



RÈGLEMENT DE LA CONSULTATION

MARCHE PUBLIC DE PRESTATIONS INTELLECTUELLES

Étude ciblée sur les facteurs d'attractivité et de fidélisation des professionnels médicaux et paramédicaux dans les hôpitaux de montagne

Date et heure limites de réception des offres :

21 septembre 2026 à 12h00

Centre Hospitalier Alpes Léman
Etablissement support du GHT Léman - Mont-Blanc
558 route de Findrol
BP 20500
74130 CONTAMINE SUR ARVE

Pour le compte de l'établissement partie bénéficiaire :
Hôpitaux du Pays du Mont-Blanc
380 rue de l'Hôpital
74700 Sallanches

SOMMAIRE

1 - Objet et étendue de la consultation	3
1.1 - Objet.....	3
1.2 - Mode de passation.....	3
1.3 - Type et forme de contrat	3
1.4 - Réalisation de prestations similaires.....	3
2 - Conditions de la consultation	3
2.1 - Délai de validité des offres	3
2.2 - Forme juridique du groupement	3
2.3 - Variantes	3
3 - Conditions relatives au contrat.....	3
3.1 - Durée du contrat	3
3.2 - Modalités essentielles de financement et de paiement	4
3.3 - Confidentialité et mesures de sécurité.....	4
4 - Contenu du dossier de consultation.....	4
5 - Présentation des candidatures et des offres.....	4
5.1 - Documents à produire	4
6 - Conditions d'envoi ou de remise des plis	6
6.1 - Transmission électronique	6
6.2 - Transmission sous support papier.....	7
7 - Examen des candidatures et des offres.....	7
7.1 - Sélection des candidatures	7
7.2 - Attribution du marché	7
7.3 - Suite à donner à la consultation	9
8 - Renseignements complémentaires	9
8.1 - Adresses supplémentaires et points de contact	9
8.2 - Procédures de recours	9

1 - Objet et étendue de la consultation

1.1 - Objet

La présente consultation concerne :

Étude ciblée sur les facteurs d'attractivité et de fidélisation des professionnels médicaux et paramédicaux dans les hôpitaux de montagne

Lieu(x) d'exécution :

- Hôpitaux du Pays du Mont-Blanc (HPMB)

1.2 - Mode de passation

La procédure de passation est : procédure adaptée. Articles L2123-1, R2123-1 à R2123-8 du code de la commande publique.

1.3 - Type et forme de contrat

Le marché est un marché public ordinaire, conclu en application des articles R. 2112-1 à R. 2112-6 du Code de la commande publique. Il s'agit d'un marché à prix global et forfaitaire. Il n'est pas prévu de décomposition en lot.

Il est décomposé en 3 phases :

- Phase 1 : entretiens qualitatifs avec les gouvernances
- Phase 2 : enquête auprès des professionnels
- Phase 3 : analyse et capitalisation

1.4 - Réalisation de prestations similaires

Le pouvoir adjudicateur se réserve la possibilité de confier ultérieurement au titulaire du marché, en application des articles L. 2122-1 et R. 2122-7 du Code de la commande publique, un ou plusieurs nouveaux marchés ayant pour objet la réalisation de prestations similaires.

2 - Conditions de la consultation

2.1 - Délai de validité des offres

Le délai de validité des offres est fixé à 4 mois à compter de la date limite de réception des offres.

2.2 - Forme juridique du groupement

Le pouvoir adjudicateur ne souhaite imposer aucune forme de groupement à l'attributaire du marché.

2.3 - Variantes

Aucune variante n'est autorisée.

3 - Conditions relatives au contrat

3.1 - Durée du contrat

Durée du marché et délai global d'exécution se confondent.

Le marché est conclu pour une durée allant de l'ordre de service de démarrage, jusqu'à validation du dernier livrable ou de la dernière prestation par l'établissement, selon le planning d'exécution qui sera contractualisé.

Prévisionnel : démarrage en octobre 2026 pour une fin d'exécution en avril 2027.

Une prolongation du délai d'exécution peut être accordée par le pouvoir adjudicateur dans les conditions de l'article 13.3 du CCAG-PI.

3.2 - Modalités essentielles de financement et de paiement

Les prestations seront financées selon les modalités suivantes : Financement sur fonds propres selon les règles de la comptabilité publique.

