|  |  |
| --- | --- |
|  | **Ministère de la Culture**  Mission ministérielle des achats  **Numéro de consultation : 2026-SNUM** |

\*\*\*\*\*

CADRE DE REPONSE TECHNIQUE (CRT)

\*\*\*\*\*

**MODERNISATION DE LA CHAÎNE DE SUPPORT NUMERIQUE**

**DU MINISTERE DE LA CULTURE**

Modèle obligatoire à suivre par le candidat

**Remarques générales sur le présent document :**

**Le candidat devra éviter les renvois vers d’autres documents autant que possible et renseigner directement le présent document afin d’offrir une offre personnalisée et de faire preuve de son adéquation avec la demande du ministère de la culture.**

**Conformément au règlement de la consultation, l’utilisation du cadre de réponse (mémoire technique type) et de sa structuration est obligatoire. Tout candidat qui contreviendrait à cette demande de l’acheteur verra son offre rejetée pour motif d’offre irrégulière.**

Toutes les pièces confidentielles fournies, comme les témoignages de vos clients ne seront en aucun cas divulgués à des tiers. Les documents que vous nous remettrez resteront exclusivement à la mission achats du ministère de la culture et à la sous-direction des systèmes d’information du ministère.

Ce document est fourni en version modifiable, afin que le candidat le complète.

Il est à compléter sous cette forme, le candidat ne doit ni déplacer les rubriques, ni convertir le document sous un autre format. **Le mémoire technique (Partie “3” - Réponse Technique et Administrative” ne doit pas dépasser 75 pages (hors annexes).** Il devra être rédigé en **police « Calibri » taille 10** pour le corps du texte. Le candidat créera un sommaire après les pages de garde.

Il est demandé de respecter à minima la structure et l’ordre des chapitres (1.) et des sous chapitres (1.1) de la partie technique et administrative. Les paragraphes (1.1.1) peuvent être aménagés librement par le candidat.

**Le candidat devra éviter autant que possible l’usage de termes anglophones. La langue du marché est le français.**

Ce mémoire technique servira d’outil dans la comparaison des offres reçues, c’est pourquoi, la Mission ministérielle des achats souhaite appeler votre attention sur l’importance de ce document.

Cette annexe sera considérée comme une pièce contractuelle si le candidat devient titulaire du marché.

# **Partie 1 : Profil Général de la société**

## A/ Coordonnées

1) Nom et raison sociale de votre société :

2) Adresse postale :

3) Coordonnées (tél, fax, courriel) :

4) Numéro SIRET (14 chiffres) :

à fournir sous ce format pour plus de lisibilité : \_ \_ \_ \_ \_ \_ \_ \_ \_ \_ \_ \_ \_ \_

## B/ Historique

1) Historique de votre société

2) Votre cœur de métier et vos activités

3) Actualité de votre société

4) Vos savoir-faire

5) Les valeurs portées par votre société

## C/ Vos références

* + 1. **Tableau de vos références (de moins de 5 ans) en rapport avec l’objet du marché. Indiquez en priorité les références dans le secteur public.**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Année** | **Nature** | **Montant en**  **€ TTC** | **Nom de l’entité** | **Nom de l’interlocuteur** | **Coordonnées de l’interlocuteur**  **(directes de préférence)** |
|  |  |  |  |  | Tél :  Courriel : |
|  |  |  |  |  | Tél :  Courriel : |
|  |  |  |  |  | Tél :  Courriel : |
|  |  |  |  |  | Tél :  Courriel : |
|  |  |  |  |  | Tél :  Courriel : |

* + 1. **Certificats de témoignages clients**

(fournir les certificats des références citées dans le point précédent)

* + 1. **Effectif global, organisation géographique et organigramme**

fournir un organigramme de votre société,

* + 1. **Coordonnées du service commercial dédié au marché**
* **Interlocuteur désigné pour les questions commerciales**

NOM Prénom ………………………

Fonction ………………………

Numéro de téléphone fixe (non surtaxé) ………………………

Numéro de téléphone portable (non surtaxé) ………………………

Numéro de fax non surtaxé ………………………

Adresse mél. ………………………

* **Interlocuteur désigné pour les questions techniques**

NOM Prénom ………………………

Fonction ………………………

Numéro de téléphone fixe (non surtaxé) ………………………

Numéro de téléphone portable (non surtaxé) ………………………

Numéro de fax non surtaxé ………………………

Adresse mél. ………………………

* **Interlocuteur désigné pour les questions administratives (facturation, suivi juridique du marché, etc.)**

