

Appel à propositions

***Veille métier et étude d'opportunité
pour le renouvellement au RNCP de certifications professionnelles
associées aux métiers du Management d'équipe commerciale :***

- Managers d'équipe commerciale itinérante ou sédentaire

- Responsable d'Unité Commerciale

Branche Professionnelle des Commerces de Gros

AKTO

**Opérateur de Compétences (OPCO)
pour le compte de la Branche Professionnelle des Commerces de Gros**

janvier 2022

AKTO - Siège social - 14 rue Riquet - 75019 Paris
Tél. : 01 53 35 70 00 - www.akto.fr

OPCO DES SERVICES À FORTE INTENSITÉ DE MAIN-D'ŒUVRE

À COMPTER DU 1^{ER} JANVIER 2020, TOUTE FACTURATION DOIT ÊTRE ADRESSÉE AU NOM D'AKTO
SIREN : 853 000 982 - APE : 8559A - TVA intracommunautaire : FR77853000982

Présentation d'AKTO :

AKTO est l'opérateur de compétences des services à forte intensité de main-d'œuvre fondés sur la valeur ajoutée humaine et le relationnel. Il accompagne 27 branches professionnelles dans leur stratégie de développement des compétences :

- assurer l'emploi durable et la construction de parcours professionnels, la performance des entreprises en renforçant la montée en compétences et la qualification des salariés.
- déployer sur tout le territoire en métropole et dans les DROM les actions en faveur de l'attractivité des métiers et des emplois.
- développer les synergies entre les acteurs de la formation professionnelle.

Créé à la suite du regroupement de 5 associations : FAF.TT, Fafih, Intergros, Opcalia et la délégation Propreté de l'OPCA TS, AKTO en quelques chiffres, c'est :

- 180 000 entreprises adhérentes
- 3 millions de salariés,
- Plus de 750 000 salariés formés
- 80 000 alternants accompagnés.

Opérateur de compétences agréé par l'Etat, AKTO est missionné pour développer les compétences des individus et des entreprises, garantir l'emploi durable face aux mutations socio-économiques des entreprises, aux évolutions des métiers et aux besoins des territoires. AKTO est en appui des branches professionnelles. Il porte également sa réflexion de façon prospective : il analyse les mutations des métiers, l'évolution professionnelle des salariés, la transformation des entreprises pour créer des nouvelles certifications, et accompagner le développement des compétences et de l'apprentissage.

Les enjeux d'AKTO sont ainsi profondément liés à une meilleure connaissance des métiers pour agir sur les compétences et les qualifications de demain. Il agit ainsi en faveur de l'insertion professionnelle, du maintien dans l'emploi, et contribue à l'évolution professionnelle des individus.

Parties prenantes

Cette démarche mobilise :

- ✓ **La CPNEFP de la Branche professionnelle composée des organisations d'employeurs et de salariés représentatifs dans la CCN des Commerces de Gros (3044)**
- ✓ **AKTO, l'OPCO de la Branche Professionnelle en soutien technique**

Ils seront représentés dans les instances de gouvernance (comité de pilotage / comité technique) pour le suivi et la validation des travaux.

AKTO - Siège social - 14 rue Riquet - 75019 Paris
Tél. : 01 53 35 70 00 - www.akto.fr

OPCO DES SERVICES À FORTE INTENSITÉ DE MAIN-D'ŒUVRE

Présentation de la Branche Professionnelle des Commerces de Gros

La branche des Commerces de Gros est composée de 32 520 entreprises employant plus de 383 800 salariés (*Source DARES 2019*)

Le Commerce de Gros consiste à sélectionner, acheter, entreposer, vendre et livrer des marchandises à des acheteurs et distributeurs professionnels ou à des collectivités, voire à d'autres grossistes ou intermédiaires et ce, quelles que soient les quantités vendues.

Le rôle de conseil est central dans la fonction de grossiste, celui-ci étant un «apporteur de solutions», proposant un service complet à ses clients professionnels.