Les sommes dues au(x) titulaire(s) et au(x) sous-traitant(s) de premier rang éventuel(s) du marché seront payées dans un délai global de 50 jours à compter de la date de réception des factures ou des demandes de paiement équivalentes.

3.3 - Confidentialité et mesures de sécurité

Les candidats doivent respecter l'obligation de confidentialité et les mesures particulières de sécurité prévues pour l'exécution des prestations.

L'attention des candidats est particulièrement attirée sur les dispositions du Cahier des clauses particulières qui énoncent les formalités à accomplir et les consignes à respecter du fait de ces obligations de confidentialité et de sécurité.

4 - Contenu du dossier de consultation

Le dossier de consultation des entreprises (DCE) contient les pièces suivantes :

- Le règlement de la consultation (RC) et ses annexes
- L'acte d'engagement (AE) et ses annexes
- Le cahier des clauses administratives particulières (CCAP)
- Le cahier des clauses techniques particulières (CCTP)
- L'annexe financière (BPU)

Il est remis gratuitement à chaque candidat.

Aucune demande d'envoi du DCE sur support physique électronique n'est autorisée.

Le pouvoir adjudicateur se réserve le droit d'apporter des modifications de détail au dossier de consultation au plus tard 4 jours avant la date limite de réception des offres. Ce délai est décompté à partir de la date d'envoi par le pouvoir adjudicateur des modifications aux candidats ayant retiré le dossier initial. Les candidats devront alors répondre sur la base du dossier modifié sans pouvoir n'élever aucune réclamation à ce sujet.

Si, pendant l'étude du dossier par les candidats, la date limite de réception des offres est reportée, la disposition précédente est applicable en fonction de cette nouvelle date.

5 - Présentation des candidatures et des offres

Le pouvoir adjudicateur applique le principe "Dites-le nous une fois". Par conséquent, les candidats ne sont pas tenus de fournir les documents et renseignements qui ont déjà été transmis dans le cadre d'une précédente consultation et qui demeurent valables.

Les offres des candidats seront entièrement rédigées en langue française et exprimées en EURO.

Si les offres des candidats sont rédigées dans une autre langue, elles doivent être accompagnées d'une traduction en français, cette traduction doit concerner l'ensemble des documents remis dans l'offre.

5.1 - Documents à produire

Chaque candidat aura à produire un dossier complet comprenant les pièces suivantes :

- **Pièces de la candidature** telles que prévues aux articles L. 2142-1, R. 2142-3, R. 2142-4, R. 2143-3 et R. 2143-4 du Code de la commande publique :

Renseignements concernant la situation juridique de l'entreprise :

Libellés	Signature
Déclaration sur l'honneur pour justifier que le candidat n'entre dans aucun des cas d'interdiction de soumissionner	Non
Renseignements sur le respect de l'obligation d'emploi mentionnée aux articles L. 5212-1 à L. 5212-11 du Code du travail	Non

Renseignements concernant la capacité économique et financière de l'entreprise :

Libellés	Signature
Déclaration concernant le chiffre d'affaires global et le chiffre d'affaires concernant les prestations objet du contrat, réalisées au cours des trois derniers exercices disponibles	Non
Déclaration appropriée de banques ou preuve d'une assurance pour les risques professionnels	Non

Renseignements concernant les références professionnelles et la capacité technique de l'entreprise :

Libellés	Signature
Déclaration indiquant les effectifs moyens annuels du candidat et l'importance du personnel d'encadrement pour chacune des trois dernières années	Non
Liste des principales prestations effectuées au cours des trois dernières années, indiquant le montant, la date et le destinataire. Elles sont prouvées par des attestations du destinataire ou, à défaut, par une déclaration du candidat	Non
Indication des titres d'études et professionnels de l'opérateur économique et/ou des cadres de l'entreprise, et notamment des responsables de prestation de services ou de conduite des travaux de même nature que celle du contrat	Non

Chacun des certificats précités pourra faire l'objet d'équivalence. Les entreprises étrangères pourront quant à elles fournir ceux délivrés par les organismes de leur état d'origine.

Pour présenter leur candidature, les candidats peuvent utiliser les formulaires DC1 (lettre de candidature) et DC2 (déclaration du candidat). Ces documents sont disponibles gratuitement sur le site www.economie.gouv.fr.

Ils peuvent aussi utiliser le Document Unique de Marché Européen (DUME).

