**CADRE DE MEMOIRE TECHNIQUE (CMT)**

|  |  |
| --- | --- |
| **Nom de la personne publique** | INSTITUT DE FRANCE  23, Quai de Conti  75006 Paris |
| **Représentant du Pouvoir adjudicateur et ordonnateur** | Le Chancelier de l’Institut de France |
| **Personne habilitée à donner les renseignements prévus à l'article R2191-59 du Code de la commande publique** | Le Chancelier de l’Institut de France |
| **Comptable assignataire des paiements** | L’agent comptable, receveur des fondations, de l’Institut de France et des cinq Académies |
| **Mode de consultation** | APPEL D’OFFRES OUVERT - articles L.2124-2 et R.2124-2 du Code de la commande publique |
| **Groupement de commandes** | Un groupement a été constitué entre les membres suivants : Institut de France, Académie française, Académie des inscriptions et des belles-lettres, Académie des sciences, Académie des beaux-arts et Académie des sciences morales et politiques.  Coordonnateur : Institut de France |

|  |  |
| --- | --- |
| **Objet** | Accord-cadre pour la fourniture et gestion de titres restaurant dématérialisés pour les agents de l’Institut de France et des cinq Académies. |
| **Numéro de marché** | **AC26/6-010** |
| **Allotissement** | La procédure n’est pas allotie. |

Le présent cadre de mémoire technique a pour objet de juger la valeur technique de l’offre du candidat. Les renseignements indiqués dans le cadre de mémoire technique doivent être liés directement à l’objet du marché en répondant précisément aux différents éléments demandés ci-après et ne doivent en conséquence pas être une simple énumération de l’organisation des moyens généraux de l’entreprise.

Le candidat doit indiquer ses engagements pour chaque partie du cadre du mémoire technique en conformité avec les dispositions du CCTP.

Le candidat est invité à répondre de manière complète et argumentée à chacun des sous-critères. Des annexes pourront être ajoutées en complément (schémas, captures d’écran, brochures techniques, maquettes du portail ou de l’application, exemples de rapports de suivi, de supports de communication, vidéos test, ou test via identifiant etc.).

Les annexes jointes doivent être utiles et pertinentes à la compréhension de l’offre du candidat. Elles doivent être listées et numérotées au présent document.

L’absence du cadre de mémoire technique rendra l’offre irrégulière et pourra en entraîner le rejet.

**Il est de plus rappelé que le présent cadre de mémoire technique est une pièce contractuelle du marché ; à ce titre, les informations et dispositions renseignées dans le présent document engagent contractuellement le titulaire quant au respect des moyens mis en œuvre pour l’exécution de ses prestations.**

**Partie A**

**Sous-critère 1  L’organisation et la gestion des commandes adaptées à la structure multi-sites de l’Institut de France et des cinq Académies appréciées au regard des éléments demandés ci-après (15 points)**

**Au titre de ce critère, le candidat devra :**

• Décrire le support de commande proposé (plateforme, interface, workflow), les modalités de prise en main et la phase de transition avec le prestataire actuel et la formation des utilisateurs.

* Décrire les possibilités d’interface avec :

– les logiciels de paie SAGE et WINPAIEY + RH PRELIQ pour le précompte ou le décompte de la part salariale ;

– les logiciels de gestion des absences LUCCA pour les commandes de titres ;

– le frigo connecté POPCHEF.

• Présenter les délais de traitement, suivi des commandes, les délais de livraison et les modalités de déploiement du dispositif (période, nombre de réunions, supports de communication, etc.)

• Décrire les modalités de gestion des commandes de rechargement, de reprise des titres détériorés ou non utilisés, ainsi que les dispositifs d’assistance à la gestion.

• Présenter l’équipe dédiée et préciser la répartition des rôles (CV et organigramme à fournir).

Désigner un interlocuteur dédié en lien avec le gestionnaire des commandes (passation des commandes, traitement des réclamations, facturation, gestion des litiges éventuels)

Préciser sa disponibilité et les modalités de remplacement, la capacité à assurer la continuité de l’équipe mobilisée.