Le commerce de gros réunit trois grandes familles d'activités :

- Le commerce de gros de produits interindustriels (51 %) : il s'agit de produits destinés à être transformés, intégrés à la production : matériel électrique, sanitaire et chauffage, quincaillerie, fournitures dentaires... ;
 - Le commerce de gros de produits alimentaires (22 %) : fruits et légumes, produits laitiers, produits surgelés, œufs... ;
 - Le commerce de gros de produits non alimentaires (21 %) : tissus, fleurs coupées,...
- Près de 8 entreprises sur 10 (77,7%) étant de Très Petites Entreprises (TPE),
 - 1 salarié sur deux est ouvrier ou employé. 24,5% sont des agents de Maîtrise et 20,9% des cadres.
 - 19% des salariés ont moins de 30 ans et 28% ont plus de 50 ans.
 - 62 % sont des hommes

La Branche Professionnelle des Commerces de Gros s'est engagée dans une démarche de certification professionnelle en 2012. Actuellement, 8 Certificats de Qualification Professionnelle (CQP) sont enregistrés au RNCP dans les domaines suivants :

❖ **Vente :**

- CQP Vente itinérante
- CQP Vente sur site
- CQP Relation commerciale à distance

❖ **Management commercial :**

- CQP Manager d'équipe itinérante
- CQP Manager d'équipe sédentaire
- CQP Responsable d'unité commerciale

La veille de ces métiers et leur étude d'opportunité portent sur ces 3 CQP Managers Commerciaux

❖ Management de la logistique :

- CQP Chef d'équipe logistique
- CQP Manager logistique

L'ensemble des **outils, guides, référentiels CQP** sont disponibles sur [la plateforme de gestion des CQP \(en libre accès\)](#).

Contexte de l'appel à propositions

1. Contexte :

1.1 Les impacts de la crise sanitaire sur la branche des commerces de gros

Extrait : *Impacts de la crise sanitaire sur la branche des commerces de gros – étude Diag'active – décembre 2020 – avril 2021*

Les évolutions anticipées de la branche professionnelle, avant la crise Covid-19, soulignaient :

- une concurrence et une concentration de plus en plus fortes
- des ajustements et innovations des grossistes
- la digitalisation des parcours d'achat
- la transition numérique dans les commerces de gros et des pratiques différenciées
- des évolutions réglementaires dans des domaines environnemental et fiscal
- des besoins en compétences
- des **difficultés en recrutement** pour certains **métiers en tension** et plus particulièrement celui du **manager d'équipe commerciale**

Le renforcement de la concurrence et la digitalisation de l'activité des grossistes requéraient une plus grande **pluricom pétence** des salariés et engendraient de nouveaux besoins en **compétences numériques, linguistiques et en communication**. Avant la crise, les études prospectives de la branche faisaient état d'une augmentation légère mais continue des effectifs, en particulier des profils de vendeurs et de commerciaux. Cela pouvait potentiellement avoir un impact sur le nombre d'encadrant. De plus, les compétences commerciales, déjà prioritaires avant la crise, sont encore plus cruciales dans un contexte de relance et de diversification de l'activité.

Par ailleurs, les difficultés de recrutement pouvaient être attribuées notamment aux **pénuries sur le marché de l'emploi et à l'absence de visibilité** du secteur. Face à ces tensions en recrutement, les entreprises tentaient de jouer sur différents leviers : développement de **l'attractivité de l'entreprise** et du secteur des Commerces de Gros et le recours croissant à des **méthodes de recrutement alternatives** (cabinets de recrutement, réseaux, sites spécialisés, recrutements collectifs...)

L'impact de la crise sanitaire sur le secteur des Commerces de Gros se traduit par :

- un **chiffre d'affaires en baisse** mais qui pourrait connaître un **rebond rapide**
- un **maintien global des effectifs**
- des grossistes affectés différemment selon le secteur d'activité et la taille de l'entreprise

Extrait : Impacts de la crise sanitaire sur la branche des commerces de gros – étude Diag'active – décembre 2020 – avril 2021

Un aperçu d'une présentation par grandes familles et des principaux métiers permet de situer les managers d'équipe et les Responsables d'Unité Commerciale dans la commercialisation au sein de la branche des Commerces de Gros

Grandes familles professionnelles et principaux métiers des salariés de la branche

	Achat et approvisionnement	Responsable approvisionnements, acheteur-vendeur, gestionnaire approvisionnement, responsable des achats...
	Logistique, transport, gestion des flux	Chauffeur-livreur, chef d'équipe logistique, gestionnaire des stocks, manager logistique, opérateur logistique...
	Commercialisation	Acheteur-vendeur en produits frais, commercial grands comptes, commercial itinérant, manager d'équipe, responsable d'unité commerciale, spécialiste produit, vendeur-conseil...
	Marketing et e-commerce	Chargé de marketing opérationnel, chargé de marketing digital, gestionnaire de données clients, spécialiste pricing...
	QHSE	Agrééur en produits alimentaires...
	Technique	Responsable technique...

