



GRAND PLAN D'INVESTISSEMENT

FONDS POUR LA TRANSFORMATION DE L'ACTION PUBLIQUE

Contrat de transformation

Projet TEAM FRANCE EXPORT

Ministère de l'Économie et des Finances

Business France



Ce contrat de transformation est conclu entre l'EPIC Business France et le secrétariat général du ministère de l'économie et des finances d'une part et la direction interministérielle de la transformation publique et la direction du budget d'autre part. Il définit les modalités d'exécution du projet, qui conditionnent le versement des crédits au titre du fonds pour la transformation de l'action publique. Il engage également le porteur de projet sur des résultats mesurables.

Compte-tenu du coût du projet, le directeur de la Direction interministérielle du numérique et du système d'information et de communication de l'État (DINSIC) sera saisi pour avis conforme sur le présent projet lors de la phase de cadrage du projet, en décembre 2019, conformément à l'article 3 du décret n° 2014-879 du 1er août 2014 relatif au système d'information de l'Etat, modifié par le décret n°2015-1165 du 21 septembre 2015 (art. 8).

La signature du contrat de transformation permet de réaliser le versement des fonds prévus pour l'année 2019 au titre du fonds de transformation de l'action publique (FTAP). A partir de 2020, le versement des fonds liés sera conditionné à l'avis conforme de la DINSIC.

1. Présentation du projet de transformation

Le projet de transformation constitue le **volet numérique de la réforme du dispositif public d'accompagnement des PME et ETI françaises à l'international et des projets d'investissements étrangers en France** annoncée par le Premier ministre fin février 2018 et désignée « **Projet TEAM France (Export et Invest)** ». Son principal objectif est la simplification et l'accroissement de l'efficacité du dispositif par le regroupement des acteurs (CCI, Business France et Bpifrance) dans chaque région pour constituer des guichets uniques de soutien au tissu exportateurs et la désignation de correspondants uniques (Business France ou acteurs privés) dans chaque pays étranger.

Cette transformation permettra :

- De simplifier le dispositif pour les entrepreneurs en le rendant plus efficace et plus lisible (« guichet unique » physique et numérique) : donner à chaque exportateur régulier un référent export unique et dans la durée pour l'ensemble de ses problématiques d'internationalisation et à chaque exportateur potentiel des outils d'information, de diagnostic et des solutions pour progresser très concrètement dans la transformation et la préparation de son entreprise pour l'international ;
- D'agrèger tous les acteurs du soutien à l'export et de les fédérer grâce à des outils numériques mutualisés, en mettant fin à des doublons ou redondances ;
- De générer des économies pour les finances publiques (dans un contexte de baisse forte des dotations des CCI et de Business France).

Une opportunité stratégique a rapidement été identifiée par les parties prenantes : le partage des données et du patrimoine immatériel des opérateurs à travers la modernisation de leurs outils digitaux actuels, au service des Régions.

Tant Business France que les CCIR utilisent en effet actuellement des outils de base de données, de marketing digital et de suivi de la relation clients à la fois obsolètes, inefficaces et non connectés. Par ailleurs, aucun outil digital (site web ou portail) efficace n'est proposé actuellement par le dispositif public français d'accompagnement export pour s'adresser aux sociétés non exportatrices et leur proposer à la fois des outils de diagnostic de leur maturité export, des parcours de formation/structuration et des briques de conseil leur permettant de se préparer.

Ainsi, la réforme institutionnelle du dispositif d'internationalisation de l'économie, décrite ci-dessus, ne pourra être possible et pleinement efficace que par une **transformation digitale profonde des outils et des modes d'action des différents acteurs impliqués aux niveaux régional (CCI et régions), national (Business France et Bpifrance) et international (Business France et partenaires concessionnaires).**

Business France avait lancé, pour ses besoins internes et sur son budget propre, le chantier de modernisation de son outil de relation clients (CRM) qui a conduit au choix d'une solution technologique (base Salesforce) dont la mise en œuvre est actuellement amorcée.

Dès le lancement du projet par le Premier ministre, Business France a cependant pris soin d'associer étroitement les partenaires de Team France au cadrage de ses projets numériques afin de s'assurer de la complémentarité de son nouvel outil avec les besoins futurs potentiels des CCIR dans le cadre du projet Team France. **C'est cet élargissement du e-CRM de Business France associé à la plateforme numérique des solutions qui est financé dans le cadre du FTAP.**

Le périmètre du projet comprend donc :

- **La conception et le développement d'un nouvel outil dit « plateforme numérique des solutions »** basé sur une architecture nationale unique mais décliné par région et comprenant entre autres des outils d'autodiagnostic au service des entreprises dans leur démarche d'internationalisation ;
- **L'élargissement à l'ensemble des partenaires de la « Team France » Export et Invest du nouvel outil de gestion de bases de données et de suivi de la relation clients de Business France (« e-CRM augmenté ») ;**
- **Pour l'Invest une intégration de la plateforme existante de soumission des projets aux régions enrichie de nouvelles fonctionnalités.**

A terme, le projet permettra également la constitution et l'enrichissement d'une base de connaissance unique en France sur les problématiques de croissance des entreprises et leurs capacités / vellétés de développement international, par secteur, par bassin d'emploi ou région, par typologie d'entreprise et à destination de l'ensemble des marchés étrangers. Cette base de connaissance permettra de confronter les données macro-économiques de Bpifrance, des ministères (DGE, MAA), des Douanes, de l'INSEE... à des données micro-économiques plus fines, et de constituer un outil d'aide à la décision pour la conception et la mise en œuvre de dispositifs et de politiques publics (soutien des régions à l'internationalisation par exemple) ou publics-privés (actions des Comités Stratégiques de Filières et du CNI International).

