

**Direction des achats de l'État**

**ACCORD-CADRE**

**RELATIF A LA SOUSCRIPTION ET A LA GESTION**

**D’ABONNEMENTS A DES PÉRIODIQUES**

**CaDRE DE reponse valant offre technique (CRT)**

**COMMUN AUX 5 LOTS**

**Numéro de consultation : AC\_DAE\_Abonnements\_2024**

\*\*\*

**Raison sociale :**

Proposition rédigée par :

Prénom Nom :

Fonction :

Tél.

@ :

Table des matières

[**Préambule** 3](#_Toc192673743)

[**1. QUALITE DES Moyens mis en œuvre pour garantir la qualité de la gestion (suivi des commandes, délais, réclamations, factures, listes), 33 points** 3](#_Toc192673744)

[1.1 Qulaité de la Méthodologie mise en place pour assurer le déploiement de l'accord cadre, 6 points 4](#_Toc192673745)

[1.2 Mode opératoire de souscription/renouvellement des abonnements et suivi des commandes en cours d’exécution, 7 points 4](#_Toc192673746)

[1.3 Qualité du mode opératoire de traitement et suivi des réclamations, 6 points 4](#_Toc192673747)

[1.4 Pertinence de la méthodologie du contrôle qualité mis en place, 5 points 5](#_Toc192673748)

[1.5 Tableau des délais , 3 points 6](#_Toc192673749)

[1.6 Qualité des moyens humains dédiés, 6 points 15](#_Toc192673750)

[**2. Qualité de la plateforme ou ’outil de gestion en ligne mis à DISPOSITION 17 POINTS :** 15](#_Toc192673751)

[2.1 Pertinence de l’outil de gestion, de son ergonomie (facilité de navigation, rubriques, intuitivité du site, facilité de lecture 2points 15](#_Toc192673752)

[2.2 Pertinence des fonctionnalités de l’outil de gestion en ligne ou plateforme numérique, 12 points 16](#_Toc192673753)

[2.3 Qualité de l’interface de gestion des abonnements et précision de la langue utilisée , 1 point 16](#_Toc192673754)

[2.4 Qualité des moyens proposés pour former les agents de l’Etat et de ses opérateurs à l’utilisation de l’outil (aide en ligne, tutoriels, session de formations , 2 points 16](#_Toc192673755)

[**3. Liste des annexes** 16](#_Toc192673756)

**Préambule**

Le présent cadre de réponse et le plan décrit constituent la trame de la proposition technique du candidat. **Le mémoire technique et les éléments remis par le candidat font office de vade-mecum. Ils servent de repère méthodologique et engagent le titulaire afin de garantir la qualité de service et la bonne exécution des prestations sur la durée du marché.**

**Le mémoire technique doit respecter l’ordre des rubriques décrites ci-après.** **Chaque point du présent document doit être impérativement renseigné par le candidat**.

Si le candidat n’utilise pas le présent document, il doit impérativement en conserver le plan et l’insérer dans son propre document.

Quelle que soit la forme du document choisie par le candidat pour transmettre sa réponse, le mémoire technique n’excède pas **40 pages** **Word, police Arial, taille de caractères 11 (ou 50 slides Power Point) maximum soit 20 feuilles recto-verso**, **hors modèles de documents** (catalogue des titres auxquels le service bénéficiaire est abonné, liste valorisée des abonnements en cours pour la campagne annuelle de réabonnement, facture, tableau statistique, …), **hors liste en vigueur des périodiques disponibles et hors tutoriels de navigation de la plateforme.**

Important : Dans le cas où le candidat souhaite effectuer un renvoi à son dossier de présentation pour répondre aux sujets traités, Il doit préciser clairement pour chaque item, où se trouvent les éléments de réponses correspondants en indiquant précisément la référence du/des document(s) concerné(s), du/des numéro(s) de page, du chapitre paragraphe et article auquel il se reporte.

