

**CADRE DE RÉPONSE TECHNIQUE
(CRT)**

MEAE_25051_DSD

**Acheminement et fret hors
normes de la valise
diplomatique**

Généralités

L'offre technique doit prendre en compte l'ensemble des documents du dossier de consultation : Acte d'engagement, Bordereaux de prix unitaires, Cahiers des clauses administratives et techniques particulières, annexes...

Elle permet à la Personne publique (Ministère de l'Europe et des affaires étrangères) d'apprécier la capacité du candidat à répondre aux objectifs de l'accord-cadre.

L'offre technique doit respecter les indications fournies ci-après et notamment l'ordre indiqué dans le présent cadre de réponse technique (CRT).

Le candidat développe au moins les points détaillés dans le présent CRT. Il peut enrichir sa réponse de toute information qu'il estime nécessaire pour permettre une meilleure appréciation des renseignements fournis.

L'ensemble des engagements qui sont consignés dans les documents précités sont contractuels et exécutoires.

Le candidat doit démontrer l'adéquation de sa proposition au contexte de la mission de la valise diplomatique et aux résultats attendus et non une présentation du savoir-faire général de l'entreprise.

De plus, le candidat veillera particulièrement à proposer une offre abordant les différents aspects de manière complète et présentant des solutions concrètes et opérationnelles.

<p style="text-align: center;"><u>Critère technique</u> <u>Pondération : 50 %</u></p>

- **Sous-critère 1 : 28%**

a) **Moyens humains (12%) :**

Profils de l'équipe affectée à la prestation (4%)

Le candidat présente les personnels dédiés à l'exécution de ce marché : leurs expériences, leurs formations, leurs habilitations ainsi que leurs rôles dans les équipes.

Organisation de l'équipe dédiée, gestion des remplacements et des absences (8%)

Il détaille notamment l'assistance téléphonique joignable par l'ensemble des utilisateurs pour le suivi des prestations et la facturation.

Il précise également sa gestion du remplacement des personnels et sa gestion des absences.

b) **Méthode (16%) :**

Gestion des demandes de fret hors normes (12%)

- Le candidat rédige une note exhaustive relative aux engagements sur la qualité des prestations afférentes au fret hors-normes et les garanties apportées en termes de :
 - Confidentialité et sécurité (transport fiable et sécurisé) ;
 - Prix (transport le plus économique) ;
 - Délais (transport le plus rapide) ;
 - Ecoresponsabilité (transport le moins polluant) ;
 - Performance (meilleur rapport prix / rapidité / écoresponsabilité).
- Le candidat présente sa stratégie :
 - pour assurer de façon continue la bonne exécution du marché, en fonction des modes de transport ;
 - pour assurer un acheminement optimal des expéditions dont il aura la charge (pré et post-acheminement, acheminement et moyens de transports, formalités douanières...) avec une optimisation des coûts du marché.
- Il détaille la procédure suivie pour préserver l'intégrité des expéditions ainsi qu'en cas d'incident (endommagement, perte, destruction ou assimilé d'un acheminement...).
- Le candidat présente le type de rapport d'activité et les différents outils que le Titulaire peut proposer à la personne publique afin de suivre de façon performante le marché et effectuer un suivi de satisfaction concernant :
 - le détail des expéditions, ventilé par service ordonnateur et par destination ;

- le nombre d'envois et leur type (colis isolé, groupage de colis, conteneur, véhicule) ;
- leurs poids (brut et taxable) et volumes respectifs ;
- le montant des dépenses décomposées y afférant.

Prise en compte des réclamations (4%).

- Le candidat détaille l'assistance joignable par l'ensemble des utilisateurs pour le suivi des incidents notamment :
 - Retard de devis ou de facturation
 - Réclamation, erreur sur les factures
 - Retard de remise des statistiques
 - Indisponibilité de l'outil de suivi
 - Retard dans les formalités douanières
 - Interruption, empêchement ou impossibilité du transport
 - Retard de livraison

• Sous-critère 2 : 18%

Rôle des correspondants locaux (8%)

- Le candidat présente les correspondants locaux pour les destinations à desservir : leurs expériences, leurs formations, leurs habilitations ainsi que leurs rôles dans les équipes.
Il précise également sa gestion du remplacement des personnels et sa gestion des absences.

Engagement d'aide aux postes diplomatiques et consulaires dans le cadre des opérations de dédouanement (10%)

Il détaille l'organisation des équipes locales dédiées à l'exécution de ce marché et leurs capacités pour la livraison du fret hors-normes ainsi que pour les opérations de dédouanement

Sous-critère 3 : 4%

Outil informatique de traçage des opérations

- Le candidat présente l'outil de suivi tels que demandé dans l'article 8.1 du CCTP, en fournissant des accès temporaires, des vidéos ou des captures d'écran.

<p style="text-align: center;"><u>Critère RSE :</u> <u>Pondération : 10 %</u></p>

Le candidat présente son plan d'action concernant la Responsabilité Sociétale des Entreprises (RSE) :

Utilisation des transports les moins polluants en fonction des délais requis (5%)

Le candidat précise sa capacité à favoriser les transports les moins polluants : ferroutage, maritime, multimodal...

Utilisation des véhicules routiers les moins polluants possibles en France et si possible à l'étranger (5%)

Pour les transports, il est notamment demandé pour la France un parc de véhicules essence respectant les dernières normes européennes d'émission, des véhicules en parfait état de fonctionnement et faiblement émetteurs de dioxyde de carbone (CO2).

L'utilisation de véhicules et de carburant respectueux de l'environnement est souhaitable pour les prestations :

- véhicules fonctionnant à l'énergie électrique,
- véhicules fonctionnant au gaz de pétrole liquéfié (GPL) ou au gaz naturel pour véhicules (GNV),
- véhicules hybrides (mixtes électriques et thermiques).

Le Titulaire et ses prestataires éviteront d'utiliser des véhicules fonctionnant au Diesel.