

CADRE DE REPONSE MARCHE PUBLIC DE PRESTATIONS DE GARDIENNAGE

Numéro de consultation : 025-013

Le présent Cadre de réponse complété par le candidat constitue sa proposition technique.

Ce cadre est exhaustif : toutes les fiches ou rubriques doivent être renseignées par le candidat, selon les indications données ; le candidat n'a pas à produire d'autres informations ou documents que ceux étant expressément sollicités dans le présent Cadre de réponse.

Si le candidat souhaite argumenter ses propos cela lui est possible si, et seulement si, il répond aux éléments demandés dans le cadre de réponse ci-dessous. Le candidat indique alors dans le cadre de réponse l'annexe à laquelle le notateur doit se reporter.

En cas de candidature sous forme de groupement d'opérateurs économiques, les fiches et rubriques du Cadre de réponse engagent l'ensemble des membres (mandataire, cotraitants) dans la mise en œuvre de cette proposition technique.

NB : L'ensemble des cadres ci-après est à redimensionner autant que de besoin

A – Identification du pouvoir adjudicateur

France Travail Bourgogne – Franche-Comté
41 Avenue Françoise Giroud
CS 37869
21078 DIJON CEDEX

B - Objet du marché

Le marché a pour objet d'assurer la sécurité des personnes et des biens par l'organisation de prestations de gardiennage des locaux de France Travail Bourgogne - Franche-Comté telles que ces prestations sont décrites au Contrat et au Cahier des charges fonctionnel et technique (CCFT).

C - Identification du candidat

Raison ou dénomination sociale et adresse du candidat (ou du mandataire en cas de groupement constitué en application des articles R2142-19 à R2142-27 du code de la commande publique) :

A COMPLETER PAR LE CANDIDAT

- Raison ou dénomination sociale :
- Adresse :
- Téléphone :
- Fax :
- Courriel :
- Personne à contacter pour toutes questions sur l'offre du candidat :

NB : L'ensemble des cadres ci-après est à redimensionner et/ou à dupliquer autant que de besoin

1. Compréhension du contexte et modalités pilotage de la prestation (11 points)

1.1 Compréhension du contexte, des objectifs, des enjeux et des attendus de la prestation (5 points)

Le candidat présente à ce titre, dans le cadre ci-dessous :

- *Sa compréhension approfondie du contexte et des enjeux du domaine de la sûreté pour France Travail, notamment sur les aspects liés à la prévention, l'anticipation des menaces, la dissuasion à mettre au regard du besoin de proximité lié aux missions sociales de l'organisation*
- *Les contraintes éventuelles qu'il a pu identifier dans la mise en œuvre du projet*
- *Les dispositions envisagées pour assurer la couverture territoriale des implantations de France Travail*

1.2 Modalités de pilotage de l'exécution du marché (gouvernance, comitologie, reporting) (6 points)

1.2.1 Interlocuteur privilégié (chef de projet) et son suppléant en cas d'absence

Le candidat fourni :

- *le CV détaillé (nom, ancienneté, formation, qualification, expériences, rôle et fonction dans l'entreprise) de l'interlocuteur privilégié (chef de projet) dans le cadre de l'exécution des prestations, ainsi que celui de son suppléant en cas d'absence.*

1.2.2 Gouvernance mise en place

Le candidat présente notamment les interactions de l'interlocuteur privilégié (Chef de projet) avec les intervenants de France Travail mais également en interne et son niveau d'informations concernant la réalisation des prestations, son processus de suivi du pilotage en exposant notamment les acteurs, les moyens alloués, les responsabilités, les instances de gouvernances (comités de pilotage, comités de suivi ainsi que les livrables proposés). En cas de groupement ou de recours à la sous-traitance, le candidat expose la gouvernance proposée avec les membres du groupement.

2. Les moyens humains et matériels mis en place pour l'exécution du marché (15 points)

2.1 Moyens humains (7 points)

A ce titre, le candidat précise notamment :

- La structure d'encadrement (organigramme détaillé, rôles et responsabilités, permanences et astreintes etc...)*
- Le processus de recrutement des agents: les qualifications et formation, maintien des compétences (CQP, cartes professionnelles, habilitations spécifiques du type SST, électricité etc...)*

2.2 Moyens techniques et logistiques (5 points)

A ce titre, le candidat précise notamment

- *Les équipements et outils technologiques : description des moyens techniques mis en œuvre dans le cadre du marché avec un descriptif de l'entretien des équipements : véhicules, outils de communication, PTI, tenues des agents, ...*
- *Hygiène et sécurité : description du dispositif mise en place pour le respect de l'hygiène et de la sécurité.*

2.3 Outils de suivi (3 points)

A ce titre, le candidat précise notamment

- *La structure du cahier de consignes et la méthodologie qu'il compte mettre en œuvre pour son déploiement sur l'ensemble des sites*
- *Les rapports d'activité*

Des exemples de documents seront appréciés.

