**Cadre de réponse Technique & RSE**

**Prestation de support, d'Évolution et de Pilotage du Service Desk de France Travail**

**Référence dossier : SIAO2505**

Table des matières

[Consignes générales 4](#_Toc208223959)

[Critères Techniques – 50 Points 5](#_Toc208223960)

[Critère 1 : Enjeux du marché, Qualité de l'équipe et des Ressources – 3 Points 5](#_Toc208223961)

[► **Question 1.1 – 1 Point** 5](#_Toc208223962)

[► **Question 1.2 – 1 Point** 5](#_Toc208223963)

[► **Question 1.3 – 0,5 Point** 6](#_Toc208223964)

[► **Question 1.4 – 0,5 Point** 6](#_Toc208223965)

[Critère 2 : Organisation et méthodologie proposée – 10 Points 7](#_Toc208223966)

[► **Question 2.1 – 2 Points** 7](#_Toc208223967)

[► **Question 2.2 – 1 Point** 7](#_Toc208223968)

[► **Question 2.3 – 2 Points** 8](#_Toc208223969)

[► **Question 2.4 – 1 Point** 8](#_Toc208223970)

[► **Question 2.5 – 0,5 Point** 9](#_Toc208223971)

[► **Question 2.6 – 0,5 Point** 9](#_Toc208223972)

[► **Question 2.7 – 1 Point** 10](#_Toc208223973)

[► **Question 2.8 – 1 Point** 10](#_Toc208223974)

[► **Question 2.9 – 1 Point** 11](#_Toc208223975)

[Critère 3 : Proposition de Service rendu - 14 Points 12](#_Toc208223976)

[► **Question 3.1 – 2,5 Points** 12](#_Toc208223977)

[► **Question 3.2 – 2,5 Points** 12](#_Toc208223978)

[► **Question 3.4 – 0,5 Point** 13](#_Toc208223979)

[► **Question 3.6 – 2 Points** 14](#_Toc208223980)

[► **Question 3.7 – 1 Point** 15](#_Toc208223981)

[► **Question 3.8 – 1 Point** 15](#_Toc208223982)

[► **Question 3.9 – 2 Points** 16](#_Toc208223983)

[► **Question 3.10 – 1 Point** 16](#_Toc208223984)

[Critère 4 : Proposition d'automatisation/ Evolution digitale - 16 Points 17](#_Toc208223985)

[► **Question 4.1** 17](#_Toc208223986)

[► **Question 4.2** 18](#_Toc208223987)

[► **Question 4.3 – 3 Points** 19](#_Toc208223988)

[► **Question 4.4 – 2 Points** 19](#_Toc208223989)

[Critère 5 : Accompagnement des transformations du recours au Service Desk induits par l’évolution digitale et implication dans la sobriété des usages – 7 Points 20](#_Toc208223990)

[► **Question 5.1 – 1 Point** 20](#_Toc208223991)

[► **Question 5.2 – 1 Point** 20](#_Toc208223992)

[► **Question 5.3 – 2,5 Points** 21](#_Toc208223993)

[► **Question 5.4 – 2,5 Points** 21](#_Toc208223994)

[Critères RSE – 10 points 22](#_Toc208223995)

[Critère 1 : Démarche Societal 22](#_Toc208223996)

[► **Question 1.1 – 1 Point** 22](#_Toc208223997)

[► **Question 1.2 – 1 Point** 22](#_Toc208223998)

[► **Question 1.3 – 1 Point** 23](#_Toc208223999)

[Critère 2 : Démarche environnementale 24](#_Toc208224000)

[► **Question 2.1 – 4 Points** 24](#_Toc208224001)

[► **Question 2.2 – 1 Point** 25](#_Toc208224002)

[► **Question 2.3 – 2 Points** 25](#_Toc208224003)

# Consignes générales

Le présent document constitue le **cadre de réponse** que les candidats doivent respecter pour la rédaction de leur offre. Ce document a pour objet de faciliter la structuration de l’offre et mettre l’accent sur les attentes de France Travail. Il est interdit aux candidats d’ajouter et/ou de supprimer des lignes ou des colonnes.

