



JJA développe une offre complète de produits
dans le secteur de l'équipement et de la décoration de la maison

CAHIER DES CHARGES

Outil de CRM



SOMMAIRE

1.	Présentation de JJA	3
2.	Présentation du projet	4
3.	Objet de la mise en concurrence	4
4.	Descriptif des besoins	5
5.	Règlement de la consultation	6

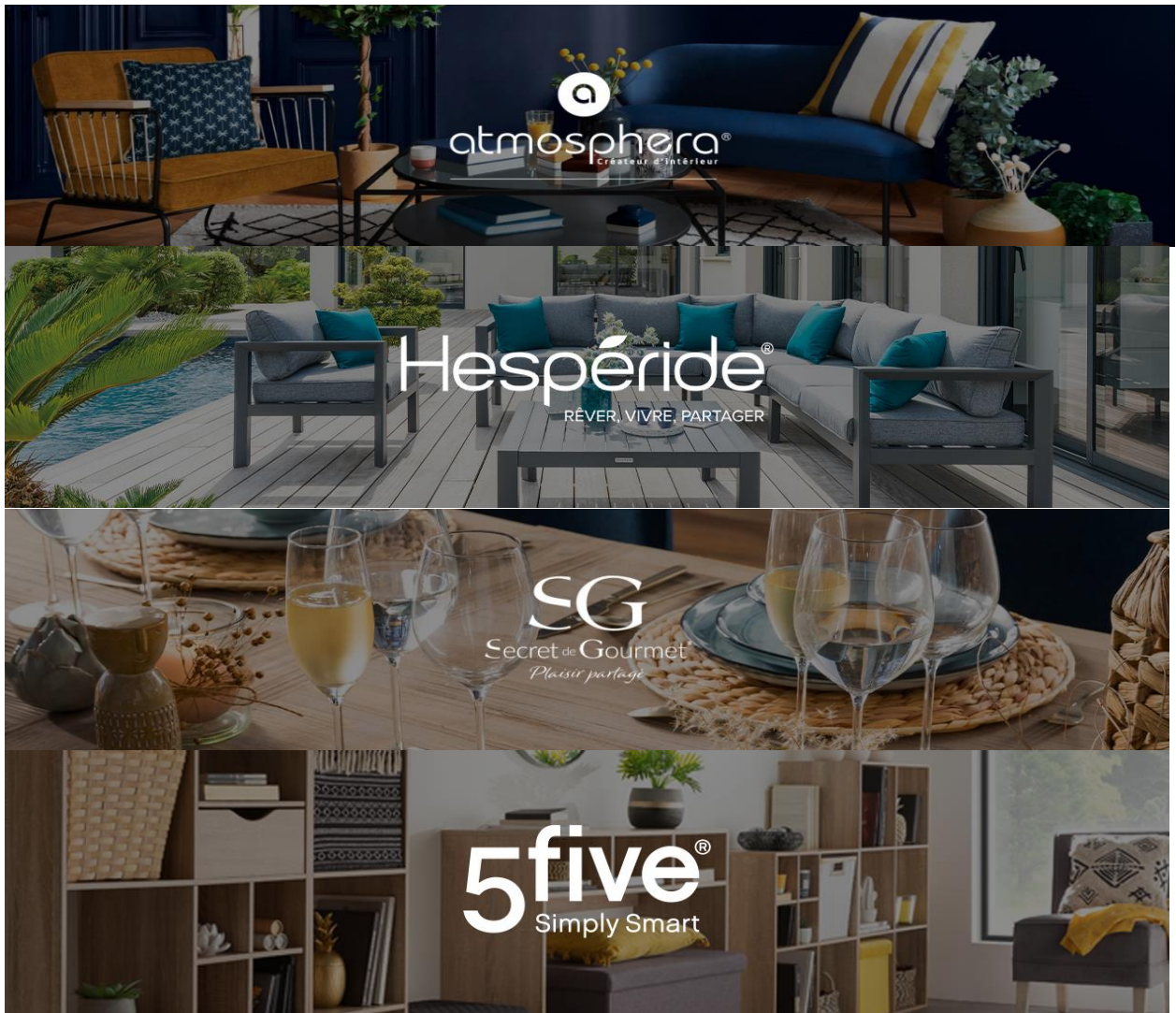
1. Présentation de JJA :

Nous sommes un importateur multi-spécialiste qui développe une offre complète de produits dans le secteur de l'équipement et de la décoration de la maison. Cela au travers de quatre marques fortes et à l'appui d'un ADN : rendre accessibles les produits au meilleur rapport Qualité/ Prix/ Tendence.

