## 

**Cadre de réponse technique (annexe n°2)**

**Engagement de qualité sur le service rendu par le titulaire**

Le soumissionnaire répondra impérativement au questionnaire ci-dessous (Annexe n° 2 à l'Acte d'engagement). Il pourra choisir une autre présentation que le tableau ci-dessous, en veillant à reprendre impérativement toutes les questions posées.

**I – ENTREPRISE : ACTIVITE ET personnel**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **N°** | **QuestionS** | **INFORMATIONS INDICATIVES concernant la demande** | **RéponseS et observations du CANDIDAT** |
| **1** | **Références** | - Principales références de l’entreprise  - L’entreprise compte-t-elle parmi ses clients des établissements spécialisés en art et/ou en arts appliqués ? Si oui lesquels ? |  |
| **2** | **Période d’activité** | - L’entreprise a-t-elle une période de fermeture ? Si oui, laquelle ?  - Jours et heures d’ouverture des services de la société : | **Jours**  **Horaires**  du au de à  De à |
| **3** | **Personnel** | - Effectif total de l’entreprise  - Données de stabilité du personnel dans l’entreprise (ancienneté  moyenne)  - Organigramme fonctionnel du service chargé du suivi des abonnements à joindre en annexe |  |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **4** | **Interlocuteurs** | - Le candidat s’engage-t-il à mettre à disposition du client un interlocuteur unique pour les commandes, réclamations, renouvellements, informations bibliographiques, etc. ?  ***Si oui***  - Nom de l’interlocuteur (si possible) ; n° de tél, fax, courriel  - Pour quelle durée cet interlocuteur sera-t-il le référent unique du client ? |  |
|  |  | - Nombre de dossiers clients gérés par cette personne ?  - Maîtrise du français ?  - Son expérience ? Sa formation ? Son ancienneté dans ses fonctions ? Sa connaissance des bibliothèques ? (possibilité de fournir un CV)  - En cas d’absence (congés, maladie, maternité, formation,…) de cet interlocuteur spécifique, son remplacement par un autre interlocuteur stable et identifié est-il systématiquement assuré ? Pour la gestion de tous les points des dossiers clients (abonnements, renouvellements, réclamations,…) ?  ***Si oui***  - Nom du remplaçant (si possible) ; n° de tél, fax, courriel |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |

**II – FONDS**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **5** | **Reprise des abonnements** | Nombre d’abonnements repris dans la liste fournie en annexe financière (annexe n°1) |  |
| **6** | **Le candidat est-il en mesure de fournir tous les types de périodiques ?** | \* Y compris ceux :  - diffusés par des Universités, Ecoles et autres établissements d’enseignement supérieur ?  - diffusés par des associations ?  - nécessitant une adhésion à une association ?  - diffusés irrégulièrement par des éditeurs étrangers (y compris hors Union européenne) ?  \* Y a-t-il des éditeurs que le candidat ne diffuse pas ? |  |
| **7** | **Le candidat informe-t-il ses clients sur les nouvelles parutions ? les changements de titres ? les cessations de parutions ?**  **Le cas échéant, par un calendrier prévisionnel mis à disposition de l’acheteur** |  |  |
| **8** | **Fascicules épuisés** | - Le candidat peut-il satisfaire une demande de fascicules épuisés ?  ***Si oui :***  - Dans quels délais ?    - Avec des frais supplémentaires ? |  |
| **9** | **Pour les titres disponibles en ligne** | \* Le candidat fournit-il les adresses url et assure-t-il leur mise à jour ? Sous quelle forme et à quelle périodicité ?  \* A quel moment et sous quelle forme le candidat précise-t-il les modalités d’accès (au moment du devis par exemple) ? |  |