Pour justifier des capacités professionnelles, techniques et financières d'autres opérateurs économiques sur lesquels il s'appuie pour présenter sa candidature, le candidat produit les mêmes documents concernant cet opérateur économique que ceux qui lui sont exigés par le pouvoir adjudicateur. En outre, pour justifier qu'il dispose des capacités de cet opérateur économique pour l'exécution des prestations, le candidat produit un engagement écrit de l'opérateur économique.

➤ **Pièces de l'offre :**

Libellés	Signature
L'acte d'engagement (AE) et ses annexes Le candidat précisera également la nature et le montant des prestations qu'il envisage de sous-traiter ainsi que la liste des sous-traitants qu'il se propose de présenter à l'agrément et à l'acceptation du pouvoir adjudicateur.	Non
L'annexe financière sous format *.xls version 2000-2003 et PDF (lisible par Microsoft Office).	Non

Un mémoire technique, limité à 20 pages (tolérance de +/- 5 pages) (hors annexes), rédigé sur la base du canevas technique présenté annexé au présent Règlement de la Consultation.	Non
---	-----

L'offre, qu'elle soit présentée par une seule entreprise ou par un groupement, devra indiquer tous les sous-traitants connus lors de son dépôt. Elle devra également indiquer les prestations dont la sous-traitance est envisagée, la dénomination et la qualité des sous-traitants.

6 - Conditions d'envoi ou de remise des plis

Les plis devront parvenir à destination avant la date et l'heure limites de réception des offres indiquées sur la page de garde du présent document.

6.1 - Transmission électronique

LORS DU DEPOT, LE CANDIDAT DOIT IMPERATIVEMENT RENSEIGNER SUR LE PROFIL D'ACHETEUR UNE ADRESSE MAIL VALIDE PENDANT TOUTE LA DUREE DE LA CONSULTATION ;

CELLE-CI PERMETTRA AU POUVOIR ADJUDICATEUR LA TRANSMISSION DE TOUTE INFORMATION, LES DEMANDES COMPLEMENTAIRES DE TOUTE NATURE (REGULARISATION LE CAS ECHEANT, TENEUR DE L'OFFRE, ...), NOTIFICATION DE DOCUMENTS, DECISION, ...

LE CANDIDAT FERA SON AFFAIRE DE TOUT PARAMETRAGE DE SA MESSAGERIE (SPAMS, INDESIRABLES, ...) ET FERA PREUVE DE TOUTE DILIGENCE DANS LA CONSULTATION DES ECHANGES PRODUITS SUR LE PROFIL D'ACHETEUR.

IL NE POURRA EMMETTRE AUCUNE RECLAMATION SUR CE POINT S'IL VENAIT A NE PAS PRENDRE CONNAISSANCE D'UN QUELCONQUE ECHANGE.

La transmission des documents par voie électronique est effectuée sur le profil d'acheteur du pouvoir adjudicateur, à l'adresse URL suivante :

<https://www.marches-publics.gouv.fr>

Le choix du mode de transmission est global et irréversible. Les candidats doivent appliquer le même mode de transmission à l'ensemble des documents transmis au pouvoir adjudicateur.

Le pli doit contenir deux dossiers distincts comportant respectivement les pièces de la candidature et les pièces de l'offre définies au présent règlement de la consultation.

Chaque transmission fera l'objet d'une date certaine de réception et d'un accusé de réception électronique. A ce titre, le fuseau horaire de référence est celui de (GMT+01:00) Paris, Bruxelles, Copenhague, Madrid. Le pli sera considéré « hors délai » si le téléchargement se termine après la date et l'heure limites de réception des offres.

Si plusieurs plis sont transmis successivement par le même candidat, **seul le dernier pli transmis dans le délai imparti est pris en compte par l'acheteur**. Il doit par conséquent contenir l'ensemble des pièces exigées au titre de la présente consultation.

Le pli peut être doublé d'une copie de sauvegarde transmise dans les délais impartis, sur support physique électronique (CD-ROM, DVD-ROM, clé usb) ou sur support papier. Cette copie doit être placée dans un pli portant la mention « copie de sauvegarde », ainsi que le nom du candidat et l'identification de la procédure concernée. Elle est ouverte dans les cas suivants :

- lorsqu'un programme informatique malveillant est détecté dans le pli transmis par voie électronique ;
- lorsque le pli électronique est reçu de façon incomplète, hors délai ou n'a pu être ouvert, à condition que sa transmission ait commencé avant la clôture de la remise des plis.

