**mémoire TECHNIQUE**

**MARCHE N° 2026CAPF1017**

**Marché de fourniture DE DISTRIBUTEURS ET CONSOMMABLES, ET DE PRODUITS D’ENTRETIEN ET D’HYGIENE pour les CCI Région Pays de la Loire**

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

**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 tolérés que si 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’EVENTUELS FICHES TECHNIQUES, SITE INTERNET OU CATALOGUE NE PERMET PAS TOUJOURS DE TROUVER L’INFORMATION (CHOIX DE REFERENCE A ARBITRER, INCOMPREHENSION, …) ET DONC D’OBTENIR POUR LE CANDIDAT LA MEILLEURE EVALUATION.**

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

**IDENTITE DU CANDIDAT**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | L’entreprise | |
| Désignation du candidat |  | |
| APE |  | |
| Siret |  | |
| Représentant |  | |
| Adresse de l’entreprise |  | |
| Code postal |  | |
| Ville |  | |
|  | **Rédacteur de l’offre** | |
| Personne à contacter |  | |
| Qualité |  | |
| Courriel |  | |
| N° téléphone |  | |
|  | **Interlocuteur commercial référent compte régional** | |
| Personne à contacter |  | |
| Qualité |  | |
| Tél. |  | |
| Courriel |  | |
|  | **Interlocuteur commercial Loire Atlantique 44** | |
| Personne à contacter |  | |
| Qualité |  | |
| Tél. |  | |
| Courriel |  | |
|  | **Interlocuteur commercial Maine et Loire 49** | |
| Personne à contacter |  | |
| Qualité |  | |
| Tél. |  | |
| Courriel |  | |
|  | **Interlocuteur commercial Mayenne 53** | |
| Personne à contacter |  | |
| Qualité |  | |
| Tél. |  | |
| Courriel |  | |
|  | **Interlocuteur commercial Sarthe 72** | |
| Personne à contacter |  | |
| Qualité |  | |
| Tél. |  | |
| Courriel |  | |
|  | **Interlocuteur commercial Vendée 85** | |
| Personne à contacter |  | |
| Qualité |  | |
| Tél. |  | |
| Courriel |  | |
|  | **Interlocuteur opérationnel / Service Client** | |
| Personne à contacter |  | |
| Qualité |  | |
| Tél. |  | |
| Courriel |  | |
| Centre d’appels  Service clients | Jours d’ouverture :  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | Heures d’ouverture :  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | |
| Localisation (pays) : |  | | |
| N° D’appel : |  | | |
| Tarif appel : |  | | |
| N° Surtaxé | □ oui □ non | | |
|  | **Interlocuteur comptabilité** | |
| Personne à contacter |  | |
| Qualité |  | |
| Tél. |  | |
| Courriel |  | |
|  | **Service Après-vente** | |
| Personne à contacter |  | |
| Qualité |  | |
| Courriel |  | |
| N° téléphone |  | |

|  |  |
| --- | --- |
|  | Aprovall (exE-attestation)  La CCI requiert les services de la plateforme Aprovall pour la collecte des attestations prouvant la régularité fiscale, sociale des titulaires de ses marchés.  Si l’entreprise n’est pas inscrite sur la plateforme, le candidat propose l’adresse courriel qui sera référente pour l’inscription et qui devra télécharger les pièces sur l’outil. L’utilisation est gratuite pour les fournisseurs. |
| Personne à contacter |  |
| Qualité |  |
| Courriel à inscrire sur la plateforme |  |

|  |
| --- |
| Chiffre d’affaires 2 derniers exercices |
|  |

|  |
| --- |
| Effectif 2 derniers exercices |
|  |

|  |
| --- |
| Présentation succincte et libre du groupe / de l’entreprise.  (est utilisée en Commission des marchés pour présenter le candidat aux élus) |
| *Exemple : Chiffre d’affaires en France, Europe, Monde, positionnement sur le secteur, moyens humains, principales implantations en France, Europe, Monde. Historique. Stratégie nouvelle, ambition, innovation. Force du groupe. Valeur ajoutée. Mots clés. Progression.* |

