



**MINISTÈRE
DE L'AMÉNAGEMENT
DU TERRITOIRE ET
DE LA DÉCENTRALISATION**

*Liberté
Égalité
Fraternité*

Mission d'assistance au pilotage des démarches qualité dans
les services routiers du Ministère de l'Aménagement du
Territoire et de la Décentralisation (MATD) et d'appui aux
acteurs de la démarche qualité en administration centrale et
en services déconcentrés

CADRE DE MEMOIRE TECHNIQUE

Annexe au Règlement de la Consultation (RC)

Numéro de consultation : DGITM-DMR-TEDET-25-2024

Procédure de passation : Appel d'offres ouvert selon les dispositions des articles L.2124-1 et L.2124-2
et R.2124-2 et R.2161-2 à R.2161-5 du Code de la commande publique.

Note Liminaire

Le présent document décrit le cadre et les points à traiter dans le mémoire technique.

1. Contexte des enjeux et de la mission

Compréhension du contexte et des enjeux de la mission, au regard de la lecture des pièces contractuelles et des annexes informatives, de sa connaissance propre du domaine et de son expérience sur des missions dans des contextes similaires.

Cette partie peut prendre la forme d'un rapport d'étonnement.

2. Présentation et organisation de l'équipe, mode de fonctionnement et compétences mobilisées

Présentation de l'organisation générale et des compétences de l'équipe que le titulaire propose de mobiliser pour exécuter la prestation dans les délais requis.

Seules les compétences de l'équipe contractualisées dans le mémoire technique sont prises en compte. Les profils des membres de l'équipe sont joints et précisent pour chaque référence le rôle et la nature exacte de la mission exécutée et les compétences acquises pour exécuter les missions.

Conformément au CCAP, les délais d'exécution des prestations sont proposés dans les devis et précisés dans les bons de commande. Le soumissionnaire doit donner des assurances sur sa disponibilité et sa capacité à respecter les délais d'intervention et la réactivité nécessaire pour apporter des réponses aux demandes du maître d'ouvrage, notamment en donnant des indications sur le dimensionnement de l'équipe en charge de l'exécution de l'accord-cadre mono-attributaire.

3. Méthodologie utilisée pour réaliser les prestations décrites à l'article 3 du CCTP

Le CCTP décrit les attentes de l'acheteur (DMR) à l'égard du titulaire et donne des indications d'ordre méthodologiques. Avec ce chapitre du mémoire technique, il importe pour le maître d'ouvrage de pouvoir vérifier l'appropriation par le soumissionnaire des enjeux de la mission et des objectifs poursuivis et de prendre connaissance de la manière dont il entend y répondre, au vu de ses capacités et de son expérience, en précisant à quels intervenants il est fait appel dans l'équipe présentée au §2.

3.1 Pour les prestations décrites aux articles 3.1 et 3.3 du CCTP

Il s'agit d'une part des prestations d'assistance générale et d'autre part de l'accompagnement des services au management en réponse à une attente spécifique pour lesquelles il est demandé au soumissionnaire de donner des éléments, de façon générale ou selon la typologie des prestations, à propos de :

- La méthodologie proposée pour traiter la prestation ou la fourniture d'exemples de dispositifs, justifiés au regard de l'expérience du soumissionnaire sur des projets similaires
- Les intervenants de l'équipe proposés pour la prestation

- Une décomposition type des charges de travail (par exemple : préparation, réalisation, finalisation) et répartition éventuelle entre les différents membres de l'équipe.

Concernant la veille prévue dans la prestation citée à l'article 3.1 du CCTP, il est demandé au soumissionnaire les outils et méthodes dont il dispose pour la réaliser.

Les soumissionnaires s'appuient sur des exemples de prestations décrites au 3.3 du CCTP, audits, accompagnement au management, étude simple.