Plateforme numérique des solutions

La plateforme numérique des solutions s'appuiera sur un socle conçu au niveau national et permettra de mutualiser les contenus, les parcours de navigation et des fonctionnalités. Ce socle a vocation à être décliné, personnalisé et enrichi en contenu pour chaque région.



CRM International ou e-CRM

Cet outil sera partagé par Business France, les CCI en France et les partenaires privés ayant remporté les CSP à l'étranger (environ 1800 utilisateurs à terme) et inclura :

- une base de contacts (celle des entreprises exportatrices françaises et des grands groupes étrangers en position d'investir, déjà clients ou prospects) initialement constituée en mutualisant celles de Business France (en France comme à l'étranger) et des CCI, puis alimentée au fil de l'eau par la plateforme des solutions, dans le respect des règles énoncées par le RGPD ;
- des fonctionnalités marketing, commerciales et collaboratives.

La démarche du CRM s'inscrit dans la continuité de celle de la plateforme des solutions : la construction même de l'outil repose sur le principe du « parcours client », depuis l'expression (spontanée ou suscitée) d'un intérêt par l'entreprise, jusqu'à l'enquête de satisfaction (à la suite d'une prestation fournie) et l'impact de celle-ci (génération de courants d'affaires export, Business France étant la seule agence dans le monde à monitorer de manière précise, indépendante et systématique les résultats concrets de son activité Export).

2. Besoins et modalités de financement du projet

Le projet global représente un investissement estimé à 10,075 M€ sur 5 ans. Business France assurerait le financement de 40% du projet.

Une partie du co-financement (environ 0,9 M€) par l'agence sera constituée par l'apport des résultats de la première phase d'investissement, qui est financée sur ses fonds propres. A cela s'ajoutera un investissement humain de Business France constitué d'une équipe projet dédiée d'une douzaine de personnes pendant 2 ans. Elle représente une masse salariale annuelle de l'ordre de 0,9 M€ soit 1,8 M€ sur les 24 mois de déploiement. Si ces équipes constituent un véritable investissement en temps et compétences, leur coût n'a pas été intégré dans la part de co-financement assumé par l'opérateur.

Ainsi, le financement par le FTAP (6,005 M€ soit 60% du coût estimé du projet, versé sur 3 ans) porterait sur les investissements nouveaux permettant l'élargissement de l'utilisation du e-CRM aux équipes de la Team France dans les territoires et le développement des outils numériques innovants de la plateforme de solutions.

L'ensemble des dépenses suivantes, étant des investissements, ont été imputées en T5 :

- CRM Implantation BF : Etude de cadrage projet, analyse d'impact du projet sur l'urbanisation du SI, paramétrage de la solution, réalisation des interfaces, reprise des données, formation des utilisateurs, conduite du changement (communication, présentation, film, plaquette, ...) et accompagnement au projet ;
- CRM licences : Coûts des licences SALESFORCE sur les différents modules retenus (CRM, comptes clients, marketing, intelligence artificielle, analytics...)
- CRM Implantation TF : Etude de cadrage du projet auprès des partenaires (CCI, région, CSP, ...), réalisation des interfaces avec tous les partenaires, consolidation et reprises des données de l'ensemble des partenaires, spécifications et paramétrage de la solution dans un modèle agile de sprints successifs, mise en œuvre d'une solution d'autoapprentissage de la solution auprès des utilisateurs sur la France et l'Etranger, formations utilisateurs, communication projet auprès des différents partenaires (films, présentations, formation en présentiel, ...)
- Plateforme numérique des solutions : Etude de cadrage du projet (technique, fonctionnel et méthodologique), réalisation technique de la plateforme des solutions et de ses déclinaisons régionales, développement des interfaces avec les outils de l'écosystème applicative ;
- GED : Cadrage du projet, définition des documents références (exemple description des processus, devis type, analyse sectoriel, références clients, ..), définition des processus

permettant le partage de connaissance entre les différents partenaires, définition et mise en œuvre d'un référentiel commun d'analyse et de recherche, choix de la solution de gestion des documents, mise en œuvre de la solution, formation et communication ;

- Veille : Concernant la veille économique, analyse des besoins de TEAM France sur l'INVEST et l'EXPORT, choix de l'architecture et des solutions, mise en œuvre de la plateforme de Veille, définition et mise en œuvre des processus d'exploitation de la plateforme, formation et définition du catalogue de service