L'absence de remarque avant la date limite des questions (cf. Règlement de consultation § Echéancier de procédure) implique que les informations contenues dans le dossier de consultation sont claires et suffisantes.

**Le non-respect des exigences formulées dans les documents de consultation entraine l’irrégularité de l’offre.**

**Le candidat renseigne dûment l’ensemble du cadre de réponse ci-après. A préciser que le renvoi à des paragraphes ou autres d’un document figurant dans l’offre, dont le mémoire du candidat, ne pourra être fait qu’en complément de la réponse apportée dans le présent cadre. Le candidat sera noté sur la base du cadre de réponse et chaque partie sera pondérée selon les poids indiqués ci-dessous.**

Des documents peuvent être joints en complément des réponses apportées dans ce document. Ces annexes doivent être clairement désignées comme telles dans le cadre de réponse à la ligne « référence » avec le numéro de page correspondant. Des copies d’écrans commentées d’un site Web sont acceptées dans le cadre de réponse. En revanche, les références à une page d’un site Web sous forme de lien ne seront pas prises en compte dans la notation.

# Critères Techniques – 50 Points

Critère 1 : Enjeux du marché, Qualité de l'équipe et des Ressources – 3 Points

► **Question 1.1 – 1 Point**

Décrivez de façon synthétique, sans paraphraser le cahier des charges, votre compréhension des enjeux du présent marché.  
Le soumissionnaire fera une synthèse de sa réponse, de sa proposition technique et organisationnelle en explicitant en quoi elle répond aux enjeux de France Travail.   
Le soumissionnaire détaillera notamment :  
- Enjeux stratégiques du marché,  
- Enjeux opérationnels,  
- Enjeux humains et qualité de service,  
- Enjeux liés à la sécurité et à la conformité,  
- Enjeux d’adaptabilité et d’amélioration continue.

**Réponse :**

► **Question 1.2 – 1 Point**

Le candidat identifie les facteurs clés de réussite indispensables au bon déroulement du marché, Il présentera les risques qu'il aura identifié, il en fera l'évaluation, et indiquera les solutions proposées pour les prévenir ou les solutionner.

Le soumissionnaire détaillera notamment :

- Facteurs clés de réussite,

- Identification et évaluation des risques,

- Mesures proposées (synthèse).

**Réponse :**

► **Question 1.3 – 0,5 Point**

Quelles actions mettez-vous en œuvre pour garantir la stabilité des équipes et limiter l’impact des départs sur la qualité de service ?

Le soumissionnaire détaillera notamment :

- Taux de turnover moyen (chiffré),

- Analyse du contexte,

- Actions concrètes mises en œuvre pour garantir la stabilité (vous devez démontrer que vous avez une stratégie RH proactive).

**Réponse :**

► **Question 1.4 – 0,5 Point**

Expliquez les mesures que vous mettez en œuvre pour garantir la qualité de la langue française dans les échanges avec les utilisateurs du Service Desk, ainsi que pour les projets et les livrables techniques.

Le soumissionnaire détaillera notamment :

- Son processus de recrutement et sélection,

- Les actions de formation et montée en compétence,

- Les actions de contrôle qualité et supervision, ses garanties sur la qualité des livrables techniques et documentation,

- Sa politique d'action sur la sensibilisation continue et amélioration.

**Réponse :**

Critère 2 : Organisation et méthodologie proposée – 10 Points

► **Question 2.1 – 2 Points**

Le soumissionnaire prouvera sa capacité à assurer le Service Desk de France Travail avec la qualité et la continuité attendue, conformément aux stipulations du cahier des charges.

Le soumissionnaire détaillera notamment :

- Sa capacité à délivrer un Service Desk de qualité,

- Sa garantie de continuité de service,

- Sa capacité à s’adapter à l’évolution du besoin fonction de l’évolution du besoin. En particulier les modalités de formation des nouveaux venus au contexte France Travail.

**Réponse :**

► **Question 2.2 – 1 Point**

Le soumissionnaire démontrera sa capacité à garantir la qualité et la disponibilité du service en heures non ouvrées (soir, matin, week-ends, …) conformément aux stipulations du cahier des charges.

