**Agence Centrale des Organismes de Sécurité Sociale  
36, Rue de Valmy  
93108 MONTREUIL CEDEX**

**CADRE DE REPONSE TECHNIQUE**

**(C.R.T)**

**TRANSPORT DE COLIS ENTRE LES SITES DE L’ACOSS, LES ORGANISMES ET LES PARTENAIRES DE LA BRANCHE RECOUVREMENT**

**Lot 1**

**Valeur technique (50%) :**

**1. Organisation entre collecte et livraison 40%**

1.1 Organisation de la collecte 60%

* *Processus d'enlèvement automatique sous 24 heures à compter de la demande sur le site web*
* *Livraisons effectuées sous 72 heures à compter de l’enlèvement*
* *Capacité de transport : Maillage national de la flotte vt Volume et poids maximal des colis pouvant être transportés par le prestataire*

1.2 Mise en œuvre et suivi du marché 40%

* *Réactivité : Capacité à traiter des commandes urgentes ou des envois de dernière minute*
* *Adaptabilité : Capacité et modalités à traiter des modifications géographiques (liste des sites)*

*Identification du correspondant et en cas d’absence du correspondant, circuit d'escalade en cas d'absence du correspondant.*

**2) Fonctionnalités et ergonomie du site web 40%**

2.1 Gestion des utilisateurs 40%

* *Décrire les niveaux d'habilitation et les droits d’accès et expliquer le processus de création et de gestion des utilisateurs*
* *Copies d’écran du site web proposé pour illustrer son interface et ses fonctionnalités*

2.1 Fonctionnalités proposées 60%

* *Étiquetage, suivi des colis, et reporting*
* *Suivi et traçabilité des colis : Décrire les outils de suivi en temps réel disponibles pour les clients*
* *Copies d’écran du site web proposé pour illustrer son interface et ses fonctionnalités*

**3) Suivi des incidents 20%**

4.1 Expliquer comment les incidents seront enregistrés et suivis 100%

* *Fiabilité des livraisons : Taux de réussite des livraisons dans les délais impartis, sans incident*
* *Gestion des incidents : Procédures pour gérer les incidents de livraison (colis endommagé, perdu, etc.)*
* *Service client : Identification du correspondant en cas d’incident, disponibilité et qualité du support client (suivi des réclamations, traitement des demandes, horaires de disponibilité). Circuit d'escalade en cas d'absence du correspondant*
* *Copies d’écran du site web proposé pour illustrer son interface et ses fonctionnalités*

**Engagement environnemental (10%) :**

**1) Engagement environnemental et sociétal 100%**

1.1 Expliquer comment les pratiques durables sont intégrées dans les opérations 30%

* *Présenter les labels ou certifications environnementaux détenus*
* *Recyclage des emballages : Engagement dans l’utilisation d’emballages recyclés ou recyclables pour les colis transportés et politiques de réduction des déchets*

1.2 Décrire les initiatives prises pour réduire l'empreinte carbone 30%

* *Flotte de transport/flotte logistique dont les émissions de CO2 sont limitées*
* *Compensation carbone : Participation à des programmes de compensation des émissions de CO2 pour les transports effectués, comme des investissements dans des projets de reforestation ou d’énergies renouvelables*

1.3 Décrire la démarche qualité de l’entreprise concernant les prestations du marché 20%

* *Attestations à fournir obligatoirement le cas échéant (à jour)*
* *Descriptif démarche interne*

1.4 Décrire les actions menées en matière de promotion de la diversité et de lutte contre la discrimination au travail 20%

* *Référence à des protocoles ou démarches appliqués au sein de l’entreprise*

**Lot 2**

**Valeur technique (40%) :**

**1. Organisation entre collecte et livraison 40%**

1.1 Organisation de la collecte 60%

* *Processus d'enlèvement automatique sous 24 heures à compter de la demande sur le site web*
* *Livraisons effectuées sous 8 jours ouvrés à compter de l’enlèvement*
* *Décrire les frais spécifiques de transport pour les DOM qui ne sont pas intégrés aux prix du BPU (exemple à donner)*

