

CAHIER DES CHARGES

Appel à Manifestation d'Intérêts CCI Prestataires

I. Principes de base	2
1. Introduction au dispositif de l'appel à référencement	2
2. Finalités et objectifs pour la CCI.....	2
3. Bénéfices pour les prestataires.....	2
4. Entreprises concernées par l'appel à référencement	3
5. Élaboration des critères d'évaluation.....	3
6. Périmètre des compétences évaluées pour l'accès au référencement.....	4
7. Conditions tarifaires.....	4
II. Critères d'évaluation du prestataire.....	5
1. Critères relatifs au respect du champ d'application du référentiel	5
2. Critères juridiques relatifs à l'activité du prestataire	5
3. Critères relatifs aux compétences du prestataire	7
4. Critères relatifs aux services délivrés aux clients	8
5. Critères relatifs à la Commission de sélection	9
III. Barème et obtention du label	11
1. Barème de notations appliqué pour chaque critère d'évaluation.....	11
2. Eligible au passage devant la commission de sélection	13
3. Eligible au référencement	13

ANNEXES

ANNEXE 1 : Liste des thématiques couvertes par le référencement CCI Prestataires

ANNEXE 2 : Modèle Attestation sur l'honneur

I. Principes de base

1. Introduction au dispositif de l'appel à référencement

Les collaborateurs de la CCI rencontrent de nombreuses entreprises et collectivités sur le territoire Normand dans le cadre de leurs missions. De ce fait, ils sont à même de déceler des besoins en conseils et prestations desdites entités.

La CCI identifie les domaines d'activité nécessitant l'intervention d'un prestataire disposant de l'expertise requise.

La CCI a ainsi décidé de procéder au référencement de consultants et prestataires sur la base de leurs compétences spécifiques et du prix homme/jour qu'ils proposent dans les domaines de la RSE et du Numérique.

En effet, les dirigeants de TPE PME, pour qui le choix d'expert externe sur ces thématiques reste souvent un sujet complexe, doivent pouvoir faire facilement appel à des professionnels de confiance en capacité de répondre à leurs besoins.

Afin de garantir la qualité de service des prestataires auxquels les TPE PME vont pouvoir confier leur projet, la CCI Normandie a choisi de lancer un appel à référencement pour identifier des partenaires disposant de l'expertise requise.

Pour être retenu pendant 12 mois renouvelable une fois dans le cadre de cet appel à référencement, le prestataire devra répondre à une série de critères définis par ce référentiel. Les prestataires ont jusqu'au 31 mars 2023 pour candidater à l'appel à manifestation d'intérêt.

Cette démarche portée par les CCI Normandes a notamment pour mission de faciliter les échanges entre les acteurs du territoire pour créer des synergies favorables entre les TPE PME et les prestataires sur les 2 thématiques sélectionnées.

2. Finalités et objectifs pour la CCI

Par le biais de cette proposition de collaboration, la CCI Normandie a pour objectif :

- d'aider les dirigeants de TPE PME à se repérer dans l'offre existante en sélectionnant des experts répondant au mieux à leurs besoins et ayant connaissance des enjeux et particularités de cette cible
- de soutenir l'activité des prestataires RSE / Numérique en leur donnant une visibilité supplémentaire auprès de dirigeants de TPE PME

3. Bénéfices pour les prestataires

Les prestataires référencés dans le cadre de cet appel à référencement bénéficieront d'une visibilité renforcée auprès des dirigeants de TPE PME de leur territoire. Cette visibilité leur permettra de se démarquer dans un écosystème dense.

Les CCI de Normandie accompagnent déjà quotidiennement un grand nombre de dirigeants de TPE PME, auprès de qui le service sera communiqué. Des actions de promotion de ce nouveau service sont également prévues et bénéficieront par conséquent aux prestataires qui y sont référencés.

