

|  |
| --- |
| **MEMOIRE TECHNIQUE OBLIGATOIRE** |

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

**Appel d'offres ouvert**

Articles L. 2124-2, R. 2124-2 1° et R. 2161-2 à R. 2161-5 du Code de la commande publique.

**MARCHE N° 2569R03AO**

**PRESTATIONS D’ACCUEIL PHYSIQUE, TELEPHONIQUE**

**ET PRESTATIONS ASSOCIEES**

**POUR LE SIEGE DE LA CCIR AUVERGNE-RHONE-ALPES**

POUVOIR ADJUDICATEUR

**CCIR AUVERGNE-RHONE-ALPES**

32 Quai Perrache

CS10015

69286 LYON CEDEX 02

Site web : [www.auvergne-rhone-alpes.cci.fr](http://www.auvergne-rhone-alpes.cci.fr)

Profil acheteur : [www.marches-publics.gouv.fr](http://www.marches-publics.gouv.fr)

**Le candidat doit obligatoirement compléter ce cadre de réponse joint avec renvois possibles vers un mémoire technique.**

**Ce cadre de réponse 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.

**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*

1. **Identification du candidat**

**U CANDIDAT**

* Raison ou dénomination sociale :

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

* Adresse

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

* Téléphone

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

* Courriel

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

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

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

A………………………………………, le…………………………………………..

Signature du candidat

1. **VALEUR TECHNIQUE – 40 %**

|  |
| --- |
| **SOUS – CRITERE : moyens humains affectés à l'exécution de la prestation - 20%** |
| **Critère apprécié au regard :** |
| - Personnel d’accueil : compétence, expérience, nombre de personnes dédiées et formées sur le poste + volant, continuité de service  - Personnel d’encadrement : compétence, expérience, nombre de sites gérés  - Interlocuteur dédié  - Exigences de présentation, savoir-être  - Mode de management et de recrutement pour satisfaire aux compétences exigées du personnel de l’accueil :  • Expression orale  • Sens de l’écoute  • Sens pratique  • Sens du service client  • Outils informatiques de base, logiciels bureautiques  • Formation interne |
|  |

|  |
| --- |
| **SOUS – CRITERE : Mise en place et pilotage de la prestation – 15%** |
| **Critère apprécié au regard :** |
| - Méthodologie de prise en charge, formation à la mission et suivi des process par les intervenants  - Suivi des prestations, reporting ou outil de gestion  - Savoir-faire, expérience  - Fourniture de tenues  - Méthodologie de gestion  • Ponctualité des équipes  • Gestion des absences  • Respect des exigences de présentation |
|  |
| **SOUS – CRITERE : Dispositif de remplacement en cas d'absence – 5%** |
| **Critère apprécié au regard :** |
|  |

1. **DEVELOPPEMENT DURABLE – 5%**

|  |
| --- |
| **Critère apprécié au regard :** |
| - Mesures sociétales pour la fidélisation du personnel (avantages, primes, proximité)  - Gestion du Turn over  - Les mesures visant à faciliter le recrutement et l'intégration  - Temps de trajets des agents pour accéder au site |
|  |

1. **PARTIE LIBRE**

|  |
| --- |
| **Le candidat s’il le souhaite, peut apporter toutes les précisions qu’il juge nécessaires à son offre** |
|  |