



**CCI LYON METROPOLE
SAINT-ETIENNE ROANNE**

CAHIER DES CLAUSES PARTICULIÈRES

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°26LM03AO

REALISATION DE CAMPAGNES D'APPELS SORTANTS MARKETING ET QUALIFICATION DE FICHER

POUVOIR ADJUDICATEUR

CCI LYON METROPOLE SAINT-ETIENNE ROANNE

Place de la Bourse
69289 LYON CEDEX 02
Tél : 04 72 11 33 47

<https://www.lyon-metropole.cci.fr>

Profil Acheteur : www.marches-publics.gouv.fr
Cellule régionale de la commande publique : marches@lyon-metropole.cci.fr

SOMMAIRE

1 - Dispositions générales du contrat	3
1.1 - Objet du contrat.....	3
1.2 - Décomposition du contrat.....	3
1.3 - Type d'accord-cadre	3
1.4 - Conditions d'attribution des bons de commande	4
1.5 - Réalisation de prestations similaires	4
2 - Pièces contractuelles.....	4
3 - Confidentialité	4
4 - Protection des données à caractère personnel.....	4
5 - Durée et délais d'exécution	7
5.1 - Durée du contrat.....	7
5.2 - Reconduction.....	7
6 - Prix	7
6.1 - Caractéristiques des prix pratiqués	7
6.2 - Modalités de variation des prix	8
6.3 - Clause de déclenchement de la révision des prix.....	8
6.4 – Clause de butoir	8
6.5 – Clause de sauvegarde.....	8
7 - Dispositif de vigilance (Article D 8222-5 du code du travail)	9
8 - Avance.....	9
8.1 - Conditions de versement et de remboursement	9
8.2 - Garanties financières de l'avance.....	9
9 - Modalités de règlement des comptes	10
9.1 - Acomptes et paiements partiels définitifs	10
9.2 - Présentation des demandes de paiement.....	10
9.3 - Délai global de paiement	11
9.4 - Paiement des cotraitants	11
9.5 - Paiement des sous-traitants	11
10 - Conditions d'exécution des prestations	11
11 - Développement durable	12
12 - Constatation de l'exécution des prestations	14
12.1 - Vérifications	14
12.2 - Décision après vérification.....	14
13 - Garantie de conseil et de surveillance	14
14 - Droit de propriété industrielle et intellectuelle	15
15 - Pénalités.....	15
15.1 - Pénalités de retard.....	15
15.2 - Pénalité pour travail dissimulé	15
15.3 - Autres pénalités spécifiques	15
16 - Assurances	16
17 - Clause de réexamen	16
18 - Résiliation du contrat.....	17
18.1 - Conditions de résiliation de l'accord-cadre	17
18.2 - Redressement ou liquidation judiciaire	17
19 - Règlement des litiges et langues.....	18
20 - Dérogations.....	18
21 - Clauses techniques particulières	19
21.1 Contexte	19
21.2 Définitions	20
21.3 Prestations attendues	20
21.4 Modalités d'exécution des prestations	22
21.5 Qualification fichier Client de la CCI	23
21.6 Modalités d'appels sortants et relances.....	23
21.7 Modalités de prise de rendez-vous.....	23
21.8 Objectif et performances	23
21.9 - Compétences techniques du personnel	24
21.10 Formation et transfert de compétence par la CCI	24
21.11 Formation par le Titulaire	25
21.12 Contrôle et écoutes des appels	25

1 - Dispositions générales du contrat

1.1 - Objet du contrat

Les stipulations du présent Cahier des clauses particulières (CCP) concernent :
REALISATION DE CAMPAGNES D'APPELS SORTANTS MARKETING ET QUALIFICATION DE FICHER

Les prestations de campagnes d'appels téléphoniques ont pour objectif selon le cas : la prise de rendez-vous, l'administration de questionnaires d'enquêtes, la promotion d'événements, la qualification de fichier.

Cet accord-cadre fixe toutes les conditions d'exécution des prestations, il est exécuté au fur et à mesure de l'émission de bons de commande émis par le pouvoir adjudicateur.

CCI LYON METROPOLE SAINT ETIENNE ROANNE
Place de la Bourse
69002 Lyon

1.2 - Décomposition du contrat

Il n'est pas prévu de décomposition en lots.

Le pouvoir adjudicateur a décidé de ne pas lancer la consultation en lots séparés pour les motifs suivants :

Le marché n'est pas alloti conformément à l'article L.2113-10 du Code de la Commande Publique, dans la mesure où son objet ne permet pas l'identification de prestations distinctes. En effet, les prestations de réalisation de campagnes d'appels sortants, qu'il s'agisse de la prise de rendez-vous, de l'administration de questionnaires d'enquêtes, de la promotion d'événements ou de la qualification de fichiers, sont étroitement liées et reposent sur les mêmes moyens humains, techniques et méthodologiques. Leur dissociation conduirait à une complexité dans la coordination des différentes phases d'exécution, ainsi qu'à un risque de surcoût et de perte d'efficacité globale de l'action marketing.

L'accord-cadre est attribué à un seul opérateur économique.

1.3 - Type d'accord-cadre

L'accord-cadre avec un maximum de 470 000 €HT est passé en application des articles L2125-1 1°, R. 2162-1 à R. 2162-6, R. 2162-13 et R. 2162-14 du Code de la commande publique. Il donnera lieu à l'émission de bons de commande.

Montant maximum en € HT 1 ^{ère} période (initiale) 1 an	Montant maximum en € HT 2 ^{ème} période (Reconduction) 1 an	Montant maximum en € HT 3 ^{ème} période (Reconduction) 1 an	Montant maximum en € HT 4 ^{ème} période (Reconduction) 1 an
117 500 €HT	117 500 €HT	117 500 €HT	117 500 €HT

Le montant maximum indiqué ci-dessus représente le plafond des commandes susceptibles d'être passées dans le cadre du présent accord-cadre. Il ne constitue en aucun cas un engagement ferme de la part de l'acheteur quant à la passation de commandes ou au montant total des prestations exécutées, et prend en compte d'éventuels besoins non identifiés à date.

1.4 - Conditions d'attribution des bons de commande

Les bons de commande seront notifiés par le pouvoir adjudicateur.

Les mentions devant figurer sur chaque bon de commande sont les suivantes :

- le nom ou la raison sociale du titulaire.
- la date et le numéro du marché ;
- la date et le numéro du bon de commande ;
- la nature et la description des prestations à réaliser ;
- les délais de livraison (date de début et de fin) ;
- les lieux de livraison des prestations ;
- le montant du bon de commande ;
- les délais laissés le cas échéant aux titulaires pour formuler leurs observations.

Seuls les bons de commande signés par le représentant du pouvoir adjudicateur peuvent être honorés par le ou les titulaires.

1.5 - Réalisation de prestations similaires

Le pouvoir adjudicateur pourra confier au titulaire de l'accord-cadre, en application des articles L. 2122-1 et R. 2122-7 du Code de la commande publique, un ou plusieurs nouveaux accords-cadres ayant pour objet la réalisation de prestations similaires.

La durée pendant laquelle un nouvel accord-cadre pourra être conclu ne peut dépasser 3 ans à compter de la notification du présent accord-cadre.