Cette démarche permettra aux dirigeants de TPE PME de :

- Bénéficier d'un brief guidé en rapport avec leur besoin
- Trouver facilement des prestataires de confiance qui répondent à leur besoin, recommandés et qualifiés par la CCI.
- Demander des devis auprès d'un minimum de trois prestataires issus de la liste proposée par leurs conseillers CCI
- Recevoir un devis de la part de chaque prestataire contacté
- Être accompagnés dans la compréhension des devis via l'appui d'un conseiller CCI qui conservera une neutralité vis-à-vis de chacun des prestataires

Grâce à ce parcours, les prestataires recevront directement des demandes de devis qualifiées de la part de TPE PME. En effet, Le brief réalisé par les collaborateurs CCI sera ajouté à la demande de devis et permettra au prestataire d'évaluer plus facilement chaque projet.

Aussi, la proximité des conseillers CCI de Normandie avec les TPE PME dans chaque territoire permet un accompagnement des dirigeants dans leur démarche, avec à la clé une meilleure compréhension de leurs besoins et un plan d'actions plus clair.

En contrepartie, la CCI se rémunérera par une commission systématique dès la signature d'un accord commercial (devis, bons de commandes, etc...) entre les prestataires référencés et le client présenté par l'intermédiaire de la CCI. Cette commission sera de 12% sur la base de la facturation et ne doit pas avoir pour effet d'augmenter le tarif proposé par le prestataire.

4. Entreprises concernées par l'appel à référencement

Toute entreprise réalisant des prestations Numériques ou RSE pour le compte de ses clients et immatriculée au RCS sur un territoire donné.

5. Élaboration des critères d'évaluation

Le présent référentiel d'exigences de l'appel à référencement représente un instrument de valorisation de l'expertise et de la qualité de services de prestataires de service exerçant notamment des activités :

- **Numérique** : création de site web et e-commerce / prospection en ligne / CMS / référencement naturel / publicité en ligne (SEA, SEO, Social Ads...) / création de contenu et gestion des réseaux sociaux / gestion de la relation client / ERP / CRM / Cybersécurité/ RGPD / etc.
- **RSE** : conseil en stratégie RSE / optimisation et valorisation des politiques RSE / audit & veille réglementaire et légal / Normes et référentiels ISO 4001 / 50001 / 26001 / Optimiser sa performance énergétique / etc.

Liste complète des thématiques couvertes par cet AMI en Annexe 1.

Il s'appuie sur les principes généraux suivants :

- une approche globale de l'évaluation des prestataires ayant démontré un niveau de maturité minimum, de la formation du personnel à la qualité des services délivrés aux clients
- une validation des critères d'éligibilité permettant d'entrer dans le processus de référencement
- une sélection de critères incontournables pour le prestataire qui sont d'application obligatoire ;

- une sélection de critères importants pour le prestataire qui abordent des compétences complémentaires aux compétences obligatoires et sont vues comme une plus-value des prestataires et une incitation à mettre en avant leurs expertises;
- les critères d'évaluation dans leur globalité sont accessibles mais engageants ;
- le référentiel promeut une approche progressive et incitative à l'amélioration continue ;
- un barème de points est associé à chaque critère. Le prestataire candidat au référencement doit démontrer qu'il atteint le seuil de points minimum pour l'obtention du référencement et qu'il satisfait dans le même temps à tous les critères obligatoires.

6. Périmètre des compétences évaluées pour l'accès au référencement

Le prestataire candidat doit avoir les qualités suivantes lors d'une prestation :

- Savoir définir et analyser le besoin, définir et gérer les priorités, selon la situation du client
- Savoir synthétiser et restituer l'information utile aux clients pour des personnes techniques et non techniques

7. Conditions tarifaires

Référencement du prestataire pour 1 an renouvelable une fois : 175 € HT/2 ans.

Taux de commissionnement : 12% du chiffre d'affaires généré par le dispositif CCI Prestataires.

