

**APPEL A CANDIDATURE**

**DES PRESTATAIRES AFFILIES**

**2019-2020**

Contenu

[Introduction 3](#_Toc11231377)

[Fit 4 Digital – packages : concept et mise en œuvre 3](#_Toc11231378)

[Contexte 3](#_Toc11231379)

[Concept 4](#_Toc11231380)

[Méthodologie à appliquer dans le cadre de « Fit 4 Digital - Packages » 4](#_Toc11231381)

[Fit 4 Digital – PACKAGES : “PRESTATAIRE AFFILIE” 5](#_Toc11231382)

[Qualifications requises 5](#_Toc11231383)

[Engagements 6](#_Toc11231384)

[Processus de recrutement 7](#_Toc11231385)

# Introduction

Le présent document a pour objectifs principaux d’expliquer les attentes de Luxinnovation vis-à-vis des prestataires souhaitant être affiliés à « Fit 4 Digital - Packages » d’une part, et d’autre part de détailler la procédure d’affiliation au programme.

**« Fit 4 Digital – Packages » est un programme de soutien à la compétitivité des Très Petites Entreprises (TPE) par la mise en œuvre rationnelle des Technologies de l’Information et de la Communication (TIC).**

« Fit 4 Digital - Packages » est piloté par Luxinnovation, en coordination avec la House of Entrepreneurship du Luxembourg, et soutenu par le Ministère de l’Économie. Le programme s’appuie sur les compétences de prestataires privés externes, experts en maitrise d’ouvrage informatique dans les domaines de compétence indiqués plus loin.

# Fit 4 Digital – packages : concept et mise en œuvre

## Contexte

Les Petites et Moyennes Entreprises (PME) représentent aujourd’hui plus de 95% des entreprises actives implantées au Grand-Duché. Elles offrent de l’emploi à plus de 70% de la population active et génèrent environ 65% du PNB. Leur impact sur l'économie locale est indéniable et leur niveau d'affaires est resté stable par rapport aux PME de la Grande-Région.

Ce niveau reste cependant menacé dans l'avenir par le manque de compétitivité et la faible capacité de la plupart des PME luxembourgeoises à accroître leur part de marché. Ce constat de base a débouché sur la création du programme de soutien « Fit 4 Innovation » en 2014. Ce programme vise à améliorer l'efficacité globale de l'entreprise afin de gagner en compétitivité à court terme et de poser les premiers jalons d’une démarche d'innovation.

Par ailleurs, l’un des objectifs du Gouvernement du Grand-Duché de Luxembourg est de consolider la position du pays en matière de digitalisation, en particulier au profit des PME, et a pour cela présenté le 4ème plan d’action en faveur des PME en mars 2016.

Ces différents facteurs ont conduit à la mise en place du programme « Fit 4 Digital », qui offre un accompagnement personnalisé aux PME Luxembourgeoises désireuses de renforcer leur compétitivité par la mise en œuvre rationnelle des TIC.

**Cible**

Depuis le lancement du programme Fit 4 Digital, les différents acteurs ont affiné l’analyse des besoins des entreprises et ont décidé de mettre en place un service dédié aux TPE, destiné à satisfaire leurs demandes les plus immédiates, aux termes d’une procédure accélérée.

Pour être éligibles, ces entreprises devront :

* avoir leur siège social au Luxembourg,
* employer 50 salariés au plus,
* ne pas mener une activité exclue des aides étatiques, telle que visée par la règlementation (<https://guichet.public.lu/fr/entreprises/financement-aides/regime-pme/aides-generales-pme/conditions-generales.html>)

## Concept

Dans le cadre du programme « Fit 4 Digital - Packages », Luxinnovation et la House of Entrepreneurship facilitent l'accès des TPE au savoir-faire nécessaire pour tirer profit des TIC, grâce à la sélection et à l’affiliation de prestataires externes.

Les projets « Fit 4 Digital - Packages » sont exécutés par des prestataires affiliés, conventionnés par Luxinnovation, dans les règles de l’art définies par Luxinnovation et la House of Entrepreneurship.

La House of Entrepreneurship est le premier point de contact des entreprises s’intéressant au programme Fit 4 Digital – Packages et assure le suivi « terrain » des projets ;

Luxinnovation assure la supervision globale des projets, facilite leur gestion administrative, répond de la qualification des prestataires affiliés.

« Fit 4 Digital – Packages » propose aux TPE voulant démarrer leur transformation digitale trois packages, à leur choix, dont le contenu est le suivant :

* ***Digital Marketing*** *: en fonction des besoins de l’entreprise, améliorer le référencement naturel et/ou les liens commerciaux et/ou l’ergonomie des pages Web et/ou la publicité électronique et/ou les articles sponsorisés et/ou la présence sur les media sociaux*
* ***Gestion clientèle*** *: améliorer la gestion de la clientèle à partir du site Internet de l’entreprise ou d’un logiciel approprié (« Customer Relationship Management »)*
* ***Organisation management*** *: intégration d’éléments de gestion numérique (inventaire, facturation etc.)*

## Méthodologie à appliquer dans le cadre de « Fit 4 Digital - Packages »

Afin d’évaluer le degré de maturité digitale de l’entreprise, une auto-évaluation en ligne (questionnaire « Go Digital Quick Check » sur le site web de la House of Entrepreneurship), est complétée par une visite sur site et un entretien avec un conseiller dédié de la House of Entrepreneurship afin de mener une première analyse des besoins, définir les priorités et d’orienter le choix du package.

A l’issue de cette phase d’analyse, l’entreprise complète une candidature en ligne (sur le site web de Luxinnovation) afin de faire valider son dossier, puis, en cas d’éligibilité, de générer son dossier de demande d’aide publique, de choisir le package approprié, et de sélectionner le prestataire retenu pour sa mise en place.

Après un premier contact, le prestataire doit adresser à l’entreprise dans les meilleurs délais une offre commerciale d’un montant total de 6 650€ HTVA. Le cas échéant, il peut éventuellement, à la demande de l’entreprise, lui communiquer une offre d’un montant supérieur, si celle-ci correspond mieux à l’ensemble des besoins de l’entreprise.

S’agissant d’un package, les prestations fournies dans le cadre de celui-ci sont indivisibles.

*Tout devis devra être adressé au client, avec copie à :*

* [*sabrina.kohn@houseofentrepreneurship.lu*](mailto:sabrina.khon@houseofentrepreneurship.lu)
* [*emmanuelle.kipper@luxinnovation.lu*](mailto:emmanuelle.kipper@luxinnovation.lu)

Les honoraires seront acquittés par l’entreprise sur présentation de sa facture par le prestataire.

Il est expressément stipulé qu’aucune poursuite ne pourra être ouverte à l’encontre du Ministère de l’Economie, de Luxinnovation, ou de la House of Entrepreneurship pour défaut de paiement des honoraires par l’entreprise.

La réalisation des prestations fera l’objet d’une évaluation par la House of Entrepreneurship et/ou Luxinnovation.

# Fit 4 Digital – PACKAGES : “PRESTATAIRE AFFILIE”

## Qualifications requises

Afin de pouvoir postuler en vue de recevoir l’affiliation « Fit 4 Digital - Packages », le prestataire candidat doit posséder les qualités suivantes :

* Siège social au Luxembourg
* Maîtrise d’ouvrage en projets informatiques
* Compétences spécifiques dans l’un ou plusieurs des domaines visés par les packages : Digital marketing, Gestion clientèle, Organisation management, c’est-à-dire en mesure de proposer et d’implémenter une solution IT « clefs en main »
* Expérience prouvée auprès de TPE/PME dans des projets similaires et des secteurs d’activité identiques
* Viabilité financière au regard du critère « [entreprise en difficulté](https://eur-lex.europa.eu/legal-content/FR/TXT/PDF/?uri=CELEX:32014R0651&from=FR%20-%20page=19)»

## Engagements

Le candidat s’engage à respecter les conditions suivantes dans le cadre du programme « Fit 4 Digital - Packages » :

* Mettre en place le package retenu par l’entreprise, à savoir :
* **Digital Marketing** : en fonction des besoins de l’entreprise, améliorer le référencement naturel et/ou les liens commerciaux et/ou l’ergonomie des pages Web et/ou la publicité électronique et/ou les articles sponsorisés et/ou la présence sur les media sociaux
* **Gestion de clientèle** : améliorer la gestion de la clientèle à partir du site Internet de l’entreprise ou d’un logiciel approprié (Customer Relationship Management)
* **Organisation management**: intégration d’éléments de gestion numérique (inventaire, facturation etc.)
* Exécuter lui-même la mission pour laquelle il a été retenu ; la sous-traitance sur un aspect ponctuel du projet peut toutefois être admise après information et acceptation par Luxinnovation
* Adresser à l’entreprise dans les meilleurs délais une offre commerciale d’un montant total de 6650€ HTVA (une offre d’un montant supérieur, peut être rédigée à la demande de l’entreprise, si celle-ci correspond mieux à l’ensemble de ses besoins.
* Ne pas dépasser un tarif de consultance journalier de 850€ HTVA
* Débuter le projet au plus tard 2 semaines à compter de la confirmation de la candidature de l’entreprise
* Terminer le projet au plus tard 3 mois après son démarrage, toute prolongation devant être accordée expressément par Luxinnovation
* Réaliser au minimum 2 projets « Fit 4 Digital Packages » par an, avec un maximum de 10 projets annuels (à partir de la signature du cahier des charges)
* Transmettre à Luxinnovation pour approbation le *Curriculum Vitae* de tout nouveau collaborateur amené à prester dans le cadre « Fit for Digital – Packages »
* Ne pas porter atteinte aux relations existantes entre l’entreprise cliente et son prestataire informatique historique éventuel
* Respecter la confidentialité des informations qui lui seront communiquées dans le cadre de sa mission
* Signaler tout conflit d’intérêt potentiel, capitalistique (prise de participation dans le capital social d’une entreprise qui se porterait candidate) ou de fonction (le prestataire fait partie des organes de direction de l’entreprise candidate), directement ou par personne morale interposée.

Tout conflit d’intérêt n’interdit pas de facto au prestataire d’être missionné dans le cadre de Fit 4 Digital Packages pour travailler auprès de l’entreprise avec laquelle il existe un conflit d’intérêt. Cependant, après étude du cas d’espèce, Luxinnovation se réserve la possibilité d’écarter le prestataire, dans les conditions prévues ci-dessous (§5 retrait de l’affiliation).

**Droit à l’image**

Le prestataire autorise également sans réserve Luxinnovation et la House of Entrepreneurship :

* à disposer pleinement et irrévocablement des images fixes ou en mouvement le représentant ainsi que les éléments sonores dont il est l’émetteur, à l’occasion de prises de vue (interview, film, photographie etc. ) ou enregistrements divers réalisés par Luxinnovation ou la House of Entrepreneurship, ou toute personne agissant en leur nom ;
* à utiliser ses nom et prénom à des fins d’exploitation, ci-dessous définies.

Ces images et éléments sonores sont destinés à être reproduits, représentés et/ou adaptés, en tout ou partie, s’il y a lieu, dans tous supports créés par Luxinnovation ou la House of Entrepreneurship (publications diverses telles que journaux, magazines et autres supports de presse, télévision, radio, médias sociaux incluant Internet etc.) dans le cadre de la communication et de la promotion du programme Fit 4 Digital Packages.

Cette autorisation gracieuse sera valable pour le monde entier et sans limite de durée.

Le prestataire reconnaît également ne pas prétendre à la réparation d’un préjudice quel qu’il soit du fait de l’utilisation de son image et éléments sonores.

## Processus de recrutement

Les candidatures à l’affiliation « Fit 4 Digital - Packages » sont ouvertes deux fois par an, sur le site [www.luxinnovation.lu](http://www.luxinnovation.lu), aux dates indicatives mentionnées ci-dessous, que Luxinnovation se réserve la possibilité de modifier.

1. **Envoi du dossier de candidature**

Les prestataires intéressés devront envoyer leur dossier de candidature à Luxinnovation à l’adresse [fit4digital@luxinnovation.lu](mailto:fit4digital@luxinnovation.lu) , avant la date de clôture indiquée sur le site, contenant les pièces suivantes :

* Copie de l’autorisation d’établissement
* Statuts de la société
* Bilan et compte pertes et profits du dernier exercice
* Coordonnées bancaires
* Présentation des compétences du prestataire dans la liste Excel mise à disposition
* Présentation d’exemples détaillés de projets réalisés par le prestataire pour le compte de TPE/PME, permettant ainsi à Luxinnovation d’évaluer la pertinence de la candidature par rapport au cadre « Fit 4 Digital - Packages »
* Curriculum Vitae de toutes les personnes amenées à prester dans le cadre de « Fit 4 Digital – Packages »

1. **Entretien**

Les candidats sélectionnés défendront leur candidature au cours d’un entretien mené conjointement par Luxinnovation et par un représentant de la House of Entrepreneurship.

1. **Décision**

A l’issue de cet entretien, le prestataire sélectionné signera le présent cahier des charges, emportant ratification de son adhésion au programme Fit 4 Digital Packages.

Après signature, le prestataire recevra le logo dédié lui permettant de communiquer sur son affiliation officielle au programme, à faire suivre de la mention « Prestataire agréé », ainsi que la brochure du programme. Seuls les supports de communication officiels transmis par Luxinnovation ou la House of Entrepreneurship pourront être utilisés.

Le prestataire n’est autorisé à communiquer son affiliation au programme « Fit 4 Digital – Packages » qu’une fois le cahier des charges signé.

1. **Calendrier indicatif de l’appel à candidature des prestataires « Fit 4 Digital - Packages »**

|  |  |
| --- | --- |
| *01/11 < 15/11 ouverture de l’appel à candidatures et analyse des dossiers* | *Planification des soutenances et affiliation* |

|  |  |
| --- | --- |
| *13/01 < 31/01 ouverture de l’appel à candidatures et analyse des dossiers* | *Planification des soutenances et affiliation* |

Luxinnovation se réserve la possibilité de modifier le calendrier ci-dessus à sa convenance.

1. **Durée de l’affiliation**

L’affiliation au programme est accordée pour une durée d’un an à compter de la signature du cahier des charges, renouvelable par tacite reconduction d’année en année. Luxinnovation se réserve cependant la possibilité de dénoncer cette affiliation à tout moment, dans les conditions prévues ci-dessous (§6).

L’affiliation peut également être dénoncée par le prestataire, à tout moment. Dans cette hypothèse tout projet en cours devra cependant être mené à terme.

1. **Retrait de l’affiliation**

Tout manquement à l’un des engagements prévus dans le présent cahier des charges (tarif journalier excessif, communication prématurée autour de l’affiliation, dissimulation d’un conflit d’intérêt, non-respect des délais, volume de projets insuffisants, prestations non conformes à l’objectif du package choisi, évaluations négatives, etc.) est susceptible d’entraîner le retrait de l’affiliation du prestataire au programme Fit 4 Digital Packages, sur décision de Luxinnovation.

Le prestataire recevra un mail faisant état des manquements visés et invitant le prestataire à fournir toute explication utile (par courrier et/ou au cours d’un entretien), sous 15 jours à compter de la réception de ce mail.

Luxinnovation se prononcera ensuite sur l’exclusion ou non du prestataire.

Toute exclusion a pour conséquence l’interdiction immédiate de se prévaloir de l’affiliation au programme Fit 4 Digital Packages. Tout dossier en cours avec un candidat devra être mené à bien dans les délais prévus.

La loi applicable pour l’interprétation et l’exécution du présent cahier des charges est la loi

luxembourgeoise.

En cas de désaccord, les litiges seront tranchés par les Tribunaux de Luxembourg-Ville.