NOM Prénom ………………………

Fonction ………………………

Numéro de téléphone (non surtaxé) ………………………

Numéro de fax (non surtaxé) ………………………

Adresse mél. ………………………

# **Partie 2 : Synthèse de l’offre**

*Le Candidat fera ici une synthèse managériale en 1 page de son offre en précisant les points forts et tous éléments qu’il jugera différenciant.*

# **Partie 3 : Réponse Technique et Administrative**

## OBJET DU MARCHE

## ENJEUX DU MARCHE

*Le Candidat indiquera ici, sa compréhension de la stratégie, des enjeux et des objectifs du marché.*

*Il indiquera le cas échéant, quelles sont les contraintes à anticiper afin d’atteindre les objectifs du marché.*

CONTEXTE DU MARCHE

*Pour l’ensemble des paragraphes listés ci-dessous, le Candidat indiquera, sa compréhension du contexte et des contraintes organisationnelles du marché.*

*Il indiquera le cas échéant, en quoi le contexte et les périmètres énoncés (géographiques, horaires langues) impactent et orientent le type de prestation et les moyens proposés pour fournir les prestations attendues.*

* 1. Présentation du service du numérique (SNUM)
  2. Périmètre de Services

Périmètre géographique du Service A (AIT)

Périmètre géographique du Service B (Proximité, Logistique, Maintenance et Téléphonie)

Périmètre géographique du Service C (Pilotage)

*Le Candidat précisera dans sa réponse l’organisation à mettre en place pour fluidifier les actions et s’assurer qu’aucune intervention ne soit oubliée dans le cadre particulier du Ministère où les rendez-vous programmés dans un planning de travail seront assurés par le titulaire.*

* 1. Plages horaires des services
  2. Langue
  3. Cas du traitement des utilisateurs VIP et P0
  4. Outillage mis à disposition

*Pour l’ensemble des paragraphes listés ci-dessous, le candidat décrira son mode d’appropriation et d’utilisation des outils en place. Il décrira également les outils complémentaires qu’il pourra mettre à disposition ainsi que les modalités en cas d’un éventuel transfert au Ministère, notamment de restitution de données lors de la réversibilité.*

Outil ITSM de gestion des sollicitations

Outil de gestion de la documentation

Synthèse des outils techniques mis à disposition

Lien réseau et Equipement fourni par le Ministère

*Le candidat précisera notamment dans son offre quels dispositifs de sécurité d’accès (FireWall,...) il compte mettre en œuvre pour sécuriser les communications entre son site d’exploitation et le SI du Ministère.*

## DESCRIPTIONS DES PRESTATIONS ATTENDUES

* 1. SERVICE A : ASSISTANCE INFORMATIQUE TÉLÉPHONIQUE (AIT)

*Le Candidat explicitera comment il répond aux principes exposés dans le CCTP en termes d’organisation, de charges, de compétences, de processus et précise ses engagements sur chaque point.*

*Le Candidat présentera de façon précise l’organisation et les équipes qu’il compte mettre en place sous forme d’un schéma de synthèse situé au début de ce chapitre.*

*Il y précisera notamment le nombre d’ETP pour chaque service et pour chaque année du contrat (3+1)*

*Équivalent Temps Plein : base de 218 JH/an*

*Le Candidat exposera ses propositions notamment sous forme d’éventuels avertissements par rapport aux besoins décrits dans le CCTP (prestations difficilement réalisables ou à contrario prestations complémentaires possibles). Il précise au regard de son expérience ce qui motive ces écarts. Par exemple, le Candidat peut préciser des coûts importants induits par les engagements exigés dans le CCTP et les niveaux de services attendus.*

*Il est rappelé qu’il est attendu du Candidat de façon globale qu’il soit force de propositions en se basant sur son expertise et sur l’état de l’art relatifs à des prestations similaires.*

