Une image contenant capture d’écran, Bleu électrique, bleu, Bleu cobalt

Description générée automatiquement**Cadre de réponse du mémoire technique**

**Mise à disposition d’une plateforme de réservation de déplacements professionnels pour les élus et collaborateurs de la CCI Hauts-de-France**

*Réf. marché : CCIR-DRA-2025-62*

**Le présent cadre de réponse du mémoire technique permettra au candidat de décrire de la façon la plus exhaustive qui soit, les méthodes qu’il compte utiliser pour réaliser les prestations pour lesquelles il se porte candidat. Il permettra ainsi à l’acheteur d’analyser les offres à l’aide des données qui y sont précisées.**

**Par ailleurs, le manque d’informations ou l’imprécision relative à certains éléments attendus au sein du cadre technique auront un impact négatif sur la note attribuée.**

**Le candidat devra présenter un mémoire technique mentionnant les éléments listés ci-dessous, de préférence en inscrivant ses réponses dans les encadrés du présent document :**

* Interlocuteur privilégié :

|  |
| --- |
| Nom, prénom :  Qualité :  Téléphone :  Adresse e-mail : |

* Autres interlocuteurs :

|  |
| --- |
|  |

* Présentation de la société (structure, organisation, historique…) :

|  |
| --- |
|  |

**🔹 1. Ergonomie et accessibilité de la plateforme *(13 points)***

|  |
| --- |
| **Lien d’accès :**  **Identifiant :**  **Mot de passe :** |

* La plateforme est-elle accessible 24h/24 et 7j/7, y compris en environnement à faible débit ?
* Quelles sont les compatibilités techniques de votre solution (navigateurs, systèmes d’exploitation, mobile) ?
* Proposez-vous une application mobile dédiée ? Si oui, quelles sont ses fonctionnalités principales ?
* Comment votre solution intègre-t-elle l’authentification SSO avec l’annuaire de la CCI Hauts-de-France ?
* Quelles mesures de sécurité et de protection des données personnelles sont mises en œuvre (RGPD, chiffrement, hébergement sécurisé) ?
* L’interface utilisateur est-elle personnalisable ? Si oui, dans quelle mesure ?

|  |
| --- |
|  |

**🔹 2. Gestion des réservations et flexibilité des prestations *(8 points)***

* Quelles sont les modalités d’annulation, de modification, de remboursement et d’émission d’avoirs proposées pour les prestations de transport et d’hébergement ?
* Ces opérations peuvent-elles être réalisées en dehors des heures ouvrées ? Si oui, comment ?
* Comment votre solution garantit-elle la traçabilité des ajustements apportés aux réservations ?

|  |
| --- |
|  |

**🔹 3. Adéquation des offres partenaires aux besoins du pouvoir adjudicateur et pertinence de l’offre partenaires *(8 points)***

* Combien de partenaires hôteliers et transporteurs sont référencés sur votre plateforme ?
* Quelle est la répartition géographique de ces partenaires, notamment en région Hauts-de-France et à l’international ?
* Proposez-vous une veille tarifaire ou une actualisation régulière des conditions commerciales ?

|  |
| --- |
|  |

**🔹 4. Assistance et accompagnement des utilisateurs *(6 points)***

* Quels dispositifs d’assistance technique et fonctionnelle proposez-vous (hotline, chat, support multilingue) ?
* Quels sont les horaires de disponibilité de l’assistance, notamment pour les voyageurs en mission ?
* Quels supports de formation et d’accompagnement sont mis à disposition (guides, tutoriels, webinaires, FAQ) ?
* Proposez-vous des sessions de formation initiale ? Si oui, sous quel format et dans quel délai ?

|  |
| --- |
|  |

**🔹 5. Optimisation du paramétrage et du déploiement de l’outil *(10 points)***

* Quel est le délai que vous proposez pour le paramétrage et le déploiement complet de l’outil, en respectant le délai maximal de 8 semaines calendaires fixé par le CCTP ?
* Ce délai est-il optimisé au regard des moyens humains et techniques mobilisés pour garantir une mise en œuvre rapide et efficace ?
* Quelles actions concrètes envisagez-vous pour réduire ce délai tout en assurant la qualité du déploiement ?

|  |
| --- |
|  |

**🔹 6. Pertinence des mesures en faveur du développement durable *(5 points)***

* Quelles stratégies proposez-vous pour optimiser les déplacements liés à la prestation, tant sur le plan économique qu’environnemental ?
* Intégrez-vous des critères environnementaux dans la sélection des transporteurs ou des itinéraires ?
* Disposez-vous d’outils ou de fonctionnalités permettant de suivre ou d’évaluer l’impact environnemental des déplacements réalisés via votre plateforme ?

|  |
| --- |
|  |