

CAHIER DES CHARGES

(PARTIES ADMINISTRATIVE ET TECHNIQUE)

OUTIL DE GESTION DES RELANCES DES IMPAYES

DSI 2017 697 PAP BAE CBA OUTIL GESTION RELANCES IMPAYES

DIRECTION DES PROJETS METIERS DU SI

BPIFRANCE

27-31 AVENUE DU GENERAL LECLERC

94710 MAISONS ALFORT

SOMMAIRE

1. Présentation de Bpifrance	3
2. Contexte du projet	3
2.1. Entité acheteuse	3
2.2. Contexte	3
3. objet du marché.....	3
3.1. Environnement technique.....	4
3.2. Contrainte de sécurité	4
3.3. Maintenance et exploitation	4
3.4. Formation	4
4. Modalités de la prestation	5
5. Confidentialité.....	5
6. Pièces constitutives du marché.....	5
7. Sélection des fournisseurs.....	6
7.1. Présentation des fonctionnalités attendues	7
8. Modalités particulières.....	12
9. Modalités essentielles de financement et de paiement	12

1. PRESENTATION DE BPIFRANCE

Bpifrance, banque publique d'investissement, est le partenaire de confiance des entrepreneurs.

Bpifrance finance les entreprises de l'amorçage jusqu'à la cotation en bourse en passant par la transmission, en crédit, en garantie et en fonds propres. Bpifrance les accompagne aussi à l'export, en partenariat avec Business France, et dans leurs projets d'innovation.

Avec **Bpifrance**, les entreprises bénéficient d'un interlocuteur puissant, proche et efficace pour répondre à leurs besoins de financement, à chaque étape de leur vie.

Bpifrance, dont les deux actionnaires à parts égales sont l'État et la Caisse des dépôts, agit en appui des politiques publiques conduites par l'État et par les Régions.

2. CONTEXTE DU PROJET

2.1. Entité acheteuse

Bpifrance Assurance Export, société par actions simplifiée à associé unique au capital de 30 000 000 euros, dont le siège social est situé 27-31 avenue du Général Leclerc, 94710 Maisons-Alfort Cedex, immatriculée au RCS de Créteil sous le numéro 815 276 308

2.2. Contexte

Dans le cadre du transfert des garanties publiques Coface vers Bpifrance assurance export et par convention du 12 Aout 2016 et conformément à l'article L432-4 du code des assurances, Bpifrance Assurance Export a reçu mandat de la part de l'Etat de procéder au recouvrement amiable et contentieux.

L'objectif stratégique est de veiller à relancer et recouvrer toutes créances clients, Bpifrance Assurance Export, agissant pour le compte, sous le contrôle et au nom de l'Etat en vertu de l'article L432-2 du code des Assurances.

Atteindre une bonne performance en recouvrement de créances, gestion des litiges et en gestion du risque d'impayés.

3. OBJET DU MARCHÉ

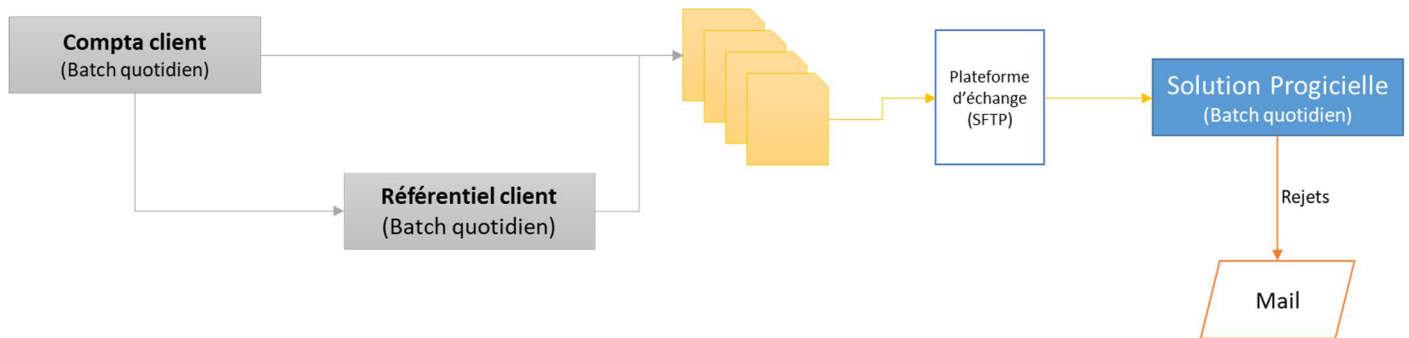
Ce document constitue le cahier des charges type de marché unique.