I - Coût du projet

Nature de dépenses	Catégorie de dépenses	2018		2019		2020		2021		2022		Cumul 2018-2022	
		AE	CP	AE	CP	AE	CP	AE	CP	AE	CP	AE	CP
CRM implantation BF	T5	550 000	550 000									550 000 €	550 000 €
CRM licences	T5	3 675 000	400 000		785 000		785 000		785 000		920 000	3 675 000 €	3 675 000 €
CRM implantation TF	T5	200 000	200 000	2 250 000	2 250 000	1 200 000	1 200 000					3 650 000 €	3 650 000 €
Plateforme des solutions	T5	300 000	300 000	1 100 000	1 100 000	200 000	200 000					1 600 000 €	1 600 000 €
GED 4.0	T5	115 000	115 000	185 000	185 000							300 000 €	300 000 €
Veille	T5			300 000	300 000							300 000 €	300 000 €
Coût total		4 840 000	1 565 000	3 835 000	4 620 000	1 400 000	2 185 000	0	785 000	0	920 000	10 075 000 €	10 075 000 €

II - Financement du projet

Mission/type de crédits	Programme budgétaire	2 018		2 019		2 020		2 021		2 022		Cumul 2018-2022	
		AE	CP	AE	CP	AE	CP	AE	CP	AE	CP	AE	CP
Financement FP/BF	fonds propres	4 070 000	1 565 000		400 000		400 000		785 000		920 000	4 070 000 €	4 070 000 €
Financement FT/AP	349	770 000		3 835 000	4 220 000	1 400 000	1 785 000					6 005 000 €	6 005 000 €
Total		4 840 000	1 565 000	3 835 000	4 620 000	1 400 000	2 185 000	0	785 000	0	920 000	10 075 000 €	10 075 000 €

III - Détail des dépenses financées par le fonds

Nature de dépenses	Catégorie de dépenses	2 018		2 019		2 020		2 021		2 022		Cumul 2018-2022	
		AE	CP	AE	CP	AE	CP	AE	CP	AE	CP	AE	CP
CRM licences	T5	770 000			385 000		385 000					770 000 €	770 000 €
CRM implantation TF	T5			2 250 000	2 250 000	1 200 000	1 200 000					3 450 000 €	3 450 000 €
Plateforme des solutions	T5			1 100 000	1 100 000	200 000	200 000					1 300 000 €	1 300 000 €
GED 4.0	T5			185 000	185 000							185 000 €	185 000 €
Veille	T5			300 000	300 000							300 000 €	300 000 €
Total financement FT/AP		770 000	0	3 835 000	4 220 000	1 400 000	1 785 000	0	0	0	0	6 005 000 €	6 005 000 €

3. Economies prévisionnelles engendrées par le projet

La mise en place du projet de transformation numérique permettra à l'Agence de réduire l'intensité de sa présence à l'étranger :

- en réalisant des gains de productivité des équipes à l'étranger dans le travail de détection des entreprises à potentiel. Le e-CRM et la plateforme des solutions modernisera la façon dont la Team France collecte, analyse et diffuse les informations sur les entreprises grâce à l'unification des jeux de données issues de plusieurs sources au sein d'une plateforme unique pour plusieurs acteurs ;
- en permettant à Business France, dans certains pays, de retirer tout ou une partie de ses équipes opérationnelles. Dans ce cas, l'opérateur « pilotera » via l'e-CRM des partenaires privés qui assureront l'accompagnement de PME et ETI projetées à l'international par la Team France export.

Le modèle économique, avec transformation et investissements numériques, validé par Accenture, prévoit ainsi une économie pérenne de 6,18 M€ dès 2021 sur le seul périmètre de Business France. Elle porte principalement sur une réduction de la masse salariale de l'Agence à l'étranger (4,9 M€ en 2021) et des coûts de fonctionnement associés (0,98 M€ en 2021). Les gains sur les coûts de fonctionnement sont liés aux fermetures de bureaux (loyers, frais fixe, billets d'avions, coûts de télécommunications, informatique). Par ailleurs, le passage au cloud et à l'utilisation d'un e-CRM de marché devrait aussi permettre à Business France de réduire ses coûts de maintenance informatique de l'ordre de 0,3 M€ par an.

Nature de l'économie	Catégorie de dépenses	2019		2020		2021		2022	
		AE	CP	AE	CP	AE	CP	AE	CP
Masse salariale à l'étranger	T2	-1 260 k€	-1 260 k€	-3 669 k€	-3 669 k€	-4 900 k€	-4 900 k€	-5 330 k€	-5 330 k€
Fonctionnement à l'étranger	T3	-252 k€	-252 k€	-734 k€	-734 k€	-980 k€	-980 k€	-1 066 k€	-1 066 k€
Maintenance SI	T3			-300 k€					
Total économies		-1 512 k€	-1 512 k€	-4 702 k€	-4 702 k€	-6 180 k€	-6 180 k€	-6 697 k€	-6 697 k€

Action 1	Détachés	SDL	VIA	
coût moyen par emploi en € :	176 900	45 200	33 000	
	2019	2020	2021	2022
Nombre d'emplois supprimés	-34	-36	-5	-8
dont détachés	-7	-5	0	-3
dont SDL	-32	-32	0	0
dont cVIA	5	1	-5	-5
économie en €	-1 259 850	-3 668 650	-4 900 100	-5 330 450
dont détachés	-619 150	-1 680 550	-2 122 800	-2 388 150
dont SDL	-723 200	-2 169 600	-2 892 800	-2 892 800
dont VIA	82 500	181 500	115 500	-49 500

4. Calendrier, gouvernance et modalités de réalisation des projets

4.1. Calendrier prévisionnel

Le projet est réalisé en « **mode agile** » impliquant un pilotage par les délais, le recueil continu du retour des utilisateurs sur les fonctionnalités mises à leur disposition et un enrichissement continu des solutions en nouvelles fonctionnalités.

