 

**MARCHE n° 2510600**

**FOURNITURE DE TITRES RESTAURANT, CARTES CADEAUX**

**ET CHEQUE EMPLOI SERVICE UNIVERSEL (CESU)**

**POUR LE COMPTE DE L’OFII**

**CADRE DE REPONSE TECHNIQUE – LOT 2**

* Ce dossier de réponse reprend l’ensemble des éléments techniques permettant d’évaluer l’offre. Il doit être renseigné en respectant scrupuleusement le cadre proposé. Les éléments joints en annexe, en dehors de ceux demandés, doivent être en nombre limité et en rapport direct avec l’objet du marché.
* **Ce dossier est spécifique au lot soumissionné : il est donc demandé d’adresser un dossier par lot soumissionné.**
* En cas de groupement, un seul dossier est constitué pour l’ensemble des membres qui le compose.
* Ce dossier doit être de **25 pages maximum**, hors annexes et page de garde (**la 26éme page ne sera pas lue, les suivantes non plus**). Un travail de synthèse est donc attendu afin de fournir des informations claires et concises.
* La police de caractère attendue est Arial 10 et les marges du document doivent être conservées.

Le registre des activités de traitement des données personnelles doit être fourni en annexe du cadre de réponse technique.

|  |
| --- |
| **Nom et adresse du soumissionnaire (ou mandataire)** |
|  |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Composition du groupement** | | |
| **N°** | **Mandataire/Cotraitant/**  **Sous-traitant** | **Nom de l’organisme** |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |

|  |
| --- |
| **CARACTERISTIQUES DE LA CARTE CADEAUX ET MODALITES D’UTILISATION (10 points)** |
| ***Usage de la carte conformément à la règlementation : 5 points*** |
| **Dispositions prises pour limiter l’utilisation de la carte aux enseignes accessibles par évènement***: rappel des règles d’utilisation* |
| **Quelles sont les modalités de rechargement des cartes cadeaux ?** |
| ***Utilisation multiple : 5 points*** |
| **Proposition d’une carte « hybride » : carte physique et cagnotte cadeaux dématérialisée** *(notamment pour les départements d’outre-mer)* |
| **ORGANISATION ET METHODOLOGIE POUR LA GESTION ADMINISTRATIVE**  **(20 points)** |
| ***Procédure de gestion des commandes et de mise à disposition des cartes cadeaux : 8 points*** |
| **Description du circuit de saisie et validation des commandes en détaillant les éléments suivants :**  *a) La procédure permettant la saisie de commandes décentralisées par les directions territoriales (France et DOM) et la validation par le siège de l’OFII avant émission d’une commande unique pour tous les sites concernés*  *b) La solution digitale dédiée avec une description des règles de gestion et de validation, des alertes et notifications possibles et un suivi du processus offrant une traçabilité complète*  *c) L’ensemble des fonctionnalités permettant l’obtention de reportings fiables et réguliers* |
| **Ergonomie et fonctionnalités de l’outil de gestion des commandes dématérialisé dédié aux équipes OFII**  *Décrire :*  *a) comment l’espace utilisateur est facile à utiliser, intuitif, lisible, accessible à tous*  *b) la gestion des dotations*  *c) le suivi statistiques et les tableaux de bord proposés*  **Modalités d’accompagnement**  *Précisez :*  *a) les dispositifs d’accompagnement prévus au lancement du marché*  *b) les formations concernant l’utilisation de l’outil (tutoriel, vidéos, etc.) proposées pendant l’exécution du marché* |
| **Quels sont les délais de distribution et de chargement des cartes cadeaux après réception de la commande et notamment la date d’accès au portail après paiement de la facture ?**  *Chaque étape du processus doit être détaillée avec mention du délai associé* |
| **Service support prévu pour les équipes OFII (directions territoriales et la DRH du siège) :** *service d’assistance à contacter, procédure de traitement de la demande, délai de résolution des incidents en conformité avec ceux mentionnés au CCP, niveaux de support proposés et indicateurs de suivi* |
| ***Moyens humains dédiés : 3 points*** |
| **Préciser le rôle et missions du chef de projet qui sera l’interlocuteur privilégié des équipes OFII : directions territoriales et service de la DRH au siège** |
| **Désigner un chef de projet suppléant en détaillant ses coordonnées et missions.** |
| ***Politique de gestion des cartes périmées : 3 points*** |
| **Description des conditions de remboursement des cartes arrivées à échéance avec solde** |
| ***Diffusion des cartes cadeaux : 3 points*** |
| **Quelles sont les modalités d’envoi des cartes et des codes d’activation aux directions OFII ?**  *Préciser les délais associés à chaque étape* |
| **Comment les fonctionnalités de l’application seront-elles présentées aux utilisateurs OFII lors de la remise de la carte ?** *(webinaire, tutoriel, réunions en présentiel, autres)* |
| ***Actions de communication envisagées : 3 points*** |
| **Est-il possible de personnaliser les cartes cadeaux selon les évènements** ?  *(fêtes des mères, fêtes des pères, Noel adulte et enfant, rentrée scolaire, retraite)*  *si oui, détailler ce qui est proposé* |
| **Quelle sont les propositions de communication spécifiques qui pourraient contribuer à mettre en avant la remise des cartes cadeaux ?** |
| **MISE A DISPOSITION DES CARTES CADEAUX AUPRES DES UTILISATEURS**  **(12 points)** |
| ***Services proposés aux bénéficiaires : 7 points*** |
| **Description des fonctionnalités proposées pour l’utilisation de la carte cadeaux** et notamment :  *a) Consultation du solde de la carte en temps réel sur l’application et le ticket de caisse*  *c) Système d’alertes proposées sur le solde restant* |
| **Modalités de traitement des incidents en cas de perte ou vol de la carte** |
| **Fonctionnement du service support dédié aux utilisateurs :**  *a) procédure de traitement de la demande*  *b) délai moyen de réponse et de résolution des demandes*  *c) cout de l’appel et horaires d’ouverture*  *d) accessibilité du service d’assistance (ordinateur, téléphone) ?* |
| ***Dématérialisation des cartes pour les départements d’outre-mer : 3 points*** |
| **Modalités d’utilisation de la carte dématérialisée spécifiquement dans les territoires concernés** |
| **Accompagnement des utilisateurs OFII proposé au démarrage du marché**  *Précisez :*  *a) Un accompagnement est-il prévu ?*  *b) Sous quelle forme ? (tutoriel, webinaire, FAQ, etc.)*  *c) Démontrer la facilité d’utilisation pour un public de niveau débutant dans les outils numériques* |
| ***Avantages complémentaires dédiés aux utilisateurs : 2 points*** |
| **Détailler la nature et le volume des offres accordées**  *(réduction, cash-back, cadeaux, etc.)* |
| **Détailler les partenariats existants** *(comités d’entreprise ou équivalent).* |
| **QUALITE DU RESEAU D’UTILISATION DES CARTES CADEAUX (13 points)** |
| ***Etendue du réseau en France métropolitaine***  ***et dans les départements d’outre-mer : 9 points*** |
| **Nombre de commerçants agréés et affiliés et répartition par département** *(boutiques et sites internet)* |
| **Dispositif de localisation des établissements acceptant les cartes cadeaux** *sur téléphone portable et ordinateurs* |
| **Modalités de filtrage et de mise en avant des enseignes françaises** |
| ***Utilisation auprès des enseignes dématérialisées : 4 points*** |
| **Modalités d’utilisation et conversion possible en carte virtuelle et bons d’achat** |

|  |
| --- |
| **PERFORMANCE ENVIRONNEMENTALE ET CERTIFICATIONS (15 points)** |
| ***Promouvoir une utilisation responsable : 8 points*** |
| **Dispositions prises pour favoriser les achats auprès des commerçants de proximité, en circuit courts et/ou accessibles aux personnes en situation de handicap** |
| **Actions de communication sur le tri et recyclage des cartes cadeaux** |
| **Outils de suivi et de communication permettant de valoriser et de mesurer l’impact de ces actions lors du reporting avec l’équipe RH OFII** |
| ***Engagement pour limiter l’empreinte carbone : 4 points*** |
| **Choix des matériaux de fabrication de la carte et du packaging** |
| **Programme de recyclage de la carte cadeaux en fin de vie ou de validité** |
| **Solutions proposées pour décarboner les livraisons** *(livraison groupée, véhicules à faibles émissions, etc.)* |
| **Autres initiatives en faveur de la réduction de l’empreinte carbone au cours de l’exécution du marché** |
| ***Certifications RSE : 3 points*** |
| **Détail des certifications obtenues et des impacts concrets dans la démarche environnementale proposée le candidat pour l’exécution du marché** |