# Cadre de réponse technique

# (C.R.T.)

**Personne publique :**

**CAISSE NATIONALE DE L'ASSURANCE MALADIE**

**(Cnam)**

50, avenue du Professeur André LEMIERRE

75986 PARIS CEDEX 20

France

**OBJET DE LA CONSULTATION :**

**FOURNITURE DE TITRES DE TRANSPORT ET REALISATION DE PRESTATIONS ASSOCIEES POUR LES ASSURES ET LES EVENTUELS ACCOMPAGNANTS PRIS EN CHARGE PAR LES ORGANISMES DE L’ASSURANCE MALADIE, DANS LE CADRE DU SERVICE TRAJET SANTE DE L’ASSURANCE MALADIE.**

**Sommaire**

[Préambule 3](#_Toc124241824)

[Cadre de réponse technique 4](#_Toc124241825)

# Préambule

Le présent cadre de réponse technique a pour objet de structurer la présentation des réponses apportées par le candidat conformément aux différents critères d'analyse, **hors le critère n°2 relatif aux prix des offres,** précisé dans le Règlement de Consultation.

Le candidat veille à apporter une réponse précise et complète à chacun des besoins exprimés. Le candidat décrit notamment tous les éléments qu’il juge pertinent pour l’évaluation et l’appréciation de son offre.

Les attentes de la Cnam dans chacune de ces rubriques sont précisées dans le cadre de réponse ci-dessous.

Il s’agit d’un modèle de cadre de réponse technique et le candidat est libre de répondre sous un format différent pour autant alors que son mémoire technique comporte l’ensemble des items prévus par le présent cadre de réponse technique et qu’il comporte un tableau de correspondance.

D'une manière générale le candidat peut joindre en annexe du cadre de réponse, un ou plusieurs documents complétant sa proposition technique et utiles à l’analyse des critères d’attribution mentionnés au Règlement de la Consultation.

# Cadre de réponse technique

L’attention des candidats est attirée sur le respect du cadre de réponse technique pour la rédaction de leur offre en réponse à la présente consultation, à savoir :

|  |  |
| --- | --- |
| **CRITERE 1. VALEUR TECHNIQUE** | |
| * 1. ***Perception des enjeux et compréhension du besoin*** | ***Référence dans la réponse du candidat*** |
| Le candidat décrit sa perception des enjeux liés aux prestations demandées par la Cnam ainsi que les préconisations apportées en fonction des risques identifiés. | *A compléter* |
| * 1. ***Modalités organisationnelles mises en place dans le cadre de l’exécution des prestations*** | ***Référence dans la réponse du candidat*** |
| Le candidat présente l’organisation mise en place pour l’exécution des prestations.  1.2.1 Mode de fonctionnement de l’agence  Le candidat détaille le mode de fonctionnement de l’agence et notamment son organisation géographique sur l’ensemble des territoires concernés par l’accord-cadre (horaires d’ouverture, localisation, agence relais le cas échéant etc…). | *A compléter* |
| 1.2.2 Organisation de l’équipe dédiée à l’exécution des prestations  *Le candidat propose un organigramme de l’équipe mis à la disposition de la Cnam dans le cadre de l’exécution des prestations et décrit le profil de chacun des intervenants affectés et ce en détaillant notamment :*   * *Leur expérience en nombre d’années dans le domaine ;* * *Leurs fonctions dans le cadre des prestations et les expertises mobilisées pour chacun ;*   *Les interlocuteurs dédiés (matrice de compétences, CV anonymisés, etc.), en adéquation avec les besoins à couvrir.* | *A compléter* |
| * 1. ***Méthodologie mise en œuvre dans le cadre de l’exécution des prestations*** | ***Référence dans la réponse du candidat*** |
| 1.3.1 Qualité du traitement des demandes  Le candidat décrit l’ensemble des aspects relatifs au mode opératoire de commande et de réservation de titres de transports (dont les délais de livraison des titres de transport), les outils internes utilisées pour sélectionner les options de transports les plus optimales (offline et online). | *A compléter* |
| 1.3.2Suivi des prestations  Le candidat décrit le mode opératoire relatif au service d’assistance, au reporting et à la facturation. | *A compléter* |
| ***1.4 Gestion informatique*** | ***Référence dans la réponse du candidat*** |
| Le candidat décrit l’ensemble des aspects relatifs à l’interfaçage avec les outils demandés et à l’exploitation du portail de réservation TSAM V2 mis à disposition par la Cnam | *A compléter* |
| **CRITERE 2. PERTINENCE DE LA DEMARCHE SOCIALE ET ENVIRONNEMENTALE DANS LE CADRE DE L’EXECUTION DES PRESTATIONS** | |
| ***2.1 Démarche sociale*** | ***Référence dans la réponse du candidat*** |
| Le candidat présente sa démarche sociale en lien avec l’exécution de l’accord-cadre en décrivant notamment toutes actions et labellisation de l’entreprise traduisant une démarche sociétale, mais aussi la structure, l'animation et le suivi de sa démarche RSO en lien avec l'objet de l’accord-cadre, du point de vue social. | *A compléter* |
| ***2.2 Démarche environnementale*** | ***Référence dans la réponse du candidat*** |
| Le candidat présente sa démarche environnementale en lien avec l’exécution de l’accord-cadre, en décrivant notamment toutes actions et labellisation de l’entreprise traduisant une démarche environnementale, mais aussi la structure, l'animation et le suivi de sa démarche RSO en lien avec l'objet de l’accord-cadre, du point de vue environnemental. | *A compléter* |