L'objectif est de concevoir et construire ces solutions par des outils et méthodes basés sur l'expérience utilisateur en s'appuyant sur les étapes suivantes :

1- Identification de tous les utilisateurs (clients / entreprises / partenaires)

L'objectif est d'identifier des **persona** (utilisateurs type) qui se caractérisent de la manière suivante :

- Par un archétype comportemental ;
- Par une modélisation fiable des utilisateurs finaux ;
- Qui est défini par ses besoins et objectifs ;
- L'objectif de cette étape est d'avoir une vision claire et partagée des utilisateurs et du produit ainsi qu'une bonne définition des comportements du produit et de pouvoir prioriser les efforts de développement sur les besoins / services apportant le plus de valeur aux utilisateurs.

2- Design de l'expérience utilisateur (clients / entreprises / partenaires)

Cette étape consiste à représenter l'expérience vécue par chacun des persona par rapport à un produit / service à travers certaines questions :

- Quels sont les besoins qu'ils cherchent à satisfaire durant l'interaction et quelles attentes ?
- Quels sont les comportements et actions menées par les utilisateurs pour atteindre les objectifs ?
- Que pensent-ils à chaque étape de l'interaction ?
- Ce qu'ils ressentent ?

3- Création de la solution

Le travail amont permet de représenter de manière structurée l'ensemble des fonctionnalités en 3 niveaux :

- Les fonctionnalités vitales : sans lesquelles le produit n'a pas de valeur pour l'utilisateur ;
- Les fonctionnalités importantes : à réaliser autant que possible ;
- Les fonctionnalités de confort.

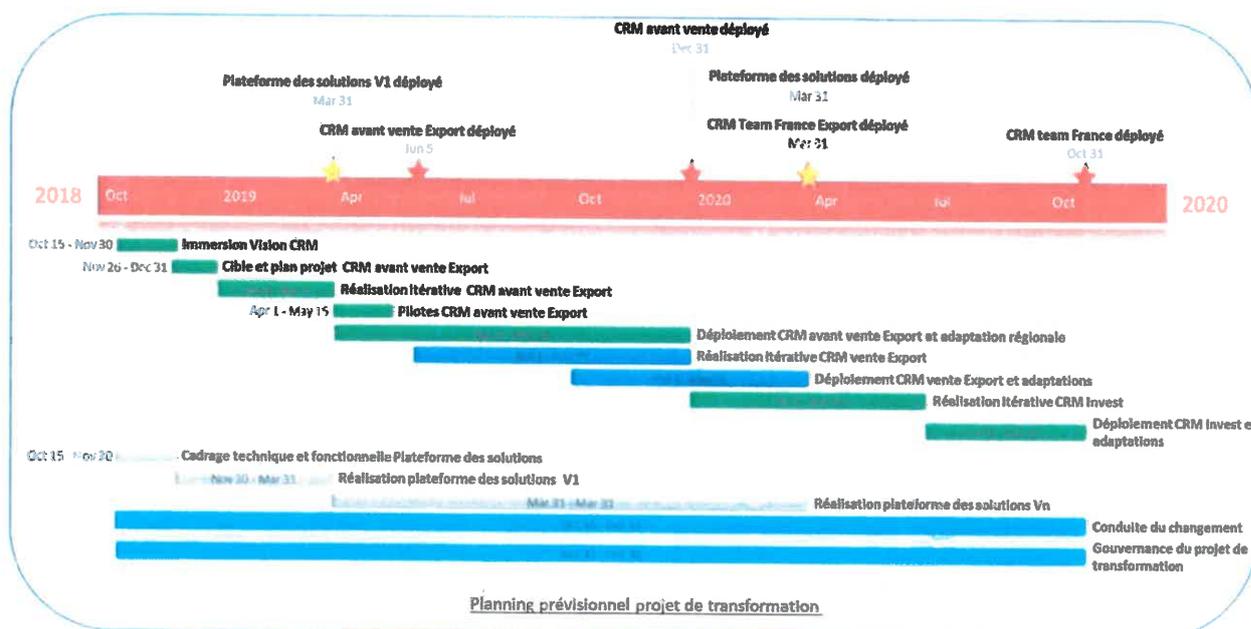
Ce travail permettra de définir une première version minimale du produit qui sera mise à disposition des utilisateurs et enrichie au fur et à mesure.

4- Réalisation / développement

Cette étape consiste à réaliser les futures interfaces graphiques et de les faire tester en amont aux utilisateurs (à travers **des campagnes de test**) et ainsi recueillir de l'information à chaque étape de construction du produit. La phase de développement s'appuie sur 2 principes :

- Des cycles courts de développements et des rituels de validation et d'amélioration continue du produit ;
- Validation et pilotage par la mesure en instaurant des indicateurs sur la qualité et en suivant l'adoption du produit pour l'accompagnement au déploiement.