**III - GESTION ET SUIVI DES ABONNEMENTS**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **10** | **Le candidat est-il en mesure de signaler systématiquement des anomalies qui n’auraient pas été relevées par le client au moment de la transmission de la liste des titres à commander ?** | Par exemple : doublons de commandes, titres ayant cessé de paraître, changements de titres,… |  |
| **11** | **Le candidat peut-il confirmer systématiquement au client l’enregistrement effectif des abonnements par les éditeurs ?** |  |  |
| **12** | **Outil de gestion en ligne**  *Un RDV sera demandé pour démonstration.* | Description fonctionnelle de l’outil de gestion des abonnements, et en particulier du processus de suivi des commandes et des réclamations.  Préciser notamment si l’outil conserve un titre à l'état « réclamé » même si l'éditeur considère que le délai de réclamation est dépassé et qu'une nouvelle commande devrait être passée. |  |
| **12bis** | **Calendrier de parution** | Le candidat est-il en mesure de fournir un calendrier de parution pour l’ensemble des abonnements ou une partie ? Sous quelle forme ? |  |
| **13** | **Retards de publications** | Le candidat informe-t-il le client lorsque qu'un périodique a une parution décalée dans le temps? |  |
| **14** | **Périodiques avec accès électronique** | Le candidat fournit-il la procédure de connexion et assure-t-il l’accompagnement du client ? |  |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **15** | **Modalités de communication** | Le candidat s'adresse-t-il au client par des courriels à intitulés différenciés par sujet (exemples de sujets : changement de titre, changement d'éditeur, réponse à relance, licence, etc.), ou utilise-t-il un intitulé unique ?  - Pour ce qui concerne les relances ou la mise en place des  accès électroniques, le candidat s'adresse-t-il au client exclusivement au travers de sa base de données ? |  |
| **16** | **Remplacement des numéros défectueux** | - Tout numéro défectueux sera-t-il remplacé, aux frais du candidat, avec remboursement des frais d’envoi et dans les meilleurs délais ?  - Quelle solution est adoptée en cas d’impossibilité de remplacement ?  - Le candidat s'engage-t-il à remplacer un numéro dont le caractère défectueux serait constaté dans un délai de 15 jours maximum par la Bibliothèque ? |  |
| **17** | **Retours** | Lister les cas où les retours seront acceptés, ceux où ils ne le seront pas. |  |
| **18** | **Réclamations**  *NB. Il s’agit aussi bien des réclamations transmises au Titulaire par la Bibliothèque de l’EnsAD que des réclamations spontanément déclenchées par le Titulaire auprès des éditeurs, au vu des délais de livraison à respecter.* | - Le candidat relance-t-il tous les éditeurs défaillants pour tous types de périodiques manquants ?  - Décrire le déroulement de la procédure de réclamation, en précisant notamment si le candidat est en mesure d'accuser systématiquement réception des réclamations, s’il informe régulièrement le client de ses démarches, et comment (en plus des mentions « épuisé », « manquant », etc. portées sur les factures), s’il est possible pour le client de suivre en ligne l’état d’avancement de ses réclamations.  - Si la commande a bien été passée, le candidat peut-il s'engager à fournir les numéros manquants, même annuels, sans exiger de commandes ponctuelles ultérieures au numéro ? |  |

**IV - DELAIS DE LIVRAISON OU D’EXECUTION**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **19** | **Réponse aux demandes de devis** | Quels sont les délais de réponse (incluant des informations sur l'existence d''une version électronique) ? |  |
| **20** | **Quels sont les délais de traitement et de transmission des commandes ?** |  |  |
| **21** | **Livraisons : conditions et délais**  *Voir les délais de livraison prévus à l’article 10.3 du CCP et les pénalités applicables en cas de non-respect de ces délais par le Titulaire* | Le candidat exposera notamment les moyens humains et techniques mis en œuvre pour garantir le respect de ces délais, (sachant que l’EnsAD souhaite avoir un interlocuteur unique désigné pour le suivi des commandes, CF point 4) |  |
| **22** | **Réponses aux réclamations** | Délai de prise en charge d’une réclamation ?  Quelle différence de délai de traitement entre des relances faites par téléphone ou courriel et des relances saisies par le client dans la base de données du fournisseur? |  |
| **23** | **Le candidat est-il en mesure d’honorer des commandes urgentes ?** | ***Si oui :***  Dans quels délais ? A quelles conditions tarifaires ? |  |

Date Signature et cachet de l’entreprise

NOM :