

Groupement de commandes

« Entretien et maintenance des matériels de lutte contre l’incendie 2026– 2028 »

**Annexe n° 4 : DESCRIPTIF ET ORGANISATION DE L’ENTREPRISE**

|  |  |
| --- | --- |
| QUESTIONS | REPONSES |
| **Modalités d’organisation**  - Nombre de personnel commercial pour le département  - Nombre de techniciens dans l’entreprise pour le département  - Localisation de l’agence ou de l’entreprise (département) :    - Appels téléphoniques enregistrés  - Délai pour fournir un devis chiffré en cas d’intervention exceptionnelle :  - Transmission par : | □ oui □ non  □ courrier □ courriel □ Télécopie |
| **STATISTIQUES**  - Existe-t-il une moyenne enregistrée du temps d’intervention ?    - si oui, laquelle ?  - Avez – vous un site WEB :  - Un site est-il dédié tout ou partie aux seuls clients ?  - Est-il accessible par la collectivité propriétaire ?  - Avons-nous la possibilité d’accéder à des statistiques ?  - Sur demande écrite ou par courriel  Si oui :  Délai de réponse :  Conditions :  Si oui :  Par référence des interventions ou global   * Quelles sont les modalités d’envoi du document de suivi de marché ? * Avez-vous des modalités d’information d’évolutions règlementaires ? | □ oui □ non  □ oui □ non  □ oui □ non  □ oui □ non  □ oui □ non  □ oui □ non  □ oui □ non |
| Appel téléphonique hors cas d’urgence :   * Plateforme interne à l’entreprise * Service externalisé * Horaires d’ouverture   appel téléphonique  d’urgence :   * N° de portable ou plateforme interne à l’entreprise * Service externalisé   Par quels moyens informez-vous les adhérents des dates de visites annuelles ? | □ oui □ non  □ oui □ non  □ oui □ non  □ oui □ non |
| Quelles sont les fréquences des visites commerciales :   * aux adhérents ? * au coordonnateur ? |  |
| Les interlocuteurs du site dédié au département de la Charente :   * Administratifs (disponibilité, facturation, litiges…)   Nombre :   * Commerciaux (aide à la préparation des commandes, statistiques, évolution des produits…conseils techniques sur les articles et les articles 1ers prix)   Nombre :   * Service après-vente (reprise, échange…)   Nombre : |  |

A , le

*(Signature et cachet de l’entreprise)*