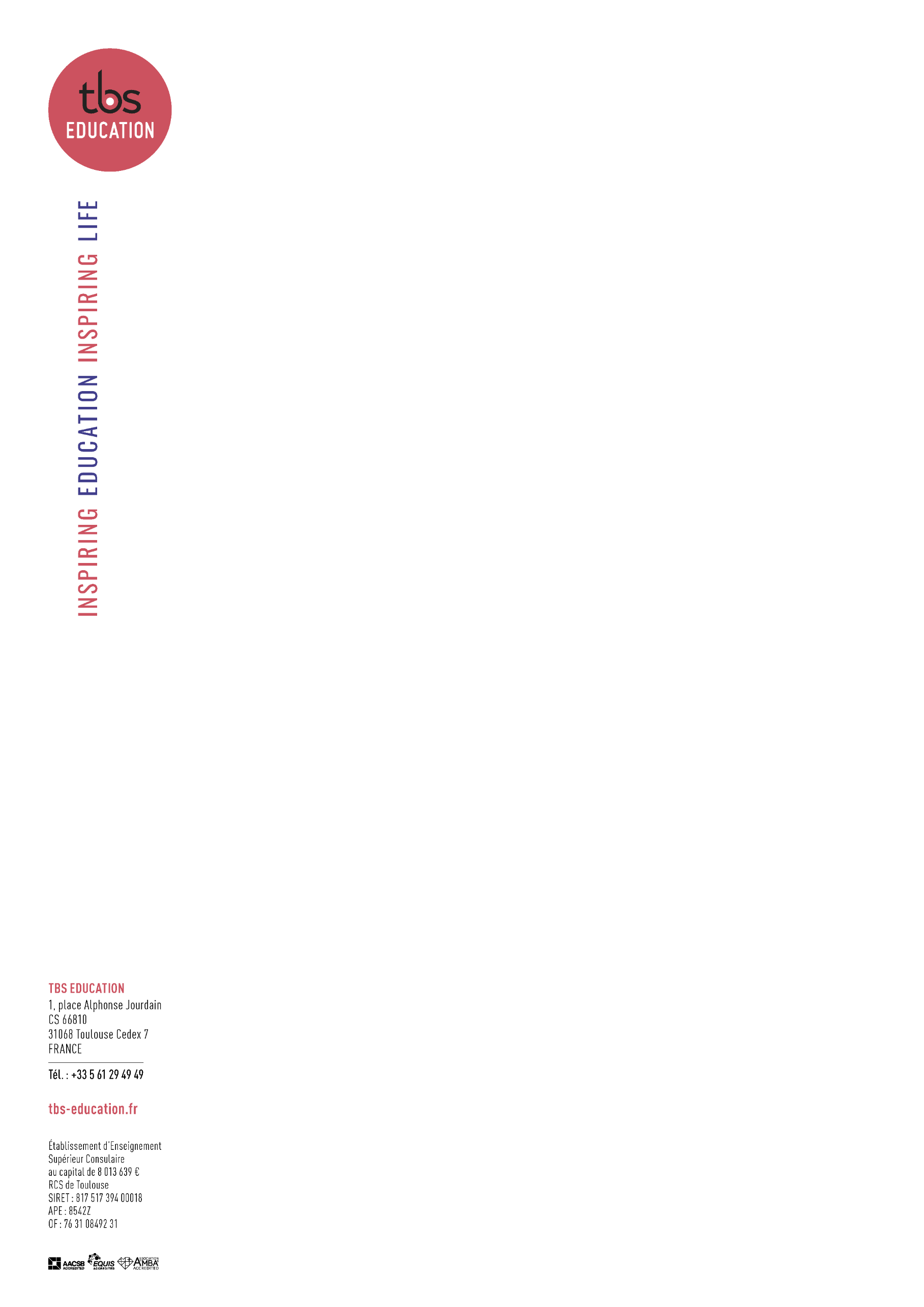
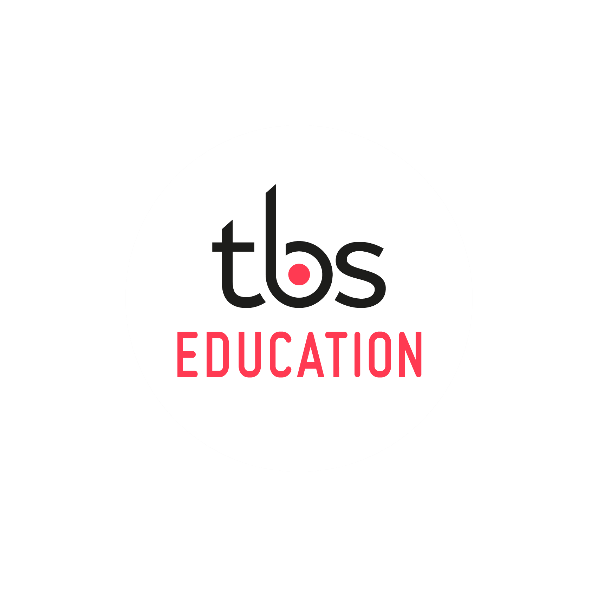
**ACCORD-CADRE**