Périmètre de services et de responsabilités

* + - 1. Localisation du service
      2. Heures d’ouverture du service
      3. Moyens mis à disposition par le Ministère
      4. Organisation de l’équipe actuelle
      5. Canaux de sollicitation
      6. Responsabilité bout-en-bout

*Le Candidat explicitera en particulier s’il couvre l’ensemble des périmètres décrits au CCTP, et fera ressortir les éventuels écarts de façon claire.*

*Il indiquera l’organisation qu’il va mettre en place pour répondre efficacement à la demande du ministère et à l’augmentation progressive du périmètre de la prestation.*

*Le Candidat précisera l’adresse du site ou des sites où sera situé le personnel qui réalisera la prestation.*

*(nb : conformément aux dispositions du CCTP, les intervenants n’interviendront pas physiquement sur les sites du Ministère de la Culture)*

Description des services attendus

* + - 1. Assistance et support niveau 1 (point de contact unique)
      2. Gestion des incidents en ligne
      3. Assistance bureautique, téléphonique et multimédia / Assistance messagerie / intranet
      4. Gestion des validations des demandes de services
      5. Amélioration de qualité
      6. Communication / Information
      7. Traitement spécifique des incidents « majeurs »
      8. Traitement d’un dossier
      9. Distributeur automatique d’appel (ou Automatic Call Distributor - ACD)
      10. Serveur vocal interactif (SVI)
      11. Communication

*Le Candidat explicitera en particulier s’il couvre l’ensemble des services décrits au CCTP, et fera ressortir les éventuels écarts de façon claire.*

*Le Candidat précisera sa compréhension des services exposés dans le CCTP, ses éventuelles remarques, et tout élément susceptible de clarifier sa démarche à mettre en œuvre pour garantir le caractère opérationnel de la prestation.*

*Le candidat détaillera notamment :*

*- sa méthodologie pour veiller à la bonne complétude des tickets enregistrés dans l’outil ITSM.*

*- sa solution technique d’accueil téléphonique (ACD, SVI) qu’il proposera dans son centre de services.*

*Le Candidat indiquera clairement les prérequis demandés au Ministère pour garantir l’engagement de résultat.*

*Dans cette section, le Candidat pourra le cas échéant mettre en exergue les remarques et suggestions de sa proposition constituant les points forts, dans le cadre de ce service, de sa réponse vis-à-vis du contexte et des enjeux du marché.*

#### PSE Service A : Exemple « Solution Technique innovante d’accueil téléphonique"

*Le Candidat détaillera le cas échéant sa solution technique innovante d'accueil téléphonique, ses avantages, sa mise en œuvre et son retour sur investissement si ce dernier est déjà mesurable.*

*Cette dernière n’est pas intégrée au forfait de base UO-A1 et A2 mais fait l’objet d’une prestation supplémentaire éventuelle (PSE).*

* 1. SERVICE B : PROXIMITÉ, LOGISTIQUE ET MAINTENANCE

Périmètre de service et de responsabilité

* + - 1. Périmètre de service
      2. Description de l’environnement actuel
      3. Moyens mis à la disposition du Titulaire par le Ministère
      4. Projection de l’équipe cible
      5. Description matérielle d’un poste standard
      6. Architecture technique du réseau
      7. Périmètre des éléments techniques

*Le Candidat explicitera en particulier s’il couvre l’ensemble des périmètres décrits au CCTP, et fera ressortir les éventuels écarts de façon claire.*

*Il détaillera l’organisation à mettre en place pour que chaque intervenant du Service B puisse intervenir sur chaque pôle (bureautique, logistique, maintenance, téléphonie). Il proposera une approche spécifique pour s’assurer que toute l’activité réalisée au service B soit tracée dans l’outil ITSM (méthodologie, indicateurs, ..).*

*Il précisera le nombre de ressources (techniciens, encadrants) basés à Paris et le nombre de ressources disponibles vs le nombre d’embauches à réaliser ainsi que le délai de remplacement en cas d’absence imprévue.*

*Le Candidat indiquera l’organisation qu’il va mettre en place pour répondre efficacement à la demande du ministère pour le forfait de base, ainsi que pour les UO additionnelles détaillées dans l’annexe financière. Il précisera dans sa réponse le délai de prévenance qu’il jugera nécessaire pour fournir une ressource pour les UO Additionnelles (UO-BA1 à UO-BA8) - inférieur ou égal à 10 jours ouvrés - ainsi que les renforts demandés dans le cadre des PSE (non soumis à notation)*

