**Cadre de réponse technique (CRT)**

**Entreprise :** \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

***Le candidat doit respecter ce cadre de mémoire technique. En cas de renvoi à un mémoire général, le numéro de page devra obligatoirement être indiqué.***

# INTRODUCTION

Il est rappelé que le cadre de réponse doit impérativement être au format PDF et être composé de **30 pages maximums recto**, hors annexes et page de garde.

En cas de dépassement du nombre de pages maximum, les pages supplémentaires ne seront pas prises en compte dans le cadre de l’analyse de l’offre.

Il est impératif que les candidats respectent scrupuleusement le cadre de réponse fourni. Ce cadre a été conçu pour garantir une présentation uniforme des informations, facilitant ainsi le contrôle des éléments fournis lors de l’analyse. Si le candidat supprime des éléments précisés dans le cadre de réponse technique, l’offre du candidat sera irrégulière.

*Dans le cadre de l’évaluation technique, la note sera attribuée sur un total de* ***70 points****, représentant* ***70 %*** *de la note finale. La répartition des points est la suivante :*

# IDENTIFICATION DU CANDIDAT

|  |  |
| --- | --- |
| **Raison sociale** |  |
| **Date de création de l’entreprise** |  |
| **Adresse du siège** |  |
| **Représentant légal (Nom, Prénom et fonction)** |  |
| **Numéro de SIRET** |  |
| **Forme Juridique** |  |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **CA** | **2022** | **2023** | **2024** | **2025 (en cours)** |
| Chiffres d’affaires société |  |  |  |  |
| Dont chiffre d’affaires sur la partie prestation de surveillance humaine et sécurité incendie |  |  |  |  |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Effectifs moyens de la société** | **2022** | **2023** | **2024** |
| Effectif total |  |  |  |
| Dont | | | |
| Direction, service financier, juridique |  |  |  |
| Agent de sécurité (ASQ) |  |  |  |
| SSIAP 1 |  |  |  |
| SSIAP 2 |  |  |  |
| Contrôleur |  |  |  |
| Personnel QHSE |  |  |  |
| Direction générales |  |  |  |
| Direction opérationnelles |  |  |  |
| Service juridique |  |  |  |
| Service ressources humaines |  |  |  |

Présenter dans les tableaux ci-dessous les **références de moins de 3 ans sur des prestations similaires.**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Références** | **Client** | **Année de la prestation** | **Type de prestation** | **Durée de la prestation** | **Nom, fonction et coordonnées (mail et tél) du client ayant suivi la prestation** | **Remarques** |
| 1 |  |  |  |  |  |  |
| 2 |  |  |  |  |  |  |
| 3 |  |  |  |  |  |  |
| 4 |  |  |  |  |  |  |
| 5 |  |  |  |  |  |  |
| … |  |  |  |  |  |  |

# Compréhension de la mission (10 points)

## Compte rendu de la visite obligatoire

À la suite de la visite obligatoire réalisé site, présenter un compte rendu détaillé démontrant sa bonne compréhension de la mission incluant à minima l’analyse des enjeux sécuritaire du site, la compréhension des attentes de la maitrise d’ouvrage, proposition d’adaptations ou de bonnes pratiques.

…………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………

# Organisation de la société (10 points)

## Organisation et Gouvernance

Présenter les noms, les fonctions, le rôle sur le site de l’équipe de direction et de l’équipe opérationnelle qui seront dédiées aux différentes prestations. Indiquer le nombre d’agent dédié à la mission. Indiquer le lieu (l’adresse) de l’agence qui pilotera la mission.

*Présentation sous la forme d’un tableau recommandée.*

…………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………

# Encadrement de la société, organisation stratégique (25 points)

## Moyens mis en œuvre pour assurer la qualité (15 points)

Comment intégrez-vous les nouveaux collaborateurs aux différentes prestations de la mission conformément au marché. (Il est attendu des exemples de process mise en œuvre par la société en annexe)

Quels outils et méthodes utilisez-vous pour assurer un contrôle qualité optimal. Indiquer le nombre de contrôleur(s) dédié(s) au présent marché et s’il s’agit de salariés du candidat ou d’un service externalisé ? (Il est attendu des exemples de grille d’évaluation conformément aux annexes 1 du CCTP)

…………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………

…………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………

## Amélioration continue et gestion des corrections (10 points)

Comment traitez-vous les incidents internes et comment ajustez-vous votre prestation en conséquence. (Donnez en annexe des exemples de procédures existantes)

Quels outils/process avez-vous mis en place pour intégrer les retours clients et améliorer votre service ?

…………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………

…………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………

# Organisation et moyens opérationnels (20 points)

## Organisation de la prestation (10 points)

En dehors des directives du client, comment menez-vous votre réflexion sur la surveillance des sites ?

De même, quels sont vos protocoles et procédures d'intervention en cas d'incident (intrusion, départ de feu, etc.) ?

…………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………

…………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………

## Moyens Matériels et Technologiques (10 points)

Quels moyens matériels et technologique utilisez-vous pour assurer l'efficacité des missions de surveillance (donner la marque des modèles utilisés ?)

Comment assurez-vous la traçabilité et le suivi des interventions ?

…………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………

…………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………

# Démarche environnementale et sociale (5 points)

Quelles sont les actions sociales menées par le candidat au sein de son entreprise (insertion des seniors, de personnels handicapes au sein de l’équipe administrative ou d’un Centre Opérationnel, de demandeurs d’emploi longue durée, de bénéficiaires du RSA…)

Quelles sont les mesures environnementales que le candidat s’engage à mettre en place au titre du présent marché.

…………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………

…………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………

# Annexes

Il est possible de rajouter des annexes en suivant l’ordre suivant :

* Curriculum Vitae (CV) des dirigeants et référent marché
* Fiche produit des équipements et logiciels
* Exemples de reporting