

**Accord-cadre 2025PFFCSUB027**  
**Matériels Audiovisuels pour l'ensemble des services et composantes**  
**de l'Université**

## **Mémoire technique : plan-type**

### **Cadre de réponse pour les candidatures LOT 1 (installation)**

#### **I - Critères de sélection**

Notre appréciation se fondera sur les critères suivants :

- **Critère prix : 30%**
- **Critère valeur technique : 70%**
- Flexibilité et réactivité : capacité à répondre à la diversité des demandes (catalogue, stocks, circuits d'approvisionnement). 20%
- Moyens humains : interlocuteurs dédiés & compétences spécifiques (clarté et solidité de l'organisation interne, expertise technique, gestion des devis et des commandes, plateformes, services, conseils). 20%
- Garanties de bonne organisation et de bon achèvement des installations : capacités d'organisation, planification & suivi, personnels qualifiés, gestion des chantiers, procédures qualité, garanties. 30%
- Organisation de l'entreprise pour assurer un SAV de qualité (y compris mise en œuvre de la garantie constructeur). 15%
- Engagement RSE. 15%

#### **II - Présentation du mémoire technique**

Le plan-type ici communiqué est un élément de cadrage, qui ne vise pas à vous imposer un format de réponse précis.

Ainsi, vous veillerez à ce que votre mémoire technique réponde à l'ensemble des questions posées, mais vous restez libre d'agencer librement votre argumentaire si vous le souhaitez.

## 1. Présentation de l'entreprise

A. Date de création, raison sociale, chiffre d'affaires

B. Domaines d'activité & spécialisations

C. Principaux clients & partenaires

D. Agréments et certifications

*Sont attendus ici : vos habilitations et certifications spécifiques, labels et chartes de qualité, certifications ISO, etc.*

E. Implantation géographique

F. Nombre de salariés, dont agglomération toulousaine

G. Organigramme

H. Présence de locaux spécifiques : showrooms, stock, ateliers...

I. Observations du candidat

*Vous pouvez ajouter les éléments qui vous paraîtront pertinents pour mieux faire connaître votre entreprise.*

## 2. Produits – Approvisionnement

### A. Disponibilité des produits :

- L'entreprise dispose-t-elle d'un catalogue consultable en ligne ?
- A défaut, l'entreprise peut-elle fournir un éventail de références répertoriées par familles de produits ?
- Souhaitez-vous mettre en avant des contrats d'exclusivité, agréments ou partenariats spécifiques en tant que distributeur ?
- Disposez-vous d'autres indicateurs permettant d'apprécier votre capacité à répondre à la diversité des demandes de l'université ?

### B. Circuit d'approvisionnement :

- L'entreprise dispose-t-elle d'un stock d'avance ? Sur quels types de références ?
- Pouvez-vous présenter votre réseau d'approvisionnement ?
- Quel délai d'approvisionnement est observé en moyenne, sur les produits les plus courants ?

### C. Observations du candidat

*Vous pouvez ajouter les éléments qui vous paraîtront pertinents pour mieux apprécier la qualité de votre offre.*

### 3. Moyens humains - personnel dédié

#### A. Relations commerciales :

- Indiquez si un ou plusieurs correspondants spécifiques seront dédiés à la gestion des demandes de notre établissement.
- Le cas échéant : veuillez indiquer le Nom, profil, expérience et compétences spécifiques (ou CV)
- Veuillez présenter la structuration du/des service(s) assurant la gestion des demandes (merci de préciser pour chaque étape : renseignements, devis, commandes, livraison, facturation, SAV).
- Quelles propositions faites-vous pour développer la qualité des relations commerciales et permettre à vos clients de mieux identifier et utiliser les produits répondant à leurs besoins ?

*Par exemple : organisez-vous des événements ? des visites ? des démonstrations ? proposez-vous des prêts de produits ? etc.*

#### B. Personnel technique :

- De combien de personnes se compose votre équipe technique ?
  - Cadres
  - Techniciens permanents (salariés)
  - Sous-traitants, intérimaires
- Présentez le profil de vos techniciens réguliers (salariés ou non-salariés) : nom, qualité, niveaux d'expertises, années d'expérience, compétences spécifiques, habilitations spécifiques. (ou CV).
- Mettez en avant les profils / compétences particulières dont vous disposez au sein de votre équipe. Exemples : collaborateurs ayant des compétences en programmation, des certifications spécifiques...

#### C. Observations du candidat

*Vous pouvez ajouter les éléments qui vous paraîtront pertinents pour présenter vos RH.*

## 4. Gestion des commandes

### A. Emission des devis :

- Pouvez-vous préciser le délai de réponse observé en moyenne pour des demandes type lot 1 (installation) ?
- Connaissez-vous votre taux de réponse ?
- Quelle(s) démarche(s) spécifique(s) mettez-vous en œuvre pour établir un devis d'installation pertinent au regard des attentes du client ?
- De quelle manière présentez-vous votre offre ? Merci de présenter un devis-type.