* + 1. Description des services attendus
       1. Interventions de proximité

*Pour l’ensemble des services de ce paragraphe, le Candidat précisera sa compréhension des services attendus exposés dans le CCTP, ses éventuelles remarques, et tout élément susceptible de clarifier sa démarche relativement aux processus et procédures à mettre en œuvre pour garantir le caractère opérationnel de la prestation.*

*Le Candidat indiquera clairement les pré-requis demandés au Ministère pour garantir l’engagement de résultat.*

*Dans cette section, le Candidat pourra le cas échéant mettre en exergue les remarques et suggestions de sa proposition constituant les points forts, dans le cadre de ce service, de sa réponse vis-à-vis du contexte et des enjeux du marché.*

#### LE COMPTOIR DU NUMERIQUE

*Le Candidat précisera dans sa réponse l’organisation et la méthodologie qu’il préconise, ainsi que les prérequis nécessaires pour mener à bien cette activité.*

*Il sera précisé notamment l’organisation à mettre en place en cas d’absence d’utilisateurs au kiosque pendant un long délai. Inversement, il détailla son organisation si plusieurs utilisateurs se présentent en même temps au kiosque.*

* + - 1. Activités de logistique et de maintenance

*Pour l’ensemble des services de ce paragraphe, le Candidat précisera sa compréhension des services attendus exposés dans le CCTP, ses éventuelles remarques, et tout élément susceptible de clarifier sa démarche relativement aux processus et procédures à mettre en œuvre pour garantir le caractère opérationnel de la prestation.*

*Le Candidat indiquera clairement les pré-requis demandés au Ministère pour garantir l’engagement de résultat.*

*Dans cette section, le Candidat pourra le cas échéant mettre en exergue les remarques et suggestions de sa proposition constituant les points forts, dans le cadre de ce service, de sa réponse vis-à-vis du contexte et des enjeux du marché.*

#### INVENTAIRE ANNUEL

*Le Candidat précisera dans sa réponse l’organisation et la méthodologie qu’il préconise, ainsi que les prérequis nécessaires pour mener à bien cette activité.*

*Il précisera combien de postes par jour peuvent être inventorier.*

#### UO Additionnelles et PSE interventions exceptionnelles/renfort (Annexe financière)

*Le Candidat précisera dans sa réponse l’organisation et la méthodologie qu’il préconise, ainsi que les prérequis nécessaires pour mener à bien cette activité.*

#### PSE “Solution Technique de proximité innovante” (Annexe financière)

*Le Candidat détaillera sa solution technique innovante de proximité pour améliorer l’efficacité ou moderniser les usages des interventions de proximité au Ministère.*

*Cette dernière n’est pas intégrée au forfait de base UO-B1 mais fait l’objet d’une UO spécifique (PSE).*

* 1. SERVICE C : PILOTAGE

*Le Candidat précisera ses dispositifs de pilotage sur la prestation pour les 4+1+1 années du marché.*

*Le Candidat précisera également le dispositif de pilotage en termes de ressources, de disponibilité et d’accessibilité et fournira les informations permettant de juger de la qualité de ces ressources en termes de compétences, de relationnel, de visibilité et de capacité de management et d’anticipation par exemple.*

*En outre le Candidat indiquera explicitement le nombre de niveaux hiérarchiques entre le responsable de la prestation sur site et son premier supérieur direct habilité à prendre des engagements contractuels au nom du Candidat, i.e. autorisation de signature d’avenants. Le nom et la fonction de ce supérieur seront explicitement mentionnés.*

Périmètre de service

*Le Candidat explicitera en particulier s’il couvre l’ensemble des services décrits au CCTP, et fera ressortir les éventuels écarts de façon claire.*

* + 1. Description des services attendus

*Le Candidat précisera sa compréhension des services attendus exposés dans le CCTP, ses éventuelles remarques, et tout élément susceptible de clarifier sa démarche relativement aux processus et procédures à mettre en œuvre pour garantir le caractère opérationnel de la prestation.*

