



Le projet SIVAC 2 est cofinancé par le FEDER dans le cadre du programme européen « Actions d'accompagnement individuelles et collectives en faveur des PME/PMI de la SRI-SI »

APPEL D'OFFRE

Accompagnement « Parcours d'expérience client »

Dans le cadre de sa réponse à l'Appel à projets FEDER « Actions d'accompagnement individuelles et collectives en faveur des PME/PMI de la SRI-SI » Silver Valley a organisé, depuis plusieurs années, des actions d'accompagnement ayant pour objectif de soutenir des entrepreneurs dans la compréhension des besoins des certains acteurs de la Silver économie. Un des buts de ces accompagnements est de faciliter le développement de solutions innovantes au service du mieux-vieillir.

Dans ce cadre, Silver Valley lance un appel d'offre concernant des prestations de design de parcours d'expérience client.

Silver Valley souhaite faire appel à une **agence de design** pour accompagner **4 entrepreneurs**. Les objectifs sont les suivants :

- **Accompagnement d'entrepreneurs ou de porteurs de projets** dans la sensibilisation et le questionnement de **l'expérience du parcours client** :
- **Aide à la structuration, la formalisation et l'amélioration de leur parcours client** (comprenant les différentes étapes et questions clés du premier contact jusqu'au renouvellement du produit/service).

PRE-REQUIS

L'accompagnement nécessite une familiarité réelle et référencée dans :

- l'accompagnement de projets (start-up, PME, grandes organisations),
- le questionnement, la structuration et la formalisation de parcours client,
- le dimensionnement et la priorisation des étapes à traiter (au regard des questionnements, difficultés et de l'état d'avancement du projet),
- la conception et l'animation d'atelier collaboratif (facilitation, supports, outils, etc.),
- l'adaptation à des cadres contraints.

DEROULEMENT & LIVRABLES

Déroulement : Hormis certaines dates clés (cf. section « Informations pratiques ») l'organisation de l'accompagnement est fait en concertation avec le porteur de projet. Bien que l'accompagnement nécessite une attention spécifique à chaque projet, il est envisageable de proposer un/des format(s) collectif(s) en veillant à la confidentialité entre les projets.

Support(s) à définir : les agences sont libres de proposer les livrables qu'elles jugent pertinents au regard du besoin de :

- travailler le parcours client durant un atelier collaboratif,
- restituer à l'entrepreneur des éléments lui permettant d'exploiter facilement le travail réalisé durant son accompagnement,
- garder une trace des échanges, conseils et questions soulevées durant l'atelier collaboratif.

INFORMATIONS PRATIQUES

Etapes & Dates clés :

- **Cadrage de la mission** avec l'équipe Silver Valley – Date et créneau (1h30) à convenir. / **Entre le 4 et le 8 mars 2019**
- **Préparation de chaque atelier avec les entrepreneurs** (temps de 1^{ère} rencontre, travail sur les supports etc.). / **Entre le 11 et le 25 mars 2019**
- **Ateliers collaboratifs** sur le parcours client de chaque entrepreneur avec participation d'experts du réseau Silver Valley pour challenger et participer à la réflexion sur le parcours d'expérience client. NB : Les ateliers collaboratifs se dérouleront deux par deux en parallèle et dureront 90 min, la présence de deux designers sera donc indispensable sur l'ensemble de la journée. / **Mercredi 3 avril 2019**
- **Remise des livrables définitifs / Mardi 23 avril 2019**

Durée : 2 mois – début mars à fin avril 2019.

Lieu : Silver innov' – 54 rue Molière – 94200 Ivry sur seine

Participants : 4 entrepreneurs dont les projets seront des produits et/ou services destinés aux seniors, à leurs aidants familiaux et/ou professionnels. Les niveaux de maturité des projets ne seront, a priori, pas équivalents. Les entrepreneurs étant en cours de sélection, Silver Valley n'a pas possibilité de communiquer davantage d'informations. Dans un objectif de cohérence par rapport à la filière de la silver économie, leur type, nature et thématique peuvent être très variables.

- Type : High tech, low tech, etc.
- Nature : Produit, service, produit & service.
- Thématique : Santé, Alimentation, Sécurité, Bien-être, Confort, Culture, Divertissement & Loisirs, Sport, Mobilité, Communication, Habitat, Assistance/Facilitation du quotidien.

MODALITES

Enveloppe financière totale : 11 650€ TTC

NB : L'enveloppe est destinée à couvrir l'entièreté de la mission : temps de brief, accompagnement, réalisation de supports, production des livrables, frais éventuels annexes : impressions, déplacement, etc.

Conditions de paiement (à faire apparaître sur le devis transmis dans la proposition commerciale) :

- 30% de la somme totale sont versés à la signature du contrat.
- 30% de la somme totale sont versés à réception des livrables définitifs.
- Le solde est versé à réception des fonds FEDER par Silver Valley.

Proposition commerciale : à envoyer (exclusivement par mail) au plus tard le **lundi 25 février 2019 à midi** à Marion Canard (marion.canard@silvervalley.fr). Celle-ci doit proposer :

- **une offre détaillée** (proposition de déroulé d'accompagnement, exemples d'outils pédagogiques d'accompagnement et d'animation de l'atelier collaboratif, livrables envisagés, etc.),
- **un book de références,**
- **un mini-CV des experts qui réaliseront la mission**
- **un devis clair** (structuration offre, ressources sollicitées, etc.).

Critères : pour sélectionner le prestataire qui sera retenu Silver Valley prêtera une attention particulière à la répartition de l'enveloppe financière, à l'ingéniosité et créativité de l'offre proposée (déroulé, outils pédagogiques, etc.) aux livrables proposés, aux références et à la qualité globale de la proposition commerciale (orthographe, etc.).

Notification : l'annonce officielle du résultat de cet appel d'offre aura lieu le **lundi 4 mars 2019**.

Questions : les questions éventuelles sont à transmettre au plus tard le **lundi 4 février 2019 à midi uniquement par e-mail** à marion.canard@silvervalley.fr (aucune question ou demande ne sera traitée par téléphone). Les réponses aux questions seront transmises via une FAQ qui sera transmise au plus tard le lundi 11 février 2019 à midi par e-mail aux agences ayant informé de leur intention de proposer une réponse.