Une image contenant texte

Description générée automatiquement

|  |
| --- |
| **CADRE DE REPONSES TECHNIQUES** |

**n°CRT/25.04**

**ACCORD-CADRE**

**DE FOURNITURES COURANTES**

**ET DE SERVICES**

|  |
| --- |
| **Fourniture de Titres Restaurant**  **et prestations associées**  **pour les Agents de la CCI GRAND EST** |

**Consultation n°2025/CONSU/04 du 5 juin 2025**

**DOCUMENT CONTRACTUEL**

**TRES IMPORTANT :**

Afin de garantir une analyse équitable et conforme aux critères de sélection des offres, les candidats sont informés que **le cadre de réponses techniques fourni dans le Dossier de Consultation des Entreprises (DCE) doit impérativement être utilisé et intégralement complété**.

Les réponses doivent être **directement rédigées dans les espaces prévus à cet effet**, sous forme de **descriptions écrites explicites**.

Il est **strictement interdit d’effectuer des renvois** vers un mémoire technique, une documentation externe ou toute autre pièce de l’offre. Tout renvoi vers un autre document sera considéré comme une absence de réponse sur le point concerné.

**En plus de la description écrite, il est autorisé d’enrichir le cadre de réponse technique par l’insertion d’illustrations**, telles que des **captures d’écran, schémas ou images**, à condition qu’elles soient **pertinentes, lisibles et insérées directement dans le cadre**.

**En plus de la description écrite, il est autorisé d’insérer un lien hypertexte**, à la condition que celui-ci **renvoie exclusivement à une plateforme de démonstration ou un environnement applicatif en ligne**. Aucun autre usage des liens hypertextes ne sera pris en compte.

Les éléments indiqués en bleu représentent les points de comparaisons pris en compte dans le cadre de l’analyse du sous-critère auquel ils se réfèrent.

**2. VALEUR TECHNIQUE DE L’OFFRE – 40 points**

|  |
| --- |
| **2.1 – Le titre – 10 points :** |
| * **Présentation de la solution dématérialisée et modalités d'utilisation de la carte physique et virtuelle :** * Présentation de l’offre dématérialisée avec carte physique et carte virtuelle * Présentation des avantages et inconvénients éventuels de chacune des solutions * Modalités mises en œuvre pour limiter l’indisponibilité du solde des agents lors du changement de millésime * Indication d’un éventuel montant plafonné pour le transfert du solde lors du changement de millésime |
|  |

|  |
| --- |
| * **Compatibilité de la carte virtuelle avec les systèmes portefeuilles électroniques sur mobile :** * Compatibilité avec les principaux portefeuilles électroniques mobiles européens, * Processus d’enregistrement de la carte dans le portefeuille électronique mobile, * Rapidité, fluidité des transactions, * Authentification renforcée avec présentation des moyens (Face ID, empreinte digitale, code PIN), * Fiabilité du paiement sans contact et taux d’acceptation en caisse |
|  |

|  |
| --- |
| * **Personnalisation des cartes et présentation d’un modèle de carte personnalisé :** * Possibilité de personnalisation de la carte (coloris de la carte, apposition du logo de l’entreprise, choix de la typographie, choix de la couleur de la typographie), * Qualité visuelle et esthétique de la carte (visuel fournis, description des éléments graphiques) * Résistance aux usages quotidiens (usure, rayure, solidité) |
|  |

|  |
| --- |
| * **Moyen mis en œuvre pour assurer un niveau de sécurité élevé lors de l’envoi  de la carte et des moyens d’activation :** * Mode d’expédition sécurisé, * Processus d’activation avec authentification, * Notification et suivi en temps réel de l’activation, * Assistance en cas de problème. |
|  |

|  |
| --- |
| * **Durée de validité de la carte titre restaurant :** * Nombre d’années avant expiration de la carte, * Alignement avec les standards du marché et les attentes des utilisateurs, * Simplicité des démarches pour renouveler la carte et récupérer le solde, * Notification avant expiration (alerte par e-mail, SMS, application), |
|  |

|  |
| --- |
| * **Garantie, assurance, remboursement et démarches en cas de perte, de vols  ou de piratage :** * Existence d’une garantie en cas de perte, vol ou fraude, * Assurance intégrée couvrant les montants non utilisés en cas de problème, * Facilité, rapidité et méthode pour bloquer la carte (application mobile, service client, plateforme en ligne), * Délais et conditions de remboursement des fonds restants, * Disponibilité du support en cas de problème (horaires étendus, assistance en ligne), * Simplicité et clarté des démarches pour l’utilisateur. |
|  |

|  |
| --- |
| **2.2 - L'espace gestionnaire – 15 points :** |
| * **Présentation de l'ergonomie et des fonctionnalités de l’espace gestionnaire** * Facilité d’accès et d’utilisation de l’interface, * Processus de commande simplifié (suivi en temps réel, gestion des commandes en attentes, validation facile), * Gestion des attributaires (ajout, suppression, modification des bénéficiaires), * Accès aux commandes antérieurs (historique, option de filtres), * Suivi des réclamations (espace, délais, traitement transparent, accessibilité support), * Duplicata des factures * Actions sur commandes validées (modification, annulation, ajustement) * Espace d’informations (veille juridique et règlementaire), * Capacité de reportings avancé et d’extraction dans l’outil, consultation de l’antériorité sur la durée du marché, capacité de personnalisation des reportings sur l’espace (suivi des dépenses, statistiques, rapports) |
|  |