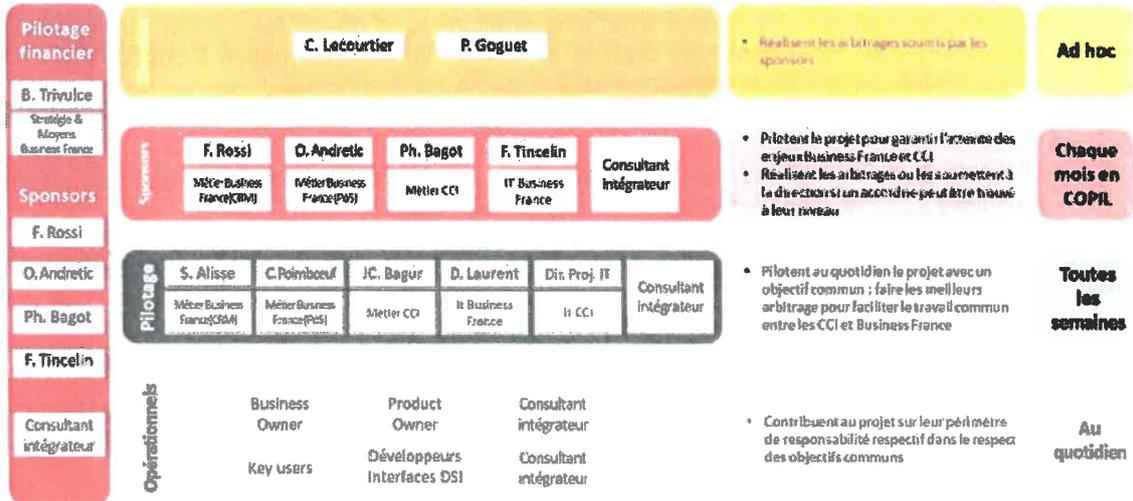
Cette démarche sera utilisée pour chaque lot du projet et permet d'établir le planning prévisionnel suivant :



4.2. Gouvernance du projet

- Le projet est construit autour de l'alliance stratégique historique entre Business France et les CCI au sein de la Team France, dont Bpifrance est également un membre fondateur ;
- Cette alliance est pilotée de manière régulière et au plus haut niveau par les Directeurs généraux et Présidents des différentes entités, et déclinées en comités de pilotage aux niveaux tactiques et opérationnels ;
- Le projet bénéficie d'une participation et d'un soutien fort des ministères de tutelle (Bercy/DGTrésor, MEAE, CGET) ainsi que des différentes régions et d'autres administrations (DGE, MAA, Douanes...). Une présentation systématique de l'avancée du projet, y compris son volet numérique, est faite dans le cadre de comités de coordination des directeurs des tutelles mais aussi dans le cadre des réunions du Conseil d'administration de Business France, au sein desquels siègent des représentants des partenaires, des régions et des parlementaires. Enfin, un point d'information sera également fait lors des Conseils stratégiques de l'Export, présidés par le Ministre en charge du commerce extérieur ;
- Dès le lancement du projet, une consultation des acteurs numériques de l'Etat, tels que la DINSIC, est également conduite.

La gouvernance mise en place pour ce projet est représentative à la fois de l'ensemble des acteurs de la Team France et des différents métiers impactés. Elle est représentée par le schéma fonctionnel suivant :



Elle implique par ailleurs plusieurs niveaux décisionnels et opérationnels :