3.2 Pour les prestations décrites à l'article 3.2 du CCTP

Il s'agit des prestations de formation pour lesquelles il est demandé au soumissionnaire de donner des éléments à propos de :

- La méthodologie proposée
- Le déroulé et les modalités pédagogiques proposés
- La documentation stagiaire (liste des documents à remettre)
- La durée de la formation
- Les intervenants (qualification, nombre, rôle, ...)

La formation des auditeurs constitue un enjeu fort de l'accord-cadre mono-attributaire, sur lequel les soumissionnaires doivent porter une attention toute particulière.

Concernant les auditeurs TEDET : les équipes des pôles de TEDET assurant les audits qualité des SMQ peuvent également assister les services dans le déploiement et l'actualisation de leur système de management. Ils ont des expériences professionnelles variées. Leurs interventions dans le cadre des systèmes de management de la qualité constituent une part minoritaire de leur activité.

Les auditeurs qualité en DIR ou DREAL s'insèrent dans un dispositif spécifique au service. Ce sont généralement des chefs de projet. Bien que ces auditeurs puissent avoir accès à d'autres formations du ministère dans le domaine de la qualité ou délivrées par le responsable qualité local, le niveau de connaissance générale des stagiaires dans le domaine de la qualité doit être considéré comme relativement modeste.

Les exemples de développement ou d'actualisation des compétences décrits au § 3.2.2 du CCTP doivent être traités.

3.3 Illustrations et exemples

Pour illustrer son savoir-faire et les qualités rédactionnelles de la production du soumissionnaire, des exemples d'études réalisées sont jointes et présentées. L'absence de réponses aux deux cas pratiques entraîne l'élimination de l'offre du soumissionnaire.

4. Cas pratiques

Les soumissionnaires doivent obligatoirement répondre à chacun des deux cas pratiques suivants

4.1 Cas n°1 : formation de formateurs

Contexte :

Les responsables de l'assurance qualité (RAQ) des services déconcentrés doivent animer leur domaine

en s'adaptant à un public très diversifié (agents dans les CEI et les districts, chargés d'études, personnels administratifs, chefs d'unité ou de service, direction), dont les attentes sont également variées, depuis la sensibilisation à la démarche qualité jusqu'à sa définition et à sa mise en œuvre opérationnelle.

Il s'agit donc de confier aux RAQ les outils nécessaires en vue de dispenser une formation initiale de base à des nouveaux arrivants, répondant aux différentes problématiques relatives à la mise en œuvre d'un système de management de la qualité et/ou à la gestion de projet, en proposant des modules adaptés, de courte durée et opérationnels. Ces sessions, qui seront ensuite déclinées localement par les RAQ, n'ont pas vocation à se substituer à des stages de perfectionnement spécifiques tels que ceux décrits au § 3.2 du CCTP.

Cas pratique : Travail à réaliser

Définir le parcours de formation à proposer aux RAQ et la méthodologie à mettre en œuvre à cet effet.

4.2 Cas n°2 : pilotage par objectifs

Contexte :

Les services déconcentrés et en particulier certaines DIR doivent s'adapter à des évolutions du contexte institutionnel dans lequel s'inscrit leur action (cf. § 2.3 du CCTP) et tous doivent évoluer pour intégrer les attentes nouvelles de leurs donneurs d'ordre notamment en matière de transition écologique et répondre aux besoins des usagers, par exemple en termes de sécurité des déplacements et de fiabilité des temps de parcours. En outre les contraintes sur les budgets et les effectifs s'accroissent.

Sur ces différents aspects les services doivent définir des objectifs et vérifier leur atteinte pour rendre compte de la mise en œuvre des politiques publiques dont ils ont la charge, vis-à-vis des priorités nouvelles et en préservant l'efficacité de leur action sur les missions fondamentales.

Cas pratique : Travail à réaliser

Définir la démarche et les moyens à mettre en œuvre par le soumissionnaire pour accompagner un service qui doit mettre en place un système de pilotage par objectifs dans le contexte précité.