

# MARCHE PUBLIC DE FOURNITURES COURANTES ET DE SERVICES

---



Agence Centrale des Organismes de Sécurité Sociale  
36 rue de Valmy  
93100 MONTREUIL

---

## Fourniture et gestion des abonnements à des publications françaises

---

**AOO**

**P2609-AOO-DGRM**

**Cadre de réponse technique**

## SOMMAIRE

**CADRE DE REPONSE TECHNIQUE ..... [Erreur ! Signet non défini.1](#)**

**VALEUR TECHNIQUE 40% ..... [ERREUR ! SIGNET NON DEFINI.1](#)**  
**RSO 10% .....7**

**Le candidat décrit le contenu de son offre ci-après ou fait référence aux pages concernées de son mémoire technique.**

### VALEUR TECHNIQUE 40%

**Le candidat précisera l'organisation et le service proposés pour assurer l'ensemble des prestations objet du marché.**

- **1- Service Client : qualité de l'équipe dédiée et pertinence de son organisation (gestion des commandes, réclamations et demandes d'information notamment) (30%)**

Le candidat précise l'organisation et le fonctionnement de l'équipe mis en place pour couvrir l'ensemble des prestations. Le candidat expose de manière détaillée les fonctions et les rôles de chaque intervenant. Le candidat précise de manière détaillée les modalités de contact des interlocuteurs (email, téléphone, outil de gestion...).

Le candidat précise les modalités et délai maximum pour le traitement d'une demande d'informations. Le candidat précise les modalités et délai maximum pour le traitement d'une commande ou d'une modification. Le candidat précise les modalités et délai maximum pour le traitement d'une réclamation ou d'un numéro manquant. Le candidat précise s'il gère les réclamations pour des abonnements souscrits antérieurement à la notification.

- **2- Modalités d'exécution des prestations : reprise du portefeuille d'abonnements, souscription des nouveaux abonnements, gestion des réabonnements (30%)**

Le candidat confirme son engagement d'assurer sans rupture aucune la continuité du service. Le candidat précise de manière détaillée les modalités de reprise du portefeuille d'abonnements en cours (démarches auprès des éditeurs et auprès de l'ACOSS, reprise des anciens numéros d'abonnés...).

Le candidat précise les modalités et délai maximum pour le traitement et le délai de livraison d'un nouvel abonnement. Le candidat précise de manière détaillée les modalités de souscription des nouveaux

abonnements (par email, en ligne). Il précise également quel sera le niveau d'information sur les délais de mise en service des nouveaux abonnements et comment il gère la relance des éditeurs pour réduire les délais de mise en service.

Le candidat précise les modalités et délai maximum pour le traitement des réabonnements. Le candidat précise de manière détaillée les modalités de gestion et d'optimisation des réabonnements en cours d'exécution du marché (alerte au gestionnaire d'abonnements et/ou à l'utilisateur avant la date d'échéance, campagne annuelle de réabonnement, tacite reconduction, alignement des échéances...).

Le candidat précise, outre les reportings demandés dans le CCTP, quels sont les éléments qu'il met à disposition dans le cadre de ce marché, ainsi que les modalités d'exploitation des données produites. Le candidat précise les modalités particulières de suivi des commandes d'ouvrages (commandes, livraison...)

➤ **3 - Outil de gestion : fonctionnalités, ergonomie, accompagnement et support (20%)**

Le candidat précise de manière détaillée les fonctionnalités de son outil de gestion : connexion, hiérarchie des utilisateurs, consultation du catalogue, détail des prix affichés...

Le candidat précise de manière détaillée les formations et l'accompagnement prévus pour la prise en main de l'outil de gestion (formation en ligne, en présentiel, en module de e-learning, hotline...).

**Le test sera réalisé par des utilisateurs et des gestionnaires de l'ACOSS. il portera notamment sur la simplicité d'utilisation, ainsi que sur la compréhension des menus et des commandes.**

**Rappel : Le candidat fournit à l'ACOSS un accès temporaire à son outil de gestion. L'absence de fourniture de cet accès sera pénalisante pour ce sous-critère.**

➤ **4- Moyens mis en œuvre pour le suivi administratif (livraisons – facturation) support (20%)**

Le candidat précise de manière détaillée la procédure de passation de commande, sous forme de logigramme. Le candidat précise de manière détaillée la procédure de facturation (fréquence, échéancier, regroupement, facture à réception du bon de commande...).

Le candidat précise de manière détaillée sa gestion des évolutions tarifaires (fréquence, nombre, regroupement...). Le candidat précise de manière détaillée sa gestion des livraisons (société de service, sous

**RSO 10%**

**1. PERFORMANCE ENVIRONNEMENTALE (50%)**

Le candidat précise de manière détaillée les moyens mis en œuvre pour limiter l'impact environnemental des prestations (50 %)

Le candidat précise les mesures proposées, notamment :

- L'utilisation de supports papier responsables (recyclés ou certifiés FSC/PEFC ou équivalent) dans le cadre du présent marché ;
- Les actions mises en place pour réduire l'empreinte environnementale globale des prestations dans le cadre du présent marché.

- - - Existence d'une politique de traitement des données numériques visant à notamment limiter la taille et le poids des fichiers avant leur transmission

## **2. POLITIQUE SOCIALE (50%)**

**-Sur la performance sociale** : ce critère sera apprécié au regard des éléments suivants, exclusivement en lien avec les personnels affectés à l'exécution du marché :

### **A-Fiabilité et stabilité des équipes affectées (25%)**

Le candidat précise :

- les mesures mises en œuvre pour assurer la stabilité des équipes ;
- les dispositifs de formation des personnels intervenant sur le marché.
- les modalités permettant d'assurer la continuité et la qualité du service dans la durée.

### **B- conditions d'exécution des prestations pour les personnels affectés (25%)**

Le candidat décrit les dispositions mises en place pour :

- garantir des conditions de travail adaptées à la bonne exécution des prestations ;
- prévenir les risques susceptibles d'impacter la qualité du service.