Il s'agit de la mise en place d'une solution progicielle afin de :

- Relancer les pièces comptables à l'échéance, toutes Garanties confondues (Assurance prospection – Assurance crédit- Assurance investissement- Risque Exportateur caution Préfinancement – Garantie Change afin de réduire les retards de paiement env. 1200 comptes comptables actifs et 9700 pièces.
- Améliorer les délais de résolution des litiges en vue d'apporter une réponse rapide aux clients
- Pouvoir disposer d'indicateurs financiers permettant d'évaluer la performance de notre activité.

L'équipe utilisatrice est composée de 2 personnes en charge de la gestion des relances, ainsi que des personnes devant pouvoir consulter les informations concernant cette dite activité.

3.1. Environnement technique



3.2. Contrainte de sécurité

La sécurité des plates-formes est primordiale. Le prestataire présente de manière détaillée tous les éléments de sécurité qu'il est susceptible de mettre en place afin de garantir :

- La sécurité des liaisons : tous les éléments de sécurité permettant de protéger les liaisons et de garantir une bande passante optimale sont à évaluer (pare-feu, etc.) ;
- La sécurité des données : toutes les solutions mises en œuvre visant à sécuriser les données (système RAID, clusters, solutions antivirus, anti-intrusion, etc.) ;
- La sécurité des services : tous les éléments de sécurité permettant de se protéger d'attaques par « déni de service » (déni de service par saturation ou par exploitation de vulnérabilités).

L'accès au site applicatif doit se faire par une adresse particulière. Aucune publicité ne sera faite de l'adresse du site. Elle ne doit apparaître nulle part de façon directe, ni de façon indirecte.

L'accès à l'application se fait obligatoirement par identification. Toute demande d'affichage d'une quelconque page du site entraînera la vérification des droits de l'utilisateur connecté. Un défaut d'identification invite automatiquement le visiteur à fournir un login et un mot de passe.

Aucune page ou élément multimédia du site administratif n'est pris en compte ni par le moteur de recherche, ni par les moteurs de recherche internet.

3.3. Maintenance et exploitation

Le prestataire fera une offre de maintenance logicielle sur 5 ans (dont la première année est l'année de garantie) en indiquant les niveaux de services rendus.

Le Groupe souhaite bénéficier d'un interlocuteur technique unique qui sera le point d'entrée des demandes.

Le prestataire présentera une équipe technique aux compétences adaptées aux solutions techniques retenues.

3.4. Formation

Le prestataire s'engage à effectuer un transfert de compétences afin de fournir aux administrateurs toutes les informations nécessaires à leur autonomie pour paramétrer et faire évoluer la solution.

Les informations doivent pouvoir être accessibles ultérieurement, documents ou sites web.

Une formation sera également donnée sur les fonctionnalités de la solution.

4. MODALITES DE LA PRESTATION

Il s'agit tout d'abord de la mise en œuvre du projet, afin d'intégrer une solution du marché au SI de Bpifrance Assurance Export qui devra être opérationnel à compter du 1^{er} avril 2019.
Le marché est passé pour une durée de 36 mois avec reconduction possible de 12 mois.

Le planning prévisionnel du projet de mise en œuvre de la solution dans le SI de Bpifrance

- Démarrage du projet : 01 03 2018
- Fin du projet : 28 02 2019
- Mise En Production : 29-30 03 2019

5. CONFIDENTIALITE

Les candidats sont informés qu'ils seront tenus à une stricte confidentialité quant aux objectifs et modalités de la prestation attendue. Pour participer à la consultation, ils devront s'engager au respect de cette clause.