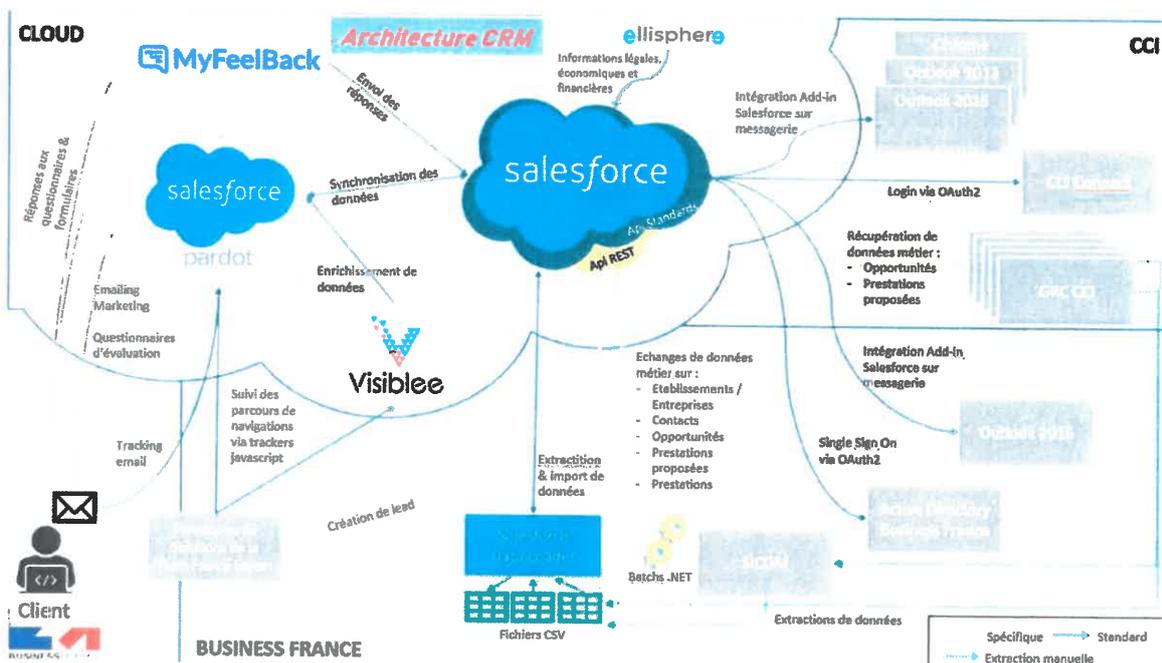
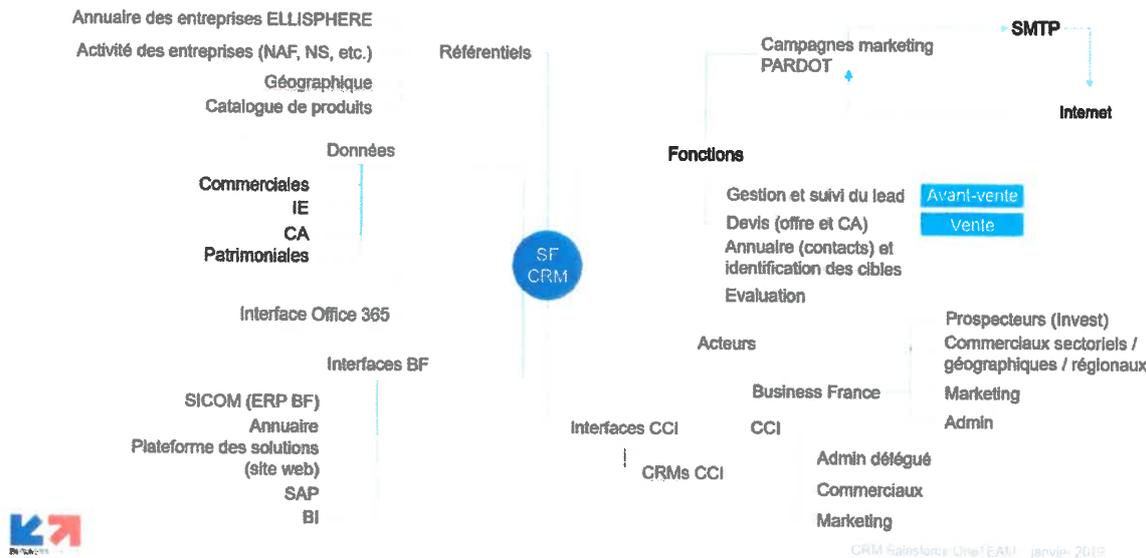
- Le pilotage global du projet suivi de près à haut niveau, pour faire avancer celui-ci et effectuer les arbitrages. Ces « sponsors » se réunissent mensuellement en format de co-pilotage ;
- Le pilotage financier est assuré d'une part par un comité spécifique présidé par le DGD Ressources et Stratégie de Business France qui se réunit tous les trois mois, et d'autre part grâce à la méthodologie de développement employée en « design to cost » par les intégrateurs sélectionnés ;
- Le pilotage opérationnel est assuré par une équipe dédiée, engagée et responsabilisée (capable de prendre des décisions en séance pour avancer en mode agile).

4.3. Modalités de réalisation du projet – respect des principes de l'Etat plateforme

Le projet est conçu dès le départ et sera réalisé dans le strict respect de la doctrine technologique de l'Etat en matière de développement informatique.

a/ Le schéma d'architecture technique cible sera le suivant :

Schéma de cadrage de l'étude du CRM Salesforce



b/ Interopérabilité des outils :

- Mise à disposition d'API :
 - ✓ L'architecture de la plateforme des solutions Export a été conçue sur un principe API first, permettant d'exposer aisément nos services à des partenaires publics de la Team France Export. Si la diffusion large de certains services par des institutions tierces est jugée pertinente, il sera envisagé leur intégration sur api.gouv.fr.
 - ✓ En ce qui concerne le CRM, l'architecture de Salesforce permet un interfaçage aisé avec des applications tierces, et la consommation de web services pour permettre au e-CRM de communiquer avec les GRC des CCI (partenaires de la Team France export).
- Solution d'authentification partagée avec d'autres opérateurs publics : les équipes techniques en charge du projet (OCTO Technology pour la Plateforme des solutions) travaillent à la mise en œuvre

d'un système d'authentification des entreprises (basé sur la solution de fédération d'identité CCI Connect, développée par le réseau des CCI) qui permettrait à l'utilisateur d'utiliser des identifiants uniques pour accéder à des plateformes de services proposées par le réseau des CCI territoriales, la plateforme des solutions de la Team France Export et le site web Business France Export. Il pourrait aussi être adopté pour l'accès aux sites web des conseils régionaux qui en émettraient le besoin (sujet discuté notamment avec Auvergne Rhône Alpes dont la plateforme Ambition Eco ne propose pas encore de procédure d'ouverture de compte, par exemple). Il sera aussi très simple d'intégrer d'autres briques de fédération d'identité orientée "Entreprise" telles que ProConnect, lorsque celle-ci sera jugée suffisamment mature par la DINSIC pour un usage en production.