2 - Pièces contractuelles

Les pièces contractuelles sont les suivantes et, en cas de contradiction entre leurs stipulations, prévalent dans cet ordre de priorité :

- L'acte d'engagement (AE) et ses annexes financières
- Le cadre de réponse OBLIGATOIRE
- Le cahier des clauses particulières (CCP)
- Les Chartes informatique et IA
- Le cahier des clauses administratives générales (CCAG) applicables aux marchés publics de fournitures courantes et de services, approuvé par l'arrêté du 30 mars 2021
- Le mémoire justificatif complémentaire des dispositions prévues par le titulaire pour l'exécution du contrat

3 - Confidentialité

Le présent contrat comporte une obligation de confidentialité telle que prévue à l'article 5.1 du CCAG-FCS.

Le titulaire doit informer ses sous-traitants des obligations de confidentialité.

4 - Protection des données à caractère personnel

Chaque partie au contrat est tenue au respect des règles relatives à la protection des données à caractère personnel auxquelles elle a accès pour les besoins de l'exécution du contrat. Ces règles sont issues du Règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 ci-après désigné « le règlement européen sur la protection des données ».

Description du traitement des données à caractère personnel

Le titulaire est autorisé à traiter pour le compte de l'acheteur les données à caractère personnel nécessaires pour fournir les prestations objets du contrat.

Obligations du titulaire

Le titulaire s'engage à :

- Traiter les données uniquement pour les seules finalités du traitement,
- Traiter les données conformément aux instructions de l'acheteur.
- Garantir la confidentialité des données à caractère personnel traitées dans le cadre du présent contrat,
- Veiller à ce que les personnes autorisées à traiter les données à caractère personnel s'engagent à respecter la confidentialité ou soient soumises à une obligation légale appropriée de confidentialité, reçoivent la formation nécessaire en matière de protection des données à caractère personnel, et prendre en compte, s'agissant de ses outils, produits, applications ou services, les principes de protection des données dès la conception et de protection des données par défaut.

Si le titulaire considère qu'une instruction constitue une violation du règlement européen ou du droit de l'Union ou du droit des Etats membres relatif à la protection des données, il en informe immédiatement l'acheteur. En outre, si le titulaire est tenu de procéder à un transfert de données vers un pays tiers ou à une organisation internationale, il doit informer l'acheteur avant le traitement, sauf si le droit concerné interdit une telle information pour des motifs importants d'intérêt public.

Autorisation de désignation d'un autre prestataire

Le titulaire peut faire appel à un autre prestataire, désigné « le sous-traitant ultérieur », pour mener des activités de traitement spécifiques. Dans ce cas, il informe préalablement et par écrit l'acheteur de tout changement envisagé concernant l'ajout ou le remplacement d'autres prestataires. Cette information doit indiquer clairement les activités de traitement concernées, l'identité et les coordonnées du sous-traitant ultérieur et les dates du contrat de sous-traitance ultérieur. L'acheteur dispose d'un délai minimum de 6 jours à compter de la date de réception de cette information pour présenter ses objections. Cette sous-traitance ultérieure ne peut être effectuée que si l'acheteur n'a pas émis d'objection pendant le délai convenu.

Le sous-traitant ultérieur est tenu de respecter les obligations du présent contrat pour le compte et selon les instructions de l'acheteur. Il appartient au titulaire de s'assurer que celui-ci présente les mêmes garanties suffisantes quant à la mise en œuvre de mesures techniques et organisationnelles appropriées. Le titulaire demeure pleinement responsable devant l'acheteur de l'exécution par le sous-traitant ultérieur de ses obligations.

Droit d'information des personnes concernées

Il appartient à l'acheteur de fournir l'information aux personnes concernées par les opérations de traitement au moment de la collecte des données

Exercice des droits des personnes

Le titulaire aide l'acheteur à s'acquitter de son obligation de donner suite aux demandes d'exercice des droits des personnes concernées : droit d'accès, de rectification, d'effacement et d'opposition, droit à la limitation du traitement, droit à la portabilité des données, droit de ne pas faire l'objet d'une décision individuelle automatisée (y compris le profilage).

Lorsque les personnes concernées exercent auprès du titulaire des demandes d'exercice de leurs droits, le titulaire doit adresser ces demandes dès réception par courrier électronique à : dpo@auvergne-rhone-alpes.cci.fr

Notification des violations de données à caractère personnel

Le titulaire notifie à l'acheteur toute violation de données à caractère personnel dans un délai maximum de 48 heures après en avoir pris connaissance et par le moyen suivant :

dpo@auvergne-rhone-alpes.cci.fr

Cette notification est accompagnée de toute documentation utile afin de permettre à l'acheteur, si nécessaire, de notifier cette violation à l'autorité de contrôle compétente.

La notification contient au moins :

- La description de la nature de la violation de données à caractère personnel (catégories et nombre approximatif de personnes concernées par la violation et d'enregistrements de données) ;
- Le nom et les coordonnées du délégué à la protection des données ou d'un autre point de contact ;
- La description des conséquences probables de la violation de données à caractère personnel ;
- La description des mesures prises ou que le responsable du traitement propose de prendre pour remédier à la violation de données à caractère personnel, y compris, le cas échéant, les mesures pour en atténuer les éventuelles conséquences négatives.

Si, et dans la mesure où il n'est pas possible de fournir toutes ces informations en même temps, les informations peuvent être communiquées de manière échelonnée sans retard indu.

Après accord de l'acheteur, le titulaire communique, au nom et pour le compte l'acheteur, la violation de données à caractère personnel à la personne concernée dans les meilleurs délais, lorsque cette violation est susceptible d'engendrer un risque élevé pour les droits et libertés d'une personne physique.

La communication à la personne concernée décrit, en des termes clairs et simples, la nature de la violation de données à caractère personnel et contient au moins les mêmes éléments que la notification ci-dessus.

Aide du titulaire dans le cadre du respect par l'acheteur de ses obligations

Le titulaire aide l'acheteur pour la réalisation d'analyses d'impact relative à la protection des données ainsi que pour la réalisation de la consultation préalable de l'autorité de contrôle.

Mesures de sécurité des données à caractère personnel

- Le titulaire s'engage à mettre en œuvre les mesures de sécurité suivantes :
- La pseudonymisation et le chiffrement des données à caractère personnel
- Les moyens permettant de garantir la confidentialité, l'intégrité, la disponibilité et la résilience constantes des systèmes et des services de traitement ;
- Les moyens permettant de rétablir la disponibilité des données à caractère personnel et l'accès à celles-ci dans des délais appropriés en cas d'incident physique ou technique ;
- Une procédure visant à tester, à analyser et à évaluer régulièrement l'efficacité des mesures techniques et organisationnelles pour assurer la sécurité du traitement.

Sort des données

Au terme de la prestation de services relatifs au traitement de ces données, le titulaire s'engage à détruire toutes les données à caractère personnel.

Registre des catégories d'activités de traitement

Le titulaire déclare tenir par écrit un registre de toutes les catégories d'activités de traitement effectuées pour le compte de l'acheteur comprenant :

- le nom et les coordonnées du responsable de traitement pour le compte duquel il agit, des éventuels autres prestataires et, le cas échéant, du délégué à la protection des données,
- les catégories de traitements effectués pour le compte de l'acheteur,
- le cas échéant, les transferts de données à caractère personnel vers un pays tiers ou à une organisation internationale, y compris l'identification de ce pays tiers ou de cette organisation internationale et les documents attestant de l'existence de garanties appropriées le cas échéant,
- une description générale des mesures de sécurité techniques et organisationnelles, y compris entre autres, selon les besoins :
- la pseudonymisation et le chiffrement des données à caractère personnel ;
- des moyens permettant de garantir la confidentialité, l'intégrité, la disponibilité et la résilience constantes des systèmes et des services de traitement ;
- des moyens permettant de rétablir la disponibilité des données à caractère personnel et l'accès à celles-ci dans des délais appropriés en cas d'incident physique ou technique ;

- une procédure visant à tester, à analyser et à évaluer régulièrement l'efficacité des mesures techniques et organisationnelles pour assurer la sécurité du traitement.

