



Chambre de Métiers et de l'Artisanat de Martinique

2 rue du Temple
Morne TARTENSON
97200 Fort de France
MARTINIQUE

Téléphone : 0596 71 32 22

Dispositif d'Accompagnement d'Entreprises Post COVID

CMA2021-01/SDAE/01

Marché Public à Procédure Adaptée passé en application de l'article 28,29 et 40 du Code des Marchés Publics et 27 du décret du 25 mars 2016.

CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIERES

I- OBJET DE LA CONSULTATION

1-1 DIRECTION DU PROGRAMME

Maître d'ouvrage :

Chambre de Métiers et de l'Artisanat de Martinique
2 rue du Temple
Morne TARTENSON
97200 Fort de France
MARTINIQUE

Téléphone : 0596 71 32 22

1-2 CADRE DE L'INTERVENTION

Le Service de Développement et d'Animation Economique de la Chambre de Métiers et de l'Artisanat de Martinique accueille et conseille quotidiennement des entreprises en difficulté ou en développement afin de répondre, au mieux, à leurs besoins financiers, économiques ainsi qu'en matière de problématiques d'ordre sociales et fiscales.

Au-delà de ces prestations internes, certaines sociétés artisanales souhaitent bénéficier d'un encadrement administratif et d'un accompagnement technique individualisé, sur site.

De plus, la crise sanitaire a mis en lumière les risques d'une précarité qui touchera les entreprises, singulièrement les entreprises artisanales et notamment celles gérées par les femmes. Aussi, dans ce contexte social et économique sur fond de crise sanitaire, l'artisanat doit être un levier de la relance économique. La Chambre de Métiers et de l'Artisanat lance un appel à candidature pour répondre à cet impératif.

Le cahier des charges a pour objet de définir les conditions et modalités de réalisation de la mission proposée au prestataire.

II- ACCOMPAGNEMENT RENFORCE DE 100 ENTREPRISES ARTISANALES POST COVID

2-1 OBJET

Les objectifs ci-après cités **concerneront 100 entreprises préalablement sélectionnées par la CMA Martinique**. Ces entreprises seront présélectionnées par les agents de la CMA Martinique en fonction de leur motivation vis-à-vis du présent dispositif, du potentiel de rebond de leur activité et pour les entreprises en développement, de leurs perspectives de développement à moyen ou long terme.

Il s'agit d'apporter un encadrement administratif et un accompagnement technique aux entreprises artisanales.

2.3 Objectif

- Accompagner sur une durée de ½ journée ou de 1 à 2 journées des entreprises artisanales ;
- Favoriser la transition numérique et écologique au sein des entreprises pour leur autonomie numérique et l'intégration de la dimension environnementale ;
- Proposer un accompagnement simple autour de thématiques ciblées.

L'objectif est d'accompagner à minima 100 entreprises.

III – STRUCTURES CONCERNEES

L'appel à candidatures s'adresse aux entreprises, personne physique ou morale.

IV – CONDITIONS

Le candidat devra garantir que les moyens humains, matériels et financiers ainsi que les modalités organisationnelles permettront la réalisation du projet sur l'année 2021-2022. La durée maximale de 12 mois pour la réalisation.

La proposition d'accompagnement action (pas de formation) détaillée doit comporter :

- Un parcours accompagné d'une ½ journée avec des travaux personnels à réaliser par le dirigeant ;
- Un parcours d'accompagnement sur 1 journée pouvant être répartie sur 2 demi-journées avec des travaux personnels à réaliser par le dirigeant ;
- Un parcours d'accompagnement sur 2 journées pouvant être répartie sur 4 demi-journées avec des travaux personnels à réaliser par le dirigeant ;
- Un suivi à 2 mois pour chaque entreprise accompagnée.

Les thématiques concernées :

- Communication, commercialisation, vente et fidélisation
 - o Débuter en ligne : référencer son activité dans les annuaires et plateformes, créer un site vitrine...
 - o Améliorer sa visibilité en ligne : créer/gérer une campagne de publicité sur les moteurs de recherche, améliorer le contenu posté sur les réseaux sociaux, mettre en place une bonne gestion des avis clients/e-réputation, animer et promouvoir page/compte (communauté) sur les réseaux sociaux...
 - o Vendre en ligne : créer un site E-commerce, développer le cliquer/emporter, organiser la logistique de livraison et d'envoi/retour
 - o Améliorer son site internet : optimiser le contenu (image, texte, vidéo), ergonomie, style graphique et design, thème, navigation, mettre en place un système de réservation, mettre en place des outils Analytics trafic/performance, optimiser le référencement, mettre en conformité avec la réglementation (RGPD, cookies, CGV,...), ...
 - o Fidéliser les clients : créer un fichier client et de prospection, animer et promouvoir page/compte (communauté) sur les réseaux sociaux, choisir un

outil emailing, définir stratégie emailing/sms, mettre en place une campagne d'emailing