c/ Partage de données sur les entreprises :

- En sortie de plateforme, les données collectées sur les entreprises sont mises à disposition des partenaires fournisseurs de solutions (avec accord préalable de l'entreprise connectée cf RGDP). Parmi les opérateurs publics : Bpifrance (solutions de financement et d'assurance prospection), Douane (sécurisation des flux de marchandises et procédures d'exportation), INPI (propriété industrielle), Pôle Emploi et APEC (solutions RH et recrutements), Régions et agences Régionales (aides et programmes d'accompagnement portés par les collectivités territoriales).
- Dans un premier temps, ces opérateurs recevront des données de formulaires par e-mail, étant entendu que sera étudiée la mise en œuvre de flux de données automatisés vers leurs solutions CRM pour assurer la traçabilité et la prise en charge de la demande entreprise (traitement et affectation du lead à l'instar de ce qui sera mis en place pour le CRM international et la mise en relation avec les équipes de la Team France Export) : un premier test sera réalisé avec l'INPI d'ici fin 2019, sachant que la solution a vocation à être rapidement étudiée avec Bpifrance.
- Des tableaux de bord comprenant à la fois des données tirées du CRM (prise en charge par les équipes de la Team France Export), du parcours des entreprises sur la plateforme et des suites des mises en relation avec les fournisseurs de solutions publics ou privés seront mis à disposition des Régions pour fournir des outils d'aide à la décision et l'élaboration des politiques publiques dédiées aux développement international des entreprises.
- Suite à de premiers contacts avec le pôle données de la DINSIC ainsi qu'à des discussions avec nos partenaires, il est envisagé d'utiliser de la donnée produite par d'autres administrations, dont les principales sont :
 - L'INPI pour les entreprises qui déposent des brevets à l'international et disposent donc de projets concrets d'internationalisation ;
 - Les douanes dans la mesure où les secrets légaux seraient bien respectés (en cours d'évaluation) ;
 - Bpifrance sur les données de CA Export des entreprises clientes ainsi que la base de clients souscrivant à certains produits de financement ou d'assurance export ;
 - L'INSEE via la base de SIREN des entreprises.

Par ailleurs, nous examinons actuellement si les données présentes sur certaines API sur étagères (api.gouv.fr) telles que celles du Ministère de l'agriculture ou de Pôle Emploi, ainsi que certaines données hors France, pourraient avoir un intérêt pour la qualification de nos bases.

Liste d'entités publiques susceptibles d'échanger à terme de la donnée avec le e-CRM et la PFS :

- AFD : accord de coopération, mais synergies faibles donc interactions ponctuelles
- APEC et Pole Emploi
- Agriculture (DRAAF)
- Bpifrance : tableaux de bord pour suivies des entreprises CAI
- CGET - fourniture de données tous les 6 mois, basées sur les sièges sociaux, enrichies par CGET en indiquant typologie de zones prioritaires (et donc aides spécifiques) dans lesquelles les entreprises sont actives (pour rapprochement avec nos données de consommation)
- DGE (DIRECCTE) - pilote
- DG Trésor
- Douanes
- INPI
- Régions

d/ Sécurité des données

Les quatre critères de la sécurité informatiques sont : la disponibilité, la confidentialité, l'intégrité et la traçabilité. Pour atteindre un haut niveau d'exigence, Business France compte prendre une option supplémentaire chez Salesforce permettant le chiffrement, la traçabilité et un renfort sur la gestion des accès.

Sur la disponibilité : hébergement en datacenter sécurisé sur Paris (et backup à Francfort) :

- Disponibilité forte (> 99,9%)
- Redondance des données (2 sites distants pour assurer la continuité de service)
- Conformité aux normes ISO (ISO 27001, 27018)
- Localisation en Europe exclusivement (GDPR)

Sur la confidentialité : Chiffrement des données hébergées chez Salesforce et mise en place d'une politique d'accès différentiel :

- Données stockées d'un accès physique ou logique non autorisé
- Business France est le seul détenteur de la clef de chiffrement/ déchiffrement. Il peut la révoquer ou la changer sans interventions de l'éditeur ou de l'hébergeur
- Chiffrement également des données en transit (TLS et HTTPS)
- Technologies de chiffrement via Gemalto ou Thales sur toute la chaîne (génération, gestion et supervision des clés)
- Mise en place de différentes politiques d'accès aux données
- Protection l'exfiltration massive des données

Sur l'intégrité : Mise en place d'une stratégie d'accès granulaire des données :

- Mise en place facile de différentes stratégies d'accès aux données
- Gestion rapide et simple des différents niveaux de privilèges : lecture, écriture, accès interdit...

Sur la traçabilité : Mise en place d'outil de surveillance des accès, lectures et modifications de la donnée :

- Traçabilité et surveillance des accès et des actions sur l'ensemble des fiches et des champs
- Identification des accès et contrôle
- Mise en place des systèmes automatiques de réponse à des événements inhabituels

Enfin, concernant le risque « intelligence économique » des données entreprises, des contacts et un échange d'informations ont été établis avec le Service de l'Information Stratégique et de la Sécurité Economique au sein de la DGE.

e/ Gestion contractuelle

L'achat des licences SalesForce, ainsi que des prestations d'intégration et de développement de la plateforme des solutions, a été contractualisé via l'UGAP pour garantir l'opérateur sur les aspects juridiques.