Documentation

Le titulaire met à la disposition de l'acheteur, la documentation nécessaire pour démontrer le respect de toutes ses obligations et pour permettre la réalisation d'audits, y compris des inspections, par l'acheteur ou un autre auditeur qu'il a mandaté, et contribuer à ces audits.

Incident de sécurité

En cas d'incident de sécurité pouvant avoir un impact sur la CCI (par exemple perte, altération, fuite ou accès non autorisé à du code source, des données, des données personnelles ou informations, etc...), le titulaire en informera la CCI dans un délai maximum de 24 heures en envoyant un mail à l'équipe sécurité du SI de la CCI à l'adresse suivante :

securiteSI@auvergne-rhone-alpes.cci.fr

Obligations de l'acheteur

L'acheteur s'engage à :

- Fournir au titulaire les données visées à l'article "Description du traitement de données à caractère personnel",
- Documenter par écrit toute instruction concernant le traitement des données par le titulaire,
- Veiller, au préalable et pendant toute la durée du traitement, au respect des obligations prévues par le règlement européen sur la protection des données de la part du titulaire,
- Superviser le traitement, y compris réaliser les audits et les inspections auprès du titulaire.

5 - Durée et délais d'exécution

5.1 - Durée du contrat

L'accord-cadre est conclu pour une période initiale de 1 an.

L'accord-cadre est conclu à compter de la date de notification du contrat.

Le début des prestations est envisagé à compter de mi-juillet 2026.

Les délais d'exécution ou de livraison des prestations sont fixés à chaque bon de commande conformément aux stipulations des pièces de l'accord-cadre.

Une prolongation du délai d'exécution peut être accordée par le pouvoir adjudicateur dans les conditions de l'article 13.3 du CCAG-FCS.

5.2 - Reconduction

L'accord-cadre est reconduit tacitement jusqu'à son terme. Le nombre de périodes de reconduction est fixé à 3. La durée de chaque période de reconduction est de 1 an. La durée maximale du contrat, toutes périodes confondues, est de 4 ans.

La reconduction est considérée comme acceptée si aucune décision écrite contraire n'est prise par le pouvoir adjudicateur au moins 3 mois avant la fin de la durée de validité de l'accord-cadre. Le titulaire ne peut pas refuser la reconduction.

6 - Prix

6.1 - Caractéristiques des prix pratiqués

Les prestations sont réglées par des prix unitaires selon les stipulations de l'acte d'engagement.

Les prix sont réputés comprendre toutes les charges fiscales ou autres frappant obligatoirement les prestations, ainsi que toutes les autres dépenses nécessaires à l'exécution des prestations

(dont les frais de déplacement et d'hébergement éventuels pour toutes les réunions nécessaires à la réalisation de la prestation).

6.2 - Modalités de variation des prix

Les prix de l'accord-cadre sont réputés établis sur la base des conditions économiques du mois de Juillet 2026 ; ce mois est appelé " mois zéro ".

Les prix sont révisés annuellement par application aux prix du contrat d'un coefficient Cn donné par la formule :

$$Cn = 100.0\% (001565196 (n) / 001565196 (o))$$

selon les dispositions suivantes :

- Cn : coefficient de révision.
- Index (n) : valeur de l'index de référence au mois n.
- Index (o) : valeur de l'index de référence au mois zéro.

Le mois " n " retenu pour le calcul de chaque révision périodique est le mois au cours duquel commence la nouvelle période d'application de la formule. Les prix ainsi révisés sont invariables durant cette période.

La révision définitive des prix s'opère sur la base de la dernière valeur d'index connue au moment de l'application de la formule. Aucune variation provisoire ne sera effectuée.

L'index de référence, publié(s) au Moniteur des Travaux Publics ou par l'INSEE, est l'index 001565196 « Indice mensuel du coût horaire du travail révisé - Salaires et charges - Tous salariés - Services administratifs, soutien (NAF rév. 2 section N) ».

Le titulaire devra transmettre un nouveau bordereau de prix au moment de la révision des prix avant toute facturation aux prix révisés.

6.3 - Clause de déclenchement de la révision des prix

La révision de prix ne s'appliquera que lorsque l'incidence de la révision sera supérieure ou égale à 1% du montant des prix initiaux.

6.4 – Clause de butoir

L'évolution du prix de règlement résultant de la révision des prix sera limitée à une augmentation de 3% (trois pour cent) maximum l'an.

6.5 – Clause de sauvegarde

Le pouvoir adjudicateur se réserve la possibilité de résilier, sans indemnité pour le titulaire, la partie non exécutée du marché, dans le cas où la révision des prix conduirait à une augmentation supérieure à 6% (six pour cent) d'une période à l'autre.

7 - Dispositif de vigilance (Article D 8222-5 du code du travail)

Le titulaire s'engage à fournir tous les 6 mois à compter de la notification du marché et jusqu'à la fin de l'exécution de celui-ci, les pièces et attestations sur l'honneur prévues à l'article D 8222-5 ou D 8222-7 du code du travail.

Les pièces et attestations mentionnées ci-dessus sont déposées par le titulaire sur la plateforme **APROVALL** (ex E-ATTESTATIONS) mise à disposition gratuitement par la CCI, à l'adresse suivante : <https://declarants.e-attestations.com>

A défaut de production des pièces sur E-attestations, le marché pourra être résilié aux torts du Titulaire

8 - Avance

L'option retenue pour le calcul de l'avance est l'option B du CCAG - Fournitures Courantes et Services.

8.1 - Conditions de versement et de remboursement

Une avance est accordée pour chaque bon de commande d'un montant supérieur à 50.000 € HT et dans la mesure où le délai d'exécution est supérieur à 2 mois, sauf indication contraire dans l'acte d'engagement.

Le montant de l'avance est fixé à 5% du montant du bon de commande si la durée de son exécution est inférieure ou égale à douze mois ; si cette durée est supérieure à douze mois, l'avance est égale à 5,00 % d'une somme égale à douze fois le montant du bon de commande divisé par cette durée exprimée en mois.

Le remboursement de l'avance commence lorsque le montant des prestations exécutées par le titulaire atteint ou dépasse 65 % du montant du bon de commande. Il doit être terminé lorsque ledit montant atteint 80 %.

Ce remboursement s'effectue par précompte sur les sommes dues ultérieurement au titulaire à titre d'acompte ou de solde.

En cas de groupement d'opérateurs économiques, la part de l'avance est rapportée au montant des prestations individualisées par membre. A défaut, l'avance est versée sur le compte du groupement ou du mandataire qui aura la charge de la répartir entre les membres du groupement.

Une avance peut être versée, sur leur demande, aux sous-traitants bénéficiaires du paiement direct suivant les mêmes dispositions que celles applicables au titulaire de l'accord-cadre, avec les particularités détaillées aux articles R. 2191-6, R. 2193-10 et R. 2193-17 à R. 2193-21 du Code de la commande publique.

8.2 - Garanties financières de l'avance

Le titulaire, sauf s'il s'agit d'un organisme public, doit justifier de la constitution d'une caution personnelle et solidaire ou d'une garantie à première demande à concurrence de 100, % du montant de l'avance.

9 - Modalités de règlement des comptes

9.1 - Acomptes et paiements partiels définitifs

Les modalités de règlement des comptes sont définies dans les conditions de l'article 11 du CCAG-FCS.