La copie de sauvegarde peut être transmise ou déposée à l'adresse suivante :

Les formats électroniques dans lesquels les documents peuvent être transmis sont les suivants : Dans ce cadre les limites sont :

- Formats de fichiers envoyés ne pourront être que : .doc ou .docx / .ppt / .xls ou .xlsx / .rtf / .pdf
- Ne pas utiliser certains formats notamment les .exe et les formats vidéo
- Ne pas utiliser certains outils, notamment les macros
- Traiter avec un anti-virus l'ensemble des fichiers transmis

La taille maximum souhaitée pour un pli électronique est de 15 Mo.

La signature électronique des documents n'est pas exigée dans le cadre de cette consultation.

La signature électronique du contrat par l'attributaire n'est pas exigée dans le cadre de cette consultation.

Après attribution, les candidats sont informés que l'offre électronique retenue sera transformée en offre papier, pour donner lieu à la signature manuscrite du marché par les parties.

Les frais d'accès au réseau et de recours à la signature électronique sont à la charge des candidats.

6.2 - Transmission sous support papier

La transmission des plis par voie électronique est imposée pour cette consultation. Par conséquent, la transmission par voie papier n'est pas autorisée.

7 - Examen des candidatures et des offres

7.1 - Sélection des candidatures

Avant de procéder à l'examen des candidatures, s'il apparaît que des pièces du dossier de candidature sont manquantes ou incomplètes, le pouvoir adjudicateur peut décider de demander à tous les candidats concernés de produire ou compléter ces pièces dans un délai maximum de 4 jours.

Les candidatures conformes et recevables seront examinées, à partir des seuls renseignements et documents exigés dans le cadre de cette consultation, pour évaluer leur situation juridique ainsi que leurs capacités professionnelles, techniques et financières.

7.2 - Attribution du marché

Le jugement des offres sera effectué dans les conditions prévues aux articles L.2152-1 à L.2152-4, R. 2152-1 et R. 2152-2 du Code de la commande publique et donnera lieu à un classement des offres.

L'attention des candidats est attirée sur le fait que toute offre irrégulière pourra faire l'objet d'une demande de régularisation, à condition qu'elle ne soit pas anormalement basse. En revanche, toute offre inacceptable ou inappropriée sera éliminée.

Le pouvoir adjudicateur attribuera le marché au candidat qui aura remis l'offre économiquement la plus avantageuse à l'issue d'un classement selon les critères suivants pondérés :

Critères	Pondération
CRITERE TECHNIQUE	/50
Sous-critère 1 : Pertinence des profils proposés pour l'exécution et l'encadrement de la mission et dimensionnement de l'équipe sur la base des informations données dans le cadre de réponse	/25

Sous-critère 2 : Compréhension de la mission, du contexte, méthodologie proposée, garanties de respect des délais	/25
CRITERE PRIX DES PRESTATIONS La note de 40 sera attribuée au candidat ayant remis l'offre financière la moins disante. Les autres candidats se verront appliquer une note calculée sur la base de la formule suivante : $N = 40 \times (OMD/OAN)$ où N est la note du candidat, OMD le montant de l'offre la moins disante, OAN le montant de l'offre à noter.	/40
CRITERE RESPONSABILITE SOCIALE ET ENVIRONNEMENTALE Ce critère sera jugé au vu des renseignements portés à ce sujet dans le mémoire technique. Ne seront pris en compte que les éléments en lien avec l'objet et l'exécution du marché	/10

Précisions sur l'analyse des offres :

Le pouvoir adjudicateur attire l'attention des soumissionnaires sur l'existence d'une **note éliminatoire** sur le sous-critère technique. En conséquence, toute offre ayant obtenu une note inférieure à **25 points (sur 50)** sur ledit critère technique sera éliminée, sans être classée.

Concernant les prix forfaitaires, dans le cas où des erreurs purement matérielles (de multiplication, d'addition ou de report) seraient constatées dans l'offre du candidat, l'entreprise sera invitée à confirmer l'offre rectifiée ; en cas de refus, son offre sera éliminée comme non cohérente.

Concernant les prix unitaires, dans le cas où des erreurs purement matérielles (de multiplication, d'addition ou de report) seraient constatées entre les indications portées sur le bordereau des prix unitaires et le détail quantitatif estimatif, le bordereau des prix prévaudra et le montant du détail quantitatif estimatif sera rectifié en conséquence. L'entreprise sera invitée à confirmer l'offre ainsi rectifiée ; en cas de refus, son offre sera éliminée comme non cohérente.

