|  |
| --- |
|  |

|  |
| --- |
| Numéro TBA & PLACE : EFS-SC/2853  **print management ET PRESTATIONS DE FABRICATION DE SIGNALETIQUE POUR LE COMPTE DE L’EFS** |
| **Cadre de réponse technique sur la qualité de service proposé, qualité de la production, la continuité du service et taux de qualité de service proposés par le candidat** |

**PLAN**

[PRÉAMBULE 3](#_Toc121683216)

[1. QUALITÉ du service 3](#_Toc121683217)

[1.1. Équipe dédiée 3](#_Toc121683218)

[1.2. Organisation de l’équipe dédiée 4](#_Toc121683219)

[1.3. Méthodologie de travail et relation client 4](#_Toc121683220)

[1.4. Ouverture de l’entreprise 4](#_Toc121683221)

[2. QUALITÉ DE LA PRODUCTION 4](#_Toc121683222)

[2.1. Période de mise en place du marché 4](#_Toc121683223)

[2.2. Gestion de la production 5](#_Toc121683224)

[2.3. Organisation mise en place en cas de mode dégradé 5](#_Toc121683225)

[3. CERTIFICATIONS DE LA PRODUCTION ET DE LA QUALITÉ 5](#_Toc121683226)

[4. ENGAGEMENT DE SERVICE ET INDICATEUR DE SUIVI DE LA QUALITÉ DE SERVICE 6](#_Toc121683227)

# **PRÉAMBULE**

Le présent cadre de réponse et le plan décrit constituent la base de la proposition technique du Candidat.

Si le Candidat n’utilise pas le présent document, **il doit impérativement en conserver le plan** et l’insérer dans son propre document.

Chaque point du présent document doit être impérativement renseigné par le Candidat.

Quelle que soit la forme du document retenue par le Candidat, celle-ci n’excède pas 80 pages Word, police Arial, taille de caractères 11 (ou 80 slides Power Point).

Les informations peuvent éventuellement être complétées par des annexes au cadre de réponse technique.

**L’absence de ce cadre de réponse technique ou le non-respect du plan imposé pourra entraîner le rejet de l’offre.**

# **QUALITÉ du service**

## Équipe dédiée

Le Candidat propose une équipe dédiée aux prestations objet du marché.

Il précisera notamment :

* La composition de l’équipe proposée,
* Le profil du responsable du marché, et son suppléant,
* Le profil du Chef de projet/fabrication, et son suppléant,
* Le profil des personnes identifiées ainsi que leur expérience professionnelle,
* La gestion des absences du responsable du marché,
* Les instances de pilotage du présent marché.

Précision

Une même personne peut assurer plusieurs fonctions. Dans ce cas, le Candidat l’indique dans la présentation de son équipe, en indiquant quel profil assure la réalisation des prestations au minimum par poste.

## Organisation de l’équipe dédiée

Le Candidat présente l’organisation opérationnelle de cette équipe, à savoir :

* Les ressources mises à disposition,
* L’organisation interne de ses équipes,
* La description des équipes opérationnelles,
* L’encadrement de la structure.

Précision

La présence d’un organigramme synthétique à l’appui de la présentation est un plus.

## Méthodologie de travail et relation client

Le Candidat présente l’organisation opérationnelle de ses équipes concernant la relation avec les donneurs d’ordre de l’EFS pour la réalisation des prestations objet du marché, à savoir :

* Exposer sa stratégie d’achat globale pour répondre aux objectifs de performance de l’EFS,
* Exposer l’approche tactique adaptée au compte client de l’EFS pour générer des économies et satisfaire aux autres axes de performance lors d’une demande de devis,
* La gestion quotidienne de la relation client,
* La prise en compte des consultations de l’ensemble des régions (selon les étapes décrites dans le CCTP) puis la validation des BAT et suivi des commandes/livraisons,
* La prise en compte des consultations urgentes,

## Ouverture de l’entreprise

Le Candidat précise :

* L’organisation des horaires de travail des différents services,
* Les dates de fermeture pour congés annuels de son entreprise.

# **QUALITÉ DE LA PRODUCTION**

*Le Candidat est attentif à ce que ses méthodes de travail concernant la production des prestations de l’EFS respectent les prescriptions du présent marché.*

## Période de mise en place du marché

Le Candidat présente la méthodologie de travail type pour la période de mise en place.

## Gestion de la production

Le Candidat présente l’organisation et les contrôles de la prestation de fabrication. Notamment le processus et moyens de suivi et de contrôle de :

* + la qualité et des délais,
  + Supervision des activités de production et livraisons,
  + Le processus en cas de litige ou de problèmes qualités,
  + Mesures correctives en cas de non-qualité.

Le Candidat précise si une personne est responsable du suivi de la qualité et de la mise en place de mesures correctives en cas de non-qualité

## Organisation mise en place en cas de mode dégradé

Le Candidat indique l’organisation et les moyens mis en place en cas de mode dégradé

* pour les premières semaines le temps de déploiement total de la plateforme
* en cas de grève, intempéries, sinistres, etc.

# **CERTIFICATIONS DE LA PRODUCTION, DE LA QUALITÉ ET ENGAGEMENTS RSE/ENVIRONNEMENTAUX**

Le candidat présente les certifications et labels obtenues (ou en cours d’obtention) le concernant comme par exemple :

* Les processus de production (ex : ISO 12647),
* La gestion de la qualité (ex : ISO 9001).

Il indique les pré requis minimaux demandés aux partenaires proposés pour respecter les exigences du CCTP.

Le candidat présente aussi ses démarches et ses engagements RSE et environnementaux que ce soit en terme de certifications/labels mais également toutes actions liées (ex : sources matières premières, utilisations d’énergies renouvelables, accès des emplois aux travailleurs handicapés, actions caritatives ).

Il précise également, comment il garantit le respect et procède au suivi des engagements RSE et développement durable (qualité et sources des matières, utilisation d’encres végétales, impact et amélioration des impacts écologiques dans les moyens et méthodes de fabrication, économie d’énergie…) de ses partenaires fabricants.

Le candidat décrit également s’il existe des circuits de récupération, recyclage ou réutilisation des produits fabriqués pour l’EFS. Est-ce qu’une filière existe ? Comment pourrait-elle être envisagé/mise en place dans l’organisation de l’EFS ?

# **ENGAGEMENT DE SERVICE ET INDICATEUR DE SUIVI DE LA QUALITÉ DE SERVICE**

Le Candidat décrit les modalités de mesure de la performance et suivi des objectifs indiqués dans le CCTP qu’il met en place, notamment les indicateurs de suivi du taux de qualité de service, de suivi d’activité, d’économies, …

Le candidat précise dans quelle mesure il peut s’y engager et les leviers de progrès éventuels.

Le Candidat indique également les différentes données qu’il est en mesure de remettre à l’EFS chaque fin de période contractuelle pour le bilan chiffré.