Le soumissionnaire détaillera notamment :

- L'organisation spécifique aux horaires non ouvrés,

- L'effectifs et ressources dédiées,

- Les processus et outils adaptés,

- Les garanties de qualité de service,

- La continuité et résilience.

**Réponse :**

► **Question 2.3 – 2 Points**

Le soumissionnaire démontrera sa capacité à réaliser la gestion de la connaissance dans le cadre du Service Desk.

Le soumissionnaire détaillera notamment :

- La méthodologie de gestion de la connaissance,

- L'alimentation et mise à jour de la base,

- L'exploitation de la base par les agents et les utilisateurs,

- La formation et gouvernance.

**Réponse :**

► **Question 2.4 – 1 Point**

Le soumissionnaire décrira son plan de résolution des incidents internes qu’il mettra en œuvre pour garantir la continuité du service en cas de dysfonctionnement affectant ses propres moyens (infrastructure, outils, ressources humaines, etc.).

Le soumissionnaire détaillera notamment :

- Les typologies des risques internes anticipés,

- Les mesures préventives mises en place,

- Le processus de gestion des incidents internes,

- Le mesures de continuité / bascule en cas d’incident,

- Le suivi, test et amélioration continue du plan.

**Réponse :**

► **Question 2.5 – 0,5 Point**

Le soumissionnaire présentera son Plan d’Assurance Qualité (PAQ) qu’il souhaite mettre en œuvre dans le cadre de l’exécution du marché.

Le soumissionnaire détaillera notamment :

- L'objectifs et portée du PAQ,

- L'organisation qualité et responsabilités,

- L'engagements qualité et indicateurs suivis,

- Le processus qualité et documentation,

- La démarche d’amélioration continue,

- La gestion des réclamations et insatisfactions.

**Réponse :**

► **Question 2.6 – 0,5 Point**

Le soumissionnaire présentera son Plan d’Assurance Sécurité (PAS) qu’il souhaite mettre en œuvre pour garantir la sécurité des données, des systèmes et des échanges dans le cadre de l’exécution du marché.

Le soumissionnaire détaillera notamment :

- L'objectifs et portée du PAS,

- La gouvernance et pilotage de la sécurité,

- La sécurité des accès et des identités,

- La sécurisation des postes de travail et des outils,

- La sécurité des flux et des échanges,

- La gestion des données et conformité RGPD,

- Le traitement des incidents de sécurité,

- L'audit, contrôle et amélioration continue.

**Réponse :**

► **Question 2.7 – 1 Point**

Le soumissionnaire devra présenter les dispositifs qu’il propose pour assurer le maintien en condition opérationnelle (MCO) des solutions (infrastructures et outils) mises en œuvre lors de la phase “Appropriation”.

Le soumissionnaire détaillera notamment :

- Le dispositifs humains et techniques pour assurer le MCO,

- Les modalités de suivi et de pilotage du MCO,

- Les actions préventives et correctives,

- La démarche d’amélioration continue et exploitation des retours d’expérience.

**Réponse :**

► **Question 2.8 – 1 Point**

Le soumissionnaire devra présenter son dispositif de pilotage du marché.

Le soumissionnaire détaillera notamment :

- L'organisation du pilotage du marché,

- La composition, rôles et responsabilités de l’équipe dédiée au pilotage,

- Le reportings et communication.

**Réponse :**

► **Question 2.9 – 1 Point**

Le soumissionnaire présentera l’architecture technique proposée pour le Service Desk.  
Le soumissionnaire détaillera notamment :  
- Le SI du plateau de Service Desk proposé en expliquant les différents briques techniques et fonctionnelles (SVI, ACD, téléphonie, Chatbot, etc.) proposées,  
- Les briques de sécurité et de cloisonnement permettant l’isolation et la sécurisation des données de France Travail,  
- Schéma technique clair illustrant les flux voix et conversationnels, les échanges de données avec les outils ITSM et bases de connaissances,  
- L’intégration avec le SI France Travail en décrivant les interfaçages, les modalités d'échange, la gestion des authentifications, la synchronisation des bases de données, le plan de continuité de l'interopérabilité,  
- Les technologies utilisées et les capacités techniques proposées, les éventuelles capacités non utilisées mais mobilisables,  
- Démontrer que l'architecture technique répond aux besoins de France Travail en termes de capacités fonctionnelles, de dimensionnement, de robustesse et de disponibilité.

