

**Accord-cadre d’Assistance à la Maîtrise d’Œuvre pour de la Tierce Recette Applicative**

**Lot 2 – Test de performance**

**Cadre de Réponse Technique**

**25\_AMOE\_TRA**

Table des matières

[Avant-propos 3](#_Toc188829514)

[1 Compréhension du contexte et des objectifs du marché de l'administration 3](#_Toc188829515)

[2 Qualité de l'organisation et de la méthodologie 3](#_Toc188829516)

[2.1 Pertinence, adéquation et qualité de l'organisation du soumissionnaire pour répondre aux besoins de l'administration 3](#_Toc188829517)

[2.2 Méthodologie pour répondre aux besoins de l'administration 4](#_Toc188829518)

[2.3 Amélioration continue et capitalisation 4](#_Toc188829519)

[3 Adéquation des profils, compétences et expériences 4](#_Toc188829520)

# Avant-propos

Le présent document constitue le Cadre de Réponse Technique (CRT) à l’accord cadre « d’Assistance à la Maîtrise d’Œuvre pour de la Tierce Recette Applicative ».

L’objet de ce document est de présenter la structure que le soumissionnaire doit impérativement respecter pour exposer l’offre de service qu’il propose pour la présente consultation.

Le CRT a pour objectif de faciliter d’une part les réponses du soumissionnaire et d’autre part l’appréciation de l’offre, au regard des critères énoncés.

Toutes les questions et précisions demandées par le Ministère de la Justice dans le présent document doivent être explicitement traitées, en indiquant la référence de la question concernée ([Sous-critère x]), ainsi que son intitulé. Chaque question doit faire l’objet d’une réponse distincte, en évitant tout renvoi à une autre réponse.

Le soumissionnaire veille à faire des réponses concises et précises, en respectant les limites éventuellement indiquées. Les éléments de réponse peuvent notamment comporter des schémas et tableaux favorisant la synthèse et la clarté. Pour chaque thématique, les éléments attestant de l’adéquation des solutions proposées, d’expertise métier, de retours d’expérience, et d’ajout de valeurs, sont particulièrement appréciés.

Hors livret de CV et annexes autorisées dans le présent document, il est attendu un mémoire de 80 pages maximum. Toute page supplémentaire n’est pas lue.

Le soumissionnaire est tenu de présenter son mémoire en respectant les indications suivantes :

* format A4 ;
* marges « par défaut » ;
* police Calibri 11.

En complément, le candidat fournit une version initialisée du Plan d’Assurance et de Contrôle Qualité (PACQ) et du Plan d’Assurance Sécurité (PAS). Ces documents ne seront, toutefois, pas pris en compte lors de l’analyse des offres.

# Compréhension du contexte et des objectifs du marché de l'administration

[Sous-critère 1.1 du RC]

Le soumissionnaire décrit, sa compréhension du contexte, des objectifs et des enjeux du marché dans le contexte du Ministère de la Justice.

Le soumissionnaire présente les cinq risques majeurs qu’il identifie à l’exécution des prestations et les actions de contrôle sur ces risques qu’il envisage pour garantir la bonne exécution des prestations demandées ainsi que les solutions de couverture associées qu’il propose de mettre en œuvre.

Le soumissionnaire indique les éléments clés identifiés qu’il identifie conditionnant la réussite des prestations et les actions qu’il met en place pour sécuriser leur mise en œuvre.

Le nombre maximal de pages exigé est de 5.

# Qualité de l'organisation et de la méthodologie

[Sous-critère 1.2 du RC]

## Pertinence, adéquation et qualité de l'organisation du soumissionnaire pour répondre aux besoins de l'administration

[Sous-sous-critère 1.2.1 du RC]

Le soumissionnaire décrit le fonctionnement qu’il met en œuvre pour répondre aux besoins de l’administration. Il en démontre la pertinence (l’organisation, la gouvernance, le dimensionnement, les compétences mobilisées, ...) au regard des travaux et de l'engagement attendus.

Le soumissionnaire présente la manière dont il gère l’activité et les intervenants.

Il détaille également :

* ses méthodes pour favoriser la qualification de profils adaptés aux besoins du marché ;
* les moyens qu’il met en œuvre pour optimiser les délais de montée en compétence des intervenants dans un contexte de remplacement et plus globalement pour maintenir la qualité de service dans un contexte de départ ou d'arrivée de nouveaux intervenants.
* les méthodes qu’il applique pour piloter efficacement les prestations : les moyens de mise sous contrôle de l’activité, de suivi de la bonne exécution et de correction des écarts constatés.

Le nombre maximal de pages exigé est de 15.

## Méthodologie pour répondre aux besoins de l'administration

[Sous-critère 1.2.2 du RC]

Pour chaque poste de prestations décrit au CCTP, le soumissionnaire développe de façon détaillée et contextualisée la manière dont il réalise les prestations attendues.

Le soumissionnaire présente :

* la démarche choisie, les méthodes employées et les processus mis en œuvre.
* les engagements pris au regard des attentes du Ministère de la Justice.
* la qualité de la démarche de travail avec les référents du Ministère de la Justice.

Le soumissionnaire présente aussi son aptitude à proposer une offre de formation qualitative en capacité de répondre aux enjeux spécifiques au présent marché.

Le nombre maximal de pages exigé est de 40.

## Amélioration continue et capitalisation

[Sous-sous-critère 1.2.3 du RC]

Le soumissionnaire décrit sa méthodologie et ses processus permettant d'une part la mise en place d'actions d'amélioration continue (des exemples contextualisés peuvent être apportés pour démontrer la pertinence) et d'autre part, la capitalisation basée sur les retours d'expérience. La capitalisation doit être abordée pour le Ministère de la Justice et pour les besoins propres du soumissionnaire.

Le soumissionnaire s'attache à apporter de la valeur ajoutée pour une amélioration du niveau de qualité de la prestation, des services apportés à l’administration et aux utilisateurs.

Notamment il démontre son aptitude volontaire à entreprendre une démarche d'amélioration de la qualité des livrables documentaires et de développement de la standardisation, favorisant la mise en place de modèles et de plans types.

Le nombre maximal de pages exigé est de 20.

# Adéquation des profils, compétences et expériences

[Sous-critère 1.3 du RC]

Le soumissionnaire met en exergue l’adéquation des profils qu’il propose avec le niveau de compétence requis par les prestations décrites au CCTP.

Pour ce faire, il présente sous la forme d'un tableau (joint en annexe au CRT), les profils dont il dispose d’ores et déjà dans son effectif disposant des compétences à mobiliser pour répondre aux besoins du marché.

Par ailleurs, le soumissionnaire pourra illustrer, dans un livret de CV anonymisés, chaque profil qu’il prévoit de mobiliser.

Chaque CV anonymisé reprend a minima :

* le périmètre d'intervention du profil envisagé sur le marché ;
* les expériences du profil ayant un lien direct avec son périmètre d'intervention sur le marché avec pour chaque expérience :
* le contexte de la mission,
* les réalisations,
* la durée de la mission.
* les expériences du profil pouvant avoir un lien pertinent avec son périmètre d'intervention sur le marché avec pour chaque expérience :
* le contexte de la mission,
* les réalisations,
* la durée de la mission.
* la formation initiale du profil,
* les compétences, technologies et leur niveau de maîtrise par le profil en rapport avec le marché,
* les certifications éventuelles du profil en rapport avec le marché,
* les formations professionnelles du profil en rapport avec le marché,

Le nombre de CV anonymisés maximal attendu est de 2 par profil au maximum.

Le nombre maximal de pages exigé est de **1 par CV.**