|  |
| --- |
| * **Possibilité d'attribution de plusieurs statuts agent avec différents niveau d'autorisations d'actions** * Possibilité d’attribuer plusieurs statuts (rôles avec permissions distinctes), * Personnalisation des droits d’accès (paramétrage fin de droits, suppléance, modifications, réassignement, mise à jour, gestion sécurisée des actions) en temps réel ou avec intervention externe, * Suivi des actions utilisateurs * Alertes et notifications des interventions et connexions : sécurité |
|  |

|  |
| --- |
| * **Présentation de l'interlocuteur dédié et moyens mis en œuvre pour assurer une continuité de service** * Présentation de l’interlocuteur dédié (coordonnées, statut) suppléant éventuel, * Suivi personnalisé (accessibilité de l’interlocuteur avec canaux de communication), * Plan de continuité de service en cas de crash de l’espace (mesures, plans, actions) réactivité, * Gestion, suivi et réactivité des réclamations, |
|  |

|  |
| --- |
| * **Moyens mis en œuvre pour assurer une compatibilité en limitant les interventions manuelles entre l'extraction du SIRH et le fichier de commande (modèle vierge de fichier fournis en annexe au CCTP)** * Facilité d’intégration des données, * Standardisation des formats des fichiers permettant une automatisation des échanges de données (processus automatisé et sécurisé évitant les erreurs humaines) * Outil de vérification et validation des fichiers, * Alertes et notifications en cas de problème, * Outil de gestion des erreurs |
|  |

|  |
| --- |
| * **Présentation des moyens mis en œuvre pour accompagner et former les gestionnaires** * Programme de formations (distanciel/présentiel, webinaires, auto-formation), durée et contenu, * Accessibilité et flexibilité, * Sessions de mise à jour selon évolution outil ou process ou nouvel arrivant (distanciel/présentiel, webinaires, auto-formation), * Documentations et ressources, * Suivi personnalisé |
|  |

|  |
| --- |
| **2.3 - L'espace agent – 15 points** |
| * **Présentation de l'ergonomie et des fonctionnalités de l'espace agent** * Démarche pour activer et utiliser la carte (facilité, sécurité, vérification de l’identité), * Interfaces, navigation, fonctionnalités, * Compatibilité avec différents support (smartphone, tablette, ordinateur), * Modalités d’accès sécurisé à l’espace personnel, * Accès au solde et historique des mouvements, synchronisation en temps réel * Jumelage, actions sur la carte (paramètres de sécurité, demande de nouveau code), * Centre d’aide et accessibilité, * Gestion des réclamations, * Espace dédiés à de l’information, des nouveautés, des offres personnalisées * Notifications et alertes |
|  |

|  |
| --- |
| * **Présentation des moyens mis en œuvre en début et en cours de marché concernant la communication destinée aux agents** * Kit de communication fournis (canaux de diffusions possibles), * Présentation des outils / ateliers à destination des agents lors du lancement (interventions, guides, vidéos explicatives, FAQ, webinaires), * Mise à jour régulière en cours de marché sur les évolutions (changement réglementaire, nouvelle(s) fonctionnalité(s), promotions, rappels utilisateurs) diversité des supports, * Enquête de satisfaction, recueil et suivi, |
|  |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **3. DELAIS – 20 points** | | | |
| **Types de Délais** | **Délais** Maximums **en**  **JOURS OUVRES** | **Articles**  **du CCTP** | **Délais d’exécution**  **proposés**  **par le candidat**  **en**  **JOURS OUVRES** |
| Délai de mise à disposition des cartes (1ère commande) à compter de la validation de la commande sur l’espace gestionnaire à la réception des cartes par les agents (délai de fabrication inclus) | 7 jours ouvrés | 6.1.1  du CCTP |  |
| Délai d’envoi d’une carte en cas de réédition à compter de la validation de la déclaration de perte, vol ou piratage | 7 jours ouvrés | 6.1.2  du CCTP |  |
| Délai de traitement des commandes entre la validation de la commande  et la disponibilité du solde sur l’espace agent | 3 jours ouvrés | 5.1.4  du CCTP |  |
| Délais de transfert de solde N-1 / N | 5 jours ouvrés | 4.1.3  du CCTP |  |

|  |
| --- |
| **4. Moyen mis en œuvre en faveur du développement durable  dans le cadre du marché – 25 points** |
| * **Matériaux composant la carte favorisant le recyclage ou la valorisation** * Types de matériaux utilisé et qualité * Réduction de l’empreinte carbone dans la fabrication, * Utilisation d’encres écologiques |
|  |

|  |
| --- |
| * **Modalités de collecte (récupération des cartes)** * Présentation d’un système organisé de collecte, * Facilité d’accès pour les agents sur les différents sites du Grand Est, * Information sur la collecte (guides, mails, affiches) * Incitations et engagements |
|  |

|  |
| --- |
| * **Présentation des filières de recyclage** * Présentation des filières de recyclage ou de valorisation, * Traçabilité et transparence sur la finalité du recyclage ou de la valorisation, * Type de recyclage mis en œuvre (mécanique (transformation en nouvelles cartes plastiques) ou chimique (décomposition en matières premières réutilisables), * Taux de valorisation (proportion de matériaux effectivement recyclé par rapport aux cartes collectés), |
|  |

|  |
| --- |
| * **Possibilité de réalisation de dons aux associations solidaires** * Modalités techniques, simplicité de mise en œuvre du don, * Diversités des associations bénéficiaires, * Transparence et traçabilité des dons (justificatif, suivi des dons). |
|  |