- Gestion de l'entreprise
- - o Gérer des factures, devis, compta
 - o Gérer de la trésorerie et des stocks
 - o Partager des informations, des fichiers, organiser des réunions à distance, travailler tout en se déplaçant
 - o Gérer des solutions de paiement numérique
- Protection des données de l'entreprise
 - o Sauvegarde des fichiers, mise à jour de logiciels, mise en conformité avec la réglementation (RGPD, cookies, CGV,...), mise en place de bonnes pratiques de sécurité.....
- Commande publique
 - o Répondre à un appel d'offres dématérialisé
- Financement de projet
 - o Obtenir un financement (montage de dossier de financement)

Le candidat doit réaliser des actions concrètes d'accompagnement et transmettre un rapport par entreprise qui décrit le besoin, la réalisation concrète, le livrable, les préconisations pour aller plus loin.

L'accompagnement est gratuit pour l'entreprise, le prestataire ne doit demander aucune contrepartie financière au bénéficiaire. Il s'agit d'accompagnement individuel en présentiel, au sein de l'entreprise sauf si l'entreprise ne dispose pas de local ; dans ce cas l'intervention se fera dans les locaux de la Chambre de Métiers et de l'Artisanat. Le candidat retenu devra à cet effet planifier suffisamment tôt et faire une demande de salle à la CMA. La visioconférence ne pourra être utilisée qu'en cas de confinement.

V – CRITERES D'ELIGIBILITE DES CANDIDATS

Le candidat devra être immatriculé et œuvrer dans le domaine de l'accompagnement des TPE/PME, notamment dans le numérique. Il devra :

- justifier de ses capacités techniques
- être à jour de ses obligations fiscales et sociales.

VI – MODALITES DE PAIEMENT

Les livrables constituent la preuve de service fait pour le paiement. Si la personne bénéficiaire de l'accompagnement décide d'arrêter, le candidat fournira les documents de bord justifiant des prestations réalisées avec celle-ci et des relances effectuées.

Les prestations qui seront réalisées par le prestataire feront l'objet d'un conventionnement d'objectifs et tiendront compte des tarifs en vigueur.

- Tarif forfaitaire : 100 € pour ½ journée
- Tarif forfaitaire : 300 € pour 1 journée
- Tarif forfaitaire : 350 € pour 2 jours

VII – ATTENDU PRESTATION SERVICE

- Qualité de service

Offre lisible : Le contenu et les exigences du cahier des charges doivent être maîtrisés par le candidat et ses éventuels intervenants et ce, sur l'ensemble de l'accompagnement pour lequel il sera conventionné. La proposition doit être détaillée et communicable au bénéficiaire. Le candidat devra informer et tenir à disposition du bénéficiaire toute la documentation technique. L'appropriation par le chef d'entreprise des livrables dans le cadre de l'accompagnement est un facteur clé de succès.

- Compétence

La compétence pédagogique du candidat lors des différents actes d'accompagnement doit être attestée. Il doit répondre aux besoins de l'entreprise sur son champ de compétence et dans le respect des attendus du présent cahier des charges. Il a le devoir d'informer la Chambre de Métiers et de l'Artisanat de Martinique en cas de défaillance de l'entreprise.

- Continuité de services et délais d'exécution

Le candidat retenu devra organiser les échanges nécessaires au bon accompagnement de l'entreprise. Le candidat devra informer de la nature et des modalités d'accompagnement qui lui seront proposées ainsi que le jour et heure d'intervention. Ces informations devront être également communiquées à la CMA. Un calendrier prévisionnel des actions d'accompagnement lui sera également communiqué. Le dépassement des délais d'accompagnement n'est pas autorisé.

- Traçabilité des données

Le candidat retenu doit disposer, pour chaque entreprise, d'un dossier informatique lui permettant à tout moment de justifier de son activité et qu'il devra transmettre à la CMA. La conservation des documents est nécessaire jusqu'à 15 mois.

- Adéquation missions/moyens

Le candidat devra apporter des garanties quant à la pérennité de sa structure. Il devra disposer des moyens humains suffisants (salariés) afin d'assurer l'accompagnement individuel, les interventions devant se faire obligatoirement au sein de l'entreprise sauf si l'entreprise ne dispose pas de local. Dans ce cas, l'intervention se fera à la Chambre de Métiers et de l'Artisanat de Martinique. Le candidat s'assure notamment de la cohérence et de la correspondance entre les compétences dont disposent ses intervenants (formation, expérience professionnelle) d'une part et les besoins des entreprises qui seront accompagnées dans le cadre et conformément aux exigences du cahier des charges, d'autre part. Pour cela, le candidat doit disposer d'un minimum de moyens matériels :

- L'accès à Internet haut débit et la possibilité d'envoi de courriels
- Un ordinateur, téléphone, photocopieur/imprimante.

