**ANNNEXE 1 AU RC : CADRE DE REPONSE TECHNIQUE**

IMPORTANT :

Pour le mémoire technique (30 pages maximum hors annexes au format A4 en écriture 10 minimum), il est demandé aux candidats de suivre le plan et de fournir les éléments décrits ci-après.

Sur chaque item, il devra apporter des précisions sur la méthodologie, les moyens employés pour réaliser les prestations conformément aux exigences du cahier des charges et formulées notamment dans le CCTP de l’accord-cadre.

1. **Phase de démarrage**
   1. Equipe de démarrage
   2. Planning de démarrage
   3. Livrable du démarrage : préciser notamment les livrables qui seront fournis en plus de ceux obligatoires présentés dans le CCTP
2. **Dispositif de pilotage des prestations**
   1. **Equipe de pilotage sur site**

* CV du pilote du contrat pressenti et de son back-up en annexe du mémoire technique
* Temps de présence sur site par semaine
* Détail des missions du pilote
  1. **Gouvernance du pilotage (réunion, reporting…)**
  2. **Outils de pilotage**
* Présentation des outils de pilotage
* Présentations de modèles de livrables (exemples : rapports mensuels, trimestriels et annuels, etc.) faisant apparaitre les éléments de formalisme (suivi des kpi, etc.)
* Méthodologie mise en place pour garantir la qualité des prestations (fiches méthodes, fiches de poste…)

1. **Moyens opérationnels**
   1. **Moyens humains et techniques de l’équipe sur site**

* Organigramme de l’équipe sur site,
* Répartition des temps de présence sur site présentée sur un planning mensuel
* Présentation des cv de l’équipe pressentie
* Description précise du rôle et missions de chaque intervenant, y compris éventuels sous-traitants
  1. **Moyens techniques**
* Liste du matériel, présentation des tenues, EPI, outil de pointage…
  1. **Continuité de service**
* Suivi des prises de poste des agents sur site
* Processus détaillé de remplacement en cas de congés, formation, maladie des agents, chefs d’équipe…
  1. **Garantie des prestations**
     + Qualité du plan d’assurance qualité PAQ proposé pour la réalisation des prestations
     + Plan de formation des personnes au sein de l’entreprise et formations spécifiques prévues pour l'adaptation du personnel du Titulaire dans le cadre du marché
     + Méthodologie

1. **RSE**
   1. Qualité de vie au travail
   2. Dispositions mises en place pour la sécurité des occupants AMF et des salariés du titulaires
   3. Environnement : apporter une démarche répondant aux exigences du cahier des charges notamment :
      * Prévenir les pollutions de l’air, de l’eau et des sols ;
      * Economiser les ressources en réduisant les consommations d’énergies, d’eau, de papier et de consommables ;
      * Réduire et gérer efficacement les déchets et favoriser la valorisation matière.
2. **Plan de progrès, techniques & Innovations**
   * Plan de progrès organisationnel, technique et économique en cas de modification du volume d’activités
   * Présentation des innovations proposées dans le cadre de ce marché