2. Focus sur les métiers de manager d'équipe commerciale

2.1 Quelques chiffres

D'après le bilan emploi formation (données 2018), les salariés du Commerce représentent 117 950 collaborateurs incluant le management.

Près de 6 salariés sur 10 occupent un **emploi repère** de la branche

Fonction	Ensemble		Détail hommes/femmes (%)		Détail selon la famille d'activité (%)		
	Nombre de salariés	En % de salariés	Hommes	Femmes	Inter-industrielle	Alimentaire	Non alimentaire
Commerce : commercial(e) itinérant(e), vendeur(euse) sur site, télévendeur(euse), chef de projet/gestionnaire du commerce électronique, acheteur(euse)-vendeur(euse), responsable d'unités commerciale/ d'entrepôt, acheteur(euse)	117 950	36,5%	39%	32%	39,5%	24%	39%
Transport : chauffeur(euse) livreur(euse)	22 630	7%	10,5%	0,5%	3%	21,5%	4%
Logistique : Préparateur(trice)/magasinier(ière)/maintien(neur)naire, Approvisionneur(se) en distribution automatique, Réceptionnaire/ Vérificateur, Responsable d'atelier	61 405	19%	23%	9%	17,5%	25,5%	15%
Fonctions administratives	56 550	17,5%	22%	42,5%	20%	14,5%	21%
Autres	64 650	20%	5,5%	16%	20%	14,5%	21%

2.2 Comparaison des fiches métiers

a) La comparaison de la définition du Manager d'équipe commerciale itinérante et sédentaire démontre plusieurs similitudes

Extrait : Fiches métiers de la Branche Professionnelle (2017)

Manager d'équipe commerciale itinérante	Manager d'équipe commerciale sédentaire
Déploie la politique commerciale de l'entreprise sur un territoire ou sur un marché en animant, coordonnant et conduisant l'activité commerciale d'une équipe de commerciaux itinérants . Au sein du territoire ou du marché qui lui est confié, assure le pilotage de l'activité et des performances commerciales . Procure à son équipe un soutien technique et méthodologique régulier . Peut intervenir dans	Anime, coordonne et conduit l'activité commerciale d'une équipe de vendeurs conseil en espace de vente ou à distance. Organise l'activité de son équipe au quotidien, contrôle la mise en œuvre du plan d'actions commerciales, motive et encourage son équipe en lui procurant un soutien technique et méthodologique permanent . Assure le pilotage de l'activité et des performances commerciales de son équipe

<p>le cadre d'actions commerciales auprès de clients grands comptes.</p>	
<p>En mouvement :</p> <p>Les managers commerciaux de proximité se trouvent en première ligne pour accompagner les évolutions en cours dans les entreprises du secteur : accompagnement des équipes pour une montée en compétence sur le conseil personnalisé au client, l'analyse des usages et des comportements, l'exploitation des données marketing, évolution des organisations commerciales, des outils, des process, des discours stratégiques, ...</p> <p>Leurs compétences en matière d'accompagnement du changement et de formation des équipes sont donc particulièrement sollicitées.</p> <p>En parallèle, ils ont à faire face à une montée en intensité du pilotage commercial (<i>reporting</i>, évaluations, ...), qui devient de plus en plus fin à la faveur du perfectionnement et de la généralisation des outils de gestion de la relation client (CRM) et des progiciels de Gestion Intégrée (ERP) dans les entreprises.</p> <p>Leur implication est particulièrement marquée dans la valorisation des outils de e-commerce et de la stratégie digitale de l'entreprise (convaincre les commerciaux, diffuser les outils, ...).</p>	<p>En mouvement :</p> <p>Les managers commerciaux de proximité se trouvent en première ligne pour accompagner les évolutions en cours dans les entreprises du secteur : accompagnement des équipes pour une montée en compétence sur le conseil personnalisé au client, l'analyse des usages et des comportements, l'exploitation des données marketing, évolution des organisations commerciales, des outils, des process, des discours stratégiques, ...</p> <p>Leurs compétences en matière d'accompagnement du changement et de formation des équipes sont donc particulièrement sollicitées.</p> <p>En parallèle, ils ont à faire face à une montée en intensité du pilotage commercial (<i>reporting</i>, évaluations, ...), qui devient de plus en plus fin à la faveur du perfectionnement et de la généralisation des outils de gestion de la relation client (CRM) et des progiciels de Gestion Intégrée (ERP) dans les entreprises.</p> <p>Leur implication est particulièrement marquée dans la valorisation des outils de e-commerce et de la stratégie digitale de l'entreprise (convaincre les commerciaux, diffuser les outils, accompagner l'évolution de la prise en charge de la relation clients, ...). Ainsi, dans les agences, une commande initiée en ligne par un client professionnel pourra être livrée au sein de l'agence et un client présent dans les locaux de l'agence orienté vers une borne permettant d'avoir accès à l'offre en ligne de l'entreprise.</p>
<p>D'un métier à l'autre :</p> <p>Les managers d'équipe commerciale itinérante en commerces de gros peuvent accéder aux métiers du management commercial : responsable commercial(e), directeur/trice commercial(e), ...</p> <p>Les managers d'équipe commerciale sédentaire en commerces de gros peuvent accéder aux métiers du management commercial : responsable commercial(e), directeur/trice commercial(e), ...</p>	

