



**Chambres de Métiers  
et de l'Artisanat**

---

*Région Martinique*

## **CAHIER DES CHARGES RELATIF A LA FOURNITURE DE PRESTATIONS DIAGNOSTIC-ACCOMPAGNEMENT NUMERIQUE**

**Publication de l'offre sur Internet : 27 juillet 2017**

**Date limite de retour de proposition des prestataires : 28 août 2017**

**Début des interventions : 25 septembre 2017**

## **1. Organisme commanditaire**

La Chambre de Métiers et de l'Artisanat de Région Martinique défend les intérêts généraux de l'artisanat. Elle accompagne les porteurs de projet, les chefs d'entreprises artisanales dans tous les stades de la vie d'une entreprise : création, reprise, développement, formation transmission, radiation.

Le président : Monsieur Henri SALOMON

Adresse : 2 rue du Temple Morne Tartenson BP 1194 – 9249 Fort-de-France Cedex

Tél : 0596 71 32 22

Mail : [cmm972@cma-martinique.com](mailto:cmm972@cma-martinique.com)

## **2. Contexte**

Le présent document a pour objet de formaliser les prestations relatives au numérique au sein des entreprises artisanales pour la réalisation de démarches de « Diagnostic/Accompagnement » destinées aux entreprises et de ce fait de souligner les engagements du consultant retenu pour réaliser ces prestations.

Ce cahier des charges décrit donc les attentes en termes de finalités, contenus et modalités.

## **3. Objectifs**

Les objectifs visés sont les suivants :

- Améliorer la performance de l'entreprise par une meilleure utilisation des TIC ;
- Accompagner la mise en œuvre d'outils TIC sur une ou plusieurs fonctions de l'entreprise ;
- Mettre l'entreprise en situation de travailler avec d'autres partenaires ;
- Assurer des transferts de savoir-faire dans l'entreprise pour enclencher une démarche de changement ;
- Améliorer les compétences numériques des entreprises artisanales ;
- Familiariser les chefs d'entreprises aux outils d'économie numérique : outils pratiques, efficaces et économiques ;
- Améliorer la compétitivité des entreprises et la vie du dirigeant.

## **4. Prestations**

Le **consultant** (ou le cabinet de consultants) devra respecter le présent cahier des charges, notamment au regard de chacune des étapes du processus d'appui conseil :

- L'élaboration et la conception d'un diagnostic et d'un plan de préconisations ;
- L'accompagnement collectif ce plan d'actions.

Ces étapes pourront être mobilisées globalement ou individuellement.

### **4.1 Le diagnostic et le plan de préconisations**

Cette prestation permet de poser un diagnostic global qui a pour objet de cerner la situation au sein de l'entreprise, les évolutions de l'activité prévisibles à moyen terme, les compétences présentes et requises à moyen terme et d'analyser les principaux défis à relever dans l'entreprise.

Le consultant devra également mettre en exergue l'analyse des freins et leviers potentiels, les perspectives et les impacts notamment en termes de modalités d'intégration, de formation, d'accompagnement.

A l'issue de ce diagnostic, le consultant présentera un plan d'actions a minima, un descriptif des actions à mettre en oeuvre en les priorisant.

Les résultats du diagnostic attendu devront permettre notamment de :

- Disposer d'une analyse prospective sur les perspectives d'évolution et leurs impacts sur les activités des entreprises, afin de mieux en comprendre les relais de croissance potentiels, les besoins en emplois, métiers, compétences et formations et d'intégrer ces éléments dans les plans d'actions ;
- Elaborer des actions d'accompagnement et de formation ;
- Mettre en oeuvre des actions pertinentes en mettant en rapport les besoins en compétences des entreprises.

#### **a) Livrables attendus**

- Une cartographie représentative des métiers utilisant le numérique sur les secteurs d'activité retenus par le comité de pilotage ;
- L'identification de la cartographie de l'offre de formation ;
- Un diagnostic permettant d'identifier les spécificités des secteurs d'activités à travers de l'analyse des forces / faiblesses, opportunités / risques ;
- Un inventaire détaillé des clusters et acteurs du numérique oeuvrant sur le territoire et intervenant auprès des entreprises artisanales ;
- Un état des lieux et analyse prospective de l'évolution des métiers et des compétences numériques attendues à court et moyen terme ;
- Des préconisations pour la conception et la mise en oeuvre d'un plan d'accompagnement pour les entreprises.

#### **b) Phasage**

Il appartient au prestataire de proposer le phasage le plus adapté en cohérence avec les objectifs, les livrables et les délais de réalisation spécifiés dans le présent cahier des charges et la méthodologie proposée.

