

## Evaluation de la performance technique de l'offre

Critères		Attendus	
<b>1</b>	<b>Organisation du plateau</b>	<b>24</b>	
1.1	Organisation proposée	8	Une organisation qui permet d'assurer un service personnalisé aux besoins du MINT. Un chef d'équipe, des agents en charge du MINT et des solutions de débordement.
1.2	Horaires	2	Des horaires élargies permettant d'avoir des interlocuteurs ayant accès à l'ensemble des outils.
1.3	Dimensionnement (nombre d'agents / nombre de comptes servis)	3	Un nombre d'ETP suffisant sur un nombre restreint d'agents (meilleure connaissance du compte client)
1.4	Niveau de qualification <b>et de formation</b> des agents de réservation, langues parlées	4	Points attribués selon le niveau d'expérience, et les langues parlées en plus de français et anglais
1.5	Précisez votre plan de continuité d'activité et vos engagements de qualité de service	4	Détailler les moyens mis en place pour assurer la garantie de continuer l'activité en cas d'indisponibilité et préciser vos engagements de qualité de service.
1.6	Procédure en cas de sous-effectif ponctuel de votre personnel (ex : arrêt maladie d'un agent)	3	La garantie de pallier les absences de collaborateurs
<b>2</b>	<b>Prise en compte des typologies d'affrètement du MINT</b>	<b>8</b>	
2.1	Précisez en quoi votre organisation répond aux besoins de transport régulier. Décrivez les adaptation de vos process pour répondre à ce point.	2	S'assurer de l'adéquation de l'organisation avec cette typologie d'affrètement
2.2	Précisez en quoi votre organisation répond aux besoins de transport planifié. Décrivez les adaptation de vos process pour répondre à ce point.	2	S'assurer de l'adéquation de l'organisation avec cette typologie d'affrètement
2.3	Précisez en quoi votre organisation répond aux besoins de transport urgent. Décrivez les adaptation de vos process pour répondre à ce point.	2	S'assurer de l'adéquation de l'organisation avec cette typologie d'affrètement
2.4	Précisez en quoi votre organisation répond aux besoins de transport immédiat. Décrivez les adaptation de vos process pour répondre à ce point.	2	S'assurer de l'adéquation de l'organisation avec cette typologie d'affrètement
<b>3</b>	<b>Prise en compte des spécificités du MINT</b>	<b>15</b>	
3.1	Décrivez votre organisation pour pouvoir répondre H24 aux besoins des services	3	S'assurer de la gestion des demandes 24/24
3.2	Décrivez votre organisation pour réaliser un affrètement incluant des matériels ou des produits dangereux	3	S'assurer de la prise en compte des obligations et spécificités de ce type de transport
3.3	Décrivez votre organisation pour réaliser un affrètement incluant des armes	3	S'assurer de la prise en compte des obligations et spécificités de ce type de transport
3.4	Précisez votre organisation pour pallier les dysfonctionnements opérationnels (remplacement d'appareil, modification d'aéroport...)	3	S'assurer de la réactivité lors de dysfonctionnements opérationnels
3.5	Décrivez votre système destiné à assurer la sécurité des voyageurs : information sur les pays à risques (sécurité, risque sanitaire, etc), gestion de crise et mise à jour des compagnies aériennes et autres transporteurs à risque.	3	S'assurer de la capacité à obtenir et transmettre les informations
<b>4</b>	<b>Equipes supports</b>	<b>8</b>	
4.1	Présentation du profil du chargé de compte en précisant les compétences et expériences	2	S'assurer de l'adéquation expérience et compétences du chargé de compte, avec les missions à accomplir
4.2	Présentation du profil de l'équipe intervenante en charge du compte MINT en précisant les compétences et expériences de chacun	2	S'assurer de l'adéquation expérience et compétences des membres de l'équipe, avec les missions à accomplir

4.3	Décrivez le processus de gestion et de suivi des dysfonctionnements opérationnels	2	S'assurer que le titulaire a mis en place un processus d'amélioration continue
4.4	Décrivez le processus de facturation	2	S'assurer que le processus intègre les spécificités du secteur public

<b>5</b>	<b>Qualité du reporting</b>	<b>5</b>	
5.1	Contenu	3	Les reporting, fréquences et contenus permettent une maîtrise du périmètre.
5.2	Accessibilité	2	La mise à disposition permanente des états de reporting

<b>6</b>	<b>Déploiement</b>	<b>5</b>	
6.1	Plan de mise en œuvre de l'accord-cadre	5	S'assurer de la prise en compte des besoins spécifiques des directions et établissements publics

<b>7</b>	<b>RSE</b>	<b>5</b>	
7.1	Actions internes dans le cadre de l'exécution de l'accord-cadre	2	Prise en compte de la RSE dans le cadre de l'exécution du présent accord-cadre : gestion des déchets, charte RSE...
7.2	Accompagnement du MINT dans la réduction carbone	2	Réalisation de propositions bas carbone
7.3	Les prestataires auxquels le titulaire est susceptible de recourir dans le cadre de l'exécution du marché sont fortement invités à être signataires de la « Charte d'engagement sur les relations entre clients et fournisseurs au sein de la filière Aéronautique française du groupement des industries françaises aéronautiques et spatiales (GIFAS) pour la transformation écologique »	1	Pourcentage de prestataires signataire de la charte citée