# CADRE DE REPONSE TECHNIQUE (C.R.T.)

# Acquisition de monographies, suites et collections pour le Collège de France – 2025-07 à 09

**LOT n°**

**Société : …………………………………………………………………**

**Ce questionnaire technique est un document destiné au jugement des offres. Il aura valeur contractuelle comme annexe 1 au présent acte d’engagement.**

**Toute offre qui ne serait pas accompagnée de ce questionnaire dûment complété par le candidat sera déclarée irrégulière.**

|  |
| --- |
| **Couverture de l’offre et contenu de la base documentaire (30%)** |

Quels sont vos outils de travail bibliographique ?

Disposez-vous d’une base interne en propre ? Précisez le nombre d'ouvrages contenus dans cette base. Détaillez le contenu (volume, éditeurs, disciplines) et les modalités d'accès à cette base (accès par IP ou authentification…). Quelle est sa fréquence de mise à jour ? Comment garantissez-vous l’approvisionnement des titres de cette base documentaire ?

Pouvez-vous fournir des documents ne figurant pas dans votre base documentaire et si oui, selon quelles modalités ? (quelles procédures pour commander, quel taux de remise… ?)

Comment le moteur de recherche fonctionne-t-il pour classer les résultats de votre base documentaire (classement alphabétique, thématique, etc.) ?

Quel service de renseignements et de recherches bibliographiques offrez-vous ? Selon quels délais vous engagez-vous à répondre aux demandes de renseignement ?

Décrivez votre service d'alerte thématique et bibliographique à disposition du Collège de France sur l'actualité des documents (parution, suspension de parution, nouveautés …) ? Tous les supports sont-ils couverts par ce service ?

**Modalités de passation et de suivi des commandes (20%)**

Est-il possible de passer des commandes sur une plate-forme en ligne ? Si oui combien d'utilisateurs peuvent disposer d'un compte ? Comment les droits d'accès (chargé de commande, valideur, administrateur) sont-ils gérés ? La plate-forme permet-elle une décentralisation par bibliothèques, chaires ou directions pour la gestion des commandes ? Permet-elle un suivi des commandes passées et acheminées entre les différents services/ laboratoires et par le profil administrateur ?

Comment informez-vous de la prise en compte d’une nouvelle commande et dans quels délais ?

Détaillez les modalités de suivi des commandes que vous proposez. Sous quelle forme informez-vous le Collège de France de la disponibilité d'un document commandé (par exemple : épuisé, en rupture de stock, à paraître) ? A quel rythme ? Sous quelle forme ? (courrier, mail, téléphone, service en ligne).

Offrez-vous la possibilité de consulter les factures en ligne ? Si oui, précisez de quelle manière ?

Comment assurez-vous le flux de travail avec les éditeurs ? Pouvez-vous exposer vos process de commandes et de suivi de commandes auprès des éditeurs ?

Pouvez-vous décrire les modalités et les étapes de commande "on line" et "off line" et les renseignements à saisir par les utilisateurs ?

Assurez-vous la relance des éditeurs pour la livraison des documents commandés ou concernant des documents indisponibles ? Par quels moyens ? A quel rythme ?

Comment les commandes urgentes peuvent-elles être prises en charge ? (mode de commande, modalités de traitement.).

Disposez-vous d’un service spécifique pour la fourniture des commandes permanentes ? Si oui, combien de personnes y sont-elles affectées ? Comment assurez-vous le suivi des commandes permanentes ?

Sous quelles formes les utilisateurs peuvent-ils faire des réclamations (sur la plate-forme, par courrier, par courriel, téléphone) ? Dans quel délai pouvez-vous accuser réception de ces réclamations ? Sous quelle forme ? Dans quels délais traitez-vous ces réclamations ? De quelle manière faites-vous remonter les réclamations en cascade auprès de l'éditeur et comment assurez-vous les relances ? De quelle façon informez-vous le Collège de France du traitement de la réclamation par l'éditeur ?

Dans quelle mesure le Collège de France pourra-t-il annuler une commande alors même qu'elle a été validée ? Sous quels délais ?

Pourriez-vous mettre à disposition du Collège de France des codes d'accès provisoires et un lien web (pour une durée de 10 jours minimum) pour qu'il puisse tester votre plate-forme de gestion ? Si oui, quels sont-ils ?

|  |
| --- |
| **Modalités de livraison (15%)** |

L’éditeur envoie-t-il directement la commande ou passe-t-elle toujours par votre intermédiaire ?

Est-ce que vous livrez les ouvrages commandés au fur et à mesure ou attendez-vous de les regrouper pour effectuer une livraison ? Dans ce dernier cas, quel est votre délai de livraison ?

Pour le site de l’Institut des Civilisations, êtes-vous en mesure de livrer tous les 15 jours en identifiant chaque destinataire selon le dispositif décrit dans le CCTP ? En ce cas, pourriez-vous décrire le dispositif d’identification ?

Quels sont les délais de livraison sur lesquels vous vous engagez, en jours ouvrés, dans les limites du CCTP et du présent CRT :

**Livraison courante / non urgente : ………………………………………. jours ;**

**Commande urgente : …………………………………………………………….jours.**

Comment se passe la livraison, par quel transporteur est-elle assurée ? Le récipiendaire doit-il signer un bon de livraison ?

L’ouvrage est-il vérifié avant envoi ? Quels sont les points contrôlés ?

Fournissez-vous dans le colis la facture ou le bon de livraison avec détails et prix ? Êtes-vous en mesure de n’éditer qu’un seul bon de livraison par bon de commande pour chaque colis ?

Dans quelle mesure ou sous quels délais, acceptez-vous qu'un ouvrage soit retourné après livraison? Dans le cas d’un retour, quels délais de livraison proposez-vous ?

Si vous en disposez, pourriez-vous décrire votre procédure pour une livraison d’urgence ?

|  |
| --- |
| **5-Reporting client et service associés (15%)** |

Qui est l'interlocuteur dédié francophone du Collège de France (coordonnées complètes) ? Cet interlocuteur est-il en mesure de rencontrer une fois par an le Collège de France ?

Cet interlocuteur est-il en mesure de suivre l’exécution du marché (réclamations, suivi financier, suivi de commande, etc.) par courriel ou téléphone avec plusieurs interlocuteurs du Collège de France (chaires, bibliothèques, directions) ? Quel est son délai de réponse prévisionnel ?

Qui est l'interlocuteur dédié pour la facturation ? (coordonnées complètes)

Connaissez-vous une période de fermeture annuelle ? Si oui, laquelle ?

Êtes-vous en mesure de fournir des données statistiques sur les commandes des bibliothèques, chaires ou directions ? Quel type de statistiques, par quels moyens et selon quelle périodicité ?

Avez-vous une librairie physique ouverte au public ?

Pouvez-vous exposer les autres services clients que vous mettrez à disposition du Collège de France ?