

DIFA-Service des achats

147, Rue de l’Université

75338 PARIS Cedex 07

Cadre de Réponse Technique

Cartes corporate pour INRAE

|  |
| --- |
| CANDIDAT : |

**PREAMBULE**

[Le candidat n’est pas tenu de reprendre cette partie « préambule » dans son offre]

Le présent cadre de réponse détaille, pour chaque partie, la structure à respecter et le contenu minimum à indiquer par le candidat pour établir son mémoire technique.

|  |  |
| --- | --- |
| **Interlocuteurs proposés** | **Fonction + Mail + N° de tél** |
| **Interlocuteur principal** |  |
| **Problématiques gestion des cartes** |  |
| **Problématiques outils** |  |
| **….** |  |
| **….** |  |

Le candidat peut intégrer de manière raisonnable des compléments aux différentes rubriques du cadre de réponse qu’il juge utiles.

# **Critère 1 : Qualité technique de l’offre 60%**

Sous-critère 1 : Outillage des prestations (30%)

Le candidat décrit dans cette section les solutions proposées pour la gestion des cartes corporate, via un ou plusieurs outils numériques. Il est attendu que les éléments suivants soient abordés de manière claire et précise :

**Outil de gestion des cartes et interface utilisateur :**

Le candidat présente l’outil informatique mis à disposition pour assurer la gestion des cartes corporate au sein d’INRAE. Il précise :

* le type de plateforme utilisée (web, application, accès sécurisé…) ;
* les profils utilisateurs disponibles (couvrant les utilisateurs INRAE : gestionnaires, porteurs, référents nationaux, comptables…) ;
* les modalités de création des utilisateurs ;
* les modalités d’accès, de connexion et de personnalisation ;
* la fréquence de mise à jour de l’outil, ainsi que les mesures de sécurité mises en place.

**Fonctionnalités disponibles pour les gestionnaires INRAE :**

Le candidat décrit les fonctionnalités de son outil qui doit permettre au minimum aux gestionnaires de parc (au niveau des centres) et aux référents nationaux de :

* consulter la liste des cartes actives, suspendues, supprimées ;
* initier des demandes de création, de modification ou de suppression d’une carte corporate ;
* contrôler les opérations effectuées par les porteurs ;
* exporter les données brutes au format **csv** ou **xls** ;
* télécharger les relevés au format **pdf** ;
* suivre l’historique des demandes et les états de traitement.

**Fonctionnalités dédiées aux porteurs de carte :**

Le candidat décrit les fonctionnalités de son outil qui doit permettre notamment à chaque porteur de :

* consulter ses opérations et son solde disponible en temps réel ;
* visualiser les paramètres de sa carte ;
* réceptionner des notifications en cas de modification de paramétrage.

**Paramétrage des cartes :**

Le candidat détaille dans cette section les **paramètres standards** appliqués par défaut à la création des cartes corporate, les possibilités de modification de ces paramètres ainsi que le délai de prise en compte de ces modifications.

**Reporting et statistiques :**

Pour rappel, INRAE est un établissement déconcentré dont l’organisation présente plusieurs niveaux : établissement, agences comptables (comptes de facturation), centres (structures de gestion), unités (structures opérationnelles).

Le candidat présente les modalités de répartition des utilisateurs par unité : à la création du compte, l’utilisateur est rattaché à son unité d’appartenance et l’ensemble du reporting proposé doit pouvoir se faire au minimum au niveau « établissement » et au niveau « unités ».

Votre outil sait-il proposer plus de 2 niveaux de découpage des organisations ? Si oui, quel est le nombre maximum de niveaux disponibles ?

Le candidat présente l’outil statistique mis à disposition et précise notamment :

* les modalités de consultation des opérations réalisées par porteur et par centre ;
* les modalités de génération de rapports consolidés au niveau national ou par centre ;
* les possibilités de personnalisation des rapports (création de rapports spécifiques, enregistrement etc...).

**Relevés :**

Le candidat précise les modalités de mise à disposition des relevés destinés aux porteurs.

Il fournit un **exemple de relevé pdf.**

**Accès aux outils et démonstration :**

Le candidat fournit un accès de démonstration à ou aux outils de gestion et de suivi utilisés dans le cadre du marché, permettant à INRAE d’apprécier leur ergonomie, leur performance et leur couverture fonctionnelle.

Sous critère 2 : Contrat de service (30%)

Le candidat présente dans cette section les engagements de qualité de service qu’il mettra en œuvre pour accompagner INRAE dans l’exécution du marché carte corporate. Il détaille son contrat de service sur les points suivants :

**Caractéristiques des cartes :**

Le candidat précise le réseau (Visa, Mastercard, Amex…) et la durée de validité des cartes.

**Gestionnaires et suppléants :**

Le candidat indique le nombre de suppléants pouvant être désignés auprès de chaque gestionnaire de parc.

Il précise également les modalités de suppression et d’ajout de gestionnaire ou de suppléant.

**Assistance technique et support utilisateurs :**

Le candidat décrit l’organisation mise en place pour gérer les demandes quotidiennes (création, opposition …), en précisant :

* le nombre de personnes dédiées,
* leur profil et expertise,
* les jours et plages horaires de disponibilité,
* les canaux de contact proposés (mail, téléphone, portable…) et les éventuelles autres langues de support que le Français.

Il présente également les indicateurs de performance qu’il propose de suivre lors des comités contractuels (statistiques de réponse, file d’attente, délai de décrochage…).