9.2 - Présentation des demandes de paiement

Le dépôt, la transmission et la réception des factures électroniques sont effectués exclusivement sur le portail de facturation Chorus Pro. Lorsqu'une facture est transmise en dehors de ce portail, la personne publique peut la rejeter après avoir rappelé cette obligation à l'émetteur et l'avoir invité à s'y conformer.

La date de réception d'une demande de paiement transmise par voie électronique correspond à la date de notification du message électronique informant l'acheteur de la mise à disposition de la facture sur le portail de facturation (ou, le cas échéant, à la date d'horodatage de la facture par le système d'information budgétaire et comptable de l'Etat pour une facture transmise par échange de données informatisé).

Sans préjudice des mentions obligatoires fixées par les dispositions législatives ou réglementaires, les factures électroniques transmises par le titulaire et le(s) sous-traitant(s) admis au paiement direct comportent les mentions suivantes :

- 1° La date d'émission de la facture ;
- 2° La désignation de l'émetteur et du destinataire de la facture ;
- 3° Le numéro unique basé sur une séquence chronologique et continue établie par l'émetteur de la facture, la numérotation pouvant être établie dans ces conditions sur une ou plusieurs séries ;
- 4° En cas de contrat exécuté au moyen de bons de commande, le numéro du bon de commande ou, dans les autres cas, les références du contrat ou le numéro de l'engagement attribué par le système d'information financière et comptable du destinataire de la facture ;
- 5° La désignation du payeur, avec l'indication, pour les personnes publiques, du code d'identification du service chargé du paiement ;
- 6° La date de livraison des fournitures ou d'exécution des services ou des travaux ;
- 7° La quantité et la dénomination précise des produits livrés, des prestations et travaux réalisés ;
- 8° Le prix unitaire hors taxes des produits livrés, des prestations et travaux réalisés ou, lorsqu'il y a lieu, leur prix forfaitaire ;
- 9° Le montant total de la facture, le montant total hors taxes et le montant de la taxe à payer, ainsi que la répartition de ces montants par taux de taxe sur la valeur ajoutée, ou, le cas échéant, le bénéfice d'une exonération ;
- 10° L'identification, le cas échéant, du représentant fiscal de l'émetteur de la facture ;
- 11° Le cas échéant, les modalités de règlement ;
- 12° Le cas échéant, les renseignements relatifs aux déductions ou versements complémentaires.

Les factures comportent en outre les numéros d'identité de l'émetteur et du destinataire de la facture, attribués à chaque établissement concerné ou, à défaut, à chaque personne en application de l'article R. 123-221 du code de commerce.

Informations à utiliser pour la facturation électronique

- Identifiant de la structure publique (SIRET) : 13002170200019
- Code service : ETB100
- Numéro d'engagement juridique : 26LM03AO

Contact comptabilité facturation : fournisseurs-lyon@auvergne-rhone-alpes.cci.fr

9.3 - Délai global de paiement

Les sommes dues au(x) titulaire(s) seront payées dans un délai global de 30 jours à compter de la date de réception des demandes de paiement.

En cas de retard de paiement, le titulaire a droit au versement d'intérêts moratoires, ainsi qu'à une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement d'un montant de 40 €. Le taux des intérêts moratoires est égal au taux d'intérêt appliqué par la Banque centrale européenne à ses opérations principales de refinancement les plus récentes, en vigueur au premier jour du semestre de l'année civile au cours duquel les intérêts moratoires ont commencé à courir, majoré de huit points de pourcentage.

9.4 - Paiement des cotraitants

En cas de groupement conjoint, chaque membre du groupement perçoit directement les sommes se rapportant à l'exécution de ses propres prestations. En cas de groupement solidaire, le paiement est effectué sur un compte unique, ouvert au nom du mandataire, sauf stipulation contraire prévue à l'acte d'engagement.

Les autres dispositions relatives à la cotraitance s'appliquent selon l'article 12.1 du CCAG-FCS.

9.5 - Paiement des sous-traitants

Le sous-traitant adresse sa demande de paiement libellée au nom du pouvoir adjudicateur, dans les conditions des articles L. 2193-10 à L. 2193-14 et R. 2193-10 à R. 2193-16 du Code de la commande publique. Conformément à la réglementation, sans validation du titulaire sous un délai de 15 jours, la demande de paiement est considérée comme validée.

10 - Conditions d'exécution des prestations

Les prestations devront être conformes aux stipulations du contrat (les normes et spécifications techniques applicables étant celles en vigueur à la date du contrat). L'accord-cadre s'exécute au moyen de bons de commande dont le délai d'exécution commence à courir à compter de la date de notification du bon.

Notification par le biais du profil d'acheteur

La notification d'une décision, observation ou information faisant courir un délai peut être effectuée par le biais du profil d'acheteur, conformément aux dispositions de l'article 3.1 du CCAG-FCS.

- En phase consultation : demande de compléments, rejets, attribution du marché,
- En phase exécution : les éventuels avenants, et les échanges liés à des difficultés d'exécution.

En revanche, la notification des bons de commande ne sera pas effectuée via le profil d'acheteur.

Processus de remplacement d'une personne nommément désignée

Lorsque le titulaire s'engage sur l'intervention d'une personne physique, nommément désignée, et que cette personne n'est plus en mesure d'intervenir, son remplacement est effectué dans les conditions de l'article 3.4.3 du CCAG-FCS.

L'acheteur est informé sans délai de cet empêchement, et le titulaire propose un remplaçant dans un délai de 30 jours à compter de la date d'envoi de cette information.

11 - Développement durable

Les conditions d'exécution des prestations comportent des éléments à caractère environnemental et sociétal qui prennent en compte les objectifs de développement durable comme suit.

En cas de manquement répété ou de non-transmission des livrables environnementaux ou sociétaux attendues, ou de non-respect des engagements pris à la remise de son offre pour la mise en œuvre des clauses de développement durable, il pourra être appliqué une pénalité.

Volet environnemental :

Les performances environnementales attendues dans l'organisation et la réalisation des prestations sont les suivantes.

En complément, le titulaire s'engage à mettre en œuvre les dispositions environnementales indiquées dans son offre.

Clauses	Conditions
<i>Sobriété numérique et dispositif responsable</i> Le titulaire s'engage à adopter une démarche de sobriété numérique et à mettre en œuvre un dispositif responsable dans l'exécution du marché, À ce titre, il met en œuvre, les mesures suivantes : - Implantation des plateformes (priorité aux sites situés en France ou en UE) - Recours au télétravail ou au travail de proximité pour limiter les déplacements - Dématérialisation des scripts, formations et reportings ; - Optimisation des volumes de données stockées et transmises ; - Limitation des impressions papier aux stricts besoins opérationnels - Mise en œuvre d'une configuration écoresponsable des outils numériques utilisés, incluant notamment le paramétrage adapté, un archivage raisonné et le nettoyage des données inutiles.	À la demande du pouvoir adjudicateur, le titulaire pourra fournir : ✓ Une note de bilan environnemental simplifiée de la prestation, incluant notamment les actions mises en œuvre pour réduire l'empreinte numérique ✓ Tout justificatif attestant du respect des engagements pris
<i>Suivi et coordination des prestations</i> Pour le suivi et la coordination des prestations, le titulaire est à même de justifier : - La mise à disposition du marché des intervenants formés et encadrés - Les moyens mise en œuvre pour assurer une stabilité minimale des équipes affectées aux campagnes - Un bilan qualitatif des campagnes (turnover, incidents, réclamations) - Les mesures correctives mises en place le cas échéant	Le non-respect de ces clauses pourra être considéré comme un manquement contractuel.