b) Présentation du Responsable d'Unité Commerciale selon la fiche métier

Extrait : *Fiches métiers de la Branche Professionnelle (2017)*

Le Responsable d'Unité Commerciale «Assure le **relais de la politique de l'entreprise** auprès de son équipe et veille à la **qualité du service offert** aux clients. Est chargé **d'appliquer les procédures en vigueur** en matière de gestion commerciale, administrative et budgétaire d'un espace de vente en commerces de gros auquel peut être associé un espace assurant des prestations de service (atelier) et/ou des services de livraison.

En responsabilité directe de la performance de leur unité commerciale, est chargé d'effectuer des propositions quant à **l'adaptation des actions commerciales** à l'environnement local et d'assurer la mise en œuvre des différentes dimensions de la politique de l'entreprise.»

Ses activités professionnelles :

- pilotage de l'activité commerciale
- gestion des stocks et des matériels de l'unité commerciale
- management opérationnel de l'équipe
- mise en œuvre d'une fonction d'interface entre l'équipe de l'unité commerciale, les clients et les différents services de l'entreprise
- organisation et traitement des aléas
- mise en œuvre des procédures administratives et Qualité Hygiène Sécurité Environnement (QHSE)

2.3 Evolutions des compétences

Extrait : *Accord relatif à la mise en œuvre du dispositif de reconversion ou promotion par alternance (dit Pro-A) du 21 janvier 2020 ; article 3 Certifications professionnelles visées*

«**Jusqu'ici essentiellement légitimés par leurs compétences techniques et très fortement mobilisés par des activités de traitement et de transmission de l'information, les managers commerciaux voient leur positionnement et leur rôle évoluer.** Le déploiement des outils digitaux de gestion de l'activité a permis aux professionnels de la force de vente d'être plus autonomes en matière de recherche d'informations sur les clients, sur les produits ainsi que sur le suivi de leurs performances commerciales. Par conséquent, les **besoins en compétences des managers commerciaux s'orientent aujourd'hui vers des compétences d'animation d'équipe, voire de « coaching », pour accompagner chaque membre de l'équipe commerciale dans l'optimisation de ses actions.** Les managers commerciaux sont également sollicités pour **développer la culture numérique de leurs équipes**, dans une logique d'**accompagnement du changement**. Ils assurent aussi un **rôle d'interface entre les professionnels chargés de l'exploitation des données clients, dont l'activité est en cours de déploiement et les équipes commerciales**, afin de faire en sorte que ces dernières exploitent le plus efficacement possible les informations et les nouveaux outils mis à leur disposition. Enfin, les managers commerciaux étant directement **chargés du pilotage commercial d'un périmètre donné (secteur géographique, marché)**, ils doivent, à l'image des professionnels de la force de vente, exploiter des **indicateurs de performance** de plus en plus fins.

« ... des organisations commerciales qui se transforment

L'ensemble des évolutions en cours, notamment celles qui concernent la **concurrence** ou encore les **clients**, sont à l'origine de transformations des organisations commerciales, qui cherchent à **placer au**

AKTO - Siège social - 14 rue Riquet - 75019 Paris

Tél. : 01 53 35 70 00 - www.akto.fr

OPCO DES SERVICES À FORTE INTENSITÉ DE MAIN-D'ŒUVRE

cœur de leur activité le conseil et l'accompagnement des clients. De manière générale, les projets des entreprises s'orientent vers des organisations facilitant les **échanges transversaux** en évitant des fonctionnements en « silos », avec des impacts sur l'ensemble des profils. Les managers de proximité sont chargés de **relayer et d'accompagner ce changement**, qui génère parfois des évolutions importantes dans les **process de travail**.