*Le Candidat indiquera clairement les pré-requis demandés au Ministère pour garantir l’engagement de résultat.*

*Dans cette section, le Candidat pourra le cas échéant mettre en exergue les remarques et suggestions de sa proposition constituant les points forts, dans le cadre de ce service, de sa réponse vis-à-vis du contexte et des enjeux du marché.*

##### PILOTAGE COORDINATION ET SUIVI

*Le Candidat précisera l’organisation qu’il mettra en place pour piloter la prestation, ainsi que la localisation géographique des intervenants. Il détaillera notamment :*

*- ses procédures de formation pour intégrer une nouvelle ressource sur la prestation du Ministre.*

*- le processus d'escalade interne à mettre en place en cas de dysfonctionnement dans l'exécution de la prestation attendue. Le Candidat Identifiera les natures de dysfonctionnements possibles et démontrera sa capacité à régler ces dysfonctionnements.*

*En cas d’absence imprévue d’un membre de l’équipe (services A, B ou C), le Candidat :*

*- précisera dans son offre le délai de remplacement*

*- l’organisation à mettre en place pour éviter la rupture du niveau de service.*

##### CONTROLE ET QUALITE

*Le Candidat décrira comment la Qualité de service sera mesurée et quels engagements seront pris en cas d’écart avec les engagements contractuels.*

*Le Candidat détaillera sa méthodologie pour réaliser le(s) enquête(s)de satisfaction demandée par le Ministère (sa conception, ses composantes, sa cible, sa durée, le rapport de restitution, les modalités de présentation en comité stratégique, les actions de correction et les moyens de contrôle de correction pour résoudre les problématiques identifiées).*

##### ASSISTANCE ET COMMUNICATION

*Le Candidat précisera les actions qu’il mettra en place afin d’optimiser la communication entre le titulaire et le Ministère.*

##### GESTIONNAIRE DES INCIDENTS

*Le Candidat détaillera sa méthodologie pour piloter la gestion des incidents, sa vision de la Tour de Contrôle et comment améliorer la satisfaction utilisateurs.*

*Il est attendu du Titulaire qu’il propose un ou plusieurs indicateurs pour contrôler l’efficacité de la Tour de Contrôle et de l’Incident Management sur les activités listées ci-dessus. Deux indicateurs sont prévus en annexe 2 (AIT-13 et PLMT-01) pour contrôler l’activité sur ces 2 services mais le Titulaire peut proposer un seul indicateur combiné, ou faire d’autres propositions.*

##### GESTION DE LA CONNAISSANCE

*Le Candidat décrira le dispositif de maîtrise de la gestion documentaire (processus, procédures, consignes, …), des procédures et outils de contrôle de l’exhaustivité de la connaissance, ainsi que la fréquence de la mise à jour et le processus de suppression.*

*Il précisera ses retours sur expérience et ROI dans le cadre de la gestion de la connaissance “ run cible”*

*Le Candidat précisera s’il peut mettre à la disposition du Ministère une bibliothèque « clé en main » d’arbres de connaissance sur des sujets standards*

##### UO Additionnelle « Extension de périmètre technique »

*Le candidat précisera ses hypothèses et détaillera sa méthodologie en cas d’extension de périmètre technique.*

##### REPORTING – INDICATEURS - TABLEAUX DE BORD

*Le candidat confirmera ses engagements quant à la production des différents éléments demandés et détaillera sa méthodologie pour produire à temps les différents rapports demandés (météo, indicateurs mensuels, etc.).*

##### AMELIORATION CONTINUE

*Le candidat détaillera tous les moyens d’amélioration continue qu’il mettra en place au cours de la prestation, ainsi que les gains estimés. Ces éléments seront détaillés pour chaque année du contrat (4+2) et se traduiront par des gains de productivité à préciser dans l’annexe financière..*

*Le candidat inclura dans le Plan d’Amélioration Continue un volet permanent portant sur la réduction de l’empreinte carbone et visant à plus de sobriété numérique en général. Dans ce cadre il fera des propositions y compris sur des actions demandant la contribution du Ministère de la Culture sur son périmètre et en marge de son périmètre.*

##### COMITOLOGIE

*Le Candidat précisera les moyens mis en œuvre pour assurer la comitologie telle que demandée au CCTP.*