Volet sociétal :

Les exigences sociétales attendues dans l'organisation et l'exécution des prestations sont définies ci-après.

En complément, le titulaire s'engage à mettre en œuvre les dispositions à caractère sociétal présentées dans son offre.

Clauses	Conditions
• Respect des obligations sociales Le titulaire s'engage à exécuter le marché dans le respect des dispositions légales et réglementaires applicables, notamment en matière : - De droit du travail, - De la santé et à la sécurité des travailleurs, - D'égalité professionnelle, - De la lutte contre toute forme de discrimination. - Ces obligations s'appliquent pendant toute la durée du marché aux personnels mobilisés pour son exécution.	Justificatifs Le pouvoir adjudicateur peut demander, en tant que de besoin, tout élément justificatif attestant du respect de ces engagements. Le titulaire est en mesure de fournir, à la demande du pouvoir adjudicateur : • Une déclaration sur l'honneur attestant du respect des obligations sociales, • Les informations relatives à ses pratiques en matière de responsabilité sociale. Reporting et suivi À la demande du pouvoir adjudicateur, le titulaire pourra fournir : Un bilan des mesures écoresponsables mises en œuvre dans le cadre du marché. Ce bilan comprend notamment : • Le suivi de l'engagement sociétal du titulaire ; • La présentation des actions réalisées par domaine (recrutement inclusif, fidélisation, formation, etc.) ; • Les indicateurs clés (taux de diversité, turnover, heures de formation, etc.) ; • Les perspectives d'amélioration pour l'année suivante. L'absence de transmission du reporting demandé est constitutive d'un manquement contractuel susceptible d'entraîner l'application des pénalités prévues à l'article correspondant du présent CCP.
• Conditions de travail et prévention des risques Le titulaire veille notamment à : - Garantir des conditions de travail décentes pour l'ensemble des personnels affectés au marché ; - Respecter les règles relatives au temps de travail, à la rémunération minimale et à la protection sociale ; - Former, le cas échéant, le personnel à l'égalité professionnelle et à la lutte contre toute forme de discrimination ; - Mettre en œuvre des actions de prévention des risques professionnels.	
• Éthique, inclusion et responsabilité sociale Le titulaire adopte une politique de recrutement équitable et inclusive, garantissant l'égalité de traitement entre les candidats. En cohérence avec cette démarche, il veille également à favoriser la prévention des discriminations et la promotion de l'égalité, notamment en : - Encourageant des pratiques de recrutement équitables et fondées sur les compétences, - Sensibilisant, lorsque cela est pertinent, les équipes aux principes de non-discrimination,	

- Promouvant un environnement de travail attentif à l'égalité de traitement,
- Adoptant une démarche d'amélioration continue pour renforcer l'inclusion.

Il met en œuvre des mesures de fidélisation pour assurer la qualité et la continuité du service, notamment :

- Gestion du temps de travail (volume horaire mensuel, répartition des personnels),
- Prise en compte des temps de trajet,
- Avantages et primes,
- Facilitation du recrutement et de l'intégration,
- Actions de valorisation et de reconnaissance professionnelle (entretiens réguliers, perspectives d'évolution, formations).

- **Organisation du travail et qualité de vie au travail**

Le titulaire veille à affecter au marché des personnels disposant de conditions de travail conformes à la réglementation en vigueur et favorisant la qualité de vie au travail.

Il s'engage à garantir la continuité et la stabilité des équipes affectées au marché.

12 - Constatation de l'exécution des prestations

12.1 - Vérifications

Les vérifications quantitatives et qualitatives approfondies seront effectuées dans un délai de 30 jours à compter de la date de livraison, conformément aux articles 27 et 28.2 du CCAG-FCS.

Les vérifications seront effectuées par le Service Relation Clients.

12.2 - Décision après vérification

A l'issue des opérations de vérification, le pouvoir adjudicateur prendra sa décision dans les conditions prévues aux articles 29 et 30 du CCAG-FCS.

13 - Garantie de conseil et de surveillance

Les garanties particulières suivantes sont également prévues dans les conditions suivantes :

Le Titulaire est tenu à une obligation générale de conseil et de recommandations vis-à-vis de la CCI.

Il informe immédiatement de toute difficulté rencontrée ou dysfonctionnement dont il a connaissance dans le cadre de l'exécution du marché.

Le Titulaire s'efforce de conseiller et/ou de proposer les mesures lui apparaissant souhaitables pour augmenter la performance des campagnes.

Ces obligations s'appliquent pendant toute la durée du marché.

Le Titulaire veille à ce que son personnel fasse preuve d'amabilité et de respect dans leurs contacts téléphoniques avec les clients.

14 - Droit de propriété industrielle et intellectuelle

Par dérogation à l'article 37 du CCAG-FCS, les résultats réalisés dans le cadre de l'accord-cadre font l'objet d'une cession à titre exclusif au profit du pouvoir adjudicateur.

15 - Pénalités

15.1 - Pénalités de retard

Lorsque le délai contractuel d'exécution ou de livraison est dépassé, par le fait du titulaire, celui-ci encourt, par jour de retard, une pénalité fixée à 1/1000, conformément aux stipulations de l'article 14.1.1 du CCAG-FCS.

Par dérogation à l'article 14.1.3 du CCAG-FCS, il n'est prévu aucune exonération à l'application des pénalités de retard.

Conformément aux stipulations de l'article 14.1.2 du CCAG-FCS, le montant total des pénalités de retard est plafonné à 10 % du montant du marché, de la tranche ou du bon de commande.

Les pénalités de retard sont appliquées sans mise en demeure préalable du titulaire.

15.2 - Pénalité pour travail dissimulé

Si le titulaire de l'accord-cadre ne s'acquitte pas des formalités prévues par le Code du travail en matière de travail dissimulé par dissimulation d'activité ou d'emploi salarié, le pouvoir adjudicateur applique une pénalité correspondant à 10 % du montant TTC de l'accord-cadre.

Le montant de cette pénalité ne pourra toutefois pas excéder le montant des amendes prévues à titre de sanction pénale par le Code du travail en matière de travail dissimulé.

15.3 - Autres pénalités spécifiques

Pénalités	Occurrence	Valeurs	Précisions
Pénalité pour non atteinte des objectifs fixés pour chaque campagne	% du montant facturé	10%	En cas de non atteinte des objectifs de manière répétée sur 3 campagnes par an avec un résultat inférieur à 10% de l'objectif fixé, le Pouvoir adjudicateur peut appliquer des pénalités. Le montant des pénalités est fixé à 10 % du montant facturé de la dernière campagne réalisée en dessous de l'objectif fixé. La pénalité est applicable après constat contradictoire. Cette pénalité s'applique indépendamment des autres actions et sanctions prévues au marché, notamment la possibilité pour le pouvoir adjudicateur de refuser la livraison, de demander une reprise/correctif ou de prononcer la résiliation aux torts du titulaire.
Pénalité pour non-respect des exigences contractuelles du CCP	Forfaitaire	100,00 €	Par constat de manquement

En cas de non-respect des obligations en matière de développement durable exigées dans le CCP	Forfaitaire	50,00 €	Par constat de manquement
---	-------------	---------	---------------------------

16 - Assurances

Conformément aux dispositions de l'article 9 du CCAG-FCS, tout titulaire (mandataire et cotraitants inclus) doit justifier, dans un délai de 15 jours à compter de la notification du contrat et avant tout commencement d'exécution, qu'il est titulaire des contrats d'assurances, au moyen d'une attestation établissant l'étendue de la responsabilité garantie.

