|  |
| --- |
| **Cadre de réponse technique** |
| **Critères techniques :**  **Organisation et méthodologie mises en place pour garantir la bonne exécution des prestations**  Le soumissionnaire fournit toutes les informations utiles sur l’organisation dédiée à la prestation*.*   1. **SCT1.1 – Description du process**  * Description du process mis en œuvre au sein de la structure pour la réalisation des prestations en vue d'assurer la satisfaction des demandeurs et des bénéficiaires de "CESU Garde d’enfants 0/6 ans" de la demande de titre, jusqu’à l’utilisation de celui-ci en intégrant les éléments d’assistance/de la relation client (Ex : prise de contact facile, amplitudes horaires adaptées pour les agents/usagers des DROM/COM, la qualité des relations usagers proposées). |
| 1. **SCT1.2 – Plan de continuité d’activité**  * Description du plan de continuité d’activité en cas d’interruption de service. |
| 1. **SCT1.3 - Délais**  * Délais relatifs à l’information sur le CESU, * Délais d’accusé de réception des demandes de titres, * Délais de notification de l’état des dossiers, * Délais d’instruction des demandes, * Délais d’accusé et de réponse aux réclamations, * Délais de réponse à une sollicitation ponctuelle DGAFP. |
| 1. **SCT1.4 – Portail et mise à disposition de données**  * Présentation du portail, d’un outil dédié ergonomique en ligne et des fonctionnalités des profils usagers, gestionnaires, administrateurs. Il doit permettre à la DGAFP de disposer de données de gestion, d’analyse et de dynamisme de la prestation CESU.   Ce critère doit notamment permettre au candidat de montrer qu’il s’inscrit dans une démarche éco-responsable et sécuritaire (les fonctionnalités de l’outil devant limiter l’envoi de pièces lourdes par mail, en respectant des règles d’écoconception, pas plus de trois clics pour accéder à une demande, ergonomie du site internet, …) |
| 1. **SCT1.5 – Plan de progrès et gestion des titres perdus et périmés**  * Plan de progrès et mission de conseil : qualité de la démarche d’accompagnement notamment sur les propositions de simplification, d’amélioration de diffusion au sein des services, de prévention et détection de la fraude.   Le titulaire devra décrire la gestion des titres perdus et la gestion des titres périmés. |