

# MARCHE PUBLIC DE FOURNITURES COURANTES ET DE SERVICES

---



**Agence Centrale des Organismes de Sécurité Sociale**  
36 rue de Valmy  
93108 MONTREUIL CEDEX

---

---

**PRESTATIONS D'ACCUEIL PHYSIQUE ET TELEPHONIQUE POUR LES  
BESOINS DE L'ACOSS ET PRESTATIONS ANNEXES**

---

---

**Appel d'offres ouvert**  
P2437-AOO-DRH  
LOT N°2  
**Cadre de réponse technique**

## SOMMAIRE

<b>Analyse de la valeur technique et RSO .....</b>	<b>5</b>
<b>1. EQUIPE DEDIEE A L'EXECUTION DU MARCHE 40%.....</b>	<b>5</b>
<b>2. ORGANISATION ET METHODES MISES EN PLACE POUR GARANTIR LA FIABILITE DE LA PRESTATION 30%.....</b>	<b>6</b>
<b>3. MODALITES DE CONTROLES DES PRESTATIONS 30% .....</b>	<b>6</b>
 <b>DEVELOPPEMENT DURABLE ET RSO 10%.....</b>	 <b>6</b>

Le cadre de réponse technique de l'offre (CRT) a pour objet de structurer la présentation des réponses apportées par les soumissionnaires conformément aux différents critères d'analyse hors critère prix des offres précisés dans le Règlement de Consultation, à savoir :

- L'équipe dédiée à l'exécution du marché ;
- L'organisation et méthodes mises en place pour garantir la fiabilité de la prestation
- Les modalités de contrôle des prestations.
- Développement durable et rso

Les attentes de la Personne Publique dans chacune de ces rubriques sont précisées dans le présent cadre du mémoire justificatif de l'offre.

Une attention toute particulière est demandée aux CANDIDATS dans la **rédaction et la complétude de ce CRT** car il ne pourrait arguer qu'un élément renvoyé vers un autre document que le présent cadre n'aurait pas été pris en compte dans l'analyse de son offre. Les réponses doivent être précises (avec si besoin les références exactes aux pages de votre offre technique).

## **ANALYSE DE LA VALEUR TECHNIQUE SUR 45%**

### **1. EQUIPE DEDIEE A L'EXECUTION DU MARCHE 40%**

Ce sous critère est analysé au vu des éléments renseignés par le candidat dans son dossier technique relatif aux 2 items suivants :

- Composition et capacité professionnelle des agents d'accueil et de la/du chef(fe) hôtesse chargés d'exécuter les prestations prévues au marché. Seront jugés :
  - les profils (produire tout document (CV) justifiant des capacités des effectifs affectés à la réalisation de la prestation),
  - les qualifications,
  - l'expérience professionnelle,
  - les connaissances de base du fonctionnement des outils bureautiques
- Le candidat veillera à présenter un niveau de qualification de ses agents volants (convention collective) en adéquation avec la qualité des prestations demandées.

## 2. ORGANISATION ET METHODES MISES EN PLACE POUR GARANTIR LA FIABILITE DE LA PRESTATION 30%

Ce sous critère est analysé au vu de 3 items.

Ce sous critère est analysé au vu des éléments renseignés par le candidat dans son dossier technique relatif aux 3 items suivants :

- L'existence d'un pool d'agents d'accueil dits « volants », du nombre de ces agents à disposition.
- Les modalités et délais de remplacement des personnels,
- Recrutement et formation du personnel :
  - procédure de recrutement,
  - régularité des mises à niveau,
  - plan de formation global dont bénéficient les agents d'accueil chargés du marché.

## 3. MODALITES DE CONTROLES DES PRESTATIONS 30%

Ce sous critère est analysé au vu des éléments renseignés par le candidat dans son dossier technique relatif aux 2 items suivants :

- Modalités de contrôle qualité des prestations par l'encadrement: Le candidat présentera les modalités permettant de contrôler la qualité de la prestation effectuée sur site (liste des éléments contrôlés, moyens mis en œuvre et périodicité des contrôles par l'encadrement sur site). Le candidat transmettra un exemple de fiche d'auto-contrôle.

- Moyens dédiés au contrôle de l'ensemble de la prestation et de l'activité par le candidat :

Nombre d'appels mystères

Nombre de visites mystères

Désignation de la société qui effectuera ces contrôles.

Qualité des outils de reporting: Le candidat présentera des exemples de tableaux de bord et statistiques de l'activité ainsi que des propositions d'amélioration.

## 2 DEVELOPPEMENT DURABLE ET METHODOLOGIE, INDICATEUR EN MATIERE DE RSO 10%

Sur 50% - Le développement durable

Le candidat est invité à présenter ses démarches en matière de dispositif de transport mis à disposition des salariés (remboursement transport et forfait mobilités durables, vélos électriques, co-voiturage..etc) ; en matière d'uniforme mis à disposition des salariés (décrire la provenance et matières du tissu,...ect) ; - décrire la sensibilisation aux écogestes sur le lieu de travail

Sur - la RSO sera Jugée notamment au travers des éléments suivants en lien avec les prestations exécutées dans le cadre du présent marché :

- La politique de formation pour les agents concernés par l'objet du marché
- La politique sociale et conditions de travail vis-à-vis des agents (- taux de recrutement en CDI, CDD, en intérim ; l'évolution du salarié ; dispositifs de lutte contre les discriminations dans le cadre du recrutement (sexe, LGBT, handicap, diversité ; - dispositifs de lutte et de prévention des troubles musculosquelettiques ...etc) dans le cadre du présent marché
- les éléments de fidélisation, de motivation du personnel sur site, au regard de l'assiduité et de la posture de l'agent en poste.
- Dispositifs d'alerte éthique (le salarié en poste peut faire l'objet d'injure sexistes, comportements inappropriés, etc.) et mesures d'escalades associées