17 - Clause de réexamen

Une procédure de réexamen des conditions d'exécution de l'accord-cadre peut être menée en application des articles L. 2194-1 1° et R. 2194-1 du Code de la commande publique. Toute modification des conditions d'exécution acceptée à l'issue de cette procédure de réexamen fait l'objet d'un avenant au présent accord-cadre.

Cette procédure s'applique lorsque la teneur des modifications n'est pas prévue initialement dans l'accord-cadre, et ce pendant toute la durée de son exécution.

La présente clause n'implique pas un droit acquis au réexamen des conditions d'exécution. Le cas échéant, le titulaire doit notamment produire tous les justificatifs nécessaires à l'instruction de la demande. Le pouvoir adjudicateur peut également procéder à un contrôle des informations données par le titulaire.

Si le principe et les conditions de mise en œuvre du réexamen sont acceptés par les parties, il trouve à s'appliquer quel que soit le montant des modifications qu'il induit.

L'initiative de la demande de réexamen appartient aux deux parties, et la procédure de réexamen n'interrompt en aucun cas l'exécution des prestations.

La demande doit être transmise par tout moyen matériel ou dématérialisé permettant de déterminer de façon certaine la date de sa réception.

A compter de la date de réception de la demande, la partie destinatrice dispose d'un délai de 15 jours pour se prononcer sur les conditions de réexamen. Si aucun accord n'est intervenu dans ce délai, il est convenu que la position du pouvoir adjudicateur est retenue par défaut, cette stipulation ne valant pas renonciation à recours pour le titulaire.

La procédure de réexamen ainsi définie peut-être initiée dans les cas suivants :

- Ajout ou modification de prestation dans le bordereau de prix :

Exceptionnellement si les prix au bordereau de prix ne permettent pas de chiffrer une prestation sur demande du pouvoir adjudicateur. Le titulaire proposera un prix sous réserve de justifier ce dernier. En cas d'acceptation, le(s) prix nouveau(x) s'applique(nt) et sont intégrés dans le bordereau de prix.

- Modifications ou nouvelle condition d'exécution des prestations dans le respect du budget imparti :

Pendant l'exécution du contrat, le pouvoir adjudicateur peut prescrire au titulaire des modifications de caractère technique ou accepter les modifications qu'il propose.

- **Augmentation du montant maximum de l'accord-cadre :**

Le pouvoir adjudicateur se réserve la possibilité de modifier le présent accord-cadre en cours d'exécution afin d'augmenter son montant maximum, sans nouvelle procédure de mise en concurrence.

Cette modification pourra intervenir dans les cas suivants :

- augmentation des besoins du pouvoir adjudicateur rendue nécessaire par des circonstances nouvelles ou l'évolution des usages, sans modification de la nature des prestations ;
- extension quantitative des prestations prévues à l'accord-cadre.

Le montant de l'accord-cadre pourra ainsi être augmenté dans la limite de 50 % du montant maximum initial de l'accord-cadre, en prenant en compte les éventuels autres avenants.

18 - Résiliation du contrat

18.1 - Conditions de résiliation de l'accord-cadre

Les conditions de résiliation de l'accord-cadre sont définies aux articles 38 à 45 du CCAG-FCS.

En cas de résiliation de l'accord-cadre pour motif d'intérêt général par le pouvoir adjudicateur, le titulaire ne percevra aucune indemnisation.

En cas d'inexactitude des documents et renseignements mentionnés aux articles R. 2143-3 et R. 2143-6 à R. 2143-10 du Code de la commande publique, ou de refus de produire les pièces prévues aux articles R. 1263-12, D. 8222-5 ou D. 8222-7 ou D. 8254-2 à D. 8254-5 du Code du travail conformément à l'article R. 2143-8 du Code de la commande publique, le contrat sera résilié aux torts du titulaire.

Le pouvoir adjudicateur se réserve la possibilité de faire exécuter par un tiers les prestations aux frais et risques du titulaire.

En cas d'application de pénalités, il est demandé au titulaire de motiver par écrit les raisons ayant conduit à la non atteinte des objectifs fixés, et les mesures correctives apportées.

En cas d'application de pénalités à 2 reprises sur une année, le pouvoir adjudicateur peut alors constater que l'exécution du marché est défaillante et résilier l'accord cadre après mise en demeure, pour faute du titulaire.

18.2 - Redressement ou liquidation judiciaire

Le jugement instituant le redressement ou la liquidation judiciaire est notifié immédiatement au pouvoir adjudicateur par le titulaire de l'accord-cadre. Il en va de même de tout jugement ou décision susceptible d'avoir un effet sur l'exécution de l'accord-cadre.

Le pouvoir adjudicateur adresse à l'administrateur ou au liquidateur une mise en demeure lui demandant s'il entend exiger l'exécution de l'accord-cadre. En cas de redressement judiciaire, cette mise en demeure est adressée au titulaire dans le cas d'une procédure simplifiée sans administrateur si, en application de l'article L627-2 du Code de commerce, le juge commissaire a expressément autorisé celui-ci à exercer la faculté ouverte à l'article L622-13 du Code de commerce.

En cas de réponse négative ou de l'absence de réponse dans le délai d'un mois à compter de l'envoi de la mise en demeure, la résiliation de l'accord-cadre est prononcée. Ce délai d'un mois

peut être prolongé ou raccourci si, avant l'expiration dudit délai, le juge commissaire a accordé à l'administrateur ou au liquidateur une prolongation, ou lui a imparti un délai plus court.

La résiliation prend effet à la date de décision de l'administrateur, du liquidateur ou du titulaire de renoncer à poursuivre l'exécution de l'accord-cadre, ou à l'expiration du délai d'un mois ci-dessus. Elle n'ouvre droit, pour le titulaire, à aucune indemnité.

19 - Règlement des litiges et langues

En cas de litige, seul le Tribunal Administratif de Lyon est compétent en la matière.

Tous les documents, inscriptions sur matériel, correspondances, demandes de paiement ou modes d'emploi doivent être entièrement rédigés en langue française ou accompagnés d'une traduction en français, certifiée conforme à l'original par un traducteur assermenté.

20 - Dérogations

- L'article 4 du CCP déroge à l'article 5.2 du CCAG - Fournitures Courantes et Services
- L'article 14 du CCP déroge à l'article 37 du CCAG - Fournitures Courantes et Services
- L'article 15.1 du CCP déroge à l'article 14.1.3 du CCAG - Fournitures Courantes et Services
- L'article 15.1 du CCP déroge à l'article 14.1.1 alinéa 2 du CCAG - Fournitures Courantes et Services
- L'article 18.1 du CCP déroge à l'article 42 du CCAG - Fournitures Courantes et Services

21 - Clauses techniques particulières

21.1 Contexte

La CCI Lyon Métropole Saint-Etienne Roanne, dans le cadre de ses missions fixées par la loi, est un établissement public de l'Etat, à caractère administratif gérée par une assemblée de chef d'entreprises élus.

De par leur organisation, leur histoire et leur positionnement de proximité auprès des entreprises, les CCI sont naturellement les interlocuteurs privilégiés des entreprises du territoire.