Le prestataire devra prendre en compte les éléments suivants :

- Définition des contours et spécificités de l'artisanat ainsi que les secteurs retenus par le comité de pilotage : cartographie commune des métiers cibles.
- Réalisation d'un état des lieux du numérique par secteurs cibles.
- Elaboration de différents scénarios permettant d'identifier les évolutions des besoins en compétences
- Proposition de plans d'actions d'accompagnement et de formation.

#### **c) Méthodologie**

Il appartiendra au prestataire de **proposer une méthodologie précise** avec un calendrier permettant la réalisation de la mission. Le prestataire devra réaliser à minima des entretiens et enquêtes auprès d'entreprises.

#### **d) Modalités de restitution des livrables**

Les résultats du diagnostic feront l'objet :

- d'un rapport complet sur l'ensemble des travaux (accompagné d'annexes), en version traitement de texte, PowerPoint et numérique ;
- d'une synthèse finale en version traitement de texte PowerPoint et numérique ;
- d'une synthèse communicante.

Les résultats feront l'objet de présentations orales aux membres du comité de pilotage et des élus de la Chambre de Métiers et de l'Artisanat de Région Martinique. Afin de suivre la progression des travaux, les résultats feront l'objet de restitutions intermédiaires auprès du comité technique opérationnel puis du comité de pilotage. Chacune des phases fera l'objet d'un rapport de synthèse et sera accompagné des fiches et compte rendu des analyses, enquêtes et interviews menés dans le cadre de la mission.

Les fiches d'enquêtes présenteront le contexte, le nom et la qualité de la personne interrogée, un compte rendu exhaustif des informations recueillies et une analyse critique de ces informations.

Le prestataire présentera les livrables à l'issue des travaux au comité de pilotage pour validation.

Les livrables intermédiaires et finaux seront remis en 2 exemplaires papier et un exemplaire électronique.

Les livrables devront être transmis par le prestataire retenu en format électronique au moins 7 jours ouvrés avant la date des réunions au chef de projet qui transmettra aux membres du comité technique opérationnel puis du comité de pilotage.

Après chaque présentation, le comité technique opérationnel et le comité de pilotage se réservent un délai de 3 jours ouvrés pour validation des livrables et de ses conclusions.

La clarté, l'esprit de synthèse et la qualité de l'expression des analyses écrites seront des éléments indispensables à respecter dans les différentes restitutions écrites remises par le prestataire.

Le rapport inclura tous les documents nécessaires à l'argumentation développée par le prestataire et à la bonne compréhension du texte.

Toutes les restitutions écrites s'appuieront sur des présentations incluant les logos et respectant la charte graphique de la Chambre de Métiers et de l'Artisanat de Région Martinique.

#### **4.2 L'Accompagnement – Conseil Approfondi**

La prestation d'accompagnement permet de guider concrètement la mise en oeuvre du plan d'action établi dans le cadre du diagnostic. Elle vise à accompagner la montée en compétences de l'entreprise artisanale par l'appropriation des outils numériques.

**Il convient de noter que le prestataire ne pourra effectuer des prestations dont il aura été le prescripteur.**

La prestation comportera un accompagnement individuel principalement et collectif hors formation.

## **b) Livrables attendus**

- Le prestataire présentera pour chaque entreprise accompagné un rapport ;
- Les livrables intermédiaires et finaux seront remis en 2 exemplaires papier et un exemplaire électronique.
- Les livrables devront être transmis par le prestataire retenu en format électronique au moins 7 jours ouvrés avant la date des réunions au chef de projet qui transmettra aux membres du comité technique opérationnel puis du comité de pilotage.
- La clarté, l'esprit de synthèse et la qualité de l'expression seront des éléments indispensables à respecter dans les différentes restitutions écrites remises par le prestataire.
- Le rapport inclura tous les documents nécessaires pour la bonne compréhension de la prestation réalisée.
- Toutes les restitutions écrites s'appuieront sur des présentations incluant les logos et respectant la charte graphique de la chambre de métiers et de l'Artisanat de Région Martinique.

## **5. Dispositif de pilotage et de suivi des travaux**

Un **comité de pilotage (COPIL)** est constitué pour sélectionner le prestataire, orienter les travaux du prestataire en fonction des résultats et valider les livrables à l'issue de chacune des phases (livrables intermédiaires et finaux).

Le prestataire retenu rencontrera le comité de pilotage au cours d'au moins 4 à 5 réunions programmées (lancement, 2-3 intermédiaires, restitution).

