

|  |  |
| --- | --- |
| Crous de l'académie de Versailles | **MARCHÉ PUBLIC**  **DE SERVICES** |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  |  | Mise en place de prestations de dématérialisation de l’envoi du courrier postal : impression, mise sous pli, affranchissement du courrier simple ou recommandé du Crous de Versailles. |

|  |
| --- |
| **Cadre de réponse technique (CRT)**  **(mémoire technique)** |

# **A REMPLIR OBLIGATOIREMENT PAR LE CANDIDAT**

Les éléments demandés sont à renseigner sur le présent document en le complétant par des documents annexes s’ils sont exigés. Le candidat est autorisé à joindre tout document annexe de type mémoire technique ou méthodologique (20 pages maximum) en complément du cadre de réponse technique mais **un report systématique au mémoire technique en réponse au CRT sera considéré comme une absence de réponse.** Ce document est contractuel.

**Le CRT-mémoire technique permet au candidat d'argumenter son offre en apportant les précisions demandées ci-dessous et en les situant par rapport aux exigences du cahier des charges.**

|  |
| --- |
| **I – PRESENTATION DU CANDIDAT** |

|  |
| --- |
| **A – Identification du candidat** |

**Candidat :**

Adresse :

N° de Siret :

N° de téléphone : N° de télécopie :

|  |
| --- |
| **B– Suivi de l’exécution du marché** |

Le candidat doit indiquer le nom d’un référent commercial

Nom, prénom : Fonction ou Qualité :

Tél. : Fax :

Portable : Courriel :

Horaires de disponibilité :

|  |
| --- |
| **II – CRITERE 1 : VALEUR TECHNIQUE DE L’OFFRE (40 points)** |

**Sous-critère n°1 : Organisation et méthodologie utilisée (30 points)**

1. **Organisation de la phase initiale de paramétrage (12 points)**

Décrivez votre méthodologie de paramétrage et d’intégration de l’ensemble de la solution technique de dématérialisation du courrier.

Décrivez le calendrier prévisionnel en indiquant le délai prévu pour la mise en œuvre complète de la phase de paramétrage à compter de la notification du marché.

Quels sont les prérequis techniques et administratifs nécessaires au démarrage de cette phase ?

Décrivez les modalités de tests techniques et fonctionnels prévus avant la mise en service.

Décrivez l’organisation de votre service d’assistance, en précisant les rôles et responsabilités de l’équipe dédiée.

Quels sont vos délais moyens de réponse et de résolution pour les différents types d’incidents (urgence, demande d’information, etc) ?

Quels sont les documents que vous fournissez à l’issue de cette phase de paramétrage ?

Décrivez les supports fournis ainsi que l’organisation de la formation, en précisant le nombre de sessions, leur durée et les délais prévu

1. **Organisation de la dématérialisation de courrier postal (18 points)**

Décrivez les moyens et procédures mis en oeuvre pour assurer le traitement des différents types de courrier.

Comment votre organisation est-elle structurée pour assurer la gestion et le suivi de la prestation ? (équipe dédiée, responsables techniques)

Comment assurez-vous la continuité de service en cas de surcharge d’activité ?

Quelles méthodologies proposez-vous pour la mise en œuvre et le suivi des courriers électroniques recommandés ?

Décrivez vos processus d’envoi, de suivi et de traitement des retours (distribués/non distribués) et quels sont les délais pour la transmission des informations de retour au Crous de Versailles ?

Décrivez votre organisation pour assurer le traitement des courriers en indiquant les délais pour chaque catégorie de courrier pour les deux principaux services utilisateurs.

Quels outils utilisez-vous pour garantir la traçabilité complète des envois ?

Décrivez vos procédures d’archivage (physique ou électronique) et la durée de conservation des données.

Comment garantissez-vous la sécurité et la confidentialité des informations archivées ?

**Sous-critère n°2 :Service et innovation (10 points)**

Décrivez vos solutions ou propositions innovantes pour optimiser la dématérialisation, traçabilité des courriers.

Décrivez votre organisation et procédures pour assurer la qualité du service client, l’assistance technique et le traitement des réclamations.

Décrivez votre capacité à intégrer des solutions complémentaires en cours d’exécution du marché.

**II – CRITERE 2 : PERFORMANCES ENVIRONNEMENTALES (15 points)**

Décrivez vos engagements en faveur du développement durable (tri sélectif, recyclage, politique interne de réduction des déchets, politique RSE, modalités de déplacement, labels environnementaux, certifications)

Décrivez les mesures adoptées pour réduire la consommation énergétique des différents équipements de mise sous pli et affranchissement