Une image contenant texte, capture d’écran, logiciel, Icône d’ordinateur

Description générée automatiquement

Une image contenant Graphique, Police, graphisme, capture d’écran

Description générée automatiquement

**UCANSS\_24 AC 41**

**ACQUISITION DE TITRES RESTAURANT POUR LES ORGANISMES DE SÉCURITÉ SOCIALE**

**Lot n°2 : acquisition de titres restaurant « papier » et mixte (« papier » et dématérialisés)**

**CADRE DE RÉPONSE TECHNIQUE**

**Ce document est confidentiel et est la propriété de l’UCANSS.**

Table des matières

[1. Sous-critère « organisation, méthodologie, suivi et traçabilité » 3](#_Toc190878379)

[1.1. Méthodologie de réception des commandes 3](#_Toc190878380)

[1.2. Méthodologie du suivi des commandes 4](#_Toc190878381)

[1.3. Déploiement du marché 5](#_Toc190878382)

[1.4. Gestion du changement de millésime 6](#_Toc190878383)

[1.5. Plan de continuité d'activité 6](#_Toc190878384)

[2. Sous-critère « qualité et disponibilité du support clientèle » 7](#_Toc190878385)

[2.1. Services proposés aux gestionnaires 7](#_Toc190878386)

[2.2. Services proposés aux agents bénéficiaires 7](#_Toc190878387)

[3. Sous-critère « présentation de l'organisation mise en œuvre pour le suivi des prestations » 9](#_Toc190878388)

[3.1. Interlocuteur dédié/Chef de projet 9](#_Toc190878389)

[3.2. Interlocuteurs opérationnels en lien avec les organismes 9](#_Toc190878390)

[4. Sous-critère « suivi annuel et éléments de reporting » 9](#_Toc190878391)

[5. Critère « performance environnementale et sociale » 10](#_Toc190878392)

[5.1. Sous-critère « performance environnementale » 10](#_Toc190878393)

[5.2. Sous-critère « performance sociale » : voir Annexe\_Questionnaire performance sociale 11](#_Toc190878394)

** Les candidats sont informés que le rejet de leur offre sera prononcé en cas d’absence de réponse pour au moins 10 des items des sous-critères dont la pondération est égale ou supérieure à 0,40 points ou si la note technique globale est inférieure à 17 sur 30.**

1. Sous-critère « organisation, méthodologie, suivi et traçabilité »

1.1. Méthodologie de réception des commandes

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **LIBELLÉS** | **Pondération** | **DESCRIPTION OU RENVOI AU MÉMOIRE TECHNIQUE JOINT À L’OFFRE** |
| Processus de saisie des commandes cartes | 0,50 |  |
| Processus de saisie des commandes papier | 0,50 |  |
| Processus d'alerte en cas d'anomalie détectée | 1,00 |  |
| Gestion des commandes ponctuelles cartes | 0,50 |  |
| Gestion des commandes ponctuelles papier | 0,50 |  |
| Moyens techniques et humains mobilisés | 0,50 |  |
| Modalités de mise à jour des données des bénéficiaires et des adresses | 0,50 |  |

1.2. Méthodologie du suivi des commandes

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **LIBELLÉS** | **Pondération** | **DESCRIPTION OU RENVOI AU MÉMOIRE TECHNIQUE JOINT À L’OFFRE** |
| Moyens techniques mis à disposition des gestionnaires | 2,00 |  |
| Présentation de l'ergonomie des outils informatiques mis à disposition des gestionnaires | 1,00 |  |

1.3. Déploiement du marché

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **LIBELLÉS** | **Pondération** | **DESCRIPTION OU RENVOI AU MÉMOIRE TECHNIQUE JOINT À L’OFFRE** |
| Processus d'envoi des cartes et codes aux agents (modalités et délais) | 1,00 |  |
| Délais de mise à disposition des espaces informatiques personnels aux agents bénéficiaires | 1,00 |  |
| Modalités d'envoi et de sécurisation des livraisons sur sites par transporteur des titres papier | 1,00 |  |
| Documents permettant la vérification des livraisons notamment en cas de livraison au domicile des agents des titres papier | 1,00 |  |
| Modalités d'envoi au domicile des agents des titres papier | 1,00 |  |
| Processus de préparation des colis des titres papier | 0,25 |  |
| Processus de personnalisation des carnets des titres papier | 0,25 |  |
| Présentation de la méthodologie proposée pour promouvoir la dématérialisation (méthodes d'accompagnement, interventions, plan de communication) | 1,00 |  |

1.4. Gestion du changement de millésime

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **LIBELLÉS** | **Pondération** | **DESCRIPTION OU RENVOI AU MÉMOIRE TECHNIQUE JOINT À L’OFFRE** |
| Modalités mises en œuvre pour le changement de millésime carte | 0,50 |  |
| Modalités mises en œuvre pour le changement de millésime papier | 0,50 |  |
| Présentation des actions déployées par le candidat pour informer les gestionnaires et les agents bénéficiaires carte | 0,50 |  |
| Présentation des actions déployées par le candidat pour informer les gestionnaires et les agents bénéficiaires papier | 0,50 |  |