1.2 Mise en œuvre et suivi du marché 40%

* *Réactivité : Capacité à traiter des commandes urgentes ou des envois de dernière minute*
* *Adaptabilité : Capacité et modalités à traiter des modifications géographiques (liste des sites)*
* *Identification du correspondant et en cas d’absence du correspondant, circuit d'escalade en cas d'absence du correspondant*

**2) Fonctionnalités et ergonomie du site web 40%**

2.1 Gestion des utilisateurs 40%

* *Décrire les niveaux d'habilitation et les droits d’accès et expliquer le processus de création et de gestion des utilisateurs*
* *Copies d’écran du site web proposé pour illustrer son interface et ses fonctionnalités*

2.1Fonctionnalités proposées 60%

* *Étiquetage, suivi des colis, et reporting*
* *Suivi et traçabilité des colis : Décrire les outils de suivi en temps réel disponibles pour les clients*

**3) Suivi des incidents 20%**

3.1 Expliquer comment les incidents seront enregistrés et suivis 100%

* *Fiabilité des livraisons : Taux de réussite des livraisons dans les délais impartis, sans incident*
* *Gestion des incidents : Procédures pour gérer les incidents de livraison (colis endommagé, perdu, etc.)*
* *Service client : Identification du correspondant en cas d’incident, disponibilité et qualité du support client (suivi des réclamations, traitement des demandes, horaires de disponibilité). Circuit d'escalade en cas d'absence du correspondant)*

**Engagement environnemental (10%) :**

**1) Engagement environnemental et sociétal 100%**

1.1 Expliquer comment les pratiques durables sont intégrées dans les opérations 30%

* *Présenter les labels ou certifications environnementaux détenus*
* *Recyclage des emballages : Engagement dans l’utilisation d’emballages recyclés ou recyclables pour les colis transportés et politiques de réduction des déchets*

1.2 Décrire les initiatives prises pour réduire l'empreinte carbone 30%

* *Flotte de transport/flotte logistique dont les émissions de CO2 sont limitées*
* *Compensation carbone : Participation à des programmes de compensation des émissions de CO2 pour les transports effectués, comme des investissements dans des projets de reforestation ou d’énergies renouvelables*

1.3 Décrire la démarche qualité de l’entreprise concernant les prestations du marché 20%

* *Attestations à fournir obligatoirement le cas échéant (à jour)*
* *Descriptif démarche interne*

1.4 Décrire les actions menées en matière de promotion de la diversité et de lutte contre la discrimination au travail 20%

* *Référence à des protocoles ou démarches appliqués au sein de l’entreprise*

**Lot 3**

**Valeur technique (40%) :**

**1. Organisation entre collecte et livraison 40%**

1.1 Organisation de la collecte 60%

* *Processus d'enlèvement automatique sous 24 heures à compter de la demande sur le site web*
* *Livraisons effectuées sous 72 heures à compter de l’enlèvement*
* *Capacité de transport : Maillage national de la flotte vt Volume et poids maximal des colis pouvant être transportés par le prestataire*

1.2 Mise en œuvre et suivi du marché 40%

* *Réactivité : Capacité à traiter des commandes urgentes ou des envois de dernière minute*
* *Adaptabilité : Capacité et modalités à traiter des modifications géographiques (liste des sites)*

*Identification du correspondant et en cas d’absence du correspondant, circuit d'escalade en cas d'absence du correspondant.*

**2) Fonctionnalités et ergonomie du site web 40%**

2.1 Gestion des utilisateurs 40%

* *Décrire les niveaux d'habilitation et les droits d’accès et expliquer le processus de création et de gestion des utilisateurs*
* *Copies d’écran du site web proposé pour illustrer son interface et ses fonctionnalités*

2.1 Fonctionnalités proposées 60%

* *Étiquetage, suivi des colis, et reporting*
* *Suivi et traçabilité des colis : Décrire les outils de suivi en temps réel disponibles pour les clients*

**3) Suivi des incidents 20%**

4.1 Expliquer comment les incidents seront enregistrés et suivis 100%

* *Fiabilité des livraisons : Taux de réussite des livraisons dans les délais impartis, sans incident*
* *Gestion des incidents : Procédures pour gérer les incidents de livraison (colis endommagé, perdu, etc.)*
* *Service client : Identification du correspondant en cas d’incident, disponibilité et qualité du support client (suivi des réclamations, traitement des demandes, horaires de disponibilité). Circuit d'escalade en cas d'absence du correspondant*

