|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| ANNEXE 4 : Cadre de reponse technique du lot 1 **ACCORD-CADRE**  **24M032-01H**  **LOT 1**  **CELLULE D’ÉCOUTE POUR LES SITUATIONS DE HARCÈLEMENT ET DE SOUFFRANCE AU TRAVAIL ET PRESTATIONS ACCESSOIRES** | | | |
| **Critère** | **Pondération (coefficient)** | **Sous-critère** | **Réponse** |
| **Critère 1 :**  **Adéquation des intervenants chargés des prestations prévues dans le cahier des clauses techniques particulières** | **(26)** | **Sous-critère 1.1 : e**xpérience et qualification de **l’interlocuteur principal** de l’Assemblée nationale (coef. 5)  *Fournir le CV détaillé de l’interlocuteur principal de l’AN.* |  |
| **Sous-critère 1.2 : p**ertinence de la composition de la **cellule d’écoute pour assurer la 1ère prise en charge au regard de l’obligation de service 24/7** (coef. 8).  *Fournir les éléments suivants :*   * *nombre et profil des personnels chargés du 1er niveau de prise en charge ; le profil fourni peut être anonymisé mais doit préciser, pour chacun, la compétence et l’expérience garanties;* * *description de l’organisation retenue pour assurer une réponse 24 /7 ;* * *moyens humains disponibles pour faire face à des pics d’activité ; préciser leur délai de mobilisation ;* * *moyens mis en œuvre pour former ces personnels au contexte de l’Assemblée nationale et assurer leur formation continue* * *réactivité pour répondre à une demande d’augmentation du nombre d’appelants* |  |
| **Sous-critère 1.3 :** pertinence de la composition de **l’équipe pluridisciplinaire** **assurant l’analyse détaillée de chaque situation** (coef. 8).  *Fournir les éléments suivants :*   * *nombre et profil détaillé des personnes composant l’équipe pluridisciplinaire chargée de faire l’analyse approfondie de chaque situation (dont profils et qualification des intervenants chargés de la prestation de conseil juridique) ;* * *expérience et qualification du personnel spécifiquement chargé des prestations de conseil juridique ;* * *moyens mis en œuvre pour former ces personnels au contexte de l’Assemblée nationale et assurer leur formation continue.* |  |
|  |  | **Sous-critère 1.4 :** pertinence des **personnels** chargés des prestations de **formation** (coef. 5).  *Préciser le nombre, l’expérience et profils des personnels chargés des prestations de formation* |  |
|  |  |  |  |
| **Critère 2 :**  **Garanties apportées à l’ergonomie, la continuité et à l’accessibilité du service** | **(7)** | *Fournir les éléments suivants :*   * *description des moyens techniques mis en œuvre pour garantir la disponibilité 24/7 de la cellule téléphonique d’écoute ;* * *présentation de la plateforme digitale dédiée: page d’accueil, formulaire de contact et contenus proposés ;* * *moyens techniques prévus pour assurer sa disponibilité* * *présentation des mesures prises pour faciliter l’accès des personnes touchées par un handicap auditif ou visuel à la cellule d’écoute.* |  |
|  |  |  |  |
| **Critère 3 :**  **Qualité de la méthodologie pour assurer les prestations (26 points).** | **(27)** | Sous-critère 3.1 : pertinence de la **méthodologie** mise en place pour traiter un cas de **harcèlement** (coef. 8)  *Décrire la méthodologie retenue depuis la 1ère prise de contact jusqu’à la transmission de la note de signalement. Présenter un déroulé-type de l’appel. Préciser notamment les échanges internes à l’équipe pour qualifier la situation ; les méthodes de communication entre la cellule de 1er niveau et l’équipe pluridisciplinaire ; les modalités d’intervention des juristes ; la qualité de la personne chargée de la rédaction du rapport - si relectures internes préalables, le préciser ; indiquer le mode de transmission à l’administration et le délai de transmission ; préciser les modalités de suivi de la personne signalant les fait avant et après le signalement.* |  |
| Sous-critère 3.2 : pertinence de la **méthodologie** mise en place pour traiter un cas de **souffrance au travail** (coef. 6)  *Décrire la méthodologie retenue depuis la 1ère prise de contact jusqu’à la transmission de la note informative (préciser notamment les échanges internes à l’équipe pour qualifier la situation ; préciser les modalités d’intervention de l’équipe pluridisciplinaire ; qualité de la personne chargée de la rédaction du rapport - si relectures internes préalables, le préciser ; indiquer le mode de transmission à l’administration et le délai de transmission ; préciser les modalités de suivi de la personne signalant les faits*). |  |
|  |  | Sous-critère 3.3 : pertinence de la **méthodologie** envisagée pour conduire une **enquête interne** (coef. 5)  *Fournir la méthodologie pour conduire une enquête interne ; cette méthodologie doit faire apparaitre le délai moyen de réalisation, les méthodes retenues pour recueillir les témoignages, les relations avec l’administration durant l’enquête ; présentation détaillée du livrable fourni.* |  |
|  |  | Sous-critère 3.4 : Pertinence du **programme de formation** sur les plans théorique et pratique, adaptation au public cible (personnels de l’Assemblée nationale) et adéquation des moyens pédagogiques (coef. 5)  *Fournir 1 exemple de programme détaillé de formation d’1/2 journée sur le harcèlement, en précisant les moyens pédagogiques utilisés et les connaissances théoriques mobilisés.* |  |
|  |  | Sous-critère 3.5 : adéquation des **livrables** fournis à l’administration (coef. 3)  *Fournir des exemples de livrables énumérés ci-après :*   * *1 rapport signalant des faits pouvant être constitutifs de harcèlement* * *1 rapport informant d’un cas de souffrance au travail ;* * *1 rapport trimestriel à l’attention de l’administration de l’Assemblée nationale* |  |