6. PIECES CONSTITUTIVES DU MARCHÉ

Le marché est constitué des pièces suivantes hiérarchisées par ordre décroissant d'importance suivant. Cet ordre prévaut en cas de contradiction entre ces documents :

- Cahier des charges – Solution de gestion des relances et impayés
 - Conditions générales applicables aux marchés de prestations intellectuelles de Bpifrance_2017
- Offre technique et financière

Le prestataire doit fournir un devis détaillé des différents coûts :

- Les coûts d'installations
- Modalités de l'intervention
- Le nombre d'heures ou de jour facturés et le détail de la prestation
- Les coûts de déplacement et frais annexe.
- Les coûts de développement spécifiques en précisant le nombre d'heure ou de jours facturés et le contenu du développement
- Le coût de l'assistance ou formation nécessaire aux administrateurs pour configurer et paramétrer la solution
- Le coût de formation des utilisateurs sur les fonctionnalités
- Le coût de la maintenance et aide en ligne

7. SELECTION DES FOURNISSEURS

Les propositions sont appréciées au moyen de la liste des critères pondérés et publiés dans l'avis d'appel public à la concurrence pour la consultation. Les notations seront réalisées sur la base de 5 niveaux :

1 : faible < 2 : passable < 3 : assez bien < 4 : bien < 5 : très bien

- **Critère 1 – Adéquation de la solution fonctionnelle au besoin :** **40%**
 - Notation effectuée sur la base de l'écart entre la proposition couvrant le moins de fonctionnalités attendues (Ff) et le plus de fonctionnalités attendues (FF), découpée en tranches équivalentes
 - Exemple
 - Valeur d'une Tranche (VT) : $(FF - Ff) / 5$
 - Tranche 1 : faible **$Ff \leq \text{Tranche 1} < Ff + VT$**

Nota : L'adéquation de la solution technique et fonctionnelle fera l'objet d'une évaluation fine sur la base des fonctionnalités attendues (7.1):

- Un critère majeur couvert sera valorisé 3 points
- Un critère majeur partiellement couvert sera valorisé 1 points
- Un critère mineur couvert sera valorisé m soit 1 point
- Un critère non couvert sera valorisé 0 point

- **Critère 2 – Services complémentaires proposés en plus des éléments répondant au Critère 1 :** **10%**
 - Notation effectuée sur la base de l'écart entre la proposition la plus faible (Sc) et la plus forte (SC) découpée en tranches équivalentes
 - Exemple
 - Valeur d'une Tranche (VT) : $(SC - Sc) / 5$
 - Tranche 1 : faible **$SC - VT < \text{Tranche 1} \leq Sc$**

- **Critère 3 – Adéquation de la solution technique aux contraintes d'architecture Bpifrance et de sécurité :** **20%**
 - Notation effectuée sur la base de l'écart entre la proposition la plus faible (St) et la plus forte (ST) découpée en tranches équivalentes
 - Exemple
 - Valeur d'une Tranche (VT) : $(ST - St) / 5$
 - Tranche 1 : faible **$ST - VT < \text{Tranche 1} \leq ST$**

- **Critère 4 - Conditions financières de la proposition :** **30%**
 - Notation effectuée sur la base de l'écart entre la proposition la plus faible (Pf) et la plus forte (PF) découpée en tranches équivalentes
 - Exemple
 - Valeur d'une Tranche (VT) : $(PF - Pf) / 5$
 - Tranche 1 : faible **$PF - VT < \text{Tranche 1} \leq PF$**

Les offres inappropriées, inacceptables et irrégulières sont éliminées (non classées). Les autres offres sont classées par ordre décroissant.

Le candidat auquel il est envisagé d'attribuer le marché doit produire l'ensemble des documents justificatifs et moyens de preuve décrits à l'article 51 du décret n°2016-360.

ATTENTION : à défaut de transmission de ces documents dans le délai impératif indiqué par Bpifrance, l'offre du candidat attributaire est rejetée.

Après attribution du marché, Bpifrance avise tous les autres candidats du rejet de leur offre.

Seul le candidat retenu signera l'ATTRI1 après l'attribution finale.

Après signature de l'acte d'engagement par le représentant du Client, le marché est notifié au titulaire, conformément aux dispositions de l'article 103 du décret n°2016-360 du 25 mars 2016 relatif aux marchés publics.

La sous-traitance de la totalité du marché est interdite.

Bpifrance se réserve le droit de déclarer la consultation sans suite.

La sous-traitance de la totalité du marché est interdite.