II. Critères d'évaluation du prestataire

1. Critères relatifs au respect du champ d'application du référentiel

a. Activités et prestations [obligatoire]

Exigence :

Le prestataire doit réaliser des prestations des périmètres évoqués (1.5) et dans l'annexe 1 « Listing des prestations », et peut proposer des prestations de maintenance et d'assistance lors desquelles il met en œuvre un large éventail de compétences. Il peut réaliser d'autres prestations qui ne sont pas incluses dans le champ d'application du référencement. Celles-ci ne seront pas auditées dans le cadre de cette démarche.

Les solutions (logiciels et matériels) déployées par le prestataire ne doivent pas être restreintes aux seuls produits développés par celui-ci.

Élément(s) de preuve(s) associé(s) à fournir par le prestataire :

- Portfolio
- ou lien vers un site web du prestataire ou vers une page d'un réseau social détaillant les activités réalisées par le prestataire
- ou brochure commerciale
- ou autre élément permettant de déterminer la nature des activités du prestataire

b. Zone géographique d'intervention [obligatoire]

Exigence :

Le prestataire doit être en capacité d'intervenir physiquement en Normandie sur les sites des clients dans son périmètre d'intervention lié à un établissement de sa société.

Élément(s) de preuve(s) associé(s) à fournir par le prestataire :

- Extrait Kbis
- Point bonus non-obligatoire : Adhésion à une association professionnelle locale
- Point bonus non-obligatoire : l'entreprise a déjà des clients sur le territoire, à justifier par un contrat, facture ou contact direct client.

2. Critères juridiques relatifs à l'activité du prestataire

a. Existence juridique [obligatoire]

Exigence :

Le prestataire doit être inscrit au registre du commerce et des sociétés pour le site concerné par cette demande de référencement.

Élément(s) de preuve(s) associé(s) à fournir par le prestataire :

- Extrait Kbis

- b. Conformité de la situation de l'entreprise aux lois et réglementations relatives à son activité [obligatoire]

Exigence :

Le prestataire doit attester sur l'honneur du respect des lois et des réglementations en vigueur qui s'appliquent à son activité.

Élément(s) de preuve(s) associé(s) à fournir par le prestataire :

- Transmissions des Conditions Générales de Vente (CGV) du prestataire
- Renseignement et signature de la lettre d'attestation sur l'honneur présente en annexe de ce référentiel (voir Annexe 2) par le dirigeant de l'entité morale qui candidate au label.

- c. Souscription d'une assurance [obligatoire]

Exigence :

Le prestataire doit souscrire à une assurance de responsabilité civile professionnelle ou RCPro qui couvre le champ d'activité du référencement.

Élément(s) de preuve(s) associé(s) à fournir par le prestataire :

- Attestation RC Pro mentionnant de préférence clairement le champ d'activité du référencement.

- d. Politique en matière de protection des données personnelles et de politique de Cybersécurité

Exigence :

Le prestataire doit documenter sa stratégie en matière de respect du RGPD et protection des données personnelles et sa politique de prévention des risques Cyber.

Élément(s) de preuve(s) associé(s) à fournir par le prestataire :

- Tout document montrant la prise en compte du RGPD et de ses enjeux par le prestataire et à destination de ses clients (politique de protection des données personnelles, politique de confidentialité, trame de contrat client intégrant des clauses contractuelles spécifiques, ...).
- Tout document présentant la politique générale de cybersécurité du fournisseur et les principales actions techniques et de sensibilisation de son personnel qu'il mène

3. Critères relatifs aux compétences du prestataire

a. Organigramme [obligatoire]

Exigence :

Le prestataire doit fournir un document présentant sa structure organisationnelle. Ce schéma mettra en évidence les relations fonctionnelles, organisationnelles et hiérarchiques internes.

Élément(s) de preuve(s) associé(s) à fournir par le prestataire :

- Organigramme

b. Gestion des compétences du personnel + CV [obligatoire]

Exigence :

Le prestataire doit attester des compétences du personnel qui va être engagé sur le périmètre d'expertise. Le score dépendra des compétences internes présentées.

