

## 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 64 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 l'e-export, ou comment vendre à l'international via internet. Il sera décliné en 14 versions, chacune aux couleurs de la Team France Export et d'une région (12 régions métropolitaine, Corse et Outre-Mer).

Dans cette rubrique, Business France souhaiterait encourager les entreprises françaises principalement les PME et ETI, visitant la Plateforme des solutions (ci-après désignées l'(es) « **Entreprise(s)** ») à créer leur propre site e-commerce en les mettant en relation avec des solutions e-commerce adaptées à leurs besoins, dont la vente de leurs produits en dehors de la France.

Dans ce cadre, Business France a souhaité créer une procédure de référencement de prestataires de services pouvant apporter des prestations périphériques et néanmoins complémentaires à son action, au profit des Entreprises et dans le cadre de ses missions d'accompagnement des entreprises françaises à l'étranger (ci-après les « **Prestataires** »). A cet effet, Business France a élaboré une



**BUSINESSFRANCE**

procédure de référencement destinée à garantir un niveau de qualité des prestations fournies devant permettre la satisfaction de besoins des Entreprises.

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 seul Prestataire référencé à une Entreprise, sauf à ce qu'un seul Prestataire ne puisse objectivement être identifié.

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 solliciter Business France pour être référencé pour la prestation suivante :

- Fourniture de solutions e-commerce avec un accompagnement de l'Entreprise dans la mise en place de cette solution e-commerce et la fourniture d'informations sur l'e-commerce adaptées aux ventes à l'international

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, le cas échéant, l'ensemble des Prestataires qu'elle a référencés des éventuelles modifications apportées à cette prestation.

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 email dans un délai d'(1) 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 email dans un délai d'(1) 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, composée de Business France, de CCI et de la Direction Générale du Trésor
- 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 5 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 7 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 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
- Sa réponse au cahier des charges (annexe 2) permettant d'évaluer ses capacités techniques et professionnelle en lien avec les 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 :

Britt Neltner, Direction Partenariat

[britt.neltner@businessfrance.fr](mailto:britt.neltner@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 : 18 janvier 2019



- Date limite de réception des offres : 4 février 2019
- Comité de sélection : 8 février 2019
- Validation du choix par Business France : 11 février 2019
- Mise en place opérationnelle : février et mars 2019
- Début d'exécution du référencement : date de la notification

Toutes les candidatures devront être envoyées soit par courrier (pli recommandé à l'adresse de Business France mentionnée en introduction 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 indiquées n'est pas recevable.

### 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 tarifaires (20%)**

Business France sélectionnera, dans le cadre de la présente procédure de référencement au moins deux Prestataires, ceux des Prestataires les mieux classés suite à 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 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**

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

### **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 ;
4. 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.

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 ») :**