Mise au point :

Le pouvoir adjudicateur se réserve le droit de procéder à une mise au point du marché avec le titulaire. Conformément à la réglementation en vigueur, cette mise au point ne pourra intervenir que si les modifications en découlant ne remettent nullement en cause les caractéristiques substantielles, notamment financières, du marché ainsi que les conditions initiales de la mise en concurrence. Cette mise au point donnera lieu à l'établissement d'un écrit qui sera annexé à l'offre, l'ensemble constituant l'acte d'engagement au sens de l'article R. 2152-13 du Code de la commande publique.

Négociation : Le pouvoir adjudicateur écartera les offres inappropriées, et procédera à une sélection, après un premier classement opéré sur la base des critères définis ci-dessus, des 3 premiers candidats qui seront éventuellement admis à négocier.

Le pouvoir adjudicateur se réserve le droit d'établir, après le 1er tour de négociations, une nouvelle liste restreinte composée des 2 soumissionnaires ayant remis l'offre économiquement la plus avantageuse à l'issue de ce classement et de mener avec eux de nouvelles négociations.

Après négociation éventuelle avec ces candidats (sauf insuffisance de candidats), le pouvoir adjudicateur choisira l'offre économiquement la plus avantageuse.

Dans le cadre de ces négociations, les candidats retenus peuvent être invités autant de fois que nécessaire par le pouvoir adjudicateur, et ce dans les strictes conditions d'égalité, à préciser, compléter ou modifier leur offre sans pour autant qu'il soit apporté de modifications substantielles au cahier des charges.

Le pouvoir adjudicateur se réserve également le droit d'attribuer le marché sur la base de l'offre initiale, sans négociation.

Une audition pourra être organisée par le pouvoir adjudicateur selon des modalités qui seront portées à connaissance du ou des candidats en temps utile.

Sera déclarée comme irrégulière, une offre, qui, tout en apportant une réponse au besoin du pouvoir adjudicateur, est incomplète ou ne respecte pas les exigences formulées au sein des documents de la consultation. Ceci sera, notamment, le cas s'il est constaté que le bordereau de prix n'est pas fourni ou s'il est incomplet.

7.3 - Suite à donner à la consultation

L'offre la mieux classée sera donc retenue à titre provisoire en attendant que le ou les candidats produisent les certificats et attestations des articles R. 2143-6 à R. 2143-10 du Code de la commande publique. Le délai imparti par le pouvoir adjudicateur pour remettre ces documents ne pourra être supérieur à 4 jours.

8 - Renseignements complémentaires

8.1 - Adresses supplémentaires et points de contact

Pour tout renseignement complémentaire concernant cette consultation, les candidats transmettent impérativement leur demande par l'intermédiaire du profil d'acheteur du pouvoir adjudicateur, dont l'adresse URL est la suivante :

<https://www.marches-publics.gouv.fr>

Cette demande doit intervenir au plus tard 6 jours avant la date limite de remise des plis.

Une réponse sera alors adressée, à toutes les entreprises ayant retiré le dossier ou l'ayant téléchargé après identification, 4 jours au plus tard avant la date limite de remise des plis.

8.2 - Procédures de recours

Le tribunal territorialement compétent est :

Tribunal Administratif de Grenoble

2 place de Verdun

BP 1135

38022 GRENOBLE CEDEX 1

Tél : 04 76 42 90 00

Télécopie : 04 76 51 89 44

Courriel : greffe.ta-grenoble@juradm.fr

Les voies de recours ouvertes aux candidats sont les suivantes : Référé précontractuel prévu aux articles L.551-1 à L.551-12 du Code de justice administrative (CJA), et pouvant être exercé avant la signature du contrat. Référé contractuel prévu aux articles L.551-13 à L.551-23 du CJA, et pouvant être exercé dans les délais prévus à l'article R. 551-7 du CJA. Recours de pleine juridiction ouvert aux tiers justifiant d'un intérêt lésé, et pouvant être exercé dans les deux mois suivant la date à laquelle la conclusion du contrat est rendue publique.