5. Modalités de suivi et critères d'évaluation du projet

Le présent contrat donne lieu à un suivi du projet financé. Des indicateurs d'avancement et de résultats sont suivis dans le cadre du financement du projet. Ces indicateurs, ainsi que tout risque ou difficulté identifié dans la réalisation du projet, sont communiqués à échéance trimestrielle à la direction interministérielle de la transformation publique ainsi qu'à la direction du budget. Des réunions de suivi pourront être organisées à la demande d'une des parties lors de la communication de ces indicateurs.

5.1. Indicateurs d'avancement

Les indicateurs d'avancement permettent de sécuriser la mise en œuvre du projet. Ils sont définis comme suit :

- Montant des crédits consommés en AE et CP, par nature de dépense
- Respect du calendrier et des enveloppes allouées à chacune des tranches

5.2. Indicateurs de résultat et d'impact

Les indicateurs de résultats permettent d'évaluer la réalisation des objectifs du projet :

- Montant d'économies générées (€) et répartition par nature de dépenses
- Indicateurs d'adoption et d'utilisation de l'outil, enquêtes de satisfaction auprès des collaborateurs de la Team France Export utilisant les outils => Cible à définir
- Nombre de PME & ETI "qualifiées", via le CRM, dans le portefeuille Team France Export des Conseillers internationaux (CCI/BF), et des CAI (partenariat BPI) = Cible de 18 000 en 2020 et 26 000 en 2022
- Nombre de régions dans lesquelles une plateforme des solutions a été déclinée => Cible de 6 à fin 2019, 10 à fin 2020
- Nombre de PME & ETI ayant visité l'une des plateformes régionales des solutions de la Team France Export, et nombre d'entreprises ayant ouvert un compte sur celles-ci => Cible à définir

6. Modalités et calendrier de versement des aides

Les crédits sont mis à la disposition du secrétaire général des ministères économiques et financiers. Le secrétaire général procède aux diligences nécessaires pour permettre l'ordonnement des crédits du FTAP.

Les AE sont mises à disposition du secrétaire général des ministères économiques et financiers puis consommées en intégralité à la signature du présent contrat.

La mise à disposition des CP au secrétaire général des ministères économiques et financiers puis le versement des fonds à l'EPIC Business France s'effectuent par tranche. Le montant de chaque tranche sera définitivement arrêté par le secrétariat du fonds, les dépenses annuelles détaillées dans la présente convention étant prévisionnelles, à l'exception de la première année de financement (2019) où le montant prévu à l'article 2 du présent contrat est mis à disposition du secrétaire général des ministères économiques et financiers puis versé à l'établissement. À partir de 2020, le secrétariat du fonds décide à échéance régulière, *a minima* au 1^{er} trimestre de chaque année, du montant des nouvelles tranches de financement au regard de l'avis rendu par la DINSIC au titre de l'article 3 du décret n° 2014-879 du 1^{er} août 2014 relatif au système d'information de l'Etat (pour l'action 3 uniquement), de l'avancement du projet et du suivi des indicateurs.

Les crédits sont mis à disposition dans le cadre de gestion BOP-UO décrit en annexe. Pour le versement des financements, la consommation des crédits (AE et CP) sur le programme 349 est opérée en référant la nomenclature budgétaire d'activités annexée au présent contrat.

7. Matérialisation des économies réalisées

La matérialisation des économies liées au projet est suivie annuellement, conformément aux indicateurs définis au paragraphe 5.2. Le porteur de projet communique au secrétariat du fonds les économies effectivement réalisées et explicite les raisons des éventuels écarts avec les prévisions exposées dans le présent contrat.

8. Modifications du contrat de transformation

Le présent contrat peut être modifié par voie d'avenant en cas de modification de ses modalités d'exécution à l'exception de l'annexe relative aux nomenclatures budgétaires d'exécution qui peut être modifiée à l'initiative de la direction du Budget.

En particulier, toute difficulté majeure dans la réalisation du projet sera portée à la connaissance du comité de pilotage qui pourra suspendre ou interrompre les financements initialement définis.

9. Communication liée au projet

Dans toute communication relative à son projet, le porteur est invité à préciser qu'il a reçu le soutien financier du Fonds pour la transformation de l'action publique.

12 DEC. 2019

Le directeur général de Business France

Christophe LECOURTIER



Business France
77, Boulevard Saint Jacques
75998 PARIS Cedex 14

La secrétaire générale du ministère de l'économie et des finances



Marie-Anne BARBAT-LAYANI

Le délégué interministériel à la transformation publique



Thierry LAMBERT

La directrice du budget



Amélie VERDIER

ANNEXE RELATIVE AUX NOMENCLATURES BUDGETAIRES D'EXECUTION

Cadre de gestion BOP-UO : 0349-CDBU-CEFI

Action – Domaine fonctionnel : 0349-01

Référentiel de programmation

Code Chorus	Désignation Chorus	Commentaires
34901030107	Business France - Projet Team France	Concerne toutes les dépenses HT2 relatives au projet et imputées sur le programme 0349

