|  |
| --- |
| **« Accord-cadre relatif à la téléprospection et télévente »**  **MARCHE N°25-11-01**  **JOUE N°785382-2025** |
|  |
| **CADRE DE Réponse technique (CRT)** |

***Le présent CRT comporte 3 pages, numérotées de 1 à 3.***

***Conformément au règlement de la consultation joint, les critères techniques ci-dessous doivent être complétés par le candidat en respectant explicitement les indications suivantes :***

***Les réponses aux critères sont rédigées sur le présent document ;***

* ***Interdiction de répondre aux critères sur un document annexe ou de joindre un document annexe ;***
* ***Interdiction de modifier les critères du CRT ;***
* ***Interdiction de modifier la trame du CRT ;***
* ***Les réponses aux critères doivent être rédigées en français.***

***En cas de non-respect des consignes ci-dessus, l’offre est rejetée.***

***La note est égale à ZERO (0) par critère en cas de non-réponse.***

***A laisser en format ouvert Word***

|  |  |
| --- | --- |
| **Identification du candidat** |  |

Raison sociale :

Adresse :

Tél. :

Courriel :

|  |  |
| --- | --- |
| **Critère – Valeur technique (60%)** |  |

|  |  |
| --- | --- |
| **Sous-critère 1 – Compréhension du besoin (3%)** |  |

Le candidat démontre, en reformulant sans paraphraser, sa compréhension du besoin, des enjeux majeurs et du contexte spécifique à Business France.

Il met en évidence la valeur ajoutée de sa réponse, est force de proposition, dans une logique d’enrichissement du cahier des clauses techniques particulières. Le candidat démontre notamment sa compréhension des objectifs et cibles détaillés dans le cahier des clauses techniques particulières.

***Réponse :***

|  |  |
| --- | --- |
| **Sous-critère 2 – Moyens humains affectés à la réalisation des prestations (15%)** |  |

Le candidat décrit l’organisation et l’adéquation des équipes dédiées aux prestations (maîtrise d’outils CRM/Solution Salesforce). Il démontre sa capacité à adapter l’effectif proposé à la saisonnalité des activités ainsi que sa capacité à organiser la mutualisation des équipes.

***Réponse :***

|  |  |
| --- | --- |
| **Sous-critère 3 – Qualité du dispositif opérationnel (10%)** |  |

Le candidat décrit la gestion des compétences, le projet de plan de formation des équipes, le contrôle qualité ainsi que le plan d’amélioration continu, y compris lorsque les objectifs seront atteints.

***Réponse :***

|  |  |
| --- | --- |
| **Sous-critère 4 – Pilotage et reporting (10%)** |  |

Le candidat détaille le système de remonté des alertes ainsi que le plan de gestion des risques et les garanties sur la continuité. Par ailleurs, le candidat explique la récurrence des COPIL (calendriers et plannings, dashboards, actions correctives, recommandations).

***Réponse :***

|  |  |
| --- | --- |
| **Sous-critère 5 – Moyens techniques (10%)** |  |

Le candidat détaille les infrastructures informatiques et téléphoniques ainsi que tout autre logiciel ou outils mis à contribution pour l’exécution des prestations et leur pertinence. Il précise s’il s’agit d’équipements d’écoute à distance ou en différé. Le candidat fournit des accès aux données bruts et en temps réel. Il décrit également son engagement d’amélioration continue des outils.

***Réponse :***

|  |  |
| --- | --- |
| **Sous-critère 6 – Innovation et valeur ajoutée (5%)** |  |

Le candidat expose sa capacité à proposer des évolutions permanentes pendant l’exécution du marché : multicanaux, IA, scoring, enrichissement de données, automatisation…

***Réponse :***

|  |  |
| --- | --- |
| **Sous-critère 7 – Déploiement du dispositif (5%)** |  |

Le candidat décrit le délai de mise en place de la prestation ainsi que le rétroplanning.

***Réponse :***

|  |  |
| --- | --- |
| **Sous-critère 7 – RSE (2%)** |  |

Le candidat détaille son engagement en termes de volume d’heures dédiées aux personnes éloignées de l’emploi au regard de la clause d’insertion sociale prévue dans le CCAP.

Le candidat propose des modalités de suivi de la clause d’insertion sociale.

Le candidat propose un facilitateur agréé par l’Etat et fourni les informations suivantes :

* *Nom du facilitateur*
* *Entité du facilitateur*
* *Adresse mail*
* *Numéro de téléphone*

Par ailleurs, le candidat renseigne les informations suivantes :

* *Nom de la personne en charge du suivi des heures d’insertion sociale au sein de l’entreprise*
* *Adresse mail*
* *Numéro de téléphone*

***Réponse :***