**CADRE DE REPONSE TECHNIQUE**

**MARCHÉ PUBLIC DE FOURNITURES COURANTES ET DE SERVICES**

**PRESTATIONS D’ACCUEIL PHYSIQUE ET TELEPHONIQUE**

**A SUPMICROTECH**

**SUPMICROTECH,**

**École nationale supérieure de mécanique et des microtechniques**

Le cadre de mémoire technique visera à démontrer l’organisation et la pertinence des moyens mis en œuvre par le prestataire pour atteindre l’objectif qualitatif.

Les candidats sont tenus de renseigner le questionnaire ci-après en tenant compte des exigences formulées dans le CCTP.

**La réponse au cadre de réponse est obligatoire. Tout candidat n’y répondant pas sera exclu.**

Les documents techniques supplémentaires ou annexes devront impérativement reprendre la numérotation du questionnement ci-dessous point par point, faire l’objet d’une mention dans la réponse à la question et se trouver dans le dossier de présentation immédiatement après ce présent cadre.

**Une annexe au présent cadre de réponse énumérant des références de prestations similaires assurées par le soumissionnaire au sein d’autres établissements pourra être jointe.**

**Question n°1 (15 points) :**

Le candidat démontrera sa capacité à gérer la formation professionnelle, et à assurer le suivi et l’encadrement de ses personnels. Joindre un planning prévisionnel annuel de formations des agents qui seront affectés au site.

**Question n°2 (15 points) :**

Quelles sont les dispositions prévues afin de pourvoir au remplacement du personnel dédié en cas d'absence ? Le candidat doit s’engager sur sa capacité à réagir pour réaliser la prestation prévue, malgré l’absence non prévisible d’un de ses personnels.

**Question n°3 (15 points) :**

Le candidat doit démontrer sa politique qualité et présenter l’ensemble des process qui seront mis en place afin d’améliorer la qualité de service.

**Question n°4 (10 points) :**

Quels outils de traçabilité et de gestions des flux allez-vous mettre en place afin d’assurer les missions énumérées dans le CCTP ?

**Question n°5 (8 points) :**

Le candidat doit démontrer quel sera l’impact de sa politique sociétale sur l’exécution du marché.

Typologie des contrats, mesures d’égalité homme/femme, mesure d’insertion des personnels éloignés de l’emploi

**Question n°6 (2 points) :**

Le candidat doit démontrer quel sera l’impact de sa politique environnementale sur l’exécution du marché.