Nous avons construit notre leadership et notre influence sur la confiance de nos clients. Au fil du temps, nous avons relevé leurs défis, stimulé leurs projets, créé des opportunités de croissance, en toute transparence. Ensemble, nous œuvrons pour simplifier et embellir le quotidien des familles : de l'électroménager à l'Outdoor en 2023, nous conquérons toujours plus de secteurs d'activité Lifestyle pour démocratiser le mieux-vivre.

Nos clients : tous types de distributeurs en France (de la grande distribution aux purs players du e-commerce).

Nos marques :



2. Présentation du projet :

Au sein de la Direction Commerciale, nous collectons, stockons et exploitons les données de nos clients professionnels.

Dans ce cadre, nous avons pour objectif de développer notre relation client, en améliorant la connaissance de nos clients et prospects.

Le CRM doit nous permettre :

- d'optimiser la gestion de notre base de données,
- de mettre en place des actions commerciales ciblées dans le but de favoriser le développement commercial de nos prospects ou clients.

Nous souhaitons personnaliser nos communications et avoir une démarche partenariale proactive et ciblée, afin d'aider nos clients et prospects à optimiser au mieux leurs achats et leurs taux de reventes. Il est donc, dans cette optique, indispensable de disposer d'un maximum de données clients & prospects.

C'est pourquoi, nous nous positionnons sur les deux axes majeurs suivants :

- ❖ **Avoir un rôle d'interface** entre l'offre de nos fournisseurs asiatiques et la demande de nos clients distributeurs, ce qui implique la collecte de données précises et fiables, de façon à pouvoir les partager avec l'ensemble des équipes de JJA dans le monde.
- ❖ **Avoir un rôle d'accompagnement** afin de conseiller et d'aider nos clients à optimiser leur partenariat avec notre groupe.

Le CRM devra servir d'outil commun à l'ensemble des collaborateurs, avec toutefois des droits d'accès différenciés.

Dans le cadre des présentes, JJA entend sélectionner un prestataire en charge de la création d'un outil de CRM, permettant d'assurer la mise en place d'un nouvel outil CRM pour 450 utilisateurs minimum (150 en France et 300 à l'international) et d'optimiser la reprise des données utilisées actuellement par notre entreprise.

3. Objet de la mise en concurrence

La présente consultation, menée par notre groupe, a pour objet de sélectionner un prestataire qui sera chargé de proposer une solution quant à la mise en place d'un outil de CRM à partir d'une base de données existante (format SQL).

Cette nouvelle base de données devra donc prendre en compte l'arborescence actuelle, les fonctionnalités existantes, et les données qui devront être intégrées dans l'outil de manière automatisée.

Nous souhaitons, à ce titre, disposer d'un outil amélioré en termes d'efficacité de son action vis-à-vis de nos clients et collaborateurs mais aussi d'optimisation de nos temps de travail. C'est pourquoi nous souhaitons mettre en place :

- ✓ **Un outil évolutif**, pouvant être adapté facilement aux évolutions possibles de nos services ainsi qu'à notre stratégie commerciale de conquête et de fidélisation.
- ✓ **Un outil convivial et d'utilisation simple**, permettant une navigation rapide entre les

différentes tables, un format des masques de saisie « user friendly », une possibilité d'exports en formats multiples, un paramétrage maximum de formats de requêtes et d'états d'impression, une automatisation d'un maximum d'actions et de fonctionnalités.

- ✓ **Une autonomie**, afin que les collaborateurs de notre groupe ayant le statut d'administrateur puissent être autonomes sur la modification de certains champs et l'attribution de rôles.
- ✓ **Une formation**, proposée à l'ensemble de nos collaborateurs en France.