**Engagement environnemental (10%) :**

**1) Engagement environnemental et sociétal 100%**

1.1 Expliquer comment les pratiques durables sont intégrées dans les opérations 30%

* *Présenter les labels ou certifications environnementaux détenus*
* *Recyclage des emballages : Engagement dans l’utilisation d’emballages recyclés ou recyclables pour les colis transportés et politiques de réduction des déchets*

1.2 Décrire les initiatives prises pour réduire l'empreinte carbone 30%

* *Flotte de transport/flotte logistique dont les émissions de CO2 sont limitées*
* *Compensation carbone : Participation à des programmes de compensation des émissions de CO2 pour les transports effectués, comme des investissements dans des projets de reforestation ou d’énergies renouvelables*

1.3 Décrire la démarche qualité de l’entreprise concernant les prestations du marché 20%

* *Attestations à fournir obligatoirement le cas échéant (à jour)*
* *Descriptif démarche interne*

1.4 Décrire les actions menées en matière de promotion de la diversité et de lutte contre la discrimination au travail 20%

* *Référence à des protocoles ou démarches appliqués au sein de l’entreprise*

**Lot 4**

**Valeur technique (40%) :**

**1. Organisation entre collecte et livraison 40%**

1.1 Organisation de la collecte 60%

* *Processus d'enlèvement automatique sous 24 heures à compter de la demande sur le site web*
* *Livraisons effectuées sous 8 jours ouvrés à compter de l’enlèvement*
* *Décrire les frais spécifiques de transport pour les DOM qui ne sont pas intégrés aux prix du BPU (exemple à donner)*

1.2 Mise en œuvre et suivi du marché 40%

* *Réactivité : Capacité à traiter des commandes urgentes ou des envois de dernière minute*
* *Adaptabilité : Capacité et modalités à traiter des modifications géographiques (liste des sites)*
* *Identification du correspondant et en cas d’absence du correspondant, circuit d'escalade en cas d'absence du correspondant*

**2) Fonctionnalités et ergonomie du site web 40%**

2.1 Gestion des utilisateurs 40%

* *Décrire les niveaux d'habilitation et les droits d’accès et expliquer le processus de création et de gestion des utilisateurs*
* *Copies d’écran du site web proposé pour illustrer son interface et ses fonctionnalités*

2.1Fonctionnalités proposées 60%

* *Étiquetage, suivi des colis, et reporting*
* *Suivi et traçabilité des colis : Décrire les outils de suivi en temps réel disponibles pour les clients*

**3) Suivi des incidents 20%**

3.1 Expliquer comment les incidents seront enregistrés et suivis 100%

* *Fiabilité des livraisons : Taux de réussite des livraisons dans les délais impartis, sans incident*
* *Gestion des incidents : Procédures pour gérer les incidents de livraison (colis endommagé, perdu, etc.)*
* *Service client : Identification du correspondant en cas d’incident, disponibilité et qualité du support client (suivi des réclamations, traitement des demandes, horaires de disponibilité). Circuit d'escalade en cas d'absence du correspondant)*

**Engagement environnemental (10%) :**

**1) Engagement environnemental et sociétal 100%**

1.1 Expliquer comment les pratiques durables sont intégrées dans les opérations 30%

* *Présenter les labels ou certifications environnementaux détenus*
* *Recyclage des emballages : Engagement dans l’utilisation d’emballages recyclés ou recyclables pour les colis transportés et politiques de réduction des déchets*

1.2 Décrire les initiatives prises pour réduire l'empreinte carbone 30%

* *Flotte de transport/flotte logistique dont les émissions de CO2 sont limitées*
* *Compensation carbone : Participation à des programmes de compensation des émissions de CO2 pour les transports effectués, comme des investissements dans des projets de reforestation ou d’énergies renouvelables*

1.3 Décrire la démarche qualité de l’entreprise concernant les prestations du marché 20%

* *Attestations à fournir obligatoirement le cas échéant (à jour)*
* *Descriptif démarche interne*

1.4 Décrire les actions menées en matière de promotion de la diversité et de lutte contre la discrimination au travail 20%

* *Référence à des protocoles ou démarches appliqués au sein de l’entreprise*