**CADRE MEMOIRE TECHNIQUE**

**MARCHE DE PRESTATIONS D’ACCUEIL PHYSIQUE ET TELEPHONIQUE**

**POUR DES SITES DE LA CCI DU MANS ET DE LA SARTHE**

**Engagement CCAP sans réserve**

\*\*\*\*\*\*

**Rappel du règlement intérieur : Choix de l’offre économiquement la plus avantageuse**

Les offres seront jugées en tenant compte des critères suivants, classés par ordre de priorité décroissante et pondérée :

* Prix : 35 %
* Qualité de la valeur technique proposée : 55%
  + Dont 40% Continuité de service
  + Dont 30% Encadrement
  + Dont 20% Prestations : méthodes et organisation
  + Dont 10% Indicateurs de satisfaction
* Démarches RSE (Responsabilité Sociétale des Entreprises) mises en œuvre dans les domaines qui font l’objet du présent marché : 10 %

Méthode de notation pour l’analyse comparative des offres :

Pour le critère « Prix » :

Note de l’offre analysée = (Note maximale (sur 5) x prix le plus bas) / Prix de l’offre analysée

Pour le critère « Qualité technique de l’offre » :

Une note de 0 à 5 sera attribuée au regard de l’échelle de notation suivante : 0 = aucune information ou hors sujet ; 1 = très inadaptée ; 2 = inadaptée ; 3 = moyenne / standard ; 4 = très adaptée ; 5 = optimale / au-delà du besoin. Des ½ points pourront être accordés ainsi que des décimales dès lors qu’une règle proportionnelle peut s’appliquer.

Pour le critère « Démarche RSE » : Moyenne des notes de l’ensemble des critères du cadre de réponse RSE (Grille RSE).

Une note de 0 à 5 sera attribuée au regard de l’échelle de notation suivante : 0 = aucune information ou hors sujet ; 1 = très inadaptée ; 2 = inadaptée ; 3 = moyenne / standard ; 4 = très adaptée ; 5 = optimale / au-delà du besoin. Des ½ points pourront être accordés.

Une fois les notes renseignées, la CCI multipliera ces notes par les pondérations associées à chaque critère. Puis, la CCI fera la somme pour chaque candidat et c’est le candidat qui aura la plus grande somme qui sera le titulaire du présent marché. Au cas où deux candidats obtiendraient la même note finale, celle ayant présenté l’offre de prix la plus basse sera retenue.

Dans le cas où des erreurs de multiplication, d’addition ou de report seraient constatées, il ne sera tenu compte que du ou des montants corrigés pour le jugement de la consultation. Toutefois si l’entrepreneur concerné est sur le point d’être retenu, il sera invité à les rectifier avant l’attribution ; en cas de refus, son offre sera éliminée comme offre irrégulière.

\*\*\*\*\*\*

Le principe du présent cadre a pour objet de juger la qualité technique de l’offre de l’entreprise.

Consigne de remplissage

… = A COMPLETER PAR LE CANDIDAT PAR DES REPONSE SUCCINCTE ET OPERATIONNELLE

Les renseignements indiqués dans ce mémoire technique doivent être seulement et strictement liés au présent marché, et ne doivent pas être de simples énumérations de l’organisation des moyens généraux de l’entreprise ou du groupe.

Les renvois vers d’autres pièces type mémoire générique du candidat ne sont pas recommandés puisque l’analyse se portera sur le présent document, ils sont néanmoins tolérés pour compléter ou approfondir la réponse succincte et opérationnelle rédigée sur le mémoire technique, le cas échéant, la page et la désignation du document auquel il réfère est précisé.

Le cadre de mémoire technique concentre les questions utiles à la CCI permettant de maximiser l’évaluation technique du candidat.

UN RENVOI SYSTEMATIQUE A D’EVENTUELLES ANNEXES NE GARANTIT PAS D’OBTENIR LA MEILLEURE EVALUATION.

NOUS INVITONS TRES VIVEMENT LES CANDIDATS A COMPLETER EXHAUSTIVEMENT CETTE TRAME DE MEMOIRE TECHNIQUE, BASE DE L’ANALYSE.

Il faut prioriser la formulation rédactionnelle et éviter au maximum d’insérer des captures d’écran et images.

# Préambule

Exposez votre compréhension du besoin et votre approche générale (sans paraphrase).

…

# Identité de l’entreprise candidate

Dénomination (entité qui porte l’offre) : …

Adresse de correspondance : …

SIRET / TVA intracommunautaire : …

Siège social (adresse / SIRET) : …

Appartenance à un groupe : …

Site web : …

Date de création / Code APE : …

Effectif moyen (3 ans) / CA moyen (3 ans) / Part d’activité “accueil” (%) : …

Agence d’exécution : …

Dirigeant – coordonnées : …

Rédacteur de l’offre – coordonnées : …

Certifications / système qualité (joindre le cas échéant) : ISO 9001 / 14001 / autres.