De par les missions qui lui sont affectées, elle contribue au développement économique, à l'attractivité et à l'aménagement du territoire ainsi qu'au soutien des entreprises et de leurs associations en remplissant, dans des conditions fixées par décret, toute mission de service public et toute mission d'intérêt général directement utiles à l'accomplissement de ses missions, dont les suivantes :

- Les missions d'intérêt général qui lui sont confiées par les lois et les règlements ;
- Les missions d'appui, d'accompagnement, de mise en relation et de conseil auprès des créateurs et repreneurs d'entreprises et des entreprises ;
- Les missions de nature concurrentielle qui lui ont été confiées par une personne publique ou qui s'avèrent directement utiles pour l'accomplissement de ses autres missions ;

Le plan stratégique de la CCI a défini des axes de développement suivant :

- L'information, la sensibilisation et l'accompagnement des entreprises du commerce, de l'industrie et des services dans leurs projets de création, croissance, développement et transmission.
- La représentation des intérêts du commerce, de l'industrie et des services auprès des pouvoirs publics.
- La gestion d'équipements et d'outils concourants au développement des entreprises locales.

Dans ce cadre, la CCI dispose d'un Pôle Relation Clients qui prend en charge des appels entrants et sortants. Pour certaines missions, récurrentes ou ponctuelles, la CCI fait appel à des prestataires extérieurs pour augmenter sa capacité d'action.

Les entreprises évoluent dans un environnement complexe qui subit des contraintes extérieures multiples : concurrence, réglementation, modes & tendances et évolution technologique. La CCI a pour mission d'informer les dirigeants sur ces évolutions constantes. Le canal téléphonique représente un moyen fiable et disponible dans chacune des entreprises avec des taux d'adhésion très supérieurs au marketing digital par exemple.

21.2 Définitions

- **Contact Argumenté** : le téléopérateur a eu le Client ciblé par l'appel en ligne et a pu dérouler son script,
- **Appel passé** : appel émis par le téléopérateur sur une ligne opérationnelle (tonalité et sonnerie)
- **Taux de transformation par rapport au nombre d'appels passés** : nombre d'appels argumentés pour 100 appels passés,
- **Taux d'adhésion** : nombre de réponses positives à la campagne pour 100 appels argumentés
- **Taux de transformation par rapport aux contacts argumentés** : nombre de rendez-vous planifiés pour 100 contacts argumentés,
- **Modification de rendez-vous** : rendez-vous pris puis replanifié à un autre créneau journalier et horaire,
- **Annulation de rendez-vous** : rendez-vous pris puis annulé par le Client,
- **RV non honoré** : Client ayant un rendez-vous et ne s'étant pas présenté au jour et à l'heure du rendez-vous,
- **Blacklist** : désabonnement. Il s'agit d'un Client qui ne souhaite plus être contacté par la CCI par le biais d'un ou plusieurs canaux média (courrier, email, sms, appel téléphonique),
- **Script** : Il s'agit des éléments de langage, du discours à tenir auprès des Clients lors des appels, de l'argumentaire et des réponses types aux objections,
- **Portail GRC** : application de gestion de la relation Client de la CCI - GRC VITAE (e-deal) - accessible via identifiant et mot de passe, permettant la qualification de fichiers.

21.3 Prestations attendues

La prestation concerne les appels sortants auprès de chefs d'entreprise et donneurs d'ordres sur la base de fichiers fournis par la CCI.

Les prestations doivent être assurées dans le cadre d'un Centre d'appels par des téléopérateurs formés, et ayant la capacité de s'adresser à une cible de chefs d'entreprise.

Le Titulaire s'engage à traiter l'ensemble des contacts transmis pour les appels sortants grâce à des scripts spécifiques en fonction du profil du contact (commerce, industrie, services...).

Les prestations intègrent l'enrichissement de la GRC-VITAE, ainsi que l'intégration du fichier, le management et la supervision.

La CCI assure le transfert de compétence sur l'outil auprès du Superviseur et fournit un mode opératoire détaillé pour accéder et enrichir la GRC.

L'accès au système d'information de la CCI et à la GRC-VITAE sera sécurisé via l'utilisation d'un bastion géré par la DSI régionale.

Les accès seront nominaux et en aucun cas génériques avec une durée d'utilisation et une réinitialisation régulière de mot de passe.

Toute personne disposant d'un accès sécurisé devra signer la charte informatique de la CCI et par là-même s'engager au respect de la confidentialité et de l'exploitation des données.

De plus, par mesure de sécurité, le profil d'accès à la GRC-VITAE ne permettra pas les exports de données de masse.

	Description des prestations et volumétries
	Présentation de l'offre de service, sensibilisation, prise de rendez-vous, enquêtes / études (avec ou sans prise de rendez-vous)
	Sur la base des éléments remis par la CCI : - Contexte - Script d'appels, discours Client, Argumentaire - Barrage Secrétaire - Réponses aux objections - Plaquette commerciale Le titulaire doit assurer : - L'intégration des fichiers - Le briefing des téléopérateurs - La mise en œuvre des campagnes, voire des questionnaires - Qualification fichier sur outil GRC de la CCI - Le reporting au fil de l'eau - Le reporting de campagne - Restitution du fichier Excel de la CCI avec commentaires - Export Excel des réponses, prise de RV sur agendas webmail - Le prix comprend l'ensemble de la prestation. <u>Volume annuel estimé :</u> • 9000 à 36 000 appels passés • 4800 à 12 000 appels argumentés • 500 à 2 300 rendez-vous fixés et confirmés • 300 à 1200 questionnaires complétés <u>Exemple de campagnes :</u> Campagne de prospection pour le Salon Forum Franchise Fichier pour 500 appels passés, 150 appels argumentés, 60 rendez-vous fixés Campagne de sensibilisation nationale France Relance Fichier pour 1000 appels passés, 400 appels argumentés, 100 rendez-vous fixés Campagne d'enquête du Baromètre trimestriel de la CCI Fichier pour 550 appels passés, 330 appels argumentés, 300 questionnaires complétés, voire 20 rendez-vous fixés

21.4 Modalités d'exécution des prestations

Pour toute réunion en présentiel, les frais de transport et d'hébergement des personnels du Titulaire seront à la charge de ce dernier.

Réunion de démarrage :

Dès la notification du marché, une réunion de démarrage a lieu entre le titulaire et la CCI, en présentiel de préférence (sous réserve des conditions sanitaires).

Au cours de la réunion de lancement, les points abordés sont notamment :

- La revue de contrat (relecture de tous les points du marché, techniques et administratifs),
- La confirmation de l'interlocuteur dédié et de son remplaçant, le cas échéant,
- La désignation d'un représentant de la CCI et de son remplaçant éventuel,
- Les outils mis à disposition.

Réunions périodiques :

Afin de suivre le bon déroulement des prestations (analyse des chiffres, des résultats, des difficultés rencontrées, des axes d'amélioration, ...) sont organisés :

- Des points téléphoniques et/ou en visio-conférence réguliers dont la fréquence reste à définir, en fonction du planning des campagnes ;
- Des réunions semestrielles au sein des locaux de la CCI.

Planning annuel des campagnes :

La fréquence des campagnes n'est pas toujours déterminée à l'avance et les délais de traitement sont spécifiques pour chaque campagne.

Néanmoins, la CCI mettra à la disposition du titulaire un planning prévisionnel semestriel des campagnes à réaliser. Ce planning pourra être réajusté à la demande.

Mise à disposition plateforme d'échanges de fichiers sécurisée :

Le Titulaire met à disposition, le cas échéant, une plateforme d'échange sécurisée de fichiers (login/mot de passe).

Cette plateforme doit permettre à la CCI :

- de transmettre les fichiers cibles et les scripts associés
- de télécharger les statistiques de suivi de campagnes
- d'accéder aux supports de formation et outils utilisés pour contrôler les connaissances
- d'accéder aux enregistrements des campagnes

Les fichiers contacts sont envoyés par la CCI au Titulaire via la plateforme d'échange, pour chaque campagne d'appels, avec les scripts associés.

