**Accord-cadre**

**Cadre de Réponse Technique**

***Annexe au règlement de consultation***

**MP24-25**

* **Acheteur :**

Agence de services et de paiement (ASP)

2, rue du Maupas

87040 LIMOGES cedex 1

|  |
| --- |
| **Objet de la consultation :** Assistance à la supervision, à l'exploitation des applications et services, aux tests de performances, et à l'installation, la configuration et l'administration du Système d’Information de l’ASP. |

**Préambule :**

|  |
| --- |
| Le présent cadre de réponse technique (CRT) est un document **à compléter obligatoirement** par les soumissionnaires et à joindre à l’offre.  En effet, le présent CRT a été élaboré spécifiquement pour cette consultation. Il a pour objet de donner toutes les indications utiles permettant **d’apprécier la valeur technique de l’offre** de chaque soumissionnaire, afin de procéder à l’évaluation et à la notation des critères selon le barème défini au règlement de la consultation.  Dans la mesure où le cadre, le déroulé et l’intitulé des chapitres attendus est présent, la production d’un document indépendant du cadre word proposé est possible.  Le présent cadre de mémoire technique, éventuellement adapté et précisé après mise au point du marché, sera contractualisé dans le cadre du marché. Les indications fournies sont opposables.  Le plan du cadre de mémoire technique ci-dessous permettra au soumissionnaire d’expliciter et d’argumenter les atouts de son offre.  Le mémoire ne devra pas **dépasser 40 pages(police ARIAL 10, intervalle 1). Les informations contenues sur les pages 41 et suivantes ne seront ni lues ni prises en compte pour l’analyse des offres.**  Le mémoire pourra être agrémenté d’une ou plusieurs annexes non incluses dans les 30 pages, dans la limite de 10 pages. **Les annexes seront lues et traitées dans l’ordre de numérotation, dans la limite énoncée ci-dessus. Les informations contenues sur les pages 11 et suivantes ne seront ni lues ni prises en compte pour l’analyse des offres.**  Pour rappel, la pondération des critères est la suivante :   * **30 % Prix** * **10 % Compréhension du besoin** * **20 % Gestion des ressources** * **30 % Adaptation des ressources aux attentes** * **10 % Développement durable** |

# **CRITERE N°2 : COMPREHENSION DU BESOIN – 10 %**

## **Sous-critère 2.1 : Analyse du contexte de l’ASP et capacité à répondre au besoin – 5 points**

*Ce sous-critère s’apprécie sur la capacité du candidat à reformuler le besoin et les attentes de l’ASP, à mettre en exergue les facteurs de réussite sur chacune des prestations et à exposer les bénéfices dont profitera l’ASP si le candidat est retenu.*

## **Sous-critère 2.2 : Risques identifiés et solutions proposées – 5 points**

*Ce sous critère est apprécié sur la capacité du candidat à présenter les risques identifiés sur les types de prestations attendues et à exposer les solutions à apporter pour gérer ces risques.*

# **CRITERE N°3 : GESTION DES RESSOURCES – 20 %**

## **Sous-critère 3.1 : Politique de recrutement, de formation, de fidélisation – 10 points**

* *Ce sous-critère s’apprécie sur la capacité du candidat à proposer une politique interne de gestion des ressources humaines favorisant l’épanouissement, la montée en compétences et la reconnaissance des collaborateurs dans un schéma s’inscrivant dans la durée.*

*Il est demandé au candidat de décrire les moyens et l’organisation qui lui permettent d’assurer les montées en compétence de manière à ce que la ressource sélectionnée soit opérationnelle et autonome sur les domaines de prestations du marché.*

## **Sous-critère 3.2 : Gestion du turn-over et modalités de recouvrement des compétences – 10 points**

*Ce sous critère est apprécié sur :*

*-la capacité du candidat à proposer une gestion du turn-over, une gestion des absences inopinées et une gestion des modalités de recouvrement contribuant à minimiser les impacts négatifs pour l’ASP.*

*La présentation des moyens de capitalisation des connaissances pour les diverses ressources internes du titulaire, ainsi qu’à destination de l’ASP*

*.*

# **CRITERE N°4 : ADAPTATION DES RESSOURCES AUX ATTENTES – 30 points**

## **Sous-critère 4.1 : Pilotage, reporting, organisation des prestations à réaliser et accompagnement de l’ASP pour garantir une réalisation optimale des missions confiées sur sites ASP – 10 points**

*Ce sous-critère s’apprécie sur la capacité du candidat à présenter son mode de fonctionnement dans le cadre d’une intervention sur sites ASP afin que l’ASP puisse comprendre ses principes et apprécier son adéquation et son adaptation au propre fonctionnement des équipes internes ASP*

## **Sous-critère 4.2 : Capacité à monter en charge sur sites ASP (risques et remédiations envisagés) – 10 points**

*Ce sous critère est apprécié sur la capacité du candidat à proposer des solutions immédiates et pérennes permettant de répondre à différents scénarios de montée en charge des équipes sur sites ASP.*

## **Sous-critère 4.3 : Capacité à mettre à disposition un Centre de Services mutualisé » et « dédié » (démarche, dispositif organisationnel, adéquation des ressources, localisation géographique du Centre de Services principal et secondaire, risques et remédiations envisagés....) – 10 points**

*Ce sous critère est apprécié sur la capacité du candidat à mettre à disposition un Centre de Services permettant de répondre aux deux typologies de Centre de Services souhaitées par l’ASP*

# **CRITERE N°5 : Développement durable – 10 points**

**Sous-critère 5.1 :** Aspects sociaux et sociétaux en lien avec la réalisation des prestations (dont modalités de réalisation de la clause sociale) – 5 points

*Ce sous-critère s’apprécie sur la capacité du candidat à contribuer de manière significative à la construction de parcours professionnels structurants pour des catégories de personnes éloignées de l’emploi grâce aux prestations lui étant confiées et sa capacité à y intégrer les thématiques d’égalité et de protection des salariés.*

**Sous-critère 5.2 :** Impacts environnementaux en lien avec la réalisation des prestations – 5 points

*Ce sous-critère s’apprécie sur la capacité du candidat à intégrer dans les modalités de réalisation des prestations lui étant confiées la préservation des ressources et la limitation des impacts (directs et indirects) sur l‘environnement notamment en termes énergétique, d’approvisionnement et de déplacements..*