**CADRE MEMOIRE METHODOLOGIQUE**

Dans le cadre de leur réponse, les candidats doivent fournir un mémoire technique. Ce mémoire technique doit permettre à la personne publique de valider la pertinence de la réponse et de juger concrètement si cette dernière répond aux exigences et aux contraintes du cahier des charges.

Le candidat devra aller au-delà d’une simple redite du CCP et développer sa réponse pour obtenir la note technique maximale.

A noter, un élément de réponse demandé dans un sous-critère, renseigné dans un autre sous-critère, ne sera pas pris en compte dans la notation du premier sous-critère.

Le mémoire technique **suivra** **obligatoirement** le plan suivant :

1. **La couverture éditoriale – (40 %)**

Le candidat présentera ses relations avec les éditeurs, précisera le nombre de comptes ouverts, ses spécialisations éventuelles.

1. **Le processus de traitement des commandes et des abonnements – (25 %)**

Le candidat devra décrire avec précision les moyens mis à disposition de la BnF pour préparer et suivre une commande :

* présence d’un contact personnalisé francophone et compétences de celui-ci ;
* délais et modalités de prise en charge des commandes par le candidat ;
* délais et modalités de souscription des abonnements auprès des éditeurs ;
* description des processus en cas de réabonnement (notamment l’année de démarrage d’un marché) et en cas de nouvel abonnement.

1. **Le traitement des réclamations – (15 %)**

Le candidat devra préciser les moyens mis en place pour le suivi des réclamations (courrier, téléphone, messagerie électronique, accès à un outil de gestion) et ses délais de réaction.

Le candidat devra également préciser les modalités de retour des ouvrages défectueux ou non-conformes à la commande.

1. **Le suivi des abonnements – (10 %)**

Le candidat devra décrire les moyens mis à disposition de la BnF pour le suivi des abonnements :

* modalités d’aide à la recherche bibliographique (interlocuteur(s) dédié(s), base de données, recherches personnalisées) ;
* moyens mis en œuvre et délais d’information sur les changements bibliographiques survenant en cours d’abonnement (y compris suspension, retard de publication…) ;
* modalités d’accès aux données de gestion des abonnements et détail des informations mises à disposition ;
* moyens mis en œuvre pour assurer la gestion des abonnements électroniques et la permanence de leur accès.

1. **La facturation – (10 %)**

Le candidat fournira le détail :

* des modalités de transmission des factures et informations figurant sur celles-ci ;
* des moyens mis en œuvre pour satisfaire les demandes de la BnF relatives à la production de justificatifs (prix, motifs de non livraison).