• Décrire la réactivité du service client (SAV, hotline), délai de traitement, suivi.

*A renseigner par le candidat : ………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………*

*………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………*

*………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………*

*………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………*

*………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………*

*………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………*

**Partie B**

**Sous-critère 2 La performance et l’adéquation de la solution de gestion en tant qu’outil de pilotage et suivi appréciées au regard des éléments demandés ci-après (15 points)**

**Au titre de ce critère, le candidat devra :**

• **Décrire** le portail (accès multi-comptes / SIRET, fonctionnalités principales) et **préciser** la capacité du portail à gérer plusieurs comptes autonomes.

*Nota bene* : Possibilité que chaque gestionnaire de sites (cf. annexe 1 du CCTP) puisse être maître de son environnement, commande, suivi, avec la possibilité qu’un gestionnaire puisse gérer plusieurs comptes.

• **Décrire** les workflows de gestion interne (validation, rechargement, suivi des absences, etc.).

• **Présenter** les outils de reporting et d’analyse à fournir pour chaque entité.

• **Décrire le process de sécurité des données mis en place à partir de la commande jusqu’à la livraison (traçabilité, conditionnement et transports sécurisés, suivi de livraison, mise en œuvre de l’assurance en cas de perte ou vol lors de l’acheminement des titres, description des modes d’acheminement),** des montants crédités et les mesures mises en œuvre pour assurer la conformité au Règlement général sur la protection des données (cf. annexe 1 du CCAP) .

*A renseigner par le candidat : ………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………*

*………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………*

*………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………*

*………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………*

*………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………*

*………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………*

*………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………*

**Partie C**

**Sous-critère 3 : La qualité de l’expérience utilisateur et fonctionnalités de l’application mobile pour les bénéficiaires appréciée au regard des éléments demandés ci-après (15 points)**

*Nota bene :* Afin d’apprécier le sous-critère, notamment la qualité de l’expérience « client » offerte par l’application mobile et la carte dématérialisée et les avantages accordés, merci de transmettre les captures d’écran, maquettes de l’application, vidéo test ou identifiants. *Le candidat pourra fournir la liste actualisée des établissements acceptant les titres-restaurant.*

**Au titre de ce critère, le candidat devra :**

• **Présenter** l’application et son ergonomie.

**OPTIONNEL :**

Identifiant de test :

Mot de passe de test :

Précision sur la méthode de connexion :

• **Préciser** la compatibilité multi-supports (ordinateur, tablette, smartphone).

• **Décrire** les fonctionnalités principales (consultation du solde, historique, paiement mobile, géolocalisation, blocage de la carte, notifications, etc.).

• **Décrire** les modalités d’accueil des nouveaux bénéficiaires et le processus de commande de la carte physique.

• **Présenter** les avantages accordés aux utilisateurs, notamment :

* **Décrire** la capacité à répondre aux demandes des bénéficiaires, notamment en matière d’accès et d’assistance (perte, vol, renouvellement), en précisant les modes de consultation et, le cas échéant, les modalités d’opposition.
* **Décrire** les services annexes proposés : offres promotionnelles, carte privilège, réseau de restauration couvert dans les périmètres de travail des agents, y compris les sites de commande en ligne et les solutions de distribution de repas par frigos connectés.

*A renseigner par le candidat : ………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………*

*………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………*

*………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………*

*………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………*

*………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………*

*………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………*

*………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………*

**Partie D**

**Sous-critère 4 : La qualité des mesures d’innovation et de développement durable appréciée au regard des éléments demandés ci-après (10 points)**

**Au titre de ce critère, le candidat devra :**

• Décrire les modalités de livraison vertueuse, la composition de la carte et la démarche environnementale mise en œuvre.

• Démontrer la valeur ajoutée durable et/ou technologique de la solution, en lien avec l’objet du marché.

*A renseigner par le candidat : ………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………*

*………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………*

*………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………*

*………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………*

*………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………*

*………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………*

*………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………*