DEROULEMENT DES PRESTATIONS

*Le candidat présentera au démarrage de ce chapitra un macro-planning en précisant les phases, les prestations, les jalons, les livrables, le chemin critique, la montée en charge, l’organisation et la méthodologie qui lui paraitra adéquat.*

*Attention, le planning doit être lisible.*

*Les phases de prise en charge et de réversibilité sont forfaitaires. Il appartient au Candidat de proposer le planning, la montée en charge, l’organisation et la méthodologie qui lui paraissent adéquats.*

* 1. Phase de transition

*Le Candidat explicitera comment il organise les phases de transition* *en terme de charges, de compétences, de processus et précise ses engagements sur chaque point.*

*Le Candidat détaillera notamment :*

*L’organisation proposée,*

*La répartition des charges (matrice de responsabilité),*

*Ses charges en nombre de ressources et jours homme,*

*Le niveau de charge à mobiliser côté Ministère*

*Les outils, le cas échéant*

*La méthodologie pour effectuer la recette de la documentation existante afin d'identifier les éléments manquants.*

*La méthodologie pour effectuer la recette de la documentation existante afin d'identifier les éléments manquants.*

*Et toutes autres informations permettant de juger de la qualité et de l’opérationnalité de ces phases.*

*Ces éléments seront synthétisés sous forme d’un schéma organisationnel, sur lequel sera notamment indiqué le nombre d’ETP de chaque équipe.*

* 1. Phase de fonctionnement opérationnel
     1. Phase probatoire

*Le Candidat précisera ses objectifs et ses engagements sur la phase probatoire.*

* + 1. Service régulier

*La phase de service régulier étant déjà détaillée dans le chapitre 4 « description des prestations attendues ». Il n’est pas nécessaire d’en faire ici une redite.*

* + 1. Réversibilité

*Le Candidat explicitera comment il organise les phases de réversibilité* *en terme de charges, de compétences, de processus et précise ses engagements sur chaque point.*

*Le Candidat détaillera notamment :*

*•* *L’organisation proposée,*

*•* *La répartition des charges (matrice de responsabilité),*

*•* *Ses charges en nombre de ressources et jours homme,*

*•* *Le niveau de charge à mobiliser côté Ministère*

*•* *Les outils, le cas échéant,*

*•* *Et toutes autres informations permettant de juger de la qualité et de l’opérationnalité de ces phases.*

*Ces éléments seront synthétisés sous forme d’un schéma organisationnel, sur lequel sera notamment indiqué le nombre d’ETP de chaque équipe.*

## ELEMENTS DE VOLUMETRIE

* 1. Pour le Service A (Centre de Services aux Utilisateurs)

*Le Candidat détaillera ses hypothèses qui, combinées aux volumétries données par le Ministère, lui permettent :*

*- D’établir le dimensionnement cible de son équipe pour les 4+1+1 années du marché*

*- D’atteindre les niveaux de services demandés par le Ministère*

* 1. Pour le Service B (Proximité, Logistique, Maintenance et Téléphonie)

*Le Candidat détaillera ses hypothèses qui, combinées aux volumétries données par le Ministère, lui permettent :*

*- De confirmer ou d’infirmer le dimensionnement cible de l’équipe tel que demandée par le Ministère pour les 4+1+1 années du marché*

*- D’atteindre les niveaux de services demandés par le Ministère*

## NIVEAUX DE SERVICES

*Le candidat fera part de ses observations quant aux indicateurs demandés. Il est cependant précisé que les indicateurs tels qu’indiqué dans le présent DCE sont contractuels. Il est rappelé que le Candidat devra s’engager vis-à-vis du dispositif de pénalités proposé.*

## MODALITES FINANCIERES

*Les prix et gains de productivité seront renseignés dans l’annexe financière de l’acte d’engagement.*

## SECURITE DU SI

*Le Candidat complétera le document spécifique dénommé Evaluation de la Sécurité des Fournisseurs et des Partenaires (annexe 6) ainsi que le Plan d’Assurance Sécurité (PAS) fourni en annexe 7.*

## RESPONSABILITE SOCIALE ET ENVIRONNEMENTALE

*Le Candidat décrira :*

*- le dispositif ou les actions en faveur de la protection de l’environnement qu’il propose de mettre en place dans le cadre de l’exécution du marché. Joindre les justificatifs correspondants.*