Le comité de pilotage sera composé des membres identifiés au sein de :

- La Chambre de Métiers et de l'Artisanat de Région Martinique
- La DIECCTE
- Les organisations professionnelles

D'autres représentants d'organismes ou des experts pourront être invités le cas échéant pour contribuer à la réflexion et à l'éclairage des décisions des membres du comité de pilotage.

Un **comité technique opérationnel (COTECH)** assure le suivi régulier et demande éventuellement des précisions sur les résultats présentés en amont des comités de pilotage. Les modalités seront à définir (distance et/ou présentiel).

Le prestataire rencontrera le comité technique opérationnel au cours d'au moins 1 à 2 réunions (phase 1 et restitution finale) composé de personnes issues de la Chambre de Métiers et de l'Artisanat de Région Martinique et de personnes de son choix.

Le prestataire assurera la coordination et le suivi opérationnel du projet, en partenariat avec le chef de projet.

Le prestataire sera chargé de proposer des outils et tableaux de bord d'avancement afin de garantir :

- La tenue des délais ;
- Le respect des formats cibles des livrables ;
- La fiabilité de l'approche méthodologique.

À l'issue des tous les comités, le prestataire établira un compte rendu dans un délai de 3 jours ouvrés qu'il transmettra au chef de projet pour transmission et validation par le comité de pilotage.

## 6. Obligations du prestataire

**Propriété.** Les résultats et les livrables seront la propriété de la Chambre de Métiers et de l'Artisanat de Région Martinique.

**Confidentialité.** A travers les données issues des acteurs du domaine qu'ils pourront rencontrer pour les besoins des travaux, le prestataire pourra éventuellement avoir accès à des informations sensibles. Il s'engage à respecter les contraintes de diffusion imposées par ceux qui les auront fournies : diffusion restreinte aux membres du comité de pilotage, diffusion aux parties prenantes impliquées. S'il y a lieu, ces informations à diffusion restreinte seront clairement identifiées dans le texte des documents qu'il établira et remettra. Il s'engage à ne pas réutiliser les informations à diffusion restreinte en dehors de la prestation.

**Neutralité.** Le prestataire devra consulter un panel représentatif de parties prenantes. Il s'efforcera de rapporter objectivement les points de vue et d'en faire la synthèse pour aboutir à un diagnostic partagé.

En cas de désaccord irréductible, il ne prendra pas partie et devra retranscrire les différents points de vue exprimés.

## 7. Calendrier prévisionnel de réalisation de l'étude

La durée des travaux à partir de la réunion de lancement est estimée à un (1) mois. Le prestataire précisera le planning de réalisation du projet par phases.

L'ensemble des travaux sera réalisé à compter de la notification des accords de financement par la Chambre de Métiers et de l'Artisanat de Région Martinique.

Dates	Etapas
27 juillet 2017	Mise en concurrence
28 août 2017 12h	Remise des offres
Semaines 35, 36	Lecture, analyse des offres et présélection des offres reçues
Semaine 37	Soutenance des présélectionnés et choix par le COPIL
Semaine 38	Notification de marché
25 septembre 2017	Lancement du diagnostic
A définir lors de la réunion de lancement	Restitutions intermédiaires d'avancement de la mission au COPIL et au COTECH
A définir lors de la réunion de lancement	Restitution finale devant le COPIL

## 8. Contenu de la réponse

La réponse du prestataire devra comporter :

- Des références précises sur la connaissance / compréhension du numérique ;
- Des précisions sur les méthodologies proposées au regard des travaux prévus et nécessaires à la réalisation de l'étude ;
- Une présentation de l'équipe d'intervention, de ses compétences et de son expérience sur ce type de travaux ;
- Un planning prévisionnel ;
- Des précisions sur les modalités d'organisation proposées pour la réalisation de la mission.
- Un budget indiquant le nombre de jours prévus, les prix unitaires pratiqués par profil et incluant les frais liés à la mission (déplacements, administratif ...).

L'offre du candidat sera restituée en deux notes distinctes :

- **Une offre technique détaillée** présentant la proposition d'intervention du prestataire pour chaque phase du projet ;
- **Une offre financière**, présentant le budget prévisionnel par étape.

Les **coordonnées de la personne en charge de la prestation** en mesure de répondre aux questions relatives à son offre devra être fourni par le prestataire.