Élément(s) de preuve(s) associé(s) à fournir par le prestataire :

- Curriculum Vitae
- ou profils LinkedIn de plusieurs membres des équipes (maximum 5 CV) par compétence (sauf dans le cas des auto-entrepreneurs). Ces CV doivent contenir des informations (adresse, ...) permettant de les rattacher à l'unique site (implantation géographique) qui candidate au référencement.

c. Formation continue du personnel [non-obligatoire] Exigence :

Le prestataire doit disposer de ressources compétentes et formées au moins sur les expertises sélectionnées évoqués (I.5) et dans l'annexe 1 « Listing des prestations »

Élément(s) de preuve(s) associé(s) à fournir par le prestataire :

- Fourniture des exemples de certification reçues par les collaborateurs du prestataire ainsi que le nombre de jours moyens de formation par collaborateur par an.

d. Veille [non-obligatoire]

Exigence :

Le prestataire doit être à jour sur les actualités en lien avec les expertises sélectionnées.

Élément(s) de preuve(s) associé(s) à fournir par le prestataire :

- Articles de blog sur le site du prestataire,
- ou communication sur les réseaux sociaux,
- ou activité sur des groupes professionnels spécifiques en ligne,
- ou événements (salons, conférences...) en lien avec l'expertise.

e. Adhésion à une organisation professionnelle [non-obligatoire]

Exigence :

Le prestataire peut adhérer à une organisation professionnelle (groupement d'entreprises ou syndicat professionnels en lien avec le numérique) ou avoir du personnel membre de clubs ou comités

spécialisés afin d'être informé des évolutions de la profession, des bonnes pratiques et de bénéficier d'une aide dans les domaines juridique, social et réglementaire.

Élément(s) de preuve(s) associé(s) à fournir par le prestataire :

- Une preuve d'adhésion en cours de validité à une organisation professionnelle en lien avec le numérique.
- ou une preuve de participation à un club ou comité spécialisé en lien avec le numérique pour un des membres du personnel du prestataire.

4. Critères relatifs aux services délivrés aux clients

a. Délai de traitement des demandes clients et délai d'intervention [obligatoire]

Exigence :

Le prestataire doit être transparent auprès de ses clients sur ses délais de réalisation des projets et les en informer en amont.

Élément(s) de preuve(s) associé(s) à fournir par le prestataire :

- Exemple de rétro planning utilisé lors de précédentes prestations
- ou outils/éléments interne pour la gestion des demandes clients
- ou contrat-type utilisé par le prestataire pour la gestion d'un projet
- ou charte d'engagement interne
- ou conditions générales de ventes

b. Tarifs appliqués et conditions tarifaires [obligatoire]

Exigence :

Le prestataire doit proposer une offre et une politique tarifaire adaptée aux entreprises du territoire.

Élément(s) de preuve(s) associé(s) à fournir par le prestataire :

- Tarifs appliqués pour les profils experts (ex : Développeur, Chef de projet Junior, Chef de projet sénior...)
- ou devis type anonymisé adapté à la cible
- ou documents commerciaux
- ou lien vers son site web
- ou tout autre élément mentionnant les tarifs appliqués ou la fourchette de prix pratiquée pour des prestations similaires

c. Outils interne et méthodologie de travail [non-obligatoire]

Exigence :

Le prestataire doit avoir une méthodologie de gestion de projet claire et définie. Elle est connue en interne et partagée avec ses clients.

Élément(s) de preuve(s) associé(s) à fournir par le prestataire :

- Documents explicatifs de la méthodologie de travail et des outils utilisés
- ou documents commerciaux

d. Qualité de service et mesure de la satisfaction client [non-obligatoire]

Exigence :

Le prestataire a mis en place un système de mesure de satisfaction client. L'évaluation de la qualité de service est au cœur de son fonctionnement afin d'apporter une amélioration continue à son fonctionnement

Élément(s) de preuve(s) associé(s) à fournir par le prestataire :

- Outil de mesure de la satisfaction client
- ou charte interne de fonctionnement

e. Références clients + Exemples de réalisation de projets pour des TPE PME [obligatoire]

Exigence :

Le prestataire doit avoir réalisé au moins 2 prestations sur la ou les compétences choisies pour une cible TPE PME. Il a mis en place un système de mesure de satisfaction client.

