**Mucem**

**Cadre de réponse technique (CRT)**

**Appel d’offres ouvert**

**Prestations d’émission de titres restaurant dématérialisés pour les agents du Mucem**

**Référence consultation : C2025\_AG01**

*Pré-requis : Les données renseignées dans ce document doivent être adéquates, pertinentes et limitées à ce qui est nécessaire au regard de son objectif, à savoir répondre au marché public lancé par le Mucem. La réponse attendue du candidat ci-dessous est une offre technique permettant notamment d'apprécier la solution préconisée par le candidat pour répondre aux exigences fixées dans le CCP.*

*Les informations fournies doivent en outre être objectives, licites, exactes et complètes. Il convient d’éviter toute appréciation personnelle ou jugement de valeur, ainsi que tout commentaire portant sur le comportement ou les traits de caractère d’une personne. Que les informations concernent l’entreprise du candidat ou concernent dess personnes, les données relatives à la santé, à la religion, aux opinions politiques, syndicales et philosophiques, aux origines ethniques, ainsi qu’aux sanctions et condamnations ne doivent pas être renseignées sur ce document.*

*Dans les paragraphes à remplir ci-après par le candidat, le candidat peut faire référence à d’autres documents dument référencés.*

Le présent document sert au jugement des offres et a une valeur contractuelle.

**Coordonnées de la ou des personnes en charge des relations commerciales avec le Mucem :**

*Réponse du candidat :*

**Nom :**

**Prénom :**

**Adresse :**

**Tel :**

**Courriel :**

|  |
| --- |
| **VALEUR TECHNIQUE (70 points)** |

**QUALITE DU SERVICE (40 points)**

1. **Qualité des outils et services mis à disposition (reporting, adaptation et gestion du processus de commande, plateforme de suivi, description du support carte)** – **15 points**

*Le candidat présente les fonctionnalités et la performance des outils proposés (reporting, gestion des commandes, plateforme de suivi). Il décrit les services associés à la gestion des titres et ses fonctionnalités (modalités de commande, support technique, caractéristiques du support carte).*

*Réponse du candidat :*

1. **Qualité et ergonomie de l’interface web et de l’application mobile mis à disposition pour les utilisateurs de la carte (suivi de la consommation, gestion des indisponibilités, carte des lieux d’utilisation des titres, réseau d’acception) – 25 points**

*Le candidat détaille les fonctionnalités proposées aux utilisateurs pour le suivi de la consommation, la visualisation du réseau d’acceptation, et la gestion des incidents. L’ergonomie, la facilité d’utilisation et la compatibilité multi-supports doivent être précisées.*

*Réponse du candidat :*

**ACCOMPAGNEMENT ET SUPPORT CLIENT (15 points)**

1. **Qualité du SAV et de l’accompagnement (moyens humains, assistance SAV, modalités de gestion, de livraison, d’approvisionnement des cartes, perte ou vol des cartes (solution d’opposition)) – 15 points**

*Le candidat décrit l’organisation du support client (horaires, canaux de contact, équipes dédiées), les modalités de gestion des incidents (perte, vol, opposition), et le processus d’approvisionnement des cartes. Il précise également les engagements de délai et de qualité.*

*Réponse du candidat :*

**QUALITE DES PARTENARIATS AVEC LES ENTREPRISES (15 points)**

1. **Taux de couverture auprès des commerçants (national, régional, départemental), présence sur les plateformes de vente en ligne et moyens du candidat pour démarcher des nouveaux affiliés – 10 points**

*Le candidat présente la couverture géographique de son réseau d’affiliés (local, régional, national) et sa présence sur les plateformes de vente en ligne. Il précise également les actions menées pour développer le réseau de partenaires.*

*Réponse du candidat :*

1. **Qualité, étendue et personnalisation des offres promotionnelles et du programme de cashback et de ses modalités de financement – 5 points**

*Le candidat présente les offres promotionnelles existantes, leur fréquence, leur diversité, ainsi que les modalités de financement. Il indiquera les possibilités de personnalisation du programme pour les bénéficiaires.*

*Réponse du candidat :*

|  |
| --- |
| **PERFORMANCE EN MATIERE DE PROTECTION DE L'ENVIRONNEMENT (10 points)** |

**DISPOSITIFS RELATIFS AU DEVELOPPEMENT DURABLE MIS EN ŒUVRE POUR L’EXECUTION DES PRESTATIONS (10 points)**

1. **Dispositifs relatifs au développement durable mis en œuvre pour l’exécution des prestations – 10 points**

*Le candidat décrit les actions mises en œuvre pour limiter l’impact environnemental du service (dématérialisation, éco-conception des supports, logistique durable, recyclage).*

*Réponse du candidat :*