4. Descriptif des besoins

Le prestataire sélectionné pour réaliser la prestation mettra en œuvre les moyens techniques, humains, matériels suffisants ainsi que son savoir-faire pour garantir les actions suivantes :

- **Gestion des contacts :**
 - CRUD (création – consultation – modification – suppression de données) ;
- **Gestion des taches:**
 - Tous types d'actions :
Pouvoir répertorier et planifier, par exemple sous forme d'alertes, l'ensemble des échanges avec les clients et prospects (RDV, envoi d'emails, etc).
- **Imports et exports de données :**
 - Import de données en masse : création de masques types d'import ;
 - Exports de données : création de divers formats d'export (Excel, Word, PDF et sous forme de graphes) ;
 - Un certain nombre de données font l'objet d'imports ou d'exports de façon très fréquente.
 - Options de recherche et filtres ;
 - Fonction de barre de recherche, ouverte sur tous les champs de la base avec une option de recherche avancée ;
 - Création de filtres possibles sur la totalité des champs pour faciliter les exports.
- **Possibilité d'attacher des documents à un contact et à une société**
(formats divers : Word, Excel, PPT, PDF)
- **Réalisation de publipostages**
- **Création et envoi d'e-mailings avec ajout de pièces jointes :**
 - A titre d'exemple, envoi de demande de réactualisation de données sous format Excel qui pourront être ré-importées.
- **Administration, gestion des utilisateurs et droits d'accès :**
 - Création d'un profil administrateur disposant des droits permettant de modifier et/ou d'ajouter des champs, et de gérer les droits des utilisateurs.
- **Utilisation en réseau de l'outil :**
 - Consultation et saisie simultanées par plusieurs collaborateurs, au siège et dans les bureaux à l'international.
- **Interface de l'outil avec ERP Sage X3 Version 6. :**
 - Interfacer le CRM avec SAGE X3 pour récupérer des données financières, administratives et juridiques.

L'outil devra être en mesure de communiquer avec l'ERP Sage X3 afin que les données soient mises à jour d'un côté ou de l'autre : de Sage X3 vers l'outil et de l'outil vers Sage X3.

Si des développements sont à prévoir, ils doivent être inclus dans le prix de la prestation.

Les différents types de maintenance seront, par ailleurs, à prévoir :

- Maintenance corrective : la maintenance corrective a pour but de corriger ou éventuellement contourner les anomalies constatées et rapportées pendant l'exécution de tout ou partie d'un des bases de données. Le prestataire retenu devra fournir un outil de déclaration des anomalies permettant d'ordonner, d'historier et rechercher celles-ci ;
- Maintenance préventive : il s'agit de l'ensemble des opérations et modifications qui seront nécessaires aux bases de données pour empêcher des anomalies ultérieures (comprend les mises à jour core et modules) ;
- Maintenance adaptative : consiste à faire évoluer l'une des bases de données concernées lorsque son environnement change, afin d'assurer sa continuité de fonctionnement.

5. Règlement de la consultation

5.1. Objet de la consultation et durée du contrat

JJA recherche, pour son siège, un prestataire pour la création d'un outil de CRM (adhérents, prospects et autres partenaires de l'agence) à partir d'une base de données existante (format SQL).

Sous réserve de la conclusion d'un contrat, la prestation doit démarrer le 22 mai 2024. Le contrat prendra effet à compter de cette date pour une durée de 2 (deux) ans, soit jusqu'au 22 mai 2026.

Planning de la création de l'outil CRM

- 22 mai 2024 : début de la phase de création ;
- 24 juillet 2024 : livraison de l'outil de CRM.

Budget

Le budget estimatif se situe dans une fourchette allant de 35 000 € HT (trente cinq mille euros Hors Taxes) à 50 000 € HT (cinquante mille euros Hors Taxes) incluant :

- la conception,
- le paramétrage,
- l'assistance,
- la maintenance (préventive, corrective et évolutive),
- la formation,
- les développements spécifiques,
- les licences.

Les prix proposés par les candidats devront être fermes pour la durée du contrat. Le candidat ne pourra donc pas revoir son offre à la hausse et devra maintenir son offre tarifaire jusqu'à la date du début du contrat.

Calendrier

Remise du cahier des charges aux prestataires	03/04/2024
Date limite de réception des offres	18/04/2024, 17h00 au plus tard (heure de Paris)
Choix définitif du prestataire	27/04/2024

L'ensemble des candidats sera informé de l'issue de la sélection par mail avec accusé de réception.

5.2. Contacts

Interlocuteurs du projet :

Les deux interlocuteurs durant les différentes phases de cette consultation sont :

Mr Grière
Responsable projet base de données

Mr Vessier
Directeur des Partenariats

5.3. Critères de sélection

JJA sélectionnera l'offre proposant le meilleur rapport qualité prix en tenant compte des éléments suivants (le total des critères est égal à 100) :

- Réalisation de l'ensemble des fonctionnalités présentées et proposition de fonctionnalités complémentaires pertinentes (60/100) ;
- Coûts (30/100) ;
- Réalisation de l'outil dans le temps imparti (10/100) ;

5.4. Présentation de l'offre

Les candidats doivent prendre connaissance du cahier des charges qui a un objet double :

- présenter le contexte de la mise en concurrence et les objectifs de JJA ;
- déterminer l'objet et le contenu des prestations demandées aux candidats.

