MINISTÈRES
SOCIAUX
Liberté
Égalité
Fraternité

Secrétariat général
Direction des ressources humaines

Direction des ressources humaines
Service des politiques sociales et des parcours
Sous-direction du dialogue social, politiques sociales et conditions de travail
Bureau innovation et action sociale

Marché de prestation de service pour la gestion de Chèques Emploi Service Universel (CESU) Préfinancés « services à la personne » au bénéfice des agents des ministères sociaux

TRAME DE PRESENTATION DU MEMOIRE TECHNIQUE

Le présent document constitue une proposition de trame de présentation et de contenu du mémoire technique des candidats : il détaille les points devant y être développés et permettant au pouvoir adjudicateur d'évaluer leur offre sur la base des critères de sélection précisés dans le règlement de la consultation.

Il est indiqué aux candidats que leur offre sera appréciée en fonction des critères pondérés suivants :

Critère 1 : Prix (sur la base du DQE complété par le candidat)	**45 %**
Critère 2 : Valeur technique	**45 %**
Sous-critère 2.1 : Organisation et méthodologie de traitement des demandes transmises par la DRH	15%
Sous-critère 2.2 : qualité du service client mis en place pour l'administration (gestionnaires et administrateurs)	15%
Sous-critère 2.3 qualité du service client mis en place pour les agents bénéficiaires	15 %
Critère 3 : Dispositions environnementales et sociales	**10%**
Sous-critère 3.1 : critère environnemental Allègement de l'impact carbone des flux numériques	5 %
Sous-critère 3.2 : critère social Insertion par l'activité économique.	5 %

Critère 2 valeur technique

Sous-critère 2.1 : Organisation et méthodologie de traitement des demandes transmises par la DRH Informations attendues de la part du candidat : *1/Décrire le processus d'exécution des demandes de création de CESU et E-CESU transmises par la DRH* *2/Préciser les tâches relevant de la DRH et celles relevant du titulaire, sous forme de schéma ou de description séquencée.* *3/Décrire le mode opératoire et la manière de fiabiliser le respect des délais contractuels exprimés dans le CCTP* *4/Décrire les dispositions prises par le candidat pour assurer le contrôle, par lui-même, du respect de ses obligations contractuelles et de la qualité de sa prestation* *Note sur 5* ***Pondération 15 %***	Espace à compléter par le soumissionnaire
Sous-critère 2.2 : qualité du service client mis en place pour l'administration (gestionnaires et administrateurs) Informations attendues de la part du candidat :	Espace à compléter par le soumissionnaire

1/Décrire les modalités de communication avec les gestionnaires de l'administration (ex : interlocuteur, coordonnées) *2/Deux exemples de restitutions statistiques se rapprochant autant que possible des caractéristiques du CCTP* *Note sur 5* ***Pondération 15%***	
Sous-critère 2.3 qualité du service client mis en place pour les agents bénéficiaires Informations attendues de la part du candidat : *1/ Décrire la manière dont le candidat communique à l'attention des agents utilisateurs de CESU et peut répondre, par avance, aux questions suivantes (entre autres) : quels services peut-on payer avec un CESU ? Comment payer avec un CESU ? Comment payer l'URSAFF en tant qu'employeur ? Comment changer de CESU ? Que se passe-t-il en fin d'année ? Quelles sont les échéances à garder en mémoire ? Quelles sont les modalités d'échange pour les (e-)CESU ?* *Les modalités d'accès et l'amplitude horaire des services aux agents seront prises en compte dans la notation.* Ce point pourra être enrichi d'exemples de support de communication à l'attention des utilisateurs de CESU *2/ Décrire les modalités d'accès à l'information et à l'interface de gestion des CESU pour les agents handicapés.* *Note sur 5* ***Pondération 15%***	Espace à compléter par le soumissionnaire

Critères 3.1 et 3.2

Sous-critère 3.1 : critère environnemental Informations attendues de la part du candidat : *Présenter :* • *un bilan annuel structuré et détaillé sur les dispositions environnementales ;* • *une description précise des actions mises en œuvre pour réduire l'impact carbone ;* • *un pilotage formalisé avec référent identifié et méthode de suivi* *Note sur 5* ***Pondération 5 %***	
Sous-critère 3.2 : critère social Insertion par l'activité économique Information attendue de la part du candidat : *Indiquer le nombre total d'heures d'insertion sur la durée du marché 48 mois),* ***incluant le minimum de 300 heures :*** *Note sur 5* ***Pondération 5%***	