Le soumissionnaire peut apporter s’il le juge nécessaire des informations complémentaires : par l’ajout d’annexes au cadre de réponse technique. **Les annexes jointes doivent être utiles à la compréhension de l’offre du candidat et en quantité limitée. Elles doivent être listées au présent document.**

**1.1 QUALITE DES Moyens mis en œuvre pour garantir la qualité de la gestion (suivi des commandes, délais, réclamations, factures, listes), 33 points**

Les renseignements portent sur la capacité du candidat à répondre aux exigences du CCAP et CCTP à savoir : méthodologie de réalisation détaillée pour toutes les prestations mentionnées dans le CCAP et CCTP (souscription des abonnements, mise en place et suivi des abonnements, centralisation et gestion des réclamations, règlement des éditeurs, couverture du taux de change, fourniture de données statistiques,)

L’attention du candidat est attirée sur le fait que les délais précisés dans son mémoire technique sont des délais exprimés en nombres d’heure et doivent respecter les délais maximum cités dans le CCAP, CCTP et notamment à l’article 7 du CCTP.

# 1.1.1 Qualité de la Méthodologie mise en place pour assurer le déploiement de l'accord cadre, 6 points

* Description du calendrier (rétro planning), process proposé par le candidat pour le déploiement et la mise en place de l’accord-cadre
* Méthodologie de reprise des abonnements existants

# 1.1.2 Mode opératoire de souscription/renouvellement des abonnements et suivi des commandes en cours d’exécution, 7 points

* + - Méthodologie envisagée des renouvellements d’abonnements selon le profil de l'utilisateur (courant ou VIP): le candidat en décrit toutes les étapes jusqu’à la facturation , et précise le mode opératoire d’un processus adapté de gestion de l’urgence absolue des abonnements destinés aux personnalités, hautes autorités et membres de cabinets ministériels.
    - Description du processus et moyens mis en œuvre pour la vérification d’adresse de destinataire.
    - Description du mode opératoire mis en œuvre en cas de signalement du bénéficiaire de l’existence d’un problème de livraison
    - Présentation des modalités de remontées des informations concernant les abonnements sur les évolutions éditoriales comme les ruptures de stock, cessations de parution, changements de titres, problèmes avec les éditeurs...)
    - Présentation des modalités de remontée des informations concernant l'évolution des tarifs des abonnements auprès des bénéficiaires, notamment le candidat décrit les modalités et la fréquence de la transmission du barème public

# 1.1.3 Qualité du mode opératoire de traitement et suivi des réclamations, 6 points

* Mode opératoire (Procédure, périodicité, modalité) envisagées par le candidat, de relance des éditeurs (selon le profil utilisateur (courant ou VIP) et description des moyens de traçabilité de ces actions (soulevé (système de « ticketing » ou équivalent) et de la/les modalités de transmission du récapitulatif des relances effectuées
* Description du mode opératoire mis en œuvre en cas de signalement du bénéficiaire de l’existence d’un problème de livraison

En illustrations le candidat transmet 2 exemples de récclamations courantes et de leur résolution

