



**Chambre de Métiers et de l'Artisanat de
Région Guadeloupe**

30 Boulevard Félix Eboué
97100 Basse-Terre

Téléphone : 0590 80 23 33

**Dispositif d'Accompagnement des Jeunes
Entreprises artisanales**

CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIERES

MARCHE DE SERVICES

**REFERENCE DU MARCHE :
CMAR2021-05/DDE- DARJE/01**

Service acheteur : Direction du Développement Economique

Date limite de remise des offres : Le 09 décembre 2021

Date d'envoi de l'appel d'offre à la publication : Le 15 Novembre 2021

SOMMAIRE

I.	OBJET DE LA CONSULTATION	3
	1-1 DIRECTION DU PROGRAMME	3
	1-2 CADRE DE L'INTERVENTION	3
II.	ACCOMPAGNEMENT SPECIFIQUE DE 45 JEUNES ENTREPRISES ARTISANALES	3
	2-1 OBJET	3
	2-2 MISSIONS DU PRESTATAIRE	3
	2-2.1 Missions Générales	3
	2-2.2 Autres missions relevant du prestataire	4
	2-3 ETAPES DE REALISATION DE LA MISSION	5
	2-4 RESULTAT ATTENDUS	6
	2-5 VOLUME HORAIRE DE LA PRESTATION	6
III.	ATTENTES DE LA CHAMBRE DE METIERS ET DE L'ARTISANAT DE REGION GUADELOUPE	7
IV-	METHODE DE TRAVAIL	7
V-	MODALITES ET CRITERES DE SELECTION	7
	5-1 RESULTATS ATTENDUS	Erreur ! Signet non défini.
	5-2 CRITERES DE SELECTION	Erreur ! Signet non défini.

I. OBJET DE LA CONSULTATION

1-1 DIRECTION DU PROGRAMME

Le maître d'ouvrage est :

La Chambre de Métiers et de l'Artisanat de Région Guadeloupe
30 Boulevard Félix Eboué
97100 Basse-Terre

1-2 CADRE DE L'INTERVENTION

La Direction du Développement Economique de la Chambre de Métiers et de l'Artisanat de Région Guadeloupe (CMAR Guadeloupe) accueille et conseille quotidiennement de jeunes entreprises artisanales afin de répondre, au mieux, à leurs demandes d'appui dans des domaines divers comme la gestion administrative, la gestion commerciale, le pilotage de projet, les études financières prévisionnelles, la gestion prévisionnelle des emplois et des compétences.

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

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

II. ACCOMPAGNEMENT SPECIFIQUE DE 45 JEUNES ENTREPRISES ARTISANALES

2-1 OBJET

Les objectifs ci-après cités **concerneront 45 entreprises préalablement sélectionnées par la CMAR Guadeloupe** en fonction de leurs besoins exprimés et de leur motivation vis-à-vis du présent dispositif.

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

2-2 MISSIONS DU PRESTATAIRE

2-2.1 Missions Générales

Le prestataire aura pour missions notamment :

- La mise en place d'outils de suivi de gestion pour l'entreprise qui permettront le balisage du démarrage de l'activité : tableau de bord, calendrier d'échéances..., modèle de facture et devis type, l'aide à l'évaluation des coûts de revient ;
- La réalisation des démarches administratives : remplir les bordereaux de déclaration auprès de la sécurité sociale des indépendants, des services fiscaux et autres organismes ;
- L'identification des besoins de financement et la proposition d'un plan d'actions ;
- La construction des documents nécessaires à la sollicitation des financements ;
- L'identification des aides dont peuvent bénéficier les artisans et accompagner les bénéficiaires des aides dans les démarches administratives ;

Mais au-delà de ces missions essentielles, les prestations suivantes devront également être réalisées :

- ❖ Un premier contact aura pour objectif un premier diagnostic de l'entreprise sur la base d'un questionnaire (à proposer par le prestataire). A partir de cette première audition, un premier état des lieux sera dressé ;
- ❖ Chaque artisan sera rencontré individuellement par le prestataire au sein de la Chambre de Métiers et de l'Artisanat (site de Basse-Terre ou site du Raizet) au moins deux fois et au moins une fois dans son entreprise quand cette intervention est techniquement et valablement possible (existence d'un local ou d'un espace de bureau). Un compte-rendu synthétique de chaque rencontre sera rédigé et signé par l'artisan et le prestataire ;
- ❖ Analyse des documents et évaluation de l'organisation de l'entreprise ;
- ❖ Mise en exergue des points faibles (avérés ou potentiels) en terme organisationnel et comptable ;
- ❖ La résolution des principales problématiques de recherche de financement, d'organisation, de gestion comptable... ;
- ❖ Proposition, matérialisation et mise en place d'un plan d'actions ;

En aucun cas le prestataire ne devra monter de dossier de financement pour les artisans sans autorisation expresse de la Chambre de Métiers et de l'Artisanat Région Guadeloupe. Dans le cas où cette prestation de montage de dossier de financement est commandée par l'artisan dans le cadre du présent marché, elle fera nécessairement l'objet d'une facturation par la Chambre Consulaire à l'Artisan au tarif en vigueur.