Rappel : ce mémoire, une fois signé, peut avoir valeur contractuelle.

## Références comparables (max. 3)

Client / périmètre / volumes en ETP / durée / rôle / contact

# I - Continuité de service (sous‑critère RC – 40 % de la valeur technique)

## 1.1 Prise de poste

Hôtel consulaire : Heure ouverture : 8h30 -> heure contractuelle d’arrivée : …

CFA : Heure ouverture : 8h15 -> heure contractuelle d’arrivée : …

## 1.2 Pointage

Modalité de pointage / confirmation de prise de poste (procédé/horodatage)

…

## 1.3 Alerte retard

Modalités d’alerte en cas de retard :

…

## 1.4 Retard : actions – engagements contractuels

Solution mise en œuvre en cas de retard évitant de mobiliser une ressource CCI :

…

Qui est dépêché pour palier à l’absence du au retard de l’agent : nom, qualité, coordonnées, adresse de rattachement

Délai de réaction entre alerte et arrivée sur site pour palier le retard : …

Décompte automatique des retards sur la facturation : oui/non

La CCI sera-t-elle obligée d’affecter une ressource interne au poste d’accueil le temps que la solution proposée soit mise en œuvre, ou bien le système de contrôle de présence permettra l’alerte et l’intervention anticipée d’un agent pour tenir le poste sans affectation d’une ressource CCI ? :

…

## 1.5 Absences

1.5.1 Absence imprévue

Solution mise en œuvre en cas de d’absence imprévue évitant de mobiliser une ressource CCI :

…

Qui est dépêché pour palier à l’absence de l’agent : nom, qualité, coordonnées, adresse de rattachement

Délai de réaction entre alerte et arrivée sur site pour palier le retard : …

Comment le candidat garantit que l’agent remplaçant est formé à l’accueil CCI : …

La CCI sera-t-elle obligée d’affecter une ressource interne au poste d’accueil le temps que la solution proposée soit mise en œuvre, ou bien le système de contrôle de présence permettra l’alerte et l’intervention anticipée d’un agent pour tenir le poste sans affectation d’une ressource CCI ? :

…

1.5.2 Absence prévue

Comment le candidat garantit la continuité de service avec un agent remplaçant formé au poste d’accueil CCI ?

…

Délai de planification en amont ?

…

## 1.6 Main courante

Système de main courante horodatée : …

## 1.7 Modalités en cas de départ anticipé avant l’heure prévue ?

…

## 1.8 Equivalent temps plein et organisation des présences

1.8.1 Organisation type

Tranche ferme

Hôtel consulaire :

Agent principal « titulaire » : … % de présence hebdomadaire

… effectifs complémentaires en rotation

Total ETP réellement mis en place (titulaire(s) + suppléants + encadrants opérationnels) : …

CFA :

Agent principal « titulaire » : … % de présence hebdomadaire

… effectifs complémentaires en rotation

Total ETP réellement mis en place (titulaire(s) + suppléants + encadrants opérationnels) : …

Tranche optionnelle

Nouveau PES :

Agent principal « titulaire » : … % de présence hebdomadaire

… effectifs complémentaires en rotation

Total ETP réellement mis en place (titulaire(s) + suppléants + encadrants opérationnels) : …

1.8.2 Capacité /Taille du vivier local pré-formé

…

## 1.9 Organisation permettant stabilité, modalités et continuité des formations

…

## 1.10 Expression succincte libre : autres compléments rédactionnels

…

# II - Encadrement (sous‑critère RC – 30 % de la valeur technique)

## 2.1 Organigramme et rôles

Inscrire précisément les interlocuteurs d’encadrement de la prestation. Identifier en interlocuteur 1 l’interlocuteur principal pour le suivi opérationnel particulièrement celui qui exerce les visites

Interlocuteur 1

Nom, qualité, Rôle, Périmètre et Coordonnées)

Adresse de l’agence de rattachement : …

Nombre de jour par semaine de présence au Mans : …

Interlocuteur 2

Nom, qualité, Rôle, Périmètre et Coordonnées)

Adresse de l’agence de rattachement : …

Nombre de jour par semaine de présence au Mans : …

Interlocuteur …

Nom, qualité, Rôle, Périmètre et Coordonnées)

Adresse de l’agence de rattachement : …

Nombre de jour par semaine de présence au Mans : …

En cas de difficulté d’exécution, de retard ou absences : qui contacter en premier lieu : …

En cascade, second interlocuteur le cas échéant : …

## 2.2 Suivi de proximité – Passages encadrants

2.2.1 Visite sur site CCI

Tranche ferme

Hôtel consulaire :

Nb de visite programmée par mois : … Durée : … qui visite (voir 2.1 ci-dessus) ? …