Pour obtenir des renseignements relatifs à l'introduction des recours, les candidats devront s'adresser à :

Tribunal Administratif de Grenoble

2 place de Verdun

BP 1135

38022 GRENOBLE CEDEX 1

Tél : 04 76 42 90 00

Télécopie : 04 76 51 89 44

Courriel : greffe.ta-grenoble@juradm.fr

ANNEXE : CANEVAS TECHNIQUE

PREAMBULE:

Le présent document a été établi par le pouvoir adjudicateur pour permettre au soumissionnaire de faire une proposition n'omettant aucune rubrique nécessaire à l'appréciation de la qualité technique de son offre. L'évaluation de cette proposition est déterminante dans la sélection de l'attributaire du marché.

L'offre technique du soumissionnaire doit permettre à le pouvoir adjudicateur d'apprécier le degré de compréhension du besoin par le prestataire et les moyens mis en œuvre par celui-ci pour satisfaire les attentes définies au CCAP et CCTP.

Le pouvoir adjudicateur attend donc du soumissionnaire une proposition adaptée au besoin, en adéquation avec les résultats attendus et non une présentation du savoir-faire général de l'entreprise.

Il est de l'intérêt du soumissionnaire d'élaborer son(ses) offre(s) en se conformant rigoureusement aux prescriptions du présent canevas, en respectant l'ordre des chapitres proposés et en numérotant toutes les pages du document transmis. Il est également demandé au soumissionnaire de respecter un maximum de 20 pages (tolérance de +/- 5 pages), hors annexes prévues au présent document.

PLAN DE L'OFFRE TECHNIQUE:

1. PERTINENCE DES PROFILS PROPOSES POUR L'EXECUTION ET L'ENCADREMENT DE LA MISSION, DIMENSIONNEMENT DE L'EQUIPE

Cette partie doit intégrer :

- Organigramme de l'équipe projet avec une description du ou des profil(s) envisagés pour l'exécution et l'encadrement de la mission (fiches de poste avec les rôles/missions, responsabilités, expertises),
- Pour chaque profil : références et/ou des expériences comparables ou similaires
- Pour le chef de projet : éléments justificatifs de la connaissance de l'environnement et problématiques rencontrées dans le secteur de la santé, particulièrement en milieu singulier en termes d'attractivité
- Une présentation des prestations sous traitées et des partenaires envisagés.

2. QUALITE DE LA METHODOLOGIE/ ORGANISATION ENVISAGEE ET LES OUTILS PREVUS POUR LE PILOTAGE, LE SUIVI DE LA MISSION ET LE RESPECT DES DELAIS

Cette partie doit intégrer :

- Une note de reformulation et de compréhension des attentes du marché. Le soumissionnaire précise notamment les points d'attention sur les conditions de réussite de la mission.
- Une note dans laquelle le prestataire décrit la méthodologie d'intervention envisagée pour la réalisation des missions. Celle-ci comprend :
 - La méthodologie de démarrage (échancier et pré-requis), conforme aux jalons principaux du planning prévisionnel
 - Sur la base des échéances et délais définis au CCTP, un planning d'exécution des missions prévues jusqu'au terme du marché.
 - Le mode de fonctionnement, d'échanges avec les parties prenantes du projet,
 - Des exemples de livrables anonymisés sous format digital et attendus au titre du présent marché tels que prévus au CCTP
 - Outils de pilotage et de suivi de la mission.

3. QUALITE DE LA METHODOLOGIE/ ORGANISATION ENVISAGEE ET LES OUTILS PREVUS POUR LE PILOTAGE, LE SUIVI DE LA MISSION ET LE RESPECT DES DELAIS

Cette partie doit intégrer :

Organisation de la prestation et performance environnementale :

- L'optimisation des déplacements : politique de déplacements, engagements de limitation des déplacements inutiles ;
- La limitation des émissions de gaz à effet de serre : indicateurs carbone ou méthode de suivi des émissions ;
- La mise en œuvre de pratiques de sobriété numérique le cas échéant : politique en termes de production et stockage de données

Gestion des ressources humaines et responsabilité sociale :

- Les conditions de travail des personnels mobilisés : politique RH ou charte sociale ;
- La stabilité des équipes affectées à la prestation : indicateurs de turnover ou d'organisation des équipes ;
- Les actions en faveur de la formation et des compétences : plan de formation des agents ;
- La prévention des risques professionnels : dispositifs de prévention santé-sécurité, notamment droit à la déconnexion
- L'égalité professionnelle et la diversité : engagements en matière d'égalité professionnelle.