7.1. Présentation des fonctionnalités attendues

FONCTIONNALITE ATTENDUE	DESCRIPTION	M/m	Réponse O/N/P/ND	Commentaire (inclus/Optionnel/développement complémentaire/surcout éventuel)
GENERALITES LIEES A L'INTERFACE				
GESTION DES DROITS D'ACCES	Le logiciel pourra éventuellement donner la possibilité de gérer l'ensemble des sociétés du groupe Bpifrance	M		
	L'administrateur doit avoir accès à toutes les fonctionnalités de l'outil	M		
	Les droits des utilisateurs doivent être paramétrables et modifiables par le/les administrateurs	M		
	Possibilité sera donnée de créer des Groupes d'utilisateurs ayant les mêmes droits	m		
	Possibilité sera donnée de rendre accessible l'outil uniquement en visualisation pour certains utilisateurs	M		Visuel dans les bureaux par les collaborateurs en fonction du coût des licences ?
	Nombre d'accès utilisateur illimité	M		
REPARTITION ET PARAMETRAGE DES DOSSIERS				
ATTRIBUTION DES DOSSIERS	Possibilité sera donné d'attribuer les dossiers aux utilisateurs – création de portefeuille : - En fonction de la Sociétés	M		
	Possibilité sera donné d'attribuer les dossiers aux utilisateurs : - En fonction de l'Expert-Comptable en charge du dossier - En fonction de l'Avocat en charge du dossier - Autres... en fonction de la société	M		Suivant la société, l'intitulé du chargé de dossier peut différer

FONCTIONNALITE ATTENDUE	DESCRIPTION	Réponse O/N/ P/ND	Commentaire (inclus/Optionnel/développement complémentaire/surcout éventuel)
STRATEGIE DE RELANCE			
SCENARI DE RELANCE	Possibilité de paramétrer un scénario de relance par société <ul style="list-style-type: none">- XX jours- YY jours ...		
	Possibilité sera donnée d'avoir un agenda par Chargé de Relance		
	Possibilité sera donnée de piloter une relance de masse		Ex : tous les rapports de 1 ^{ère} relance à envoyer en 1 fois.
ORGANISATION DES ACTIONS			
GESTION DES ACTIONS	Possibilité sera donnée de planifier et organiser les agendas des responsables de relance <ul style="list-style-type: none">- Gestion de calendrier		
	Possibilité de planification en automatique ou en manuel des actions		
	Possibilité d'avoir plusieurs actions possibles par niveau de relance		
	Diverses alertes sur les retards de paiement (Voir tableau alerte P.8)		
	Possibilité de trier les actions de relance : <ul style="list-style-type: none">- Par type d'action (tel, courrier, mail ...)		
	<ul style="list-style-type: none">- Par Montant de la créance + gros encours		
	<ul style="list-style-type: none">- Par date de relance		
	<ul style="list-style-type: none">- Par montant total échu		
	<ul style="list-style-type: none">- Par Code APE - activité		
	<ul style="list-style-type: none">- Par Mission		
	<ul style="list-style-type: none">- Par niveau de relance		
	<ul style="list-style-type: none">- Par risque client (litige ; non relance ...)		
	<ul style="list-style-type: none">- Groupes Client		

INFORMATIONS LIES AU CLIENT

LA FICHE CLIENT	Récupération des informations dans Logiciel COMPTA : - Nom, forme juridique, nom du responsable ...		
	- Adresses courrier, tel, port, Fax, mail		
	- Activité du client		
	- Acteur internes sur le dossiers Chefs de Mission...		
	- Mission du client		
	- Mode de facturation		
	- Mode de Règlement du client (Prélèvement, chèque ...)		
	- RIB du client		
	- RCS du client		
	- Date d'entrée et de sortie du client		

HISTORIQUE -ARCHIVAGE

HISTORIQUE ET ARCHIVAGE	Récupération de l'historique existant sur l'outil actuel - Commentaire des appels téléphoniques - Date et type de courrier		
	Enregistrement et Archivage de toutes les tâches effectuées : - Commentaires appel Client - Commentaires appel interlocuteur interne - Gestion des impayés		
	Archivage des courriers avec GED intégrée		

RECHERCHE

RECHERCHE CLIENT	Possibilité sera donnée d'effectuer des recherches Multicritères : - N° client - Code postal - Enseigne - Site - N° de facture - Association de plusieurs critères		
-------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--	--

