|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **1** | Nom de la société (adresse, téléphone)  Nom de la personne à contacter |  |
| **2** | N° vert (le cas échéant) |  |
| **3** | Adresse du site Internet |  |
| **4** | Présentation de la société (importance, structure) |  |
| **5** | Affectation d’un personnel particulier pour le suivi des commandes de l’université et de sa bibliothèque ? |  |
| **6** | **Délais de livraison ?**  **Pour les ouvrages édités en France :**   * Livraison standard * Livraison urgente * Livraison très urgente ou expresse * Coût de livraison très urgente ou expresse ?   **Pour les ouvrages édités hors France :**   * Livraison standard * Livraison urgente * Livraison très urgente ou expresse * Coût de livraison très urgente ou expresse ?   **Modalités de livraison ?**  Avez-vous vos propres livreurs ?  Etes-vous en relation avec une société spécifique pour les livraisons ? |  |
| **7** | Si vous avez un stock, nature et volumétrie du stock (à la date de remise des offres ou indiquer la date de référence):  - en économie/gestion  - en sciences humaines  - en droit  - en mathématiques/informatique  Dans quel pays, quelle région, votre stock se trouve-t-il ? |  |
| **8** | Quels sont vos outils de travail bibliographiques ? |  |
| **9** | Propositions d’acquisitions sur profil Economie/gestion   * sous forme électronique (sur le site…) * autre (précisez) |  |
| **10** | Possibilité de récupération sur le site de notices de commande.   * Modalités ? * Dans quel format ? * A quel coût ? |  |
| **11** | Fournitures d'ouvrages anciens et/ou épuisés |  |
| **12** | Suivi des commandes en ligne |  |
| **13** | Identification et fourniture en cas de renseignements bibliographiques incomplets  - outils de travail bibliographiques *(précisez)* |  |
| **14** | Est-ce que le site Internet garde un historique des commandes (paniers) ? |  |
| **15** