

|  |
| --- |
| **CADRE DE REPONSE TECHNIQUE** |

**ACCORD-CADRE DE FOURNITURES COURANTES ET DE SERVICES**

Procédure adaptée ouverte

Articles L. 2123-1 et R. 2123-1 3° du Code de la Commande Publique

|  |
| --- |
| **MARCHE 2469R08MP**  **ACCORD-CADRE DE PRESTATION DE RECOUVREMENT DES CREANCES**  **POUR LE COMPTE DES CCI DE LA REGION AUVERGNE-RHONE-ALPES** |

**Le candidat doit obligatoirement compléter le cadre de réponse joint sans renvoi vers un mémoire technique.**

**Ce cadre de réponse technique est contractuel,** le candidat s’engage à respecter l’ensemble de ce qu’il y est écrit en le signant.

Les renseignements fournis dans le cadre de réponse seront donc opposables à l'entreprise titulaire durant l'exécution du marché.

Ce document contractuel permettra au soumissionnaire de décrire de la façon la plus exhaustive, les moyens qu’il compte utiliser pour réaliser l’opération pour laquelle il se porte candidat.

Le soumissionnaire joindra à son offre toute documentation mettant en valeur son savoir-faire.

**échéa**

**Identification du candidat**

**U CANDIDAT**

* Raison ou dénomination sociale :

………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………

* Adresse

………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………

* Téléphone

………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………

* Courriel

………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………

* Personne à contacter pour toutes questions sur l’offre du candidat :

………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………

**Engagement du candidat**Fait en un seul exemplaire original  
À ………………………………………………….. Le ………………………………….  
Nom et qualité du signataire (personne habilitée pour signer le marché)   
*Signature et cachet de l'entreprise*

**Moyens AFFECTES A LA PRESTATION**

|  |  |
| --- | --- |
| **2 – VALEUR TECHNIQUE – 35 points**  **Pertinence de la méthodologie et des outils prévus** | |
| ***2.1 - Méthodologie détaillée pour la procédure de recouvrement de créances en phase amiable, en phase contentieuse. Capacités d’adaptation au contexte***  ***(10 points)*** |  |
| ***2.2 - Présentation du portail client pour le suivi et le reporting***  ***(15 points)*** |  |
| * *Arborescence CCIT/CCIR, avec confidentialité par CCI et vue consolidée au niveau régional* |  |
| * *Mandats* |  |
| * *Import en masse des dossiers via matrice excel* |  |
| * *Dossier client : accès en flux réel au suivi, montant des sommes recouvrées du dossier, suivi des actions réalisées, promesses de paiement, suivi des encaissements, échéancier de paiement, suivi des procédures judiciaires,* |  |
| * *Qualification du référentiel des messages (procédure en cours – soldé - payé) et possibilité de personnalisation,* |  |
| * *Messagerie CCI/Gestionnaire,* |  |
| * *Reporting standard : principaux états standards, tableaux de bord, indicateurs exportables avec graphiques,* |  |
| * *Reporting personnalisé : possibilité de paramétrage d’un reporting dynamique selon modèle en annexe, avec la synthèse des dossiers suivis et leur statut. Possibilité d’automatiser un envoi mensuel sur boite mail* |  |
| * *Moteur de recherche de dossiers par critères* |  |
| * *Exports des données sous format Excel : Export des dossiers, statut, historiques et commentaires* |  |
| ***2.3*** *-* ***Compréhension des enjeux et du contexte, plan de progrès***  ***(5 points)*** |  |
| ***2.4 -******Délais de prise en charge de la prestation***  ***(5 points)*** | Prise en charge du dossier sur le portail client (24h attendu - jours ouvrés) : …………………..  Premier retour des actions effectuées (48h attendues - jours ouvrés) : ………………………….. |
| **3 - QUALITE ET ORGANISATION DE L'EQUIPE DEDIEE AUX PRESTATIONS EN FRANCE, ETENDUE DES RESEAUX DE CORRESPONDANTS A L'ETRANGER – 20 points** | |
| ***3.1 - Qualité et organisation de l'équipe dédiée aux prestations en France, étendue des réseaux de correspondants à l'étranger***  ***(15 points)*** |  |
| ***3.2 - Etendue des réseaux de correspondants et localisation (indiquer le nombre de correspondants et les pays) en charge de l'exécution des prestations à l'étranger, pour les zones 2 et 3.***  ***(5 points)*** |  |

|  |  |
| --- | --- |
| **PRESENTATION LIBRE PERMETTANT D’APPORTER DES COMPLEMENTS** | |
|  |  |
|  |  |
|  |  |