**QUESTIONNAIRE**

**Dispositif de boutons d’appel en faveur des élus**

**(Support de réponses)**

*Les opérateurs économiques sont invités à répondre au questionnaire sur le présent support et porter à l’attention de l’administration toute information qu’ils jugent utile.*

1. **Identification et données générales**

|  |  |
| --- | --- |
| Raison sociale : |  |
| Représentant de la société : |  |
| Coordonnées – Contact commercial : |  |
| Numéro de SIRET, forme de l’entreprise (PME, TPE, ESS) : | |
| Appartenance à un groupe : | |
| Activités principales et répartition en % : | |

1. **Données économiques**

|  |
| --- |
| Principales références et montant des contrats : |
| Chiffre d’affaires moyen annuel des 3 derniers exercices : |
| Part du secteur public dans le chiffre d’affaires : |
| Part de l’activité sous-traitée : |

1. **Description des services proposés**

|  |
| --- |
| * **Délais de fabrication et de livraison des boutons d’appel**   Sous quels délais minimums et maximums les boutons d’appel peuvent-ils être, d’une part, fabriqués, et d’autre part, prêts en livraison ?  Si le volume de commande à un impact sur ces délais, pouvez-vous préciser ces délais par volume de commande ? |
| * **Dispositif du bouton d’appel**   Quelle solution technique proposez-vous ?  Pouvez-vous préciser :   * Le système d’alerte permis (*appel, messages, mails, etc.)* ; * Le nombre de contact minimum et maximum possible ; * Les principales possibilités de port par l’utilisateur (ex : *montre, clip, porte-clés…) ;* * Les modalités de recharge et la durée d’autonomie minimale ; * La nécessité d’un abonnement spécifique ? Si oui, identifiez des contraintes ou limites ?   Proposez-vous des solutions alternatives ou une solution de substitution au bouton d’appel ? |
| * **Garantie de la solution**   Pouvez-vous préciser la durée de garantie **légale** des boutons d’appel ?  Proposez-vous une extension de la durée de garantie légale ?  Pouvez-vous préciser le périmètre de la garantie et les modalités en cas de défaillance d’un bouton d’appel ?  Les boutons d’appel nécessitent-ils une maintenance particulière et régulière (évolutive et/ou préventive) ? |
| * **Reprise des boutons d’appel**   A l’expiration de la durée de garantie, proposez-vous une reprise des boutons d’appel en cas de dysfonctionnement ?  A l’expiration de la durée de garantie, pouvez-vous proposer la reprise des boutons en cas d’inutilisation ?  Identifiez-vous des obstacles ou des limites dans la mise en place d’une reprise des boutons d’appel?  La reprise des boutons d’appel a-t-elle un coût ? |
| * **Assistance aux utilisateurs**   Que mettriez-vous en place pour faciliter la prise en main des boutons d’appel par les  Pouvez-vous préciser les moyens mis en place pour accompagner les utilisateurs en cas de dysfonctionnement ou de questions sur l’utilisation des boutons d’appel ? Quel est leur coût ?  Identifiez-vous des surcoûts pour les utilisateurs des territoires ultra-marins ? |
| * **Relation client**   Que mettriez-vous en place pour assurer un suivi de l’utilisation des boutons d’appel ? |
| * **Périmètre géographique**   Pouvez-vous exécuter les prestations sur l’ensemble du territoire français (*métropole et DROM COM*) ?  Si oui, identifiez-vous des obstacles ou des contraintes dans la mise en place et l’utilisation de votre solution ?  Si non, pouvez-vous indiquer précisément les territoires sur lesquels vous pouvez exécuter les prestations ?  *A titre d’information, Saint-Pierre-et-Miquelon, les Terres Australes et Antarctiques Françaises et les îles de Wallis-et-Futuna en rouge les territoires ne seront pas concernés.* |
| * **Mise en place du marché**   Identifiez-vous des contraintes dans la mise en place opérationnelle du marché (paramétrage, déploiement, formations, etc.) ?  Sous quel délai minimum et maximum la solution est-elle opérationnelle ? |

1. **Capacités à réaliser les prestations**

|  |
| --- |
| Cotraitance ou sous-traitance (est-elle habituelle dans le secteur ?) |
| Règles d’incompatibilités ou de conflit d’intérêt ? |
| Qualification professionnelle ou titres d’études obligatoires ? |
| Certificats non obligatoires ? |

1. **Modèle économique et financier**

|  |
| --- |
| * **Coûts pour la réalisation du besoin**   Pouvez-vous indiquer l’ensemble de coûts pris en compte pour la réalisation des prestations ?  Ces coûts sont-ils soumis à des variations importantes à la suite d’aléas économiques ?  Si oui, pouvez-vous indiquez les causes d’évolution des prix et le(s) indice(s) INSEE pertinent(s) ? |
| * **Avance**   Les prestations nécessitent un investissement absorbable ? |
| * **Modalités de facturation (périodicité, etc.) :**   Votre logiciel comptable est-il souple et adaptable aux marchés publics (bordereau des prix contractuel) ? Connaissez-vous Chorus Pro ? Quelles difficultés identifiez-vous ?  Merci par avance d’indiquer les modalités de facturation souhaitées : |

1. **Développement durable**

|  |
| --- |
| Seriez-vous en capacité de répondre à ce type de projet avec une clause environnementale ? |
| Avez-vous répondu à des marchés publics avec une clause d’exécution environnementale et si oui quels types de clauses ? |
| Expliquez brièvement quel dispositif ou action en faveur de la sauvegarde de l’environnement est mis en œuvre par votre société ? |

1. **Insertion sociale**

|  |
| --- |
| Avez-vous répondu à des marchés publics avec une clause d’exécution environnementale et si oui quels types de clauses ? |
| Seriez-vous en capacité de répondre à ce type de projet avec une clause permettant la réalisation d’**une clause d’insertion sociale** (en fonction du montant et du volume d’heures de main d’œuvre) ? |

1. **Autres informations**

|  |
| --- |
| Propositions de l’entreprise de nature à améliorer l’expression du besoin. Les opérateurs économiques sont invités à porter à la connaissance de l’administration toute information qu’ils jugent utile (proposition de mode de fonctionnement, solution technique nouvelle, modalités de suivi, proposition d’optimisation des services etc.) : |