ACTIONS DE RELANCES

COURRIERS	Possibilité sera donnée de faire des courriers en masse		
	Possibilité sera donnée de personnaliser un courrier		
	Possibilité sera donnée de faire de courrier type selon niveau de relance		
	Possibilité sera donnée de joindre un relevé de compte client et/ou l'intégrer dans le corps du courrier		
	Possibilité sera donnée de joindre un duplicata de facture		Comment sont stockées ces factures dans l'application ?
TELEPHONE	Gestion des appels entrants (historique d'actions)		
	Gestion des appels sortants		
MAILS	Possibilité sera donnée d'envoyer les relances par mail		
	Possibilité d'envoyer un mail en fonction d'un type d'alerte		

LES ALERTES DE RELANCE			
ALERTES	Alerte <i>nouveau client</i> en retard :		
	- Selon un délai indiqué 45j / 60 jours		
	- Prélèvements impayés sur nouveau client		
	- Chèque impayé		
	Déclenchement d'actions automatiques ou programmées :		
	- Retard de paiement sur un plan		
	- Rappeler un client		
	- Rappeler un interlocuteur en interne ou externe		
	- Changement de risque ou niveau de relance		
	- Dépassement de montant autorisé		
	- Compte créditeur		
	- Nouvelle facture ayant dépassée le délai jours sur une fiche client déjà ouverte		
	- Réception d'un encaissement		
	- Chèque impayé		
CREATION ET GESTION DES PLANS			
PLAN D'ETALEMENT ET SUIVI	Possibilité sera donnée de créer des plans d'étalement :		
	- Tous mode de paiement (LCR, LA, CHQ, PV,VIR...)		
	- Sans limite de date		
	Possibilité sera donnée de joindre l'échéancier au courrier		
	Possibilité sera donnée de gérer les chèques réceptionnés et à encaisser ultérieurement (chèques en portefeuilles)		
	<i>Gestion des impayés et retard de paiement – ALERTES -</i>		
GESTION DES CLIENTS EN NON RELANCE			
STATUT NON RELANCE	Suite accord responsable déontologique du dossier ne pas relancer le client : Alerte automatique et manuelle sur ses dossiers multicritères		
	Reporting : Listes de tous les dossiers + tri selon critères		
LITIGES			
LITIGES	Gestion des litiges :		
	<ul style="list-style-type: none"> - Attente d'un avoir - Contestations d'honoraires - Attends que l'expert le contact - Refus d'une prestation (assurance – télétransmission...) 		
BLOCAGES DES DOSSIERS			
BLOCAGE	Possibilité sera donnée de bloquer les dossiers avec une interaction ERP Comptable et bloquer l'accès :		
	<ul style="list-style-type: none"> - En fonction des missions - En fonction de critère prédéfini (Ex : facture à plus d'un an) 		
	Attribution de limite de crédit à chaque client		
	Reporting :		

	<ul style="list-style-type: none"> - Liste des dossiers en blocage - Tri selon divers critères 		
DOCUMENT ET VISUALISATION			
DOCUMENTS	Possibilité sera donnée de visualiser un courrier et de le rééditer		
	Possibilité sera donnée de visualiser un relevé de compte et de l'imprimer		
	Possibilité sera donnée de visualiser et d'imprimer un duplicata de facture		
	Possibilité sera donnée d'imprimer l'historique de la relance d'un client		
REPORTING			
REPORTING	Reporting de toutes les actions de relance		
	Balance âgée globale ou selon critère		
	Suivi des actions par type de média		
	Calcul de statistiques sur le nombre d'action de relance		
	Statistique sur l'équipe ou sur un chargé de recouvrement		
	Analyse des performances		
	Tableau de bord personnalisable		
	Prévisions d'encaissement		
	Montant encaissé dans le mois : <ul style="list-style-type: none"> - Global – Région – Sites... 		
	Nombre de prélèvements impayés		

8. MODALITES PARTICULIERES

Sans objet

9. MODALITES ESSENTIELLES DE FINANCEMENT ET DE PAIEMENT

L'exécution du marché sera financée par le budget de Bpifrance.

Les sommes dues au titulaire seront payées dans un délai global de 30 jours à compter de la date de réception des factures ou des demandes de paiement équivalentes.
