**Prestations de services d’accueil et de réceptionniste au profit des unités de la Délégation Régionale Inserm Paris-IDF centre-nord**

**CADRE DE REPONSE TECHNIQUE (CRT)**

**LOT N° 2 - Unité 1266**

**SOMMAIRE**

[1 - PRESENTATION DU CANDIDAT 3](#_Toc194052339)

[2 - MODALITES DE MISE EN OEUVRE DE LA PRESTATION ET DE SELECTION DU PERSONNEL CHARGE D’ACCUEIL 3](#_Toc194052340)

[2.1 Modalités de mise en œuvre de la prestation 3](#_Toc194052341)

[2.2 Modalités de sélection des profils 3](#_Toc194052342)

[3 - MODALITES DE SUIVI DES PRESTATIONS 4](#_Toc194052343)

[3.1 Management et personnel encadrant 4](#_Toc194052344)

[3.2 Encadrement du personnel réalisant les prestations sur site 4](#_Toc194052345)

[3.3 Contrôle et suivi des prestations 4](#_Toc194052346)

[4 - MODALITES DE MISE EN OEUVRE DE LA CONTINUITE DE SERVICE 5](#_Toc194052347)

[4.1 Mise en œuvre de la continuité de service 5](#_Toc194052348)

[4.2 Gestion des absences et des événements exceptionnels 5](#_Toc194052349)

[5 - OBJECTIFS DE PERFORMANCE SOCIALE 6](#_Toc194052350)

|  |
| --- |
| *Les candidats souhaitant participer à la présente consultation devront répondre à ce cadre de réponse technique (CRT) sans apporter de modifications aux questions.* *Cette trame de mémoire technique constitue la proposition technique du candidat.*  *Les réponses doivent être effectuées dans le respect des exigences définies par l’Inserm dans les pièces techniques et administratives de l’accord-cadre.*  *Seuls des documents permettant de mieux décrire les fournitures et prestations proposées en réponse à l’accord-cadre pourront être annexés au présent CRT (exemple : fiche descriptive relative aux modalités d’organisations, CV des intervenants etc.).* |

# PRESENTATION DU CANDIDAT

Raison sociale :

Adresse :

Numéro de Siren / SIRET :

Téléphone / adresse mail :

Autre (à préciser) :

# MODALITES DE MISE EN OEUVRE DE LA PRESTATION ET DE SELECTION DU PERSONNEL CHARGE D’ACCUEIL

## Modalités de mise en œuvre de la prestation

*Présenter les modalités de mise en œuvre de la prestation.*

****……………………………………………..

*Présenter le processus de recrutement.*

****……………………………………………..

## Modalités de sélection des profils

*Présenter le processus de sélection des profils chargés de l’exécution des prestations (vérification des compétences, des qualifications…)*

****……………………………………………..

*Indiquer la formation des personnels chargés de l’exécution des prestations (expérience type, formation initiale).*

****……………………………………………..

# MODALITES DE SUIVI DES PRESTATIONS

## Management et personnel encadrant

Présenter l’équipe d’encadrement dédiée au marché en précisant le nombre, l’expérience, les qualifications et leur mission (transmettre les curriculums vitae et les éventuelles attestations de formation des personnels encadrants).

****……………………………………………..

## Encadrement du personnel réalisant les prestations sur site

Présenter le schéma d'organisation pour l'encadrement du personnel œuvrant sur site.

****……………………………………………..

Décrire la politique de gestion du personnel dédié à l’exécution des prestations (Prise de poste sur site, accompagnement et formation du personnel durant l’exécution des prestations…)

****……………………………………………..

## Contrôle et suivi des prestations

Indiquer les mesures de contrôle et de suivi de la bonne exécution des prestations du marché (modalité et type de contrôle, outil de suivi quotidien, exemple de documents formalisés, etc.).

……………………………………………..

Présenter les outils pour le suivi client (espace client, solution logicielle ou tout autre dispositif, interlocuteurs dédiés pour la gestion des aspects administratifs et financiers du marché …).

……………………………………………..

Préciser les modalités et les moyens permettant le contrôle de la présence et du respect des horaires des agents œuvrant sur site.

****……………………………………………..

# MODALITES DE MISE EN OEUVRE DE LA CONTINUITE DE SERVICE

## Mise en œuvre de la continuité de service

Présenter les modalités de gestion et les outils pour la planification des présences sur site ( espace client, logiciel ou tout autre dispositif, interlocuteurs dédiés …).

……………………………………………..

Indiquer les modalités de remplacement du personnel en cas d’absence programmée (temporaire et lors des congés).

……………………………………………..

Présentez la gestion des réclamations et mesures correctives : présenter le circuit d’une réclamation depuis sa prise en compte jusqu’à la réalisation d’actions correctrices (outil, interlocuteurs et délais).

……………………………………………..

## Gestion des absences et des événements exceptionnels

Indiquer les modalités de remplacement du personnel en cas d’absence imprévue (profil de personnel, prise de poste, communication et relai des informations auprès des responsables de sites).

……………………………………………..

Indiquer le délai sous lequel un agent absent est remplacé.

****……………………………………………..

Formation de l’agent remplaçant sur site : indiquer les modalités selon lesquelles l’agent remplaçant sera formé, comment les informations sur les spécificités de chaque site et de ses contraintes éventuelles seront transmises.

****……………………………………………..

# OBJECTIFS DE PERFORMANCE SOCIALE

Le présent accord-cadre dispose d’une clause d’exécution relative au domaine social, à l'emploi ou à la lutte contre les discriminations indiquée dans son article 8 du Cahier des Clauses Techniques Particulières (CCTP).

A ce titre, le titulaire devra réaliser une action d’insertion ayant pour objectif l’entrée ou le retour à l’emploi de personnes rencontrant des difficultés sociales ou professionnelles particulières.

**Le candidat précise comment il compte répondre à cette clause d’exécution et réaliser au minimum les objectifs horaires d’insertion fixés par l’acheteur.**

*Décrire le public éligible envisagé, l’accompagnement des personnes en insertion en terme d’encadrement et le dispositif de formation envisagé (certifiante, diplômante … )*

……………………………………………..

FIN DU CADRE DE REPONSE TECHNIQUE.