# 1.1.4 Pertinence de la méthodologie du contrôle qualité mis en place, 5 points

* Méthodologie du **contrôle qualité** mis en place

# 1.1.5 Tableau des délais, 3 points

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Article N°** | **Texte de l'article** | **A compléter par le candidat** |
| **Engagement en termes de délais du candidat** |
| **6.1.3 Gérer les portefeuilles d’abonnements** | Dès qu’il en a connaissance, le titulaire informe le bénéficiaire dans les plus brefs délais des modifications dans son portefeuille d’abonnements intervenant en cours d’exécution de l’accord-cadre (changement de titre, de politique des éditeurs et de tarification, disparition / suppression de titres, changement de périodicité, suppression de l’édition imprimée au bénéfice de la seule version numérique etc…).   L’offre du titulaire précise la manière dont il transmet cette information. Si cette transmission s’effectue sous la forme d’une information exploitable insérée dans la plateforme ou l’outil de gestion, le titulaire précise dans son offre dans quelle rubrique trouver cette information.  Dans le cas où c’est le bénéficiare l’en informe, le titulaire s’engage à actualiser son catalogue en un (1) jour ouvré après cette saisine. |  |
| **6.1.4 S’assurer de la livraison des abonnements** | Sur signalement du bénéficiaire, le titulaire informe l’éditeur en un (1) jour ouvré de l’existence d’un problème de livraison, ainsi que les informations utiles à la résolution du problème. Il rend compte au bénéficiaire de sa démarche, et renouvèle les alertes tant que la livraison n’est pas confirmée par le bénéficiaire. Le bénéficiaire veille à prévenir le titulaire de l’effectivité de la livraison dans ce même délai. |  |
| **6.2.2 Relances** | Toute réponse émanant des éditeurs est portée à la connaissance du bénéficiaire. Dans l'hypothèse où certaines réclamations restent sans réponse, le titulaire procède, dans un délai de quinze ( 15 )jours, à l'envoi d'un récapitulatif des relances par courrier électronique au bénéficiaire. |  |
| **7.1 Délai de prise en charge des commandes** | Le candidat s’engage à ce que toute commande reçue pendant la durée d’exécution du marché soit transmise à l’éditeur dans un **délai maximum de (2) jours ouvrés**  à compter de la réception par le candidat du bon de commande par voie électronique. Dans le cas d’un abonnement numérique, ce délai peut être ramené à **un (1) jour ouv**ré. Le candidat précise ces délais ainsi que les délais **en cas de procédure d’urgence (dite VIP**) |  |
| **6.1.          Souscription des abonnements** | Dans le cadre du bon de commande émis conformément à l’article 10.2.2 du CCAP « émission et exécution des bons de commande » et l’article 6.2.2 du présent CCTP « en cours de contrat » , le prestataire souscrit les abonnements auprès des éditeurs conformément au délai moyen de mise en place demandé par les éditeurs et fixé dans son offre.  A titre indicatif, le titulaire communique au bénéficiaire qui en fait la demande, les délais prévisionnels de prise en compte de la commande par l’éditeur concerné. Le non respect de ce délai par l’éditeur ne peut être incombé à l’agence d’abonnement. Le bénéficiaire veille à demander cette information qu’en cas de réelle nécessité. Le titulaire indique dans son offre le délai moyen de transmission de ce délai prévisionnel éditeur et le moyen de communication envisagé pour la transmission de cette information au bénéficiaire. Ces mêmes délais sont à respecter pour l’édition électronique et à l’édition papier. |  |
| **7.2 Délai de mise en place des abonnements** | Le candidat s’engage dans la limite de ses responsabilités à mettre à la disposition des bénéficiaires les abonnements demandés conformément au délai fixé dans son offre, et ce, sans rupture en cas de réabonnement.Pour les abonnements électroniques, les accès doivent être actifs dans un délai maximum de quatre (4) jours ouvrés après la commande de l’abonnement à l’éditeur. |