Élément(s) de preuve(s) associé(s) à fournir par le prestataire :

- A minima, 2 références clients avec contact direct d'entreprises accompagnées pour chaque expertise concernée avec la nature de la mission et les résultats obtenus.

5. Critères relatifs à la Commission de sélection

Dans le processus de référencement, les CCI de Normandie se réservent la possibilité de convoquer les prestataires à défendre leur candidature devant une commission de sélection.

La commission de sélection est composée à minima de 2 collaborateurs CCI et de 2 élus CCI du territoire d'intervention du candidat. Cet échange se tient en présentiel dans les locaux de la CCI territoriale concernée. Les commissions de sélection se tiendront **au cours du mois d'avril 2023** (*en principe entre le 11 et le 21 avril 2023*).

a. Présentation de l'entreprise et étude de cas par le représentant

Lors de la commission, le représentant présente l'entreprise de manière claire et concise, en adéquation avec les informations fournies par le prestataire.

Ensuite, le représentant expose une étude de cas de TPE PME pour illustrer les expertises sélectionnées. Il démontre qu'il a les compétences techniques, qu'il est capable d'identifier les problématiques du client et de trouver des solutions pour y palier. Il est capable de décrire la gestion de projets de manière structurée et compréhensible dans le temps et le contexte donné.

b. Réponses aux questions et objections

Lors de la commission, le représentant répond aux questions de façon précise. Il a aussi une capacité à écouter et convaincre quant à la réponse aux objections.

c. Posture et motivation du candidat

Lors de la commission, le candidat s'exprime de façon claire, avec des mots simples et accessibles à tous, même aux non experts. Il prône des valeurs en cohérence avec celles des CCI de Normandie.

III. Barème et obtention du label

1. Barème de notations appliqué pour chaque critère d'évaluation

Famille de critères	N° Critère	Critère	Critère d'application obligatoire	Barème (Scoring)
1. Critères relatifs au respect du champ d'application du référentiel	1. a.	Activités et prestations	x	1
	1. b.	Zones géographiques d'intervention	X	Entre 0 et 2 + 3 points bonus si établissement principal est domicilié en Normandie
2. Critères relatifs à l'organisation interne du prestataire	2. a.	Existence juridique	x	1
	2. b.	Conformité de la situation de l'entreprise aux lois et réglementations relatives à son activité	x	1
	2. c.	Souscription d'une assurance	x	1
	2. d.	Politique en matière de protection des données personnelles et politique de cybersécurité		Entre 0 et 2 selon l'appréciation de l'auditeur

Famille de critères	N° Critère	Critère	Critère d'application obligatoire	Barème (Scoring)
3. Critères relatifs aux compétences du prestataire	3. a.	Organigramme	x	1
	3. b.	Compétences du personnel + CV	x	Entre 0 et 4 selon l'appréciation de l'auditeur
	3. c.	Formation technique continue du personnel		2
	3. d.	Veille		Entre 0 et 3 selon l'appréciation de l'auditeur
	3. e.	Adhésion à une organisation professionnelle		1
4. Critères relatifs aux services délivrés aux clients	4. a.	Délai de traitement des demandes clients et délai d'intervention		Entre 0 et 3 selon l'appréciation de l'auditeur
	4. b.	Tarifs appliqués et conditions tarifaires	x	Entre 0 et 5 selon l'appréciation de l'auditeur
	4. c.	Outils interne et méthodologie de travail		Entre 0 et 3 selon l'appréciation de l'auditeur
	4. d.	Qualité de service et mesure de la satisfaction client		Entre 0 et 2 selon l'appréciation de l'auditeur
	4. e.	Références clients + Exemples de réalisation de projets pour des TPE PME	x	Entre 0 et 5 selon l'appréciation de l'auditeur