5.4.1. Dépôt des offres

Votre proposition commerciale doit être parvenue au plus tard le 18 avril 2024 avant 17h00 (heure de Paris), en 1 (un) exemplaire par voie postale à notre siège social.

Chaque candidat devra obligatoirement fournir un dossier comportant :

- Présentation de sa société et de l'outil proposé ;
- Devis détaillé ;
- Calendrier d'exécution.

5.5. Délai de validité des offres

Les prix proposés devront être fermes pour la durée du marché et de ses éventuels renouvellements.

5.6. Confidentialité

Cette consultation est confidentielle. Les contacts doivent être exclusifs entre le personnel de JJA et les candidats.

Les candidats s'engagent, à titre de clause de confidentialité, pendant une durée de 5 (cinq) ans à compter de la date de réception du présent cahier des charges, à ne pas divulguer sans l'accord préalable et exprès de JJA, directement ou indirectement, les informations, connaissances ou savoir faire que ce soient concernant JJA et ses modalités de fonctionnement, auxquels elles auraient pu avoir accès dans le cadre de la présente mise en concurrence.

5.7. Sous-traitance

Pour la bonne exécution des prestations qui lui sont confiées, le candidat retenu est responsable du choix des sous-traitants qu'il propose à JJA, en garantit leur compétence et leur professionnalisme.

Ces sous-traitants se définissent comme tout tiers participant à quelque niveau que ce soit à la réalisation des prestations qui lui sont confiées par le candidat sélectionné pour l'exécution du présent cahier des charges.

En cas de défaillance de l'un des sous-traitants choisis par lui :

- le candidat retenu s'engage à assurer la bonne exécution des prestations, notamment en faisant appel à un autre sous-traitant répondant aux mêmes exigences de compétence et de professionnalisme, sans aucun surcoût pour Atout France et dans les délais convenus initialement ;
- le candidat sélectionné assumerait seul la responsabilité de la bonne exécution des prestations qui lui sont confiées au titre du présent cahier des charges.

Aussi, en aucun cas le candidat retenu ne pourrait se prévaloir du fait que tout ou partie de la réalisation des prestations qui lui incombent au titre du présent contrat, aurait été confiée par elle-même à un ou plusieurs sous-traitants.

5.8. Conditions générales de la mise en concurrence

Le non-respect des formalités et procédures décrites ci-dessus par un candidat pourra entraîner le rejet définitif de son dossier par JJA.

JJA pourra être amenée, en cas de besoin, à demander aux candidats de reproduire tous documents ou renseignements complémentaires à la bonne compréhension de leurs offres. Le candidat sera tenu de faire droit à ces requêtes dans les délais indiqués, sous peine de rejet définitif de son dossier.

Les entreprises consultées ne seront pas indemnisées pour leur participation à cette

consultation.

La présente consultation n'implique pas l'obligation pour JJA d'attribuer le marché.

JJA se réserve le droit d'annuler à tout moment cette procédure de mise en concurrence sans avoir à en préciser les raisons, et ce, sans aucune indemnité ou dommages et intérêts.

La présente consultation est soumise au droit français.

5.9. Propriété intellectuelle

Toutes les modifications, corrections, évolutions réalisées par le prestataire retenu dans le cadre du marché y compris notamment les résultats des travaux, d'analyse, de conception, d'évolutions, de corrections et d'écriture de programmes, de conversion de logiciels, les composants logiciels, tant en code exécutable qu'en code source et tous les documents, bases de données, ou autres sont la propriété exclusive de JJA.

Par ailleurs, tout développement spécifique créé pour JJA dans le cadre du marché est la propriété exclusive de JJA.

Les modalités juridiques, notamment celles de la présente cession, seront précisées dans le contrat qui sera conclu entre le candidat retenu et JJA.

En tout état de cause, le candidat retenu prémunit JJA contre toute revendication des tiers quant aux droits de propriété intellectuelle et lui en garantit l'exercice paisible.

Tous les éléments transmis aux candidats par JJA dans le cadre de la présente consultation restent la propriété de ce dernier. Les candidats s'engagent à n'utiliser ces éléments que dans le strict cadre de l'objet de la présente consultation.