| **7.2.2 Cas particulier du délai de mise en** place des abonnements destinés aux personnalités, hautes autorités et membres de cabinets ministériels (procédure dite VIP)  **ET 7.2.3 Autres cas d’urgence signalés par le bénéficiaire De manière exceptionnelle** | Dans tous les cas de figure, qu’il s’agisse de la mise en place d’un abonnement imprimé ou d’un abonnement numérique, ou d’une réattribution d’abonnement, le délai de passation de la commande par le titulaire est ramené à un (1) jour ouvré dès lors qu’il est précisé par le bénéficiaire que cet abonnement est destiné aux personnalités, autorités et membres évoqués dans cet alinéa.   Dès lors, le titulaire s’engage à mettre en place un processus adapté de gestion de l’urgence absolue des abonnements destinés aux personnalités, hautes autorités et membres de cabinets ministériels. Ce processus est décrit dans l’offre du titulaire. Lors de l’activation de ce processus adapté, le titulaire fournit au bénéficiaire la preuve de son intervention dans le délai imparti, selon les moyens de preuves sont décrits dans son offre.  En cas d’urgence VIP, le délai de réponse du titulaire est ramené à un (1) jour ouvré et les dispositions telles que définies à l’article 6.2.1 du présent CCTP s’appliquent. |
| **7.2.1 Cas particulier d’ajouts – titres, éditeurs, formules d’abonnement …- au catalogue du titulaire** | Pour toute demande d’ajouts au catalogue  du titulaire formulée par le bénéficiaire, le titulaire précise dans son offre le délai minimum lui permettant d’être en capacité d’indiquer au bénéficiaire sa capacité ou non d’y souscrire. Si le délai de réponse peut être alléatoire selon les éditeurs, le délai de réponse du titulaire ne peut excéder dix (10) jours calendaires. Le titulaire veille au respect de ce délai afin d’éviter qu’en cas d’absence de réponse de sa part au 11ème jour, les dispositions de l’article 4.2 du CCAP peuvent être appliquée par le bénéficiaire. |
| **7.2.1 Cas particulier d’ajouts – titres, éditeurs, formules d’abonnement …- au catalogue du titulaire** | **En cas d’urgence VIP**, **le délai de réponse du titulaire est ramené à un (1) jour ouvré et les dispositions** **telles que définies à l’article 6.2.1 du présent CCTP s’appliquent.** |
| **7.3 7.3 Délai de traitement des réclamations** | Le candidat s’engage à ce que toutes les réclamations des bénéficiaires soient transmises aux éditeurs dans un délai maximumd’un (1) jour ouvré à compter de la réception de la réclamation pour les réclamations signalées par le bénéficiaire comme étant urgentes, et de deux (2) jours ouvrés pour les réclamations courantes.La preuve de cet envoi est adressée à l’émetteur de la réclamation dans le même délai.Faute de réponse de l’éditeur durant un délai de cinq (5) jours, le titulaire relance automatiquement la réclamation jusqu’à obtention d’une réponse comme précisé à l’article 6.2.2 du présent CCTP. Dès réception de la réponse, il devra en informer sans délai le signataire de la commande, en mentionnant la référence interne correspondant à la réclamation.A l’issue d’un délai de huit (8) jours, seulement en cas de non relance de l’éditeur ou à défaut de présentation des éléments de relance (courriers, fax, courriel,…), le titulaire s’expose à l’application de pénalités prévues à l’article 11.510.14.2.1 du CCAP.Toute réclamation non résolue dans un délai de trois (3) mois est annulée par le bénéficaire. A l’issu de ce délai et, si la ressource a été indisponible pendant cette période et que le dysfonctionnement n’est pas résolu, alors le bénéficiaire peut demander la résiliation de l’abonnement concerné. L’abonnement lié à cette réclamation non résolue sera remboursé au prorata du préjudice subi sous réserve des conditions de l éditeur. |  |
| **8 Equipe de gestion du titulaire - horaire- Modalité de contact** | Le candidat met à disposition du bénéficiaire un représentant et un suppléant en cas d’absence pour l’ensemble de leurs relations et notamment celles liées à la gestion des abonnements.Tout changement de représentant devra être signalé au bénéficiaire au minimun une (1) semaine à l’avance si celui-ci est prévisible |
| Le titulaire s’engage à indiquer aux bénéficiaires toutes modifications des collaborateurs mis à leur disposition durant l’exécution de l’accord-cadre Il leur transmet un organigramme actualisé régulièrement. Le titulaire précise dans son offre la fréquence et modalité(s) de transmission de cet organigramme. |

