 

**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 3**

* 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 DES CHEQUES CESU ET MODALITES D’UTILISATION**  **(15 points)** |
| ***Utilisation multiple et conformité : 15 points*** |
| **Fourniture du CESU papier et l'e-CESU** (format dématérialisé) |
| **Solution de contournement en cas de refus de l’e-CESU par la trésorerie municipale du bénéficiaire** |
| **Détailler les modalités d’utilisation de l’e-CESU** |
| **Dispositions prises pour éditer les chèques conformément à la réglementation** |
| **ORGANISATION ET METHODOLOGIE POUR LA GESTION ADMINISTRATIVE**  **(25 points)** |
| ***Procédure de gestion des commandes et de transmission des chèques CESU : 10 points*** |
| **Décrire le process d’instruction des dossiers**  *Pour chaque étape, précisez la méthodologie et les délais associés :*  *a) réception et étude des pièces du bénéficiaire*  *b) validation par le siège RH OFII* |
| **Mise en conformité avec la règlementation interministérielle**  *(rappel des dispositions et mesures prises pour être en conformité)* |
| **Circuit de commande et de validation centralisée au siège RH OFII**  *a) la procédure permettant la saisie de commandes par le siège de l’OFII*  *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* |
| **Détail du process de facturation** |
| **Ergonomie et fonctionnalités de l’outil de gestion des commande dématérialisé dédié aux équipes l’OFII**  *Décrire :*  *a) comment l’espace utilisateur est facile à utiliser, intuitif, lisible, accessible à tous*  *b) 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* |
| **Service support prévu pour l’équipe RH 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 : 5 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 chèques périmés : 5 points*** |
| **Description des conditions de remboursement des CESU arrivés à échéance avec solde** |
| ***Diffusion des chèques CESU : 5 points*** |
| **Quelles sont les modalités de livraison des CESU en format papier au domicile des agents OFII ?**  *Préciser les délais associés à chaque étape* |
| **Délais de mise à disposition et chargement des chèques e-CESU après réception de la commande** |
| **MISE A DISPOSITION DES CESU AUPRES DES UTILISATEURS**  **(15 points)** |
| ***Services proposés aux bénéficiaires : 15 points*** |
| **Description des fonctionnalités proposées pour la gestion du chèque** et notamment :  *a) consultation du solde en temps réel sur l’application*  *b) possibilité de conversion en e-CESU*  *c) Alerte proposées* |
| **Modalités de traitement des incidents en cas de perte ou vol des chèques** |
| **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) ?* |

|  |
| --- |
| **PERFORMANCE ENVIRONNEMENTALE ET CERTIFICATIONS (15 points)** |
| ***Promouvoir une utilisation responsable : 8 points*** |
| **Actions de communication sur le tri et recyclage des chèques CESU** |
| **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 des chèques et du packaging** |
| **Programme de recyclage des CESU (format papier)** **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** |