2-2.2 Autres missions relevant du prestataire

- Le prestataire se rendra dans les locaux des artisans et appuiera son expertise sur un échange individuel avec les acteurs concernés. Un chargé de développement économique pourra accompagner le prestataire dans sa mission, lorsque la CMAR Guadeloupe le jugera utile ;
- Le prestataire réalisera une enquête d'évaluation de l'action ;
- Une fiche d'enquête d'évaluation sera proposée par le prestataire et validée par la Chambre de Métiers et de l'Artisanat de Région Guadeloupe ;
- Sur tous les documents remis à l'artisan, le logo et l'adresse de la Chambre de Métiers et de l'Artisanat de Région Guadeloupe seront obligatoirement mentionnés ;
- Le prestataire produira un rapport final attestant de la réalisation de l'action en trois exemplaires (version écrite) et mettra à disposition de la CMAR Guadeloupe, le fichier numérique du rapport sur clé USB.
- La CMAR Guadeloupe pourra exiger par courrier postal ou par voie électronique, chaque fois qu'elle le jugera utile, tous les documents qui lui permettront d'évaluer et de contrôler l'évolution de la réalisation de la prestation. Dans ce cas, le prestataire aura un délai de 10 jours pour s'exécuter et transmettre les éléments par courrier.

Le calendrier s'articule autour d'un délai de 6 mois à compter de la signature de la notification d'attribution du marché et la remise du rapport final se fera au plus tard le 27 Juin 2022.

2-3 ETAPES DE REALISATION DE LA MISSION

L'accompagnement de ces jeunes entreprises artisanales se déroulera de la manière qui suit :

➤ **Etape 1 : Préparation à la mise en place de la mission d'accompagnement avec les divers opérateurs**

- Tenue d'une réunion de coordination de l'action avec le référent DARJE de la CMAR Guadeloupe et calibrage de l'opération
- Créer un premier contact entre les artisans et le prestataire
- Mise en place d'une réunion de lancement de l'action avec présentation du prestataire et description du rétro planning d'intervention établi par le prestataire

➤ **Etape 2 : Première approche de l'entreprise et de son représentant en vue d'un audit de la situation de départ**

- Découverte de l'entrepreneur et de sa structure
- Etude de ses offres de produits et/ou de services
- Etude de son marché (analyse de son environnement, de sa politique de prix, de son positionnement...)
- Analyse interne de la structure (gestion administrative, gestion comptable, gestion des ressources humaines, gestion sociale...)

➤ **Etape 3 : Mise en place d'un plan d'actions**

- Mise en exergue des points faibles et forts (avérés ou potentiels) en terme organisationnel, comptable, financier, marketing, gestion sociale
- Mise en place d'un plan d'actions adapté et réalisable à court, moyen et long terme
- Validation des plans d'actions par le référent DARJE de la CMAR Guadeloupe

A ce stade, le prestataire devra présenter à la CMAR Guadeloupe les plans d'actions personnalisés et émargés par chaque bénéficiaire de la prestation.

➤ **Etape 4 : Accompagnement à la mise en œuvre du plan d'actions**

- Mise en place des outils de suivi pour une gestion efficace et efficiente.
- Accompagner et assister l'entrepreneur dans ses diverses démarches tant au niveau administratif qu'au niveau financier (appui technique à la saisie des bordereaux fiscaux et sociaux notamment)
- Identification des besoins de financement et proposition d'un plan d'actions
- Identification des aides dont peuvent bénéficier les artisans et accompagner les bénéficiaires des aides dans les démarches administratives
- Construction des documents nécessaires à la sollicitation des financements
- Valider avec le chef d'entreprise les différentes stratégies mises en place en vue de pérenniser sa structure

➤ **Etape 5 : Appréciation de la satisfaction de la prestation**

- Réaliser un état comparatif avant et après la mise en place du dispositif
- **Evaluation par le chef d'entreprise de l'accompagnement fourni** par le prestataire
- **Evaluer le besoin d'accompagnement complémentaire**

Une réunion tripartite (artisan, CMAR Guadeloupe, prestataire) d'évaluation de l'action devra être réalisée à la fin de la prestation.