1.5. Plan de continuité d'activité

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **LIBELLÉS** | **Pondération** | **DESCRIPTION OU RENVOI AU MÉMOIRE TECHNIQUE JOINT À L’OFFRE** |
| Modalités mises en œuvre en cas de défaillance (respect des délais contractuels) | 2,00 |  |

2. Sous-critère « qualité et disponibilité du support clientèle »

2.1. Services proposés aux gestionnaires

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **LIBELLÉS** | **Pondération** | **DESCRIPTION OU RENVOI AU MÉMOIRE TECHNIQUE JOINT À L’OFFRE** |
| Modalités d'émission et de suivi des avoirs | 2,00 |  |
| Processus de suivi des réclamations et du délai moyen de résolution | 2,00 |  |
| Engagements du candidat en termes de délai moyen de décrocher, de délai moyen de réponse à une demande par email, horaires d'ouverture du SAV | 1,00 |  |
| Coût d'appel téléphonique | 1,00 |  |

2.2. Services proposés aux agents bénéficiaires

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **LIBELLÉS** | **Pondération** | **DESCRIPTION OU RENVOI AU MÉMOIRE TECHNIQUE JOINT À L’OFFRE** |
| Engagements du candidat en termes de délai moyen de décrocher, de délai moyen de réponse à une demande par email, horaires d'ouverture du SAV, coût d’appel | 1,00 |  |
| Processus de gestion des pertes et des vols de cartes (comment déclarer, faire opposition, rétablir le solde avant perte ou vol) | 0,50 |  |
| Application sur mobile  ☐ Consultation du solde  ☐ Paiement  ☐ Opposition  ☐ Géolocalisation des enseignes partenaires | 0,50 |  |
| Paiement sans contact | 0,50 |  |
| Paiement par internet auprès des livreurs de restauration | 0,50 |  |
| Avantages accordés à l’agent (détailler succinctement)  ☐ Offres de réduction  ☐ Offres sur billetterie  ☐ Offres de jeux-concours  ☐ Cadeaux  ☐ Cash-back | 0,50 |  |
| Maillage : nombre de commerçant agréés et affiliés | 1,00 |  |

3. Sous-critère « présentation de l'organisation mise en œuvre pour le suivi des prestations »

3.1. Interlocuteur dédié/Chef de projet

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **LIBELLÉS** | **Pondération** | **DESCRIPTION OU RENVOI AU MÉMOIRE TECHNIQUE JOINT À L’OFFRE** |
| Identification de l'interlocuteur dédié/Chef de projet : rôle et missions | 0,50 |  |

3.2. Interlocuteurs opérationnels en lien avec les organismes

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **LIBELLÉS** | **Pondération** | **DESCRIPTION OU RENVOI AU MÉMOIRE TECHNIQUE JOINT À L’OFFRE** |
| Identification des interlocuteurs opérationnels : rôle et missions | 0,50 |  |

4. Sous-critère « suivi annuel et éléments de reporting »

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **LIBELLÉS** | **Pondération** | **DESCRIPTION OU RENVOI AU MÉMOIRE TECHNIQUE JOINT À L’OFFRE** |
| Listing des éléments que le candidat s'engage à transmettre : bilan de l’année, plan d’action et optimisation envisagée pour l'année à venir | 0,50 |  |
| Support et format de transmission des éléments de reporting | 0,50 |  |

5. Critère « performance environnementale et sociale »

5.1. Sous-critère « performance environnementale »

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **LIBELLÉS** | **Pondération** | **DESCRIPTION OU RENVOI AU MÉMOIRE TECHNIQUE JOINT À L’OFFRE** |
| **Actions et engagements mis en œuvre pour limiter l’empreinte carbone dans le cadre de l’exécution des prestations du marché :**   * mesures spécifiques pour réduire les émissions de gaz à effet de serre lors de la fabrication des cartes et des titres papier (matériaux utilisés, etc.) ; * modalités prévues pour la reprise et le recyclage des cartes en fin de vie ; * solutions proposées pour optimiser et décarboner les livraisons (livraison groupée, véhicules à faibles émissions, etc.) ; * autres initiatives pertinentes en faveur de la réduction de l’empreinte carbone dans le cadre de l’exécution des prestations du marché. | 10,00 |  |
| **Actions et dispositifs proposés pour promouvoir l’économie locale et les achats responsables dans le cadre de l’exécution des prestations du marché :**   * mesures mises en place pour favoriser les achats auprès des commerces de proximité et les circuits courts ; * dispositifs visant à encourager les bénéficiaires à utiliser leurs titres restaurant auprès d’établissements engagés dans une démarche d’achats responsables (produits locaux, durables, labellisés, etc.) ; * outils de suivi et de communication permettant de valoriser et de mesurer l’impact de ces actions. | 10,00 |  |

5.2. Sous-critère « performance sociale » : voir Annexe\_Questionnaire performance sociale

**Ce sous-critère est couplé aux volumes d’insertion minimum fixés à l’article 21.2. du C.C.A.P.**