**DE FOURNITURES ET SERVICES**

**FOURNITURE ET LIVRAISON DE TITRES-RESTAURANT**

*Référence du marché : 2503L00*

**CADRE DE REPONSE TECHNIQUE**

*DESCRIPTION DES MODALITES D’EXECUTION DES PRESTATIONS*

**Les candidats doivent obligatoirement remplir le présent document de façon précise.**

**Ce document servira de base à l’analyse technique des offres.**

SOMMAIRE

[CADRE DE SYNTHESE DES COORDONNEES DU CANDIDAT 3](#_Toc195102348)

[Présentation de la carte et des services associés 4](#_Toc195102349)

[1. Présentation de la carte proposée /10 points 4](#_Toc195102350)

[2. réseau d’acceptation de la carte proposee /5 points 6](#_Toc195102351)

[3. Services associés / 15 points 8](#_Toc195102352)

[3.1 Site internet et application mobile 8](#_Toc195102353)

[3.2 Présentation des avantages annexes proposés aux salariés 9](#_Toc195102354)

[Administration de la prestation 10](#_Toc195102355)

[4. Organisation de la relation clients / 10 points 10](#_Toc195102356)

[5. Phase déploiement du marché / 10 points 11](#_Toc195102357)

[5.1 Méthodologie mise en place pour la prise de contrat : 11](#_Toc195102358)

[6. gestion par le service des ressources humaines / 10 points 12](#_Toc195102359)

[6.1 Site Internet dédié à l’administration de la prestation 12](#_Toc195102360)

[6.2 Assistance : 17](#_Toc195102361)

[Démarche RSE 18](#_Toc195102362)

[7. demarche rse menée par l’entreprise  / 10 points 18](#_Toc195102363)

[8. Mesures spécifiques pour les prestations du marché : / 10 points 19](#_Toc195102364)

**En tant que société à mission, TBS EDUCATION portera une attention particulière aux moyens mis en œuvre par le titulaire pour permettre une prestation efficiente en termes de RSE**

CADRE DE SYNTHESE DES COORDONNEES DU CANDIDAT

Le candidat communiquera pour chaque intervenant une adresse courriel permettant de façon certaine une correspondance électronique. Les messages de ces adresses seront relevés au moins une fois par jour.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **IDENTIFICATION DU CANDIDAT** | | |
| Nom de l'entreprise | |  |
| Forme juridique | |  |
| Signataire | |  |
| Qualité |  |  |
| SIRET |  |  |
| Adresse | |  |
| Téléphone | |  |
| Fax |  |  |
| Mail |  |  |

Les coordonnées ci-dessus seront utilisées pour transmettre au candidat toute information et décision relative à la procédure : information de rejet de l'offre ou notification du marché.

|  |  |
| --- | --- |
| **COORDONNEES DU CORRESPONDANT ADMINISTRATIF** | |
| Nom du correspondant |  |
| Qualité |  |
| Téléphone |  |
| Mail |  |

Les coordonnées ci-dessus seront utilisées pour transmettre au candidat toute demande de précisions ou de compléments d'information à caractère administratif, en lien notamment avec le dossier de candidature.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **COORDONNEES DU CORRESPONDANT TECHNIQUE** | | |
| Nom du correspondant | |  |
| Qualité |  |  |
| Téléphone | |  |
| Mail |  |  |

Les coordonnées ci-dessus seront utilisées pour transmettre au candidat toute demande de précisions ou de compléments d'information à caractère technique en lien notamment avec le cadre de réponse technique et les autres éléments constitutifs de l'offre.