Famille de critères	N° Critère	Critère	Critère d'application obligatoire	Barème (Scoring)
5. Critères relatifs à la Commission de sélection	5.a	Présentation de l'entreprise et étude de cas par le représentant	x	Entre 0 et 5 selon l'appréciation de la commission
	5.b	Réponse aux questions et objections	x	Entre 0 et 5 selon l'appréciation de la commission
	5.c	Posture et motivation du candidat	x	Entre 0 et 5 selon l'appréciation de la commission

2. Eligible au passage devant la commission de sélection

Le prestataire obtient la possibilité de défendre sa candidature devant la commission de sélection lorsque :

- Il satisfait à tous les critères d'évaluation obligatoires
- Il obtient une note globale supérieure à 20/40 à la suite de l'évaluation de ces critères

Toutefois, la Commission de sélection se réserve la possibilité de convoquer des candidats qui n'auraient pas atteint ce seuil si elle le juge nécessaire au regard de l'instruction.

3. Eligible au référencement

Le prestataire sera retenu dans le cadre du référencement si

- Il obtient une note globale supérieure à 30/55 sur l'ensemble des critères d'évaluations

ANNEXE 1

Liste des thématiques couvertes par le référencement CCI Prestataires

Thématique AR	Spécialité	Prestations concernées
RSE (conseil, études, formation)	Stratégie RSE	Conseil en stratégie RSE
		Optimisation et valorisation des politiques RSE pour mieux se différencier sur son marché
		Identification d'opportunités business liées à la RSE
		Ethique des affaires
		Nouveaux modèles économiques
	Environnemental	Maitrise et réduction de l'impact de son activité sur l'environnement (Air, Bruit Odeur, gestion des déchets)
		Economie circulaire, Ecoconception, Achats responsables
		Bâtiment durable
		Energie et Bio énergies - Energéticiens, Etudes techniques Energies (ISO 500001) - SMÉ (Système Management Energie)
		Bilan GES
		Numérique responsable
		Hygiène alimentaire (HACCP)
		Biodiversité
		Social
	Mesures sociales (intéressement des collaborateurs)	
	Territorial	Parties prenantes et écosystème territorial
		Mobilité
		Economie industrielle territoriale
	Valorisation démarche RSE	Labellisation, démarche ISO 26000, Charte d'engagement, Rapport RSE

ANNEXE 1

Thématique AR	Spécialité	Prestations concernées
Numérique	Stratégie Digitale	Diagnostic, définition des objectifs, plan d'action.
	Marketing digital et communication	Référencement : SEO, SEA et SMO
		E-réputation
		Community manager
		Rédacteur Web
		Communication digitale : Graphiste, vidéaste. Motion designer.
		Animation 3D : Réalité Virtuelle, Réalité augmentée
	Programmation et développement mobile	Développement d'applications
	Conception et développement Web	Développement Site WEB (site vitrine, site marchand...)
		CMS (Système de gestion de contenus)
		Web designer
	Pilotage de l'entreprise	ERP
		CRM
		SIRH
		Gestion / Compta / logiciel de caisse
	Prototypage	Prototypage
		Maquettage
	Cybersécurité et data	Conseil, diagnostic & solutions en cybersécurité
Sécurisation des données, RGPD, archivage, sauvegarde		
Infrastructure et réseaux	Hébergement	
	Gestion de parc, réseau, infrastructure, assistance, maintenance	



**Attestation sur l'honneur portant sur le respect des obligations
légales, administratives, sociales, fiscales et comptables**

Raison Sociale :

Nom – Prénom du représentant légal :

Adresse :

.....

CP- Ville :

N° SIRET :

J'atteste sur l'honneur que l'entreprise que je représente :

- est à jour de ses obligations :
 - o légales,
 - o administratives,
 - o sociales,
 - o fiscales
 - o et comptables
- et respecte les lois et réglementations en vigueur qui s'appliquent à l'activité de cette entreprise.

Fait à,

le

Nom, prénom et signature(s) du demandeur gérant, représentant légal

.....

Cachet de l'entreprise