**Réponse :**

Critère 3 : Proposition de Service rendu - 14 Points

► **Question 3.1 – 2,5 Points**

Le soumissionnaire démontrera sa capacité pour s’approprier le maché, il détaillera son plan d’action pour la phase d’appropriation.

Le soumissionnaire détaillera notamment :

- La compréhension du contexte et diagnostic initial,

- L'organisation et gouvernance de la phase d’appropriation,

- Le transfert des connaissances et formation,

- La mise en place opérationnelle,

- La gestion des risques et plan de continuité,

- Les livrables attendus durant cette phase.

**Réponse :**

► **Question 3.2 – 2,5 Points**

Le soumissionnaire prouvera sa capacité à exécuter le marché pendant la phase de « Run » en décrivant son organisation pendant cette phase.

Le soumissionnaire détaillera notamment :

- Les processus de gestion des incidents, des demandes, des changements et des problèmes,

- Les outils de pilotage, de supervision et de reporting utilisés,

- Les engagements de service (SLA) et les indicateurs de performance (KPI) suivis,

- Les modalités de communication avec le client (comités, reporting, alertes, etc.),

- Les moyens mobilisés pour entretenir l’interfaçage nécessaire à la réalisation de la phase de « Run » avec l’outil ServiceNow.

**Réponse :**

► **Question 3.3 – 0,5 Point**

Le soumissionnaire devra expliquer et détailler l’organisation qu’il prévoit pour assurer une prise en charge efficace des différents canaux entrants du Service Desk ainsi que sa capacité à s’adapter aux pics d’activité.

Le soumissionnaire détaillera notamment :

- La compréhension des niveaux de complexité des articles de connaissance

- La vision de la répartition des niveaux de traitement N1 et N2

- L'importance du système de gestion des connaissances

**Réponse :**

► **Question 3.4 – 0,5 Point**

Le soumissionnaire présentera sa compréhension des niveaux des complexités des articles de connaissance et sa vision de la répartition des niveaux de traitement N1 et N2.

Le soumissionnaire détaillera notamment :

- La compréhension des niveaux de complexité des articles de connaissance,

- La vision de la répartition des niveaux de traitement N1 et N2,

- L'importance du système de gestion des connaissances.

**Réponse :**

► **Question 3.5 – 1 Point**

Le soumissionnaire présentera son Plan de Réversibilité incluant notamment la définition des processus et méthodes spécifiques à la phase « Réversibilité » avec les rôles et les responsabilités des parties prenantes (en particulier les méthodes qu’il mettra en place avec le Titulaire entrant pour garantir une disponibilité du service durant cette phase).

Le soumissionnaire détaillera notamment :

- L'objectifs et principes du plan de réversibilité,

- Le phasage et étapes de la réversibilité,

- La méthodes et processus mis en place,

- Les rôles et responsabilités des parties prenantes,

- Le maintien de la qualité de service pendant la phase de réversibilité,

- Les livrables de la phase de réversibilité.

**Réponse :**

► **Question 3.6 – 2 Points**

À partir de la liste des indicateurs de niveau de service (SLA) définie en annexe du cahier des charges, le soumissionnaire précisera les actions prévues pour chacun des indicateurs pénalisables.

Le soumissionnaire détaillera notamment :

- Les moyens mis en œuvre pour garantir leur respect (organisation, supervision, alertes, etc.),

- Les actions correctives prévues en cas de non-conformité,

- Les propositions d’ajustements en cas de non atteinte des SLA.

**Réponse :**

► **Question 3.7 – 1 Point**

Le soumissionnaire présentera les XLA (Experience Level Agreements) qu’il propose pour mesurer et améliorer l’expérience utilisateur dans le cadre du marché.