A titre indicatif, le candidat communique au bénéficiaire qui en fait la demande, les délais prévisionnels de prise en compte de la commande par l’éditeur concerné. Le candidat indique le délai moyen de transmission de ce délai prévisionnel éditeur et le moyen de communication envisagé pour la transmission de cette information.

# 1.6 Qualité des moyens humains dédiés, 6 points

**Le candidat décrit en termes de moyens humains et compétences l’organisation proposée pour un suivi opérationnel de** l’exécution de la prestation **(équipe mise à disposition, interlocuteur dédié par bénéficiaires, suppléant…).**

* Description de l’équipe mise à disposition :
  + - Organigramme et description des missions des correspondants et équipes intervenantes ;
    - En termes de volumétrie, précision du nombre d’abonnements prévisionnel maximal attribués en gestion à un collaborateur,
    - Capacité à mettre à disposition du bénéficiaire un représentant et un suppléant en cas d’absence pour l’ensemble de leurs relations et notamment celles liées à la gestion des abonnements
    - Capacité à mettre à disposition un collaborateur identifié, et un suppléant en cas d’absence, spécialisé dans la résolution des problèmes liés spécifiquement au fonctionnement des abonnements numériques
    - Capacité à mettre à disposition un collaborateur identifié, et un suppléant en cas d’absence, spécialisé dans la résolution des problèmes liés spécifiquement spécialisé dans la résolution des problèmes liés spécifiquement à la facturation
    - Capacité à proposer un représentant et suppléant éventuellement référent unique pour le suivi de l’accord-cadre auprès des bénéficiaires et de l’acheteur
    - Capacité à proposer à l’acheteur un collaborateur responsable du pilotage du plan de progrès
* Comme pour l’assistance technique (article 6.5.3 du CCTP), le candidat précise les modalités de contact des différents membres de cette équipe, les disponibilités horaires prévues et leurs délais de réponse

**1.2. Qualité de la plateforme ou ’outil de gestion en ligne mis à DISPOSITION 17 POINTS :**

**Le candidat présente l’ergonomie de la solution en ligne proposée. A ce titre, il** transmet les identifiants et code d’accès à une base test de la plateforme ou de l’outil de gestion ainsi qu’au catalogue des titres en ligne afin de permettre **à l’acheteur de tester et d’évaluer la solution proposée sur une durée de 3 semaines.**

# 1.2.1 Pertinence de l’outil de gestion, de son ergonomie (facilité de navigation, rubriques, intuitivité du site, facilité de lecture 2 points

* Description de l’outil de gestion, de son ergonomie :
* Nombre de rubriques
* intuitivité du site
* facilité de lecture

# 1.2.2 Pertinence des fonctionnalités de l’outil de gestion en ligne ou plateforme numérique, 12 points

* Description de toutes les fonctionnalités de l’outil en lien avec celles demandées dans les cahiers des charges notamment les modalités de suivi en ligne par l’utilisateur des commandes, demandes et réclamations effectuées à travers l’outil, notamment :
  + - Mise à disposition de la liste ventilée par bénéficiaire sous format électronique ;
    - Gestion des profils (administrateur, utilisateur…) : le candidat décrit les conditions de créations de compte pouvant être à la main du bénéficiaire., et les fonctionnalités qui le leurs sont attribuées ;
    - Liste des actions réalisables par le bénéficiaire en autonomie ;
    - Modes de recherche dans le catalogue ;
    - Modes de consultation et de suivi des abonnements ;
    - Formats d’export des informations (abonnements actifs, commandes en cours, factures…) en précisant s’il est possible pour le bénéficiaire au niveau de la plateforme ou outil de gestion de pouvoir filtrer et trier les données ou d’exporter une liste exploitable des requêtes comprenant les fonctionnalités de filtres et de tris
    - A ce titre, des exemples de tableaux statistiques devront être remis

# 1.2.3 Qualité de l’interface de gestion des abonnements et précision de la langue utilisée, 1 point

# 1.2.4 Qualité des moyens proposés pour former les agents de l’Etat et de ses opérateurs à l’utilisation de l’outil (aide en ligne, tutoriels, session de formations, 2 points

* Description des moyens, modalités (nombre durée contenu fréquence …) proposés pour former les agents de l’Etat et de ses opérateurs à l’utilisation de l’outil (aide en ligne, tutoriels, session de formations)

**3. Liste des annexes**

*À compléter le cas échéant.*

Annexe 1 :

Annexe 2 :

Etc.