3 Procédures garantissant la qualité de l'exécution des prestations (29 points)

3.1- Processus de contrôle interne au regard de la réglementation en vigueur (6 points)

Le candidat présente ce processus en ce qui concerne :

- *La vérification des cartes/CQP des agents intervenant pour le compte de France Travail*
- *Modalités et périodicité du contrôle interne, composition des réunions de suivi- modèles de rapports de suivi d'activités*
- *Le cas échéants, en cas de groupement, il décrit l'ensemble des modalités permettant la vérification des attestations fiscales et sociales des cotraitants et sous-traitants intervenant pour le compte de France Travail, leur autorisation d'exercer, la vérification des cartes/CQP des agents*

3.2 Processus d'amélioration en cas de dysfonctionnement (5 points)

Le candidat présente le processus d'amélioration permettant de corriger les dysfonctionnements constatés lors de l'exécution des prestations.

A ce titre, le candidat présente :

- *Les modalités de prise en compte de la gravité du dysfonctionnement*
- *Les modalités de réalisation de la correction*
- *L'appréciation de la correction du dysfonctionnement*

3.3 Les procédures de contrôle de l'application des consignes (5 points)

Le candidat présente les procédures de contrôle de l'application des consignes permettant une qualité identique de prestation sur l'ensemble du territoire régional :

Le candidat précise notamment :

- *Les audits et le processus de contrôles des prestations, inopinés, programmés, déclenchés sur événements, permettant la vérification de l'application des consignes (type, quantité, fréquence) qu'il entend mettre en place*
- *Le processus de contrôle commun et homogène à l'ensemble des entités sous-traitantes le cas échéant*

3.4 L'organisation permettant de garantir la continuité du service et la prise en compte des aléas (3 points)

A ce titre, le candidat précise :

- *Les modalités de suivi des prises de poste et de gestion des retards*
- *L'organisation d'astreintes et la gestion des absences imprévues*
- *Les modalités d'information de France Travail*
- *La disponibilité des équipes et la réactivité de l'entreprise*
- *Les modalités de prise en compte des demandes urgentes y compris lorsque celles-ci concernent plusieurs sites simultanément (capacité de réserves)*

3.5 L'organisation de l'équipe administrative dédiée à la planification et à la gestion des prestations (5 points)

Le candidat présente l'organisation de l'équipe administrative dédiée à la planification et à la gestion des prestations de gardiennage.

3.6 Les indicateurs de performance (5 points)

Le candidat présente les indicateurs clés de performance opérationnelle permettant de suivre et d'analyser les performances dans les domaines de la production, la logistique, la qualité, etc..

Il précise :

- *Les délais de réponses aux commandes de prestation*
- *Les temps de réponses aux incidents (engagement de service)*
- *Le taux de résolution des problèmes*
- *Le nombre de prestations effectuées*
- *Tout autre indicateur et modalité permettant de rendre de la qualité d'exécution de la prestation et de la satisfaction client)*

(des exemples de tableaux de bord seront appréciés)

4 La prise en compte du développement durable pour l'exécution des prestations (5 points)

Le candidat présente, dans le cadre ci-dessous, les éléments mis en place pour favoriser le développement durable en lien avec l'exécution du marché, à savoir :

- La consommation moyenne (L/100km) de l'ensemble de la flotte de véhicules qui sera mobilisée pour réaliser les prestations (thermique, électrique) (3 points)

➤ Prendre la consommation (L/100km) de chacun des véhicules, et faire une moyenne.

NB : pour un véhicule électrique, on considère que les émissions sont de 0L/100km. En effet, la fabrication du véhicule n'est pas comptabilisée ici, tout comme elle ne l'est pas pour les véhicules thermiques.

Exemple :

- Véhicule A, 3 exemplaires : consommation de 8L/100km
- Véhicule B, 1 exemplaire : consommation de 4,9L/100km
- Véhicule C, 1 exemplaire : consommation de 0L/100 km

Consommation moyenne = $(3 \times 8 + 1 \times 4,9 + 1 \times 0) / (3 + 1 + 0) = 7,225$

=> La consommation moyenne de la flotte de véhicules mobilisée dans le cadre de cette prestation est de 7,225L/100km

- *L'utilisation d'ordinateurs (neufs ; neufs et labélisés ; reconditionnés) ayant l'impact environnemental le plus faible possible (1 point)*

- *La formation des agents de sécurité aux pratiques écoresponsables (gestion des déchets, écoconduite etc.) (1 point)*