Détails techniques et financiers du marché :

Le prestataire tiendra un rôle de conseil, de préconisation et de coordination générale de cette action d'appui aux entreprises. Il aura un certain nombre de missions sous sa responsabilité dont :

- Le pilotage de l'action sous la direction d'un agent de la Chambre de Métiers et de l'Artisanat Région Guadeloupe. Il réalisera des comptes-rendus réguliers écrits permettant le suivi de l'avancée de ses travaux à la CMAR Guadeloupe.
- Le prestataire assurera auprès de la CMAR Guadeloupe un rôle de conseil, de suggestions et d'améliorations.
- Il proposera à la CMAR Guadeloupe, à partir de grandes orientations listées, une méthodologie pour la réalisation de l'action. La Chambre de Métiers et de l'Artisanat de Région Guadeloupe gardera la maîtrise de toutes les orientations envisagées.

2-4 RESULTAT ATTENDUS

A l'issue des cinq étapes, le prestataire devra produire un rapport global du déroulement de la prestation et des résultats détaillés obtenus pour chaque entreprise bénéficiaire.

Ce rapport global écrit sera fourni en quatre exemplaires et il sera accompagné d'une copie enregistrée sur support numérique (clé USB). Tous ces éléments devront être remis au Secrétariat Général situé au siège de la CMAR Guadeloupe.

Enfin, une feuille d'émergement par entreprise justifiera les entrevues réalisées avec le chef d'entreprise.

2-5 VOLUME HORAIRE DE LA PRESTATION

Cette action consiste en un **accompagnement individualisé de 12 heures par entreprise et de 200 heures d'expertises à répartir sur les entreprises en fonction des besoins.**

Le prestataire s'engage à rencontrer individuellement tous les artisans, il n'y aura pas de traitement collectif.

Le nombre d'entreprises suivies n'excédera pas **45 entreprises.**

III. ATTENTES DE LA CHAMBRE DE METIERS ET DE L'ARTISANAT DE REGION GUADELOUPE

Toute proposition d'intervention d'un prestataire fera l'objet d'un dossier complet et devra retracer l'ensemble des points évoqués ci-dessous :

- *Renseignements relatifs à l'opération :*
 - L'approche méthodologique prévue par le prestataire,
 - Le plan détaillé des livrables attendus et tous autres livrables proposés par le prestataire,
 - Le coût de l'intervention des prestataires en précisant la répartition des frais à chaque étape (coût horaire, temps passé),
 - Le calendrier d'exécution

- *Fiche de renseignements sur l'entreprise prestataire*
 - L'expertise de l'entreprise dans l'accompagnement des jeunes entreprises (précisions sur les prestations réalisées, clients référents et leurs coordonnées),
 - Les références professionnelles des intervenants sur l'opération (nombre, qualité, diplômes, références),
 - Situation de l'entreprise au regard des obligations fiscales et sociales.

IV- METHODE DE TRAVAIL

Des séances de travail régulières seront programmées entre la Chambre de Métiers et de l'Artisanat de Région Guadeloupe et l'entreprise prestataire afin de suivre l'état d'avancement de l'opération.

Par ailleurs, il est fortement recommandé au prestataire d'avoir recours à des outils de travail collaboratifs afin de fluidifier les échanges de documents nécessaires au bon suivi de l'opération.

A chaque étape, les livrables seront soumis à l'avis de la Chambre de Métiers et de l'Artisanat de Région Guadeloupe, laquelle devra les valider.

Enfin, la CMAR Guadeloupe conservera la maîtrise de :

- la gestion globale de la mise en œuvre de la prestation,
- la validation des entreprises identifiées,
- la vulgarisation des informations recueillies.

V- MODALITES ET CRITERES DE SELECTION

L'entreprise prestataire sera sélectionnée sur la base des critères suivants :

- Approche méthodologique proposée ;
- Capacité du candidat à assurer l'opération au vu des informations fournies ;
- Savoir-faire dans le(s) domaine(s) retenu(s) ;
- Références professionnelles ;
- Coût de l'intervention ;
- Délais d'intervention ;
- Situation de l'entreprise au regard de ces obligations sociales et fiscales.

Fait à Basse-Terre, le 15 novembre 2021

Le Président de la Commission Provisoire
d'administration,

Dominique BRAFLAN