*- les axes d’amélioration qu’il identifie dans le cadre de sa proposition*

*- les démarches d’accompagnement et de contrôle des actions pour permettre le suivi de sa proposition en cours d’exécution*

*ATTENTION : il s’agit ici de décrire les actions en faveur de la protection de l’environnement que le candidat propose dans le cadre de l’exécution de la prestation. Il ne s’agit pas de décrire la démarche RSE générale de l’entreprise.*

*Exemples de domaines ou d’actions possibles à valoriser dans le cadre de l’offre :*

*- synthèse des mesures misent en œuvre pour la réduction de l’empreinte carbone et en faveur de la sobriété numérique sur le périmètre de(s) l’entité(s) impliquée(s) dans la fourniture des services objet du présent marché.*

*- capacité du candidat à mesurer ses émissions de gaz à effet de serre (GES), sur quel périmètre, comment elles sont publiées et l’évolution sur les 3 dernières années.*

*- méthodologie mise ou à mettre en œuvre pour mesurer l’empreinte carbone sur le périmètre du service qu’il délivrera pour le ministère de la Culture.*

*- engagement éventuel sur une baisse de l’empreinte carbone à chaque publication de la mesure, par rapport à la précédente*

*- formations éventuelles de ses collaborateurs aux problématiques environnementales ; le Candidat montrera cet engagement par le plan de formation qu’il entend mettre en place pour faire monter en compétences ses collaborateurs en matière de numérique responsable (accessibilité numérique, écoconception numérique, ..).*

*- processus d’innovation ou d’amélioration continue à mettre en œuvre dans le cadre de la prestation pour en améliorer progressivement la performance environnementale (démarche d'amélioration continue)*

*- maximisation des actions de support réalisées à distance*

*- démarche d'optimisation de la chaîne logistique (transport, livraisons)*

*- capacité éventuelle à réparer les matériels (préciser la nature des réparations)*

*- maîtrise des compétences, professionnalisation des équipes, partage des bonnes pratiques et processus au sein de l'exécution des prestations via notamment l'obtention d'un label certifiant*

*- modalités des déplacements professionnels dans le cadre de la prestation*

*- modalités des déplacements domicile/travail de la part du personnel participant à l'exécution de la prestation*

*- compensation carbone éventuelle*

## RESSOURCES HUMAINES

*Le Candidat précisera :*

*- ses modalités de recrutement :*

*- ses modalités de motivations et de promotion :*

*- ses modalités de formation :*

*- son taux de rotation de main d’œuvre (« turn-over ») pour l’année 2023 et 2024 :*

*- technicien :*

*- responsable d’équipe :*

*- cadre :*

## CONTROLE INTERNE DE LA QUALITE

*Le Candidat décrira la façon dont il assure le respect de l’assurance qualité dans sa société et dans l’exécution de ses missions (équipement technique, mesures employées, moyens d’études et de recherche, indicateurs, procédures, …) ;*

*Il précisera les certifications ISO dont il dispose dans le cadre du support numérique*

*Dans la mise en place de processus de qualité de service, il indiquera :*

*- en quoi son offre intègre les meilleures pratiques de service type ITIL,*

*- L’organisation à mettre en œuvre dans les différents processus ITIL souhaités*

## OBSERVATIONS COMPLEMENTAIRES

*Le Candidat détaillera dans ce point toutes les précisions supplémentaires qu’il jugera bon d’apporter.*

## ANNEXES LIBRES

*Le Candidat est libre d’organiser les annexes de son offre afin de présenter en détail certains points de son offre. Il effectuera des renvois clairs dans le texte de son offre vers ces annexes.*

*Il est demandé en particulier de fournir les éléments suivants :*

*• Modèle de Plan d’Assurance Qualité (PAQ)*

*•* *Modèle de Convention de service*

*•* *Plan de transition (prise en charge au démarrage de la prestation)*

*• Plan de réversibilité*

*• Plan d’‘Assurance sécurité (PAS)*

*• Exemples de fiches de connaissance ou d’arbres de résolution*

Fait à :

Nom et signature de la personne habilitée à engager la société :

Cachet de l’entreprise :