

**CADRE DE REPONSE TECHNIQUE**

**Services d'agence de voyages et services annexes pour la Chambre de Commerce et d'Industrie d'Occitanie**

Réf : 25OCC03LR

**NOM DE L’eNTREPRISE : ……………………………………………………………………**

Les critères suivants ont été retenus pour la notation des offres :

| **Libellé** | **%** |
| --- | --- |
| Valeur technique | 60 % |
| Prix de la prestation | 40 % |

Le cadre de réponse technique ci-après doit être complété **IMPÉRATIVEMENT** par l'entreprise candidate, sous peine de se voir attribuer la note de 0. Il servira au jugement des offres concernant la « valeur technique de l’offre » (/ 60 points).

Les candidats sont invités à décrire leur offre dans ce cadre : réponse à donner à chaque questionposée par la CCI, leur réponseafin de décrire leuroffrede base dans le tableau ci-après.

**Modalités de notation de la valeur technique :**

L’évaluation de chaque item du cadre de réponse technique se fera sur la base suivante :

**Aucun renseignement soit : 0 point**

**Insuffisant soit : 1/5 des points**

**Correct soit : 2/5 des points**

**Satisfaisant soit : 3/5 des points**

**Très satisfaisant soit : 4/5 des points**

**Parfaitement adapté soit : le total des points**

Le cadre de réponse technique **sera rendu contractuel**, l’entreprise s’engage donc à respecter l’ensemble de ce qu’il y est écrit en le signant. Le présent fichier est en format Word modifiable etla dimension des lignes est à adapter selon la longueur de vos réponses aux questions. Vous pouvez intégrer en faisant des copier / coller certaines informations émanant de vos documents d’entreprise **mais en aucun cas il n’est admis de renvoyer systématiquement vers un autre mémoire**. S’ajoute aux informations présentées ci-dessous pour l’analyse technique de l’offre, la démonstration de l’outil).

Par ailleurs le critère prix sera noté selon les modalités indiquées au sein du RC du présent accord-cadre.

**La somme des notes pondérées des divers critères permettra ainsi un classement qui déterminera l’offre économiquement la plus avantageuse**

|  |
| --- |
| **2.1- Outil de réservation : ergonomie et intuitivité – démonstration guidée de maximum 10 minutes**  **Sur 20 points** |
| **Présentez brièvement votre outil de réservation (fonctionnalités principales, interface).**  **Fournissez un lien ou une démonstration guidée de max. 10 minutes selon éléments du règlement.**  **Quels dispositifs d’aide à l’utilisation proposez-vous (tutoriels, FAQ, assistance en ligne) ?**  **Comment l’outil garantit-il la sécurité des données et des transactions ?**  **Quels sont les mécanismes d’authentification et gestion des profils utilisateurs ?**  **Quel taux de disponibilité (SLA) et temps moyen de chargement garantissez-vous ?**  **Comment l’outil permet-il de paramétrer et faire respecter les règles internes (plafonds, transporteurs/hôtels préférentiels, validations) ?**  **Décrivez brièvement votre support technique (horaires, interlocuteur dédié).** |

|  |
| --- |
| **2.2- Capacité à faire bénéficier la CCI Occitanie de tarifs préférentiels et optimisés**  **SUR 15 POINTS** |
| **Avec quels fournisseurs disposez-vous de tarifs négociés ? Merci de préciser les noms et les conditions principales (remises, volumes, validité).**  **Avez-vous des accords spécifiques avec des compagnies low-cost ? Si oui, lesquelles ? Ces vols sont-ils accessibles via votre plateforme en ligne ?**  **Pouvez-vous présenter vos accords avec des groupes hôteliers, avec indication des conditions de remise par rapport aux tarifs publics ?**  **Proposez-vous des opérations promotionnelles ou des remises dégressives selon le volume (par exemple à partir de 5 ou 10 billets achetés dans le mois) ? Merci de détailler ces modalités par zone géographique ou type de transport (national, Europe, international, low-cost…).**  **Précisez les modalités d’exécution des prestations tarifaires : cartes d’abonnement, cartes privilèges ou autres outils fidélité proposés ou commercialisés par vos partenaires.**  **Merci de décrire votre dispositif de profil super utilisateur, en précisant : les critères d’éligibilité que vous proposez (voir article 11.1.3 CCP), les avantages principaux offerts (notamment accès aux chambres supérieures), et les modalités d’attribution et de gestion de ce profil.** |

|  |
| --- |
| **2.3-Equipe dédiée et accompagnement, online et offline**  **SUR 15 POINTS** |
| **Décrivez l’organisation et la taille de votre équipe dédiée à la CCI Occitanie.**  **Qui sera l’interlocuteur unique référent ? Quelles seront ses missions principales ?**  **Quels sont les horaires de disponibilité de votre équipe (offline) et proposez-vous une assistance 24/7 ?**  **Comment accompagnez-vous les utilisateurs au quotidien ? Quels outils et moyens sont mis à disposition ?**  **Comment gérez-vous les cas complexes ou urgents (modifications, annulations, réclamations) ?**  **Disposez-vous d’indicateurs ou de dispositifs pour mesurer la satisfaction et la qualité de votre accompagnement ?** |

|  |
| --- |
| **2.4-Méthodologie, délais d’intervention, modalités de facturation et suivi**  **SUR 10 POINTS** |
| **Décrivez votre méthodologie de prise en charge des demandes (réservation, modification, annulation) jusqu’à confirmation.**  **Quels sont vos délais standards pour prise en compte, modifications/annulations et gestion d’incidents en cours de voyage et autres délais comme la prise en compte de demande urgente ?**  **Présentez brièvement vos modalités de facturation (frais d’agence, périodicité, moyens de paiement).**  **Quels outils de suivi des consommations et bilans fournissez-vous ?**  **Comment gérez-vous le suivi post-prestation (réclamations, retours, enquêtes de satisfaction) ?** |