

**Objet DE L’ACCORD-CADRE :**

**GESTION du dispositif EXTERNALISÉ de recueil des signalements d’actes de violence, de discrimination, de harcèlement et d’agissements sexistes à l’IRD**

**CADRE DE REPONSE TECHNIQUE**

**Marché n°** **2025001CP0A140**

Chaque élément demandé dans ce document doit impérativement être renseigné et remis à l’appui de l’offre du candidat.

Les informations sont notées conformément aux critères annoncés dans le Règlement de consultation.

**L'ensemble des informations indiquées dans l'offre du candidat devront être directement en lien avec l'objet du marché et ne pas porter sur la politique générale du candidat**

# VALEUR TECHNIQUE DE L’OFFRE – 70 points

* 1. **Qualité des moyens humains et de leur organisation mis en œuvre pour l’exécution des prestations – 20 points**

Le présent sous-critère a pour vocation d’apprécier **la pertinence, la qualification et la cohérence des moyens humains mobilisés par le candidat ainsi que leur organisation pour permettre la bonne exécution du marché**

A ce titre, le candidat doit :

* Décrire les moyens humains qui seront amenés à intervenir dans le cadre des prestations, leur niveau de qualification, leur expérience au regard des prestations, leurs missions respectives, ainsi que l’articulation entre les intervenants ;
* Présenter les modalités d’organisation de ces moyens humains en phase de déploiement du dispositif et dans son fonctionnement courant ;
* Identifier les interlocuteurs principaux du marché, notamment ceux en charge du pilotage du marché

Les éléments présentés devront être non nominatifs afin de respecter les règles applicables en termes de RGPD.

* 1. **Qualité de l’outil de recueil de signalement proposé – 15 points**

Le présent sous-critère a pour vocation de permettre à l’IRD d’apprécier **l’adéquation, l’ergonomie et la facilité d’utilisation de l’outil de recueil qui sera proposé par le candidat, en réponse aux besoins et aux spécificités de l’IRD**.

Le candidat doit expliquer le fonctionnement et la matérialisation de l’outil de recueil de signalement mis en place pour assurer la réalisation de la prestation.

Il décrit notamment précisément les éléments ci-après :

* Le type d’outil de recueil de signalement proposé (téléphone, plateforme informatique, …),
* L’ensemble des fonctionnalités de l’outil, notamment l’interface utilisateur, la traçabilité des échanges (notamment entre le candidat et l’agent IRD), la possibilité de joindre des documents, etc.
* L’accessibilité de l’outil de recueil de signalement par les agents (plage horaire de disponibilité y compris à l’étranger, moyens d’accès, les solutions et fonctionnalités mises en place pour que l’outil de recueil de signalement soit accessible aux personnes en situation de handicap auditif et/ou visuel, …),
* Les solutions de contournement prévues en cas d’indisponibilité de l’outil

Le candidat détaillera également ses choix organisationnels et techniques en termes de sécurité et de stockage, tant matériels que logiciels pour garantir la protection des données ainsi que le consentement des agents.

* 1. **Qualité de la méthodologie et délais d’exécution des prestations – 30 points**

Le présent sous-critère a pour vocation de permettre à l’IRD de **se projeter dans l’exécution des prestations qui seront réalisées d’une part, dans le déploiement de ce dispositif au sein de l’IRD et d’autre part, dans la gestion de ce dispositif par la suite en cours d’exécution.**

* + 1. Méthodologie et délais d’exécution des prestations mis en place dans le cadre du déploiement du dispositif au sein de l’IRD – 5 points

Le candidat précise la méthodologie qu’il entend mettre en œuvre pour assurer le déploiement du dispositif et les délais associés. Il décrit notamment :

* La méthodologie mise en place et les délais pour:
  + - * Le déploiement de l’outil, pour que celui-ci soit opérationnel au 1er jour d’exécution du marché,
      * Elaborer le plan de communication, à partir de la réunion de lancement du marché
* Les supports et moyens de communication qu’il compte proposer à l’IRD pour appuyer le déploiement d’une communication large sur le dispositif.

Il peut joindre dans son mémoire des modèles de livrables qu’il a été amené à produire dans le cadre de plans de communication précédents, sur lesquels il se basera pour cette prestation.

* + 1. Méthodologie et délais d’exécution mis en place dans le cadre de la gestion du dispositif de recueil de signalement- 25 points

Ce point vise à évaluer la qualité de la méthodologie proposée par le candidat pour assurer la gestion quotidienne du dispositif de recueil des signalements, depuis la réception d’un signalement jusqu’à sa transmission au service compétent de l’IRD

Il précise à ce titre :

* La démarche complète suivie à compter de la réception du signalement via l’outil proposé, jusqu’à sa transmission à l’IRD, incluant :
  + - * La méthode mise en place pour identifier un agent de l’IRD,
      * Les modalités de prise de contact avec l’agent ayant réalisé un signalement et le temps moyen consacré au premier échange avec l’agent IRD,
      * Le déroulement de l’analyse de recevabilité du signalement
      * Le traitement des situations urgentes
* L’organisation et les moyens mis en place pour assurer :
  + - * Un fonctionnement continu du dispositif pendant les plages horaires définis au cahier des charges
      * Le respect de l’anonymat, de la confidentialité, de l’impartialité et la neutralité du dispositif
* Les délais d’exécution sur lesquels le candidat s’engage pour chaque étape clé
  + - * Délai entre la réception d’un signalement et le premier contact avec l’agent
      * Délai pour informer l’auteur du signalement du caractère recevable ou non de son signalement (agent de droit français)
      * Délai pour transmettre à l’IRD un signalement, accompagné de l’analyse associée (pour les agents de droit français), à compter de la levée d’anonymat de l’auteur du signalement
      * Délai nécessaire au traitement d’une situation urgente (violences avérées par exemple)

Le candidat pourra appuyer sa réponse par des exemples, procédure types ou schémas, afin de permettre à l’IRD d’apprécier la robustesse, la rigueur et la réactivité de la méthodologie proposée.

* 1. **Qualité du reporting et du suivi des prestations – 5 points**

Le présent sous-critère a pour vocation de permettre à l’IRD **d’apprécier la qualité du reporting et du suivi des prestations réalisé tout au long du marché.**

Pour cela, il détaille :

* Les outils techniques proposés : existence d’une plateforme ou d’un espace client par exemple, leurs fonctionnalités, ainsi que les moyens d’échanges entre le candidat et l’IRD, modèles de livrables de reporting, …
* Les moyens et l’organisation dédiés au suivi (fréquence du suivi, format, mode de communication)
* **FIN DU DOCUMENT -**