Nb de visite inopinée par mois : … Durée : … qui visite (voir 2.1 ci-dessus) ? …

Un compte rendu après visite est il envoyé à la CCI ? oui/non Sous quel délai ? …

CFA :

Nb de visite programmée par mois : … Durée : … qui visite (voir 2.1 ci-dessus) ? …

Nb de visite inopinée par mois : … Durée : … qui visite (voir 2.1 ci-dessus) ? …

Un compte rendu après visite est il envoyé à la CCI ? oui/non Sous quel délai ? …

Tranche optionnelle

Nouveau PES :

Nb de visite programmée par mois : … Durée : … qui visite (voir 2.1 ci-dessus) ? …

Nb de visite inopinée par mois : … Durée : … qui visite (voir 2.1 ci-dessus) ? …

Un compte rendu après visite est il envoyé à la CCI ? oui/non Sous quel délai ? …

*Joindre en annexe au mémoire technique un CR de passage (programmé et inopiné)*

## 2.3 Réactivité encadrement – temps d’accès aux sites

Interlocuteur 1 …

Délai d’intervention entre agence / Hôtel Consulaire, 1 bd René Levasseur Le Mans : …

Délai d’intervention entre agence / CFA CCI LE MANS 132 rue Henri Champion, Le Mans : …

Délai d’intervention entre agence / Nouveau PES 185 rue Henri Champion, Le Mans : …

Interlocuteur 2 …

Délai d’intervention entre agence / Hôtel Consulaire, 1 bd René Levasseur Le Mans : …

Délai d’intervention entre agence / CFA CCI LE MANS 132 rue Henri Champion, Le Mans : …

Délai d’intervention entre agence / Nouveau PES 185 rue Henri Champion, Le Mans : …

## 2.4 Actions correctives

Décrire les engagements contractuels en cas d’insatisfaction (absences, retards répétés, …), les types d’actions correctives à mettre en place et les délais d’exécution.

…

## 2.5 Tableaux de bord et rencontres périodiques

Décrire les engagements contractuels en termes de restitution de tableaux de bord, et de périodicité de rencontres

…

*En annexe au mémoire technique, joindre exemple de tableau de bord intégrant le suivi des flux.*

## 2.6 Expression succincte libre : autres compléments rédactionnels

…

# III - Prestations : méthodes (sous‑critère RC – 20 % de la valeur technique)

## 3.1 Modalités d’intégration de la CCI dans le recrutement, le choix des candidats et l’affectation des agents aux postes

…

## 3.2 Compétences, tenue et formation

Critères d’affectation : qualification, relation client, bureautique, langues, tenue/posture.

…

Parcours d’intégration (~5 jours) & plan annuel (objectifs, durées, modalités, traçabilité)

…

Évaluation périodique (quizz, visites mystère, contrôle contradictoire)

…

## 3.3 Processus d’accueil (physique / téléphonique / email)

3.3.1 Méthodes pour garantir des agents maitrisant la langue française

…

3.3.2 Méthodes pour garantir et améliorer le parcours client / usager

…

(Existence d’une liste numérotée pas‑à‑pas : accueil, identification et orientation, transfert d’appel, gestion des rendez-vous, salles, courriers, voitures, incidents/objets trouvés, mesure de satisfaction ? Cahier de consignes, scripts d’appel, …)

3.3.3 Evaluation et mesure de la qualité

Le candidat intègre t il dans son offre l’évaluation périodique de la satisfaction des usagers ? comment ces évaluations se matérialisent-elle (type bornes, tablettes, …) ? Quelle fréquence, et quelle restitution des résultats ?

…

## 3.3 Planning de mise en oeuvre

*En annexe au mémoire technique, présenter le planning pour la mise en œuvre du contrat, en mettant en évidence les dates clés et différents jalons. Le candidat indique les étapes en [J+] à compter de la notification.*

Objectif : Prise de poste le 5 janvier 2026

Jalons, actions clés (recrutement/pré affectation, consignes scripts, formation initiale / passation, test téléphonie et SI, Prise de poste, bilans de prise de poste), responsable, échéances

# IV - Indicateurs de satisfaction (sous‑critère RC – 10 % de la valeur technique)

## 4.1 Indicateurs clés

4.1.1 Indicateurs clés minimum CCI

**Accueil téléphonique**

Appel non décroché

Nb de sonnerie

Posture d’accueil (ton, sourire, dynamisme)

Niveau de connaissance et capacité à fournir de l’information

**Accueil physique**

Posture d’accueil (ton, sourire, dynamisme)

Niveau de connaissance et capacité à fournir de l’information

Usage du téléphone portable

Maintien, posture et attitude

4.1.2 Indicateurs proposés par le candidat

Le candidat propose les indicateurs qu’il s’engage à évaluer et à suivre

4.2 Méthodes et évaluation

Le candidat détaille la fréquence des évaluations, les méthodes employées (auditeur externe, interne, …).

Le candidat détaille les plans d’action et délais d’exécution.