisant leur nom, fonction, numéro de téléphone et courriel.
Le candidat pourra mettre à disposition une messagerie dédiée ou un espace dédié sur son site Internet.
- c) Délai d'intervention : le candidat devra être en mesure de prendre en charge la demande d'un client provenant de la plateforme des solutions et d'apporter un premier niveau de réponse dans les quarante-huit (48) heures.

Critères conditions préférentielles proposées aux Entreprises provenant de la plateforme des solutions et qui pourraient être :

- un tarif préférentiel présenté en pourcentage de la prestation du prestataire,
 - un montant d'indemnisation spécifique
 - un délai d'indemnisation spécifique
 - un premier entretien de conseils gratuit
 - un accès gratuit ou pour une durée limitée à une base de données d'information
- ou toute autre condition que pourrait proposer le candidat.

ANNEXE 3 : CHARTE QUALITE

Les engagements des structures référencées par Business France

En tant que prestataire référencé par Business France, je m'engage à :

I – Fournir au public et aux Entreprises une information claire, sincère et complète

1. en opérant en toute transparence et toute légalité
2. en fournissant une information détaillée sur le(s) service(s) proposé(s), sans clause illisible et sans formulation trompeuse ou ambiguë
3. en informant l'Entreprise sur le tarif de la prestation et les possibilités de réduction de coûts (ex : prestations multiples ou combinées) ; de même qu'en établissant un devis gratuit sauf à ce que celui-ci impose un déplacement justifié ;
en établissant un Bon de commande entre l'Entreprise et ma structure qui formalise l'accord des deux parties dont un double est donné à l'Entreprise.

II – Garantir des services de qualité dans le respect de l'Entreprise

1. en disposant d'un personnel courtois, compétent et qualifié capable de proposer à l'Entreprise une prestation réellement adaptée à ses besoins (aide à l'expression de besoin si nécessaire) ;
2. en garantissant le respect et la confidentialité de la vie privée de l'Entreprise ;
3. en assurant le suivi et la prise en charge de toute demande avec un délai de réponse de 24 à 48h (jours ouvrés) avec toute personne s'étant adressée à ma structure ;
4. en indiquant à l'Entreprise la personne de ma structure qui interviendra dans la réalisation de la prestation demandée ;
5. en assurant la continuité de la prestation (achèvement dans les délais impartis de toute prestation commencée et remplacement personnel absent) ;
6. en prenant en compte toute réclamation formulée par l'Entreprise et en élaborant une procédure de traitement de ces réclamations : personne référente, délais de traitement,...
7. en vérifiant que la prestation fournie corresponde aux attentes de l'Entreprise , notamment par la réalisation d'une enquête annuelle de satisfaction ;
8. en étant en conformité avec les normes reconnues par la profession et faire reconnaître la qualité développée par ma structure ;
9. en élaborant une procédure de recrutement fiable pour évaluer au mieux les capacités et compétences de son personnel ;
10. en offrant à son personnel à la fois un encadrement fiable et la possibilité de se former et de développer ses compétences.

Business France a mis en place un système de management de la qualité.

Le contractant est responsable de la qualité des produits/services livrés et met en place un système de contrôle et de gestion de la qualité adapté pour répondre aux exigences définies contractuellement.

Business France se réserve le droit de lui demander les détails de la politique qualité mise en œuvre à cet effet.

Fait le (date) à (Ville)

Cachet de la structure :

Signature (précédée de la mention « lu et approuvé ») :