### 8.1 L'offre technique détaillée

L'offre technique doit comporter les chapitres suivants :

- Chapitre 1 : Présentation de la structure
  - La raison sociale et le SIRET
  - L'effectif global de la structure
  - L'annexe 1 renseignée (jointe en annexe de ce cahier des charges)
  - ...
- Chapitre 2 : Contexte et objectifs généraux de la prestation
  - Analyse du besoin exprimé
  - ...
- Chapitre 3 : Déroulement de la prestation
  - Présentation détaillée et argumentée des objectifs, de la méthodologie et des livrables par phase.
  - Planning détaillé de l'étude, de la réalisation des livrables et des différentes phases des travaux ainsi que des restitutions.
  - ...
- Chapitre 4 : Moyens humains et techniques
  - Présentation de l'équipe dédiée à la mission en distinguant clairement **leurs expériences et références de missions en lien avec la mission proposée** (profil des intervenants et CV ciblé et non générique)
  - Moyens techniques affectés à la réalisation des livrables, ainsi que les éléments garantissant la qualité de la prestation (outils et tableaux de bords d'avancement, etc.)

- Chapitre 5 : Références du cabinet en lien avec la demande  
Ainsi que tout autre élément jugé utile par le prestataire.

## **8.2 L'offre financière**

Le prestataire indique de manière très précise le prix en Euros HT et TTC de la prestation en tenant compte des propositions préconisées dans son offre technique et de l'estimation des charges qu'il a déterminée et/ou que son expérience lui dicte. Il indiquera, **pour chaque phase** de l'étude :

- Le nombre de personnes et le profil ;
- Le taux journaliers par profil (en euros HT et TTC) ;
- La durée (en jours).
- Le montant total forfaitaire (en euros HT et TTC).

## **9. Mise en concurrence sur devis**

### **9.1 Remise des offres**

La réponse à l'appel d'offre devra être réceptionnée au plus tard le **28 août 2017 à 12h** impérativement :

- par voie électronique à [cmm972@cma-martinique.com](mailto:cmm972@cma-martinique.com)
- **et** par courrier en 1 exemplaire

### **9.2 Attribution du marché**

Le prestataire devra proposer une double compétence économique et numérique, afin de conduire à la fois l'analyse économique, stratégique et organisationnelle des secteurs, et l'analyse numérique.

Le comité de pilotage se réserve le droit de ne pas donner suite aux propositions reçues pour tout ou partie de l'appel d'offres. Il s'engage à garder confidentielles les propositions reçues, et se réserve le droit d'attribuer séparément ou partiellement le projet.

Le prestataire non retenu ne peut prétendre à aucune indemnité ni contester pour quelque motif que ce soit le bien-fondé de la décision du comité de pilotage.

Une notification écrite sera adressé au prestataire retenu. Ce choix du prestataire par le comité de pilotage reposera notamment sur des critères tels que :

- Expérience d'intervention dans les entreprises TPE, dans des approches individuelles et collectives ;
- Expérience en matière d'accompagnement numérique ;
- Capacité d'innovation en matière d'accompagnement ;
- Capacité à s'impliquer dans la mobilisation des entreprises ;
- Capacité à concilier les attentes de l'entreprise et de la chambre de métiers et de l'artisanat ;
- Capacité à intervenir dans des entreprises relevant de tous les secteurs d'activité ;
- Proposition financière de l'intervention ;
- La connaissance de l'équipe dédiée sur le numérique ;
- Les références de l'équipe dédiée sur des diagnostics sur le numérique ;
- La compréhension de la demande ;

- La qualité de la proposition et de la méthodologie proposée ;
- La qualité des livrables ;
- Le rapport qualité/ prix ;
- La connaissance du tissu économique (artisanat).

**ANNEXES**

**Annexe 1 : Fiche signalétique – À remplir par le candidat répondant à l'offre**

**Présentation de la structure**

Raison sociale : .....

Adresse : .....

Code postal : ..... Ville : .....

Téléphone : ..... Fax : .....

Mail : .....@.....

Site Internet : .....

Siret : .....

Date de création de la structure : .....

Dirigeant : .....

Responsable Administratif : .....

**Contact suivi**

Prénom : ..... Nom : .....

Fonction : .....

Adresse : .....

Code Postal : ..... Ville : .....

Mail : .....@.....

Ligne directe : ..... Mobile : .....

**Positionnement**

Quelles sont les spécificités, les domaines de compétences de votre structure ?

.....  
.....  
.....

Parmi vos activités de conseil et d'études, que représente la part relative au domaine de l'appel d'offres (en % de chiffres d'affaires) ?

.....  
.....  
.....

Quels sont vos références (clients et missions associées) dans le domaine de l'appel d'offres?

.....  
.....  
.....