Le soumissionnaire détaillera notamment :

- Les indicateurs d’expérience proposés (taux de satisfaction, effort perçu, qualité perçue, etc.),

- Les méthodes de collecte (enquêtes post-interaction, baromètres, feedbacks qualitatifs),

- Les seuils cibles et les engagements associés,

- Les actions prévues pour améliorer l’expérience utilisateur de manière continue,

- L’intégration des XLA dans le pilotage global du service.

**Réponse :**

► **Question 3.8 – 1 Point**

Le soumissionnaire présentera la solution de centre de contacts qu’il souhaite utiliser dans le cadre du marché.

Le soumissionnaire détaillera notamment :

- La Solution ?

- Les fonctionnalités proposées (files d’attentes, enregistrement, Routage intelligent, …) ?

- Les moyens de supervision, reporting & pilotage.

**Réponse :**

► **Question 3.9 – 2 Points**

Le soumissionnaire présentera la solution de centre de contacts qu’il souhaite utiliser dans le cadre du marché.

Le soumissionnaire détaillera notamment :

- La Solution,

- Les fonctionnalités proposées (files d’attentes, enregistrement, Routage intelligent, …),

- Les moyens de supervision, reporting & pilotage.

**Réponse :**

► **Question 3.10 – 1 Point**

Le soumissionnaire démontrera par une présentation des outils de supervision de l’activité (temps réel & différé), qu’il mettra à disposition de France Travail qu’il est capable de répondre aux besoins de pilotage du Service.

Le soumissionnaire détaillera notamment :

- La présentation des outils utilisés,

- La supervision temps réel,

- Le reporting différé / analytique,

- L'intégration dans le pilotage avec France Travail,

- La démonstration ou captures d’écran.

**Réponse :**

Critère 4 : Proposition d'automatisation/ Evolution digitale - 16 Points

► **Question 4.1**

Le soumissionnaire démontrera sa capacité à mettre en place la technologie conversationnelle **VoiceBot** , dans le cadre de la phase d’appropriation du marché, en précisant les éléments suivants :

► **Question 4.1a – 3 Points**

**Technologies & Fonctionnalités utilisées** :

* Moteur de traitement du langage naturel (NLP, ASR, STT, TTS, LLM/MLM/SLM, etc.) utilisé,
* Interactions possibles avec d’autres moteurs et en particulier des moteurs externes de type BYOIA (Bring Your Own IA),
* Autres éléments attendus dans la réponse :
  + Capacité à déployer un VoiceBot en phase d’appropriation (ex : PoC, pilote fonctionnel en environnement maîtrisé),
  + Formation et support aux équipes de France Travail,
  + Expériences passées ou références dans des environnements similaires.

**Réponse :**

► **Question 4.1b – 2,5 Points**

**Solutions proposées :**

* Compréhension du langage naturel (NLU),
* Gestion des intentions,
* Escalade vers un agent humain,
* Intégration avec l’outil ITSM pour la création ou la mise à jour de tickets,
* Interaction multicanal (web, mobile, téléphone, messagerie instantanée) et multimédia (écrit, image)**.**

**Réponse :**

► **Question 4.2**

Le soumissionnaire démontrera son aptitude à mettre en place la technologie conversationnelle **ChatBot** dans le cadre de la phase d’appropriation du marché, en précisant les éléments suivants :

► **Question 4.2a – 3 Points**

**Technologies & Fonctionnalités utilisées** :

* Moteur de traitement du langage naturel (NLP, ASR, STT, TTS, LLM/MLM/SLM, etc.) utilisé,
* Interactions possibles avec d’autres moteurs et en particulier des moteurs externes de type BYOIA (Bring Your Own IA),
* Autres éléments attendus dans la réponse :
  + Démonstration de maturité : une solution déjà éprouvée ou prête à être déployée en pilote.
  + Calendrier de mise en œuvre pendant la phase d’appropriation
  + Garantie de conformité RGPD / sécurité
  + Expériences ou références avec des chatbots opérationnels.