«Manager d'équipe commerciale : Différentes raisons sont invoquées pour expliquer les **difficultés de recrutement** sur ces profils, qui s'effectuent essentiellement par **promotion interne : différentiel de compétences** et de **niveau d'exigence** entre le métier de vendeur et le métier de manager, avec des **difficultés d'appréhension de la fonction managériale**, nécessité de **combiner connaissance technique** et **compétences managériales**, ...

Ces métiers sont considérés comme clés car situés au premier plan pour porter les **évolutions organisationnelles** envisagées par l'entreprise. La mise en œuvre de la **stratégie de l'entreprise** repose donc en partie sur la capacité des **managers de proximité à accompagner les équipes commerciales**. Dans certaines entreprises, des réflexions sont en cours sur la manière d'accompagner les managers de proximité dans la **conduite du changement** auprès de leurs équipes.

Un point d'attention particulier porte sur le **métier de responsable d'unité commerciale**, ce métier connaissant une évolution marquée (prise en charge des activités logistiques non plus par les agences mais par des plates-formes logistiques, passage d'une organisation en vente comptoir à des espaces de vente avec libre-service, ...). Ces transformations font évoluer de manière notable le métier car les attentes en matière de pilotage de l'espace de vente (reporting, analyse des chiffres, ...) se renforcent.»

Les impacts métier pour les managers d'équipe commerciale :

«Développement de la **dimension de « formateur »** avec notamment des accompagnements pour une montée en compétence sur le conseil personnalisé au client, l'analyse des usages et des comportements, l'exploitation des données marketing

Montée en intensité du **pilotage commercial** (reporting, évaluations, ...)

Implication marquée dans la **valorisation de la stratégie cross-canal** (convaincre les vendeurs, diffuser les outils, ...)

Rôle croissant **d'accompagnement du changement** (évolution des organisations commerciales, des outils, des process, des discours stratégiques, ...) »

Pour tous les métiers :

- Nécessaire renforcement de la **fonction de gestion des retours clients** et de l'après-vente
- Montée en puissance des profils de conseiller/ère client après-vente
- Nécessité de tenir compte de **l'image adressée au client** sur la toile (profils LinkedIn, Tweeter, ...)
- Nécessaire maîtrise des **outils numériques** utilisés au sein de l'entreprise (CRM, site internet, ...)
- Pour le management général : Nécessaire capacité à s'adapter aux **évolutions de process et d'organisation** générées par le développement des outils digitaux

Objet de l'appel à propositions

Dans le cadre de la rénovation de son offre de certification professionnelle, la Branche Professionnelle des Commerces de Gros souhaite mesurer précisément les différentes évolutions impactant le

management d'équipe commerciale afin d'adapter ses référentiels et son dispositif de certification à ces changements et répondre ainsi aux attentes des entreprises.

La Branche Professionnelle des Commerces de Gros souhaite par ailleurs que ces référentiels de certification gagnent en qualité et en lisibilité. Pour cela, elle doit s'appuyer sur une veille métier lui permettant de clarifier :

- les compétences communes du management commercial
- les compétences spécifiques permettant de distinguer les métiers de manager d'équipe commerciale sédentaire et manager d'équipe commerciale itinérante
- les compétences spécifiques du Responsable d'Unité Commerciale

La Branche Professionnelle des Commerces de Gros envisage ainsi de :

- **professionnaliser** les métiers du management commercial en développant et en renforçant leurs compétences au regard d'un **environnement évolutif et concurrentiel**
 - **valoriser les compétences** en incitant à mobiliser le dispositif de la **VAE**
 - **promouvoir** ces métiers et favoriser leur **attractivité** à l'interne (entreprises de la Branche Professionnelle) et à l'externe en répondant aux difficultés de **recrutement** rencontrées par les entreprises de la Branche Professionnelle des Commerces de Gros
- Réinscrire ces CQP au RNCP**

Dans cette optique, la Branche Professionnelle des Commerces de Gros & AKTO lancent un appel à propositions pour disposer d'une veille métier actualisée et d'une étude d'opportunité.