Présentation de la carte et des services associés

***Cet item fera l’objet d’une notation sur 30 points au titre de la valeur technique***

# Présentation de la carte proposée /10 points

* Présentation du produit :
* Modalités de fabrication, adresses et localisation du (des) sites de production, possibilité de personnalisation des cartes , possibilité de dématérialisation

* Modalités d’utilisation courante pour le collaborateur

# réseau d’acceptation de la carte proposee /5 points

* Le candidat détaillera les points de vente acceptant la Carte en France et plus précisément en Haute-Garonne. Le candidat précisera s’il met à disposition une page internet permettant de rechercher les établissements acceptant la carte.

* Détailler les conditions et tarifications appliquées aux commerçants du réseau d’acceptation

# Services associés / 15 points

## Site internet et application mobile

* Présentation du site internet de gestion mis à disposition des utilisateurs et/ou de l’application mobile dédiée : modalités d’accès, fonctionnalités, gestion des indisponibilités, assistance technique

## Présentation des avantages annexes proposés aux salariés

* Qualité et diversité des Prestations proposées (offres, partenariats, valorisation du commerce local, publicité, animation réseau des affiliés), ainsi que les avantages annexes pour les salariés et réductions diverses associées aux titres, sur l’espace client du candidat ou un autre support, appréciés au regard de leur nombre, leur variété, leur originalité, leur attractivité, leur renouvellement, leur périodicité, les modes de participation et les méthodes de promotion.

Administration de la prestation

***Cet item fera l’objet d’une notation sur 30 points au titre de la valeur technique***

# Organisation de la relation clients / 10 points

* **Le candidat présente l'organisation qu'il mettra en place pour le suivi administratif et commercial de la prestation en identifiant l’interlocuteur dédié son rôle et ses fonctions ainsi que l'ensemble des intervenants en précisant leurs rôles et fonctions:**

# Phase déploiement du marché / 10 points

## Méthodologie mise en place pour la prise de contrat :

* Modalités de communication et d’informations auprès des bénéficiaires,
* Modalités du processus de la commande initiale et les acteurs de la livraison.
* Délais de livraison

# gestion par le service des ressources humaines / 10 points

## Site Internet dédié à l’administration de la prestation

* Description de la plate-forme web d’administration, fonctionnalités, modalités d’accès, gestion des indisponibilités, assistance technique

* Modalités de traitement des fichiers de commande (fournir une trame du fichier de commande), en détaillant la sécurisation des données. Délai de prise en compte du chargement sur les cartes.

* Données statistiques proposées

* Autres fonctionnalités proposées par l’outil

* Visibilité et traçabilité, sécurisation, lieu de stockage et d’hébergement des données

## Assistance :

* **Le candidat présente l’assistance clients, son rôle et sa fonction, disponibilité, son processus suite à un dysfonctionnement ainsi que la procédure mise en œuvre en cas de défaillance (process, délais,…) :**
* Suivi des réclamations
* Opposition carte,
* Garantie en cas de perte ou de vol
* Assurances complémentaires

Démarche RSE

***Cet item fera l’objet d’une notation sur 20 points au titre de la valeur technique***

# demarche rse menée par l’entreprise  / 10 points

* Le candidat présentera la démarche et la politique RSE mise en place au sein de l’entreprise : politique RSE de l’entreprise, démarches mises en œuvre en faveur de la diversité, de l’éthique, du développement durable, collecte et valorisation des déchets dans les processus de production des cartes et plus largement les moyens utilisés pour mener à bien la prestation en limitant l’impact RSE

# Mesures spécifiques pour les prestations du marché : / 10 points

* Le candidat présentera les dispositions RSE mises en place spécifiquement pour ce marché :
* Rappel de l’impact des matériaux et procédés de fabrication des cartes, possibilité de dématérialisation de la carte sans commande d’un support physique

* Moyens mis en œuvre pour favoriser les livraisons par des véhicules de transport respectueux de l’environnement (réduction des émissions polluantes, véhicule au gaz naturel ou électrique,…)

* Mesures prises en faveur de l’insertion professionnelle des publics en difficultés.