**Réponse :**

► **Question 4.2b – 2,5 Points**

**Solutions proposées :**

* Compréhension du langage naturel (NLU),
* Gestion des intentions et des entités,
* Escalade vers un agent humain,
* Intégration avec l’outil ITSM pour la création ou la mise à jour de tickets,
* Interaction multicanal (web, mobile, téléphone, messagerie instantanée) et multimédia (écrit, image).

**Réponse :**

► **Question 4.3 – 3 Points**

Le soumissionnaire devra décrire les solutions techniques qu’il propose pour atteindre le taux d’automatisation visé dans le cadre du marché.

Le soumissionnaire détaillera notamment :

- Les technologies et outils d’automatisation envisagés,

- Les capacités d’intégration avec ServiceNow,

- Les étapes de déploiement prévues,

- Les indicateurs de suivi,

- Les modalités de gouvernance et coordination.

**Réponse :**

► **Question 4.4 – 2 Points**

Dans le cadre de l’exécution du marché, le soumissionnaire présentera les leviers d’automatisation et de transformation digitale qu’il propose.

Le soumissionnaire détaillera notamment :

- L'identification des leviers d’automatisation,

- Les technologies et outils proposés,

- L'approche de transformation digitale,

- Les bénéfices attendus,

- Les modalités de mise en œuvre,

- Le suivi et les améliorations.

**Réponse :**

Critère 5 : Accompagnement des transformations du recours au Service Desk induits par l’évolution digitale et implication dans la sobriété des usages – 7 Points

► **Question 5.1 – 1 Point**

Le soumissionnaire devra démontrer sa capacité à mettre en œuvre une démarche d’amélioration continue, ainsi que les leviers d’innovation qu’il propose pour faire évoluer le Service Desk.

Le soumissionnaire détaillera notamment :

- La démarche d’amélioration continue,

- Des Exemples d’actions d’amélioration continue,

- Les leviers d’innovation proposés,

- Les modalités de mise en œuvre et d’évaluation.

**Réponse :**

► **Question 5.2 – 1 Point**

Le soumissionnaire devra prouver sa capacité à accompagner France Travail dans sa transformation digitale, en détaillant les leviers qu’il propose d’utiliser dans le cadre de cette évolution.

Le soumissionnaire détaillera notamment :

- Sa compréhension des enjeux de la transformation digitale pour France Travail,

- Les leviers technologiques proposé,

- L'accompagnement organisationnel et humain,

- Son expérience et des preuves concrètes,

- La vision stratégique et roadmap d’évolution.

**Réponse :**

► **Question 5.3 – 2,5 Points**

Le soumissionnaire devra présenter sa stratégie d’accompagnement de l’évolution du Service Desk dans un contexte de transformation digitale

Le soumissionnaire détaillera notamment :

- La vision globale de l’évolution du Service Desk,

- L'accompagnement du changement,

- Les leviers technologiques mobilisés,

- Le pilotage et l'amélioration continue,

- La sécurité et la conformité.

**Réponse :**

► **Question 5.4 – 2,5 Points**

Le soumissionnaire devra présenter les dispositifs qu’il propose pour assurer le suivi de la performance des actions mises en œuvre dans le cadre de l’accompagnement à la transformation digitale.

Le soumissionnaire détaillera notamment :

- Les indicateurs de performance (KPI),

- Les outils de pilotage et de reporting,

- La fréquence et les modalités de suivi,

- L’intégration du suivi dans une démarche d’amélioration continue L’intégration du suivi dans une démarche d’amélioration continue, avec des boucles de retour d’expérience, des ajustements de processus et des plans d’action correctifs.

**Réponse :**

# Critères RSE – 10 points

Critère 1 : Démarche Societal

► **Question 1.1 – 1 Point**

Egalité F/H et lutte contre les discriminations :

Le candidat précisera tous les moyens ou démarches (labellisation égalité professionnelle, signataire de la Charte Diversité, ou autre) qu'il compte engager pour favoriser l'insertion des femmes et l'égalité professionnelle dans le cadre des prestations du présent marché, concernant notamment les actions suivantes :

- Recruter activement des femmes, en particulier dans les postes sous-représentés.

- Assurer l'égalité salariale et des opportunités de carrière pour les femmes.