Travaux & livrables

La prestation demandée est de réaliser une veille métier et une étude d'opportunité, pour la Branche Professionnelle des Commerces de Gros, afin de rénover ses certifications professionnelles en vue d'envisager une offre adaptée et lisible, en termes d'ingénierie de certification.

Pour ce faire :

- Qualifier les enjeux de la rénovation de ces certifications professionnelles : objectifs de la Branche Professionnelle et périmètre des métiers ciblés intégrant les aspects réglementaires et spécifiques ainsi que les prérequis
- Fournir une enquête exploratoire permettant :
 - ✓ d'effectuer une veille de chaque métier et de définir les cadres d'emploi pour les secteurs concernés
 - ✓ de recenser les besoins en certification professionnelle pour les cadres d'emploi afin d'estimer le nombre éventuel de personnes à certifier
 - ✓ d'établir un panorama de l'offre de certification existante sur le marché en 2022 pour apprécier la valeur ajoutée apportée par le renouvellement de ces certifications professionnelles

- Apporter des informations autour de chaque métier et de ses conditions de travail en menant des entretiens auprès d'un échantillon représentatif de professionnels (nombre d'entretiens à déterminer) :
 - ✓ *Dirigeants, N+1, RH* : réaliser une enquête auprès de plusieurs entreprises faisant partie de la Branche Professionnelle des Commerces de Gros pour préciser les cadres d'emploi, le nombre de personnes, le périmètre et les évolutions des métiers
 - ✓ *Pour chaque métier* : journée-type, conditions de travail, activités identiques et spécifiques liées au cadre d'exercice, formation, parcours professionnel et besoins en formation (certifiante ou non), identification des mobilités entre les postes de management commercial (passage du management d'une équipe itinérante à sédentaire ou vers Responsable d'Unité Commerciale)
- Démontrer le cadre d'emploi de chaque métier, l'utilité du renouvellement de ces certifications professionnelles auprès de professionnels
- Mesurer le niveau d'adhésion de ces projets de certification, de leur utilité auprès du public visé avec un recensement du nombre de projets de certification professionnelle dans l'emploi et dans les métiers visés pendant la réalisation des différents entretiens
- Analyser à partir de la veille métier et des enquêtes, l'opportunité de rénover ces certifications professionnelles :
 - ✓ en mettant en avant les compétences communes et spécifiques au regard de l'enquête terrain
 - ✓ en définissant les stratégies de certifications possibles

Cet échantillon représentatif prendra en considération les différentes typologies d'entreprises composant la Branche Professionnelle concernée.

Le prestataire sera force de proposition pour toute autre suggestion qu'il jugerait utile pour enrichir la veille métier et l'étude d'opportunité.

📄 Livrables :

- une veille métier et une étude d'opportunité étayées incluant les différents scénarii pour chaque métier (format DOC) conformément aux critères actualisés de France compétences
- une synthèse de ces veilles métier et ces études d'opportunité accessible à tous publics (format PPT)
- une infographie (4 pages maximum) présentant les principaux résultats des études d'opportunité pour déterminer les compétences-clés au regard des veilles métier et des enjeux de la Branche Professionnelle des Commerces de Gros

Organisation et pilotage du projet

- ↺ organiser des points d'étapes réguliers avec les techniciens d'AKTO & la Branche Professionnelle concernant l'état d'avancement du projet, la mobilisation des acteurs, la communication et la réalisation des livrables
- ↺ rédiger les comptes-rendus nécessaires à la bonne communication des travaux
- ↺ restituer les travaux à AKTO & à la branche professionnelle (intervenir en CPNEFP, le cas échéant, et à la demande)
- ↺ piloter la fiabilité des livrables produits (adéquation, opérationnalité, ...)
- ↺ fournir, dans les délais impartis, des livrables de qualité «clés en main» pouvant être réutilisés (format électronique et actualisable) par AKTO & la Branche Professionnelle qui en ont la pleine propriété (totalité des fichiers sources)

Critères d'appréciation des propositions

Les propositions devront :

- comporter une présentation générale des candidats,
 - o raison sociale, adresse, téléphone, site internet,
 - o nom dirigeant et adresse électronique,
 - o nom du responsable du projet et adresse électronique,
 - o date de création du prestataire,
 - o secteurs d'activité et domaines de compétences,
 - o références sur projets similaires récents,
- démontrer leur bonne compréhension et leur intérêt pour une telle mission,
- exposer la méthodologie, le déroulé et les livrables envisagés à chaque étape (des exemples seront appréciés),
- formaliser les informations suivantes :
 - o la composition de l'équipe mobilisée, le profil des intervenants dont les CV mettront en valeur le lien avec l'objet de la prestation et le référent qui sera l'interlocuteur privilégié
 - o une liste de références des projets similaires conduits

Obligation des parties

Pour les prestations qui lui incombent, le prestataire doit strictement respecter les délais, les coûts et les obligations prévus dans les documents contractuels régissant le présent marché.