**MODALITES DE COMMANDE ET DE LIVRAISON**

|  |  |
| --- | --- |
| Outil de commande en ligne, le cas échéant | |
| Méthodes collecte des données pour création compte client, configuration et profils : |  |
| Méthodes pour la formation à l’utilisation : |  |
| En cours d’exécution : création, gestion, suppression utilisateurs et profils : | □ réalisée par la CCI  □ réalisée par le titulaire |
| Démonstration outil : | Accès web :  Identifiant test :  Mot de passe test : |
| L’outil dispose-t-il d’un accès rapide au BPU ? |  |
| L’outil permet il la création d’un BPU restreint qu’une entité souhaiterait créer en complément ? |  |
| L’outil permet-il une validation immédiate si l’opérateur de saisie inscrit le n° de commande au format xxx/xxxxx ? |  |
| L’outil permet-il de regrouper plusieurs bons de commande valables (avec n° de commande xxx/xxxxx) saisis à la survenance d’un besoin sur une période à définir (par mois par exemple) avec une livraison unique déclenchée en fin de mois par un valideur identifié d’une entité, tout en garantissant une facture par n° de commande (xxx/xxxxx) ? |  |
| L’outil permet-il au coordinateur régional CCI d’avoir accès (en vision et administration) à l’ensemble des comptes clients entités rattachés au compte porteur centrale d’achats ? avec export des consommations par entité, ou consolidé à échelle centrale d’achat. |  |
| En cas d’absence d’outil de commande en ligne | |
| Méthode de passation de commande |  |

|  |  |
| --- | --- |
| Structuration de l’outil de commande en ligne | |
| Capacité du titulaire à respecter l’architecture des comptes souhaitée ? |  |
| Capacité du titulaire à respecter le nommage des comptes clients par entité ? Nommage retrouvé lors des exports excel. |  |

|  |  |
| --- | --- |
| Préparation et livraison | |
| Processus de Suivi de commande |  |
| Transport | □ Chauffeurs salariés du candidat  □ Livraison sous traitée auprès de \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  Certains sites sont équipés d’un contrôle d’accès, les livraisons doivent être planifiées en amont auprès du référent entité concernée |
| Livraison | ⌧Franco de port et d’emballage |

|  |  |
| --- | --- |
| Délais en jours ouvrés | |
| Production d’un devis hors BPU |  |
| Délais de livraison |  |
| Périodes de Fermeture du candidat |  |

|  |  |
| --- | --- |
| Disponibilité du Stock | |
| Disponibilités des références et gestion des stocks |  |
| Gestion des ruptures de stock |  |

|  |  |
| --- | --- |
| Retours échanges, SAV | |
| Délai en jours ouvrés à compter de la livraison permettant une reprise ou échange |  |
| Délai de relivraison de l’article repris ou échangé |  |
| Mode opératoire pour reprise ou/et échange |  |

|  |  |
| --- | --- |
| Particularité de livraison | |
| Le titulaire a pris en compte les particularités de livraison, que ce soit la livraison au détail dans les étages pour certaines entités, ou les exigences liés aux sites du littoral vendéen |  |

**POUR LE LOT 1 UNIQUEMENT**

|  |  |
| --- | --- |
| Compréhension et engagement | |
| Les distributeurs sont cédés à titre gracieux en contrepartie de l’achat des consommables liés, exclusivement auprès du titulaire.  Les consommables proposés au BPU sont de la marque du distributeur.  La pose de nouveaux distributeurs est comprise et inclue sans cout pour l’entité CCI. Elle est réalisée soit par l’équipe du titulaire ou par un sous traitant déclaré (DC4). Les modalités d’intervention sont validées en amont avec l’entité. | □ oui  □ non  □ oui  □ non  □ oui  □ non |

**ACCOMPAGNEMENT DE PROXIMITE**

|  |  |
| --- | --- |
| Accompagnement, proximité et plan de progrès | |
| Méthodes et engagements du titulaire : |  |
| Fréquence : |  |

**BILAN ET STATISTIQUES**

|  |  |
| --- | --- |
| Bilans et statistiques autres que ceux disponibles sur l’outil de commande en ligne | |
| Bilans et statistiques que le titulaire s’engage à fournir : |  |
| Fréquence : |  |

**FACTURATION**

|  |  |
| --- | --- |
| Facturation par entité par n° de commande | |
| Engagement du titulaire pour une facturation par entité par n° de commande |  |

**AUTRES**

|  |  |
| --- | --- |
| Autre information libre, avantage concurrentiel, innovation au service des clients | |
|  |  |