**CADRE DE REPONSE TECHNIQUE**

**CONSIGNES :**

* Le candidat **doit répondre à toutes les questions sinon son offre sera jugée irrégulière au sens de l’article L.2152-2 du Code de la commande publique**.
* Les réponses aux questions posées dans ce document sont des engagements contractuels de la part du candidat. Toute discordance entre les informations renseignées et l’exécution du marché pourra entrainer l’application de pénalités ou sa résiliation.
* Les différents encarts doivent être complétés et leur ordre respecté. **Le cadre de réponse technique ne pourra dépasser vingt-cinq (25) pages (une page = un recto), hors annexes, hors présente page de garde.** **Toutes les pages dépassant cette limite ne seront pas analysées.**
* **Les candidats peuvent ajouter des annexes s’ils les jugent utiles à la compréhension de leur offre, dans la limite de (10) dix pages** **(une page = un recto), hors CV du personnel dédié, qui ne seront pas décomptés de ces dix pages.** Le cas échéant, les renvois aux annexes devront être précis (nom du document, numéro de page…). **Toutes les pages dépassant cette limite ne seront pas analysées.**
* Les renseignements indiqués ci-après doivent être liés directement à l’objet du marché en répondant précisément aux différents points demandés et ne doivent en conséquence ne pas être une simple énumération de l’organisation des moyens généraux de l’entreprise.

**Critère 1 : Valeur technique (60 points)**

**1/ Méthodologie et organisation proposée pour la réalisation des prestations (20 points)**

Description de la réponse attendue :

Le candidat décrit la méthodologie mise en œuvre pour la réalisation des prestations en vue d'assurer la satisfaction des bénéficiaires des chèques CESU, allant de l’émission du titre, jusqu’à l’utilisation de celui-ci en intégrant les éléments d’assistance, de la relation client, du reporting et des tableaux de bord (Ex : prise de contact facile, amplitudes horaires adaptées pour les agents/usagers, la qualité des relations usagers proposées, qualité du reporting…).

Description des modalités de traçabilité des domaines d’utilisation des titres CESU. Le soumissionnaire précisera s’il existe des solutions de filtrage permettant de réserver l’utilisation des CESU aux prestations d’aide à l’entretien du logement principal.

Description de l’organisation commerciale proposée pour l’exécution du marché, en précisant le profil du référent dédié. **Le candidat joindra les CV du personnel dédié en annexe.**

**Réponse du candidat** : **[à compléter – la réponse est contractuelle]**

**Amplitude horaire du service d’assistance téléphonique proposée par le candidat : [à compléter – la réponse est contractuelle]**

**2/ Délais (10 points)**

Description de la réponse attendue :

Le candidat présente les modalités mises en œuvre pour la gestion, la production et le suivi des commandes permettant d'assurer une livraison des chèques dans les délais proposés dans l’offre du soumissionnaire.

Le soumissionnaire précisera ses délais pour les prestations suivantes :

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Description** | **Délai maximum (CCP)** | **Délai inférieur proposé par le candidat le cas échéant** |
| Délai d’expédition des titres CESU papier à compter de la réception de la commande | 10 jours ouvrés | (À compléter. Les délais inférieurs proposés deviennent contractuels) |
| Délai d’activation des comptes sur la plateforme dématérialisée pour les e-CESU à compter de la réception de la commande | 72h ouvrées | (À compléter. Les délais inférieurs proposés deviennent contractuels) |
| Délai de mise à disposition effective des titres e-CESU sur la plateforme dématérialisée à compter de la réception de la commande | 72h ouvrées | (À compléter. Les délais inférieurs proposés deviennent contractuels) |
| Délai de remise d’un devis à compter de la réception de la demande | 72h ouvrées | (À compléter. Les délais inférieurs proposés deviennent contractuels) |
| Délai d’expédition des titres CESU papier de remplacement en cas de perte ou de vol à compter de la réception de la commande | 10 jours ouvrés | (À compléter. Les délais inférieurs proposés deviennent contractuels) |
| Délai de réponse aux demandes ou questions émises par Sorbonne Université au commercial dédié à compter de la réception de la demande | 5 jours ouvrés | (À compléter. Les délais inférieurs proposés deviennent contractuels) |

**Réponse du candidat** : **[à compléter – la réponse est contractuelle]**

**3/ Qualité du portail de dématérialisation et mise à disposition des données (20 points)**

Description de la réponse attendue :

Présentation du portail dédié en ligne et de ses fonctionnalités pour les différents profils : usagers, gestionnaires, administrateurs.

Présentation des données disponibles : le portail devra permettre à Sorbonne Université de disposer de données de gestion, d’analyse et de dynamisme de la prestation CESU.

Présentation des fonctionnalités de la plateforme permettant de garantir l’accessibilité aux personnes en situation de handicap.

L’ergonomie sera appréciée au regard du nombre de clic à effectuer pour accéder à une demande.

|  |  |
| --- | --- |
| **Description de la requête** | **Nombre de clics nécessaires pour accéder à la requête depuis le menu d’accueil** |
| Consultation du crédit e-CESU par le bénéficiaire | (À compléter – Réponse contractuelle) |
| Consultation de l’historique d’utilisation des titres e-CESU par le bénéficiaire | (À compléter – Réponse contractuelle) |

**Réponse du candidat** : **[à compléter – la réponse est contractuelle]**

**4/ Gestion des titres perdus, volés ou périmés (10 points)**

Description de la réponse attendue :

Le soumissionnaire devra décrire la gestion des titres perdus, des titres volés et des titres périmés.

Le soumissionnaire devra décrire sa méthodologie concernant le remboursement automatique des soldes restants en fin de millésime.

**Réponse du candidat** : **[à compléter – la réponse est contractuelle]**

**Critère 2 : Coût (30 points)**

Ce critère sera analysé au regard des pièces financières remises par le soumissionnaire (BPU\_DQE).

**Critère 3 : Qualité environnementale des offres (10 points)**

Description de la réponse attendue :

Le candidat présente les actions mises en œuvre dans le cadre du marché pour assurer le respect de l’environnement.

Critère jugé au regard du type de papier et des encres utilisés pour les chèques CESU, du choix des emballages pour le conditionnement des chèques CESU, des modalités mises en œuvre lors de la livraison (qualité environnementale des moyens matériels pour la livraison, optimisation des parcours de livraison…) et de toutes autres démarches environnementales proposées dans le cadre de la réalisation des prestations.

**Réponse du candidat** : **[à compléter – la réponse est contractuelle]**

**RAPPEL : Le présent cadre de réponse technique ne peut dépasser 25 pages (une page = un recto), hors annexes, hors présente page de garde.** Les candidats peuvent ajouter des annexes s’ils les jugent utiles à la compréhension de leur offre, **dans la limite de 10 pages**, hors CV du personnel dédié, qui ne seront pas décomptés de ces 10 pages. Le cas échéant, les renvois aux annexes devront être précis (nom du document, numéro de page…). **Toutes les pages dépassant ces limites ne seront pas analysées.**