Le prestataire s'engage à :

- réaliser les Prestations dans les conditions et selon les modalités prévues dans l'accord-cadre selon les règles de l'art de la profession et dans le respect de la réglementation
- mettre en œuvre les moyens techniques, logistiques et humains nécessaires à la parfaite réalisation des Prestations
- maintenir une qualité de service conforme aux besoins d'AKTO

AKTO - Siège social - 14 rue Riquet - 75019 Paris
Tél. : 01 53 35 70 00 - www.akto.fr

OPCO DES SERVICES À FORTE INTENSITÉ DE MAIN-D'ŒUVRE

À COMPTER DU 1^{ER} JANVIER 2020, TOUTE FACTURATION DOIT ÊTRE ADRESSÉE AU NOM D'AKTO
SIREN : 853 000 982 - APE : 8559A - TVA intracommunautaire : FR77853000982

- fournir à AKTO les états et rapports nécessaires au suivi des Prestations
- organiser et participer aux réunions convenues avec AKTO
- informer AKTO de tout problème survenant au cours de la réalisation de sa mission

Il doit également satisfaire à une obligation d'information et de conseil dans l'organisation et le suivi des prestations du marché.

Le Prestataire est tenu à une obligation de moyen au titre de l'ensemble des prestations prévues dans le cadre du présent marché.

Le Prestataire, en sa qualité de professionnel au regard des Prestations confiées, s'engage à mettre en œuvre son expérience, son savoir-faire et, de manière générale, tous les moyens et toutes les actions nécessaires à la bonne réalisation des Prestations.

Le Prestataire s'engage à faire intervenir pendant toute la durée du marché à passer, des personnes respectant les profils, les expériences et les compétences mentionnés dans son mémoire technique.

AKTO s'engage pendant toute la durée du marché à coopérer avec le Prestataire afin de lui permettre d'exécuter les prestations dans de bonnes conditions, de lui apporter toutes les informations et l'assistance raisonnablement nécessaires à la réalisation des prestations

Budget & calendrier

Seront attendus de la part des candidats :

- ✓ une proposition tarifaire (montants en € HT & TTC) détaillée en fonction des étapes et du nombre de jours envisagés sera à envoyer. Les montants indiqués couvriront les frais de mission (déplacement, ...).
- ✓ un planning et un rétroplanning de mise en œuvre des travaux

Le montant de la proposition ne devra pas dépasser 40 000 € HT.

Calendrier souhaité :

- Lancement des travaux prévu en **mars 2022**
- Date butoir de la fin des travaux fixée à **fin mai 2022**

Modalités de réponse

- Mise en ligne prévue le 27/01/2022

La réponse devra être adressée **au plus tard le : 18/02/2022**

- Sous format électronique à : Laetitia PÉREZ laetitia.perez@akto.fr

La décision de la Branche Professionnelle interviendra pour donner suite à l'examen paritaire des propositions réceptionnées. Une soutenance des réponses à cet appel à propositions pourrait être



organisée, si nécessaire. Les prestataires ayant répondu seront, individuellement tenus informés, de la suite donnée.

Le(s) prestataire(s), non-sélectionné(s), ne peut/vent prétendre à aucune indemnité, ni contester, pour quelque motif invoqué, le bien-fondé de la décision du Comité Technique.

La Branche Professionnelle & AKTO ne seront engagés qu'après la notification et le conventionnement avec le prestataire choisi.

AKTO - Siège social - 14 rue Riquet - 75019 Paris
Tél. : 01 53 35 70 00 - www.akto.fr

OPCO DES SERVICES À FORTE INTENSITÉ DE MAIN-D'ŒUVRE

À COMPTER DU 1^{ER} JANVIER 2020, TOUTE FACTURATION DOIT ÊTRE ADRESSÉE AU NOM D'AKTO
SIREN : 853 000 982 - APE : 8559A - TVA intracommunautaire : FR77853000982