Horaires des campagnes :

Le Titulaire doit être en mesure d'effectuer les appels sortants du lundi au samedi de 8h à 19h.

Le Titulaire réalisera dans son reporting de campagne, une analyse par poste et par tranche horaire, du taux de transformation par rapport au nombre de contacts envoyés et par rapport au nombre de contacts argumentés. Le Titulaire réalisera un reporting en temps réel de ses actions et de leurs résolutions dans l'outil GRC-VITAE.

Ces jours et horaires seront susceptibles d'être modifiés en cours de marché en fonction des performances obtenues ou des besoins de la campagne concernée.

21.5 Qualification fichier Client de la CCI

La CCI met à la disposition du Titulaire une plateforme de gestion de la relation Client : GRC-VITAE (E-deal). Pour toute campagne, le titulaire devra systématiquement :

- Qualifier le fichier,
- Mettre à jour le cas échéant,
- Renseigner l'historique relation Client.

21.6 Modalités d'appels sortants et relances

Les appels se font sur des lignes fixes et mobiles, selon les coordonnées disponibles et la nature de la campagne.

Si la personne qui décroche n'est pas le contact ciblé, le téléopérateur demande qu'on lui passe le contact cible. En cas de refus/d'impossibilité, le téléopérateur propose un rappel et fixe avec le contact la date et l'heure du rappel. Il rappelle à l'heure demandée.

Les règles de relance sont les suivantes :

3 tentatives par Client ciblé sur des jours différents et des tranches horaires différentes. A chaque appel non abouti, si la ligne le permet, un message est laissé à l'interlocuteur.

21.7 Modalités de prise de rendez-vous

L'accès du titulaire aux agendas collaborateurs se fait via webmail, et pour ce faire une ou plusieurs adresses emails utilisables par le Titulaire, seront créées par la DSI régionale.

Les comptes emails auront un droit d'écriture sur les agendas collaborateurs concernés (liste communiquée par la CCI), et seront mis en place afin de permettre la prise de rendez-vous directe dans leurs agendas.

L'accès du Titulaire aux agendas collaborateurs seront fournies par la CCI avec ses propres licences O365 Microsoft.

Le Titulaire peut avoir son propre applicatif de prise de rendez-vous et peut la proposer dans la réponse à l'appel d'offres.

Un mode opératoire détaillé de l'utilisation de l'agenda sera fourni par la CCI

21.8 Objectif et performances

Le Titulaire s'engage à une obligation de résultats.

Les objectifs suivants sont déterminés à partir des résultats déjà obtenus par la CCI et les normes de la profession.

Le Titulaire devra mettre en place tous les moyens humains et techniques nécessaires à l'atteinte de ces objectifs.

Le bilan des objectifs s'entend par campagne. En cas de non atteinte des objectifs de manière répétée, le Titulaire peut encourir des pénalités. (cf. 15.3 Pénalités)

En cas d'application de pénalités à 2 reprises sur une année, le pouvoir adjudicateur peut résilier l'accord cadre. (cf. 18.1 Résiliation)

	Présentation de l'offre de service, sensibilisation, prise de rendez-vous, enquêtes / études (avec ou sans prise de rendez-vous)
	Le taux de transformation des appels argumentés par rapport au nombre d'appels passés doit être supérieur à 30% si prospect, et à 75% si Client actif. Le taux de transformation des rendez-vous par rapport au nombre de contacts argumentés doit être supérieur à 30% si prospect, et à 50% si Client actif. Le taux d'adhésion aux enquêtes / études, c'est à dire le nombre de réponses obtenues lors des enquêtes / études sur le nombre d'appels argumentés, doit être supérieur ou égal à 90%.

Les niveaux d'objectifs mentionnés ci-dessus correspondent aux niveaux minimums attendus par la CCI. En cas d'engagement du candidat dans son offre (cadre de réponse) sur un niveau de service de qualité supérieure, ce dernier s'applique de plein droit.

21.9 - Compétences techniques du personnel

Le titulaire s'engage à mettre en place un personnel compétent dont il s'efforce d'assurer la pérennité pendant toute la durée du marché. Le Titulaire devra maintenir, un niveau constant de compétences.

Le personnel est en mesure de parler, lire et écrire couramment le français, et également d'avoir une bonne expression orale, une élocution agréable et conviviale.

Le script et le ton du discours qui doit être enthousiaste et spontané (et surtout pas récité), les téléopérateurs doivent maîtriser parfaitement la langue française, avoir un langage clair et être capable de cerner les questions des Clients pour y apporter une réponse adaptée.

21.10 Formation et transfert de compétence par la CCI

Au lancement du marché, la CCI assure une présentation sur la problématique et le contexte de la CCI auprès du Responsable d'équipe(s) et du Superviseur.

A chaque campagne, la CCI réalisera un brief (pré-KO) de l'équipe d'encadrement du Titulaire. Il portera sur :

- Les objectifs de la campagne téléphonique
- Les argumentaires téléphoniques
- Les réponses aux objections
- Les documents supports de campagnes
- Les outils de campagnes : fichiers cibles, plaquettes, site d'informations, emails types...
- Les modalités d'utilisation de la GRC-VITAE
- Les modalités de réservation des rendez-vous sur l'agenda électronique ou webmail

L'ensemble des points ci-dessus doit être parfaitement assimilé et maîtrisé par les Superviseur(s) / Responsable(s) d'équipe(s) à l'issue du brief. Le transfert de ces informations à l'ensemble des téléopérateurs est à la charge du Titulaire. La CCI ne se substituant pas au Titulaire pour les questions relatives au management et à la supervision du travail.

21.11 Formation par le Titulaire

La formation aux techniques d'appels est assurée par le Titulaire.

Le candidat décrit dans le cadre de réponse le processus de formation initiale en précisant le contenu des formations, le nombre d'heures effectuées à chaque module, la répartition entre la formation théorique et la formation pratique, ainsi que le parcours d'intégration suivi par les téléopérateurs.

Il précise également les modalités de contrôle des connaissances.

Le Responsable d'équipe(s) doit mettre à jour la documentation accessible pour les téléopérateurs à la demande de la CCI (scripts, argumentaires, plaquette commerciale, outils de prospection...) dans la mesure où ces informations sont susceptibles d'évoluer en cours de marché.

Le candidat décrit dans le cadre de réponse :

- Les modalités de sa gestion documentaire,
- Les moyens de diffusion des informations communiquées par la CCI et les modalités de prise de connaissance,
- Les modalités de contrôle des connaissances,
- L'accompagnement proposé aux téléopérateurs en difficultés.

21.12 Contrôle et écoutes des appels

Les Clients contactés devront être prévenus dès le début d'appel, en cas d'enregistrement de la conversation, en vue d'améliorer la qualité du service.

Les enregistrements doivent être conservés minimum 6 semaines avant destruction.

Le Titulaire doit permettre à la CCI de réaliser deux types d'écoutes :

- Des écoutes « à chaud » pendant les heures dédiées au phoning ;
- Des écoutes « à froid » à la demande (sur un appel en particulier en cas de réclamation d'un Client ou sur une campagne d'appels précise, ou de manière aléatoire).

Les enregistrements doivent être disponibles dans un délai maximum de 24 heures après la demande.

Les enregistrements seront téléchargés sur la plateforme d'échange de fichiers.

Le cas échéant, le Titulaire doit mettre en place des sessions de formation continue afin d'améliorer le discours des téléopérateurs, notamment en cas de signalement.