Le candidat devra s'assurer que la confidentialité des échanges pour assurer ce type de prestation soit respectée.

VIII – CADRE DE REPONSE

- Modalités

Il s'agit d'un appel à candidature comprenant une phase de candidature, une sélection après examen des propositions et audition.

Les actions démarreront dès conventionnement avec le/s prestataire/s retenu/s. Le prestataire ne doit pas demander de contribution financière aux participants. Le coût de la prestation est en conséquence gratuit pour le bénéficiaire.

- Qualité de service / Reporting

La convention sera valable pour une durée de 12 mois à compter de la date de signature de la convention. Au cours de cette période, une évaluation au bout de 2 mois sera effectuée selon les conditions et modalités des livrables définis dans le cahier des charges. Une session de sélection peut être organisée, si le prestataire ne remplit pas la mission qui lui ait alloué. L'objectif est de s'inscrire dans le cadre d'une démarche d'amélioration continue de la prestation et de satisfaction des bénéficiaires.

- Contrôle

Un contrôle du service fait portera sur les documents transmis par le candidat retenu (livrables, contrat de prestation ou lettre de mission) afin d'évaluer la réalité de la mission effectuée et l'adéquation entre l'accord intervenu entre les parties et la prestation fournie en termes de prix, de délai et de qualité de service.

Un contrôle qualité visera à évaluer la qualité des prestations du prestataire auprès des entreprises. Cette enquête portera notamment sur :

- La qualité des outils et méthodes utilisés par l'intervenant et des réponses apportées au client ;
- La réalisation de l'intervention (rythme, adaptation de l'intervention aux spécificités de l'entreprise, respect des délais et des échéances prévues, réponses apportées...) ;
- L'aspect relationnel (qualité d'écoute et de compréhension du client, réactivité de l'intervenant).

- Grille de sélection et critères de sélection notation

CRITERES		
Qualification, compétences, expériences, références	Le candidat doit faire la démonstration de sa capacité à tenir les engagements pour accompagner les bénéficiaires notamment en matière de qualité de service et de performance dans son domaine de compétence	25%
Qualité de l'offre	Présentation des prestations détaillées et acceptation de la proposition d'une convention d'objectifs qui précisera les modalités de paiement pour l'accompagnement à ce dispositif	60%
Livrables	Modèles de livrables	15%

- Éléments à remettre pour la réponse

Les prestataires intéressés doivent déposer leurs offres sur la plateforme DEMATIS.

Le dossier de candidature comprendra à minima :

- Une présentation de l'entreprise (identification, coordonnées, n° de SIRET...), le Curriculum vitae du dirigeant et de tous les intervenants et les références notamment celles de l'entreprise et de l'intervenant en matière d'accompagnement d'entreprise
- La proposition détaillée d'accompagnement pour ½ journée et 1 journée
- La méthodologie et moyens de mise en œuvre
- Les modèles de livrables (fiche type de suivi, type de compte rendu/bilan, fiche, type d'évaluation, tableau de bord de suivi précisant notamment les indicateurs de performances, dossier de financement)
- le justificatif d'existence légale de l'entreprise depuis d'un an (Extrait K-bis, de moins de trois mois)
- les attestations de régularité fiscale et sociale à jour ou justificatif de demande de moratoire (si pas à jour)

Lancement des appels à candidature : Le 11 octobre 2021

Date de clôture de dépôt des dossiers complets : 31 octobre 2021

Les candidats sont invités à télécharger le cahier des charges sur le site internet de la CMA (www.cma-martinique.com) ou sur la plateforme de dématérialisation www.e-marchespublics.com;

- Droits d'auteurs

Le prestataire garantit l'acheteur contre toutes les revendications de tiers relatives à l'exercice de leurs droits de propriété intellectuelle à l'occasion de l'exécution des prestations. Le titulaire fait son affaire d'obtenir, des auteurs, inventeurs, graphistes, photographes, et plus généralement des concepteurs, qu'ils soient ou non ses employés, ses fournisseurs ou ses sous-traitants, la cession des droits de propriété intellectuelle nécessaires à l'exécution des prestations.

Le titulaire garantit également contre toute action, réclamation, revendication ou opposition de la part de toute personne invoquant un droit de la personnalité (fondé notamment sur l'article 9 du code civil) et/ou un droit de propriété sur un bien meuble ou immeuble (article 544 du code civil) auxquels l'exécution du marché aurait porté atteinte.

- Respect du cahier des charges

Le prestataire s'engage à respecter les critères du cahier des charges précisant ses conditions d'intervention et ses obligations.

- Renseignements complémentaires

Les candidats poseront les questions sur la plateforme www.e-marchespublics.com afin de garantir la transparence et l'égalité de traitement.

- Contact

Service de Développement et d'Animation Economique – Chambre de Métiers et de l'Artisanat de Martinique

Mail : secretariat.sdae@cma-martinique.com - Téléphone : 0596 71 32 22