**Création, renouvellement et suppression des cartes :**

Le candidat s’engage sur un délai maximum de **10 jours ouvrés** (hors acheminement postal) pour la création et l’expédition d’une carte corporate, et précise également les modalités :

* des éventuelles conditions d’embossage des cartes pour inscrire le nom du porteur,
* de transmission du code confidentiel au porteur de carte.
* de renouvellement (sans interruption de service),
* de suppression d'une carte.

**Mise en opposition d’une carte :**

Le candidat décrit les modalités d’opposition disponibles. Il précise de plus :

* les délais de traitement des demandes d’opposition,
* la traçabilité des opérations,
* la confirmation systématique auprès des gestionnaires INRAE.

**Traitement des litiges et réclamations :**

Le candidat explicite le processus de gestion des litiges, en particulier :

* les modalités de déclaration et de suivi d’un litige par un porteur ou un gestionnaire ( traçabilité, AR…)
* les modalités d’instruction d’une contestation (délais maximum :1ère réponse sous 15 jours ouvrés, résolution sous 2 mois).

**Débit différé :**

Le candidat précise le **délai maximum de débit différé** qu’il est en mesure de proposer dans le cadre du marché, en respectant le minimum requis de **50 jours**.

**Assurances et garanties :**

L’offre inclut une description des conditions générales et des éventuelles assurances liées à la carte corporate. Le candidat détaille les garanties proposées, les plafonds d’indemnisation, les exclusions éventuelles, ainsi que les modalités de mise en œuvre de l’assurance.

**Réseau d’acceptation :**

Le candidat précise le nombre de distributeurs automatiques de billets :

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | A votre enseigne | Aux enseignes des établissements présents dans votre réseau |
| France |  |  |
| Zone Euro (sauf France) |  |  |
| Hors zone Euro |  |  |

**SLA du marché :**

Le tableau ci-dessous recense les délais contractuels et l’engagement de niveau de service garanti par le candidat. Le candidat ajoute dans le tableau ci-dessous tous les délais qu’il estime nécessaires :

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Prestations concernées** | **Article CCTP** | **Délais d’exécution minimum ou maximum fixé par INRAE** | **Délais contractuels auquel s’engage le candidat** |
| Création d’une carte corporate | 5.1 | 10 jours ouvrés maximum (hors délai postal) | **….** |
| Délai de débit différé maximum | 5.7 | Minimum 50 jours | **….** |
| |  | | --- | |  |  |  | | --- | | Première réponse à une contestation (litige) | | 6.1.4 | 15 jours ouvrés maximum | **….** |
| Résolution d’un litige | 6.1.4 | 2 mois maximum | **….** |
| Fourniture du rétroplanning de déploiement | 7.1 | 15 jours ouvrés maximum après la réunion de lancement | **…** |
| Remise du compte rendu du comité contractuel | 7.4 | 5 jours ouvrés maximum après tenue du comité | **…** |

Sous critère 3 : Gestion de projet et pilotage (40%)

Le candidat détaille dans cette section les modalités de pilotage du marché carte corporate, depuis la phase de lancement jusqu’au suivi opérationnel.

Il est attendu que les éléments suivants soient abordés de manière exhaustive :

**Pilotage de la phase de lancement :**

Le candidat décrit l’organisation prévisionnelle de la phase de lancement du marché. Il indique un rétroplanning estimatif tenant compte des contraintes posées par le CCTP et des particularités de son offre.

Il fournit le CV de l’interlocuteur principal.

Il précise également les modalités techniques et les informations à fournir pour :

* la création en masse des cartes ainsi que le délai minimum d’attribution des nouvelles cartes à compter de la date de transmission par les référents nationaux de la liste des porteurs disposant déjà d’une carte active ;
* la création en masse des comptes utilisateurs (référents nationaux, gestionnaires de centre, porteurs) dans l’outil de gestion des cartes.

**Formation, assistance à la mise en œuvre et documentation :**

Le candidat présente les modalités d’accompagnement d’INRAE (formations, supports, communications…) lors de la phase de déploiement des cartes.

Il fournit également un exemple de guide dématérialisé demandé dans le CCTP et précise ses capacités à le personnaliser.

**Indicateurs clés de performance :**

Le candidat indique ci-dessous les indicateurs clés de performance de son offre. Il propose d’autres indicateurs auxquels il s’engage.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Indicateurs qualité de service | Niveau souhaité par INRAE | Niveau auquel s’engage le candidat |
| Respect des SLA | 90% minimum pour chaque délai | …. |
| Disponibilité de l’outil | Taux de 98% minimum |  |
| Satisfaction client |  | Méthode de calcul et niveau à définir par le candidat |
| …. |  |  |

Il indique les moyens et processus qu’il prévoit pour respecter ces niveaux d’engagement.

Le candidat fournit des exemples de tableaux de bord et indicateurs.

# **Critère 2 :** **Responsabilité sociétale, sociale et environnementale 10%**

Le candidat présente dans cette partie les actions concrètes mises en place en faveur du développement durable dans le cadre du marché carte corporate pour INRAE. Il est attendu une réponse précise sur les points suivants :

* Le niveau de connaissance de l’empreinte carbone de son activité, accompagné d’éléments chiffrés permettant d’estimer les émissions à l’échelle du périmètre du marché
* Les mesures mises en place pour optimiser la logistique et réduire l’empreinte carbone liée à la chaîne de production et à la livraison des cartes
* Les actions entreprises pour favoriser :
  + L’utilisation de consommables issus de matières recyclées
  + La suppression des plastiques à usage unique
* Les mesures prévues pour limiter les emballages et réduire les déchets

Le candidat présente ici les actions concrètes mises en œuvre en faveur du développement durable dans ses aspects environnementaux et sociaux/sociétaux dans le cadre du marché carte corporate pour INRAE. Il est attendu que les engagements suivants soient clairement détaillés.