- Sensibiliser et former votre personnel sur l'égalité des sexes et la lutte contre les discriminations.

- Collaborer avec des organisations et des associations spécialisées dans l'insertion professionnelle des femmes

- etc.

**Réponse :**

► **Question 1.2 – 1 Point**

Conditions de travail :

Le candidat précisera les actions de prévention mises en place ainsi que les indicateurs clés disponibles concernant les risques de santé sécurité au travail en lien avec les métiers du présent marché ; notamment, les troubles musculosquelettique (TMS), risques psychosociaux (stress/burn out), etc.

**Réponse :**

► **Question 1.3 – 1 Point**

Insertion sociale

Dans le cadre de la Clause d'insertion sociale contractuelle, le candidat détaillera les méthodes et moyens mis en œuvre pour le respect de cette clause (partenaires, sourcing, reporting, recrutement...).

*Il est rappelé au soumissionnaire qu'au titre des éléments ci-dessus, il n'est pas attendu une liste d'éléments génériques sur la politique de l'entreprise, en matière d'insertion sociale, sans lien avec l'objet du marché, mais bien la manière dont celui-ci entend mettre en œuvre ces différents éléments pour l'exécution du marché. En complément, il est prtécisé que le périmètre des réponses attendues est au niveau de l'entreprise soumissionnaire et non du groupe.*

**Réponse :**

Critère 2 : Démarche environnementale

► **Question 2.1 – 4 Points**

Empreinte carbonne

Dans le cadre de la réalisation des prestations objet du présent marché, le candidat indiquera, en précisant sa méthodologie, comment il compte mesurer son empreinte carbone (expertise Bilan Carbone, accompagnement externe pour les calculs...), et ce, quelle que soit l’unité d’œuvre concernée.

En complément, et pour répondre à la clause de progrès environnementale du contrat, pour laquelle, le candidat devra fournir un plan de réduction des gaz à effet de serres prévoyant :

- des objectifs de réduction sur la durée du marché ;

- des actions ciblées à engager ;

- les indicateurs de mesure qui seront utilisés ;

- les moyens et ressources mobilisés ;

- le calendrier prévisionnel de chacune des actions sur la durée du marché

Le candidat précisera :

- les différents jalons du plan de réduction des gaz à effet de serres, pour atteindre ses engagements, année par année ;

- les indicateurs qu'il compte mettre en place pour suivre les évolutions/gains;

- la méthode de suivi de ces indicateurs.

*Il est rappelé au candidat qu'au titre des éléments ci-dessus, il n'est pas attendu une liste d'éléments génériques sur la politique de l'entreprise, en matière d'emprunte carbone, sans lien avec l'objet du marché, mais bien la manière dont celui-ci entend mettre en œuvre ces différents éléments pour l'exécution du marché. En complément, il est précisé que le périmètre des réponses attendues est au niveau de l'entreprise soumissionnaire et non du groupe.*

**Réponse :**

► **Question 2.2 – 1 Point**

Conception responsable des solutions proposées dans le cadre du marché : accessibilité

Les solutions objet du marché (chatbot, voicebot, outil IA, etc.) sont-elles conçues conformes au RGAA (Référentiel Général d'Amélioration de l'Accessibilité) ?

Les actions visant à la conformité au RGAA seront précisées (par exemple via des audits).

Dans le cas où les solutions proposées dans le cadre du marché sont portées par des partenaires, le candidat décrira sa démarche d’achats responsables pour ces solutions en termes d'accessibilité numérique.

**Réponse :**

► **Question 2.3 – 2 Points**

Conception responsable des solutions proposées dans le cadre du marché : écoconception

Les solutions objet du marché (chatbot, voicebot, outil IA, etc.) sont-elles conçues de manière responsable en vue de réduire l'empreinte environnementale (conformité au Rérentiel Général d'écoconception des services numériques).

Les actions visant à cette réduction de l'empreinte environnementale seront précisées.

Dans le cas où les solutions proposées dans le cadre du marché sont portées par des partenaires, le candidat décrira sa démarche d’achats responsables pour ces solutions en termes d'écoconception.

**Réponse :**