### B. Commande – facturation :

- Selon le CCP, les entreprises titulaires s'engagent à vérifier que les bons de commande reçus sont conformes au périmètre fixé par l'accord-cadre et ont été visés par les référents désignés au sein de l'université. Quelles mesures pensez-vous adopter pour garantir le respect de cet engagement ?
- Votre entreprise dépose-t-elle déjà ses factures sur la plateforme Chorus Pro ?

### C. Livraisons / Interventions :

- Préciser s'il y a une différence de traitement entre les interventions sur les sites de l'agglomération toulousaine / sites hors aggro : des délais ou des tarifications supplémentaires seraient-ils appliqués ?
- En combien de temps vos équipes sont-elles mobilisables ? En moyenne, quel délai moyen d'intervention peut-on compter pour (plusieurs propositions sont faites) :
  - Intervention de moins d'une journée ?
  - Petite installation de 1-2 jours ?
  - Chantier de 3-5 jours ?
  - Chantier de 10 jours ?
- Quelles mesures prenez-vous dans le cas où une référence qui a commandée est devenue indisponible ?
- Quelles sont vos périodes de fermetures annuelles ?

### D. Observations du candidat

*Vous pouvez ajouter les éléments qui vous paraîtront pertinents pour nous permettre de mieux apprécier votre système de gestion des commandes.*

## 5. Organisation & qualité des installations

Merci de présenter une note méthodologique concernant votre gestion des installations :

### A. Phase de préparation

- Qui organise la phase de préparation ?
- Quelle est votre méthode de travail sur cette phase ?
- Quand/Comment échangez-vous avec le client ?

### B. Phase d'installation

- Qui organise / supervise la phase d'installation ?
- Comment se compose une équipe-type (selon la taille du chantier) ?
- Quelle est votre méthode de travail pour l'organisation d'un chantier ? (gestion du temps, étapes, contrôles, etc.)
- Quelles garanties apportez-vous quant au soin apporté aux installations ?
- Quand/Comment échangez-vous avec le client ?

### C. Phase de réception

- Qui intervient sur la phase de réception ?
- Quelle est votre méthode de travail pour cette phase ? (contrôles, informations client)
- Quels documents fournissez-vous habituellement au client en fin de chantier ?

### D. Observations du candidat

*Vous pouvez ajouter les éléments qui vous paraîtront pertinents pour nous permettre de mieux apprécier le soin apporté à l'organisation et à la qualité des installations.*

## 6. Garantie – S.A.V.

### A. Précisez l'organisation de votre Service Après-Vente et notamment, les conditions et les modalités de prise en charge :

*Les éléments attendus sont notamment : politique d'intervention rectificative, politique de reprise, délais d'intervention, prise en charge des formalités de RMA, prise en charge du transport, possibilités de prêt de matériel temporaire, dans le cadre de l'application de la garantie constructeur.*

- En cas de non-conformité d'un matériel à la réception
- En cas de défaillance d'un matériel à la réception
- En cas de problème de fonctionnement (non-conformité avec les spécifications du cahier des charges ou défaillance fonctionnelle) constaté dans un délai raisonnable après la mise en service
- En cas de défaillance d'un matériel, dans les 30j qui suivent la réception
- En cas de défaillance d'un matériel, passé le délai d'un mois mais dans le délai de garantie
- Et enfin, quels services pouvez-vous proposer-vous en cas de défaillance d'un matériel en dehors de la période de garantie ?

### B. Proposez-vous des contrats de garantie étendue (hors constructeur) ?

*Si oui, pouvez-vous expliquer les modalités des principaux contrats-types et donner un exemple de tarification ?*

### C. Observations du candidat

*Vous pouvez ajouter les éléments qui vous paraîtront pertinents pour nous permettre de mieux apprécier vos conditions de garantie et de S.A.V.*

## 7. Démarches qualité - RSE

### A. Mesures éco-responsables, diminution de l'empreinte carbone.

- Démarches d'économie d'énergie / énergies renouvelables liées à vos locaux ?
- Démarches de réduction de CO<sup>2</sup> liées à votre flotte de véhicules ?
- Organisation des déplacements de vos collaborateurs ?
- Circuit de reprise et recyclage des DEEE et autres déchets ?
- Circuit de revalorisation des matériels anciens ?
- Avez-vous une politique visant à limiter l'impact environnemental des produits commercialisés ?
- Avez-vous une politique d'entreprise en matière de réduction des déchets, des produits à usage unique ?
- Ecolabels et autres chartes d'engagement.
- Autres ?

### B. Responsabilité sociale

- Comment l'entreprise intègre-t-elle la RSE dans sa stratégie globale ?
- Des objectifs ont-ils été fixés et/ou atteints, à court et moyen terme ?
- Quelles mesures sont mises en œuvre pour le bien-être et la protection des salariés (via un CSE ou autre) ?
- Démarches d'inclusion liées au handicap ?
- Démarches liées à la parité h/f ?
- Démarches liées à la prévention du harcèlement moral ?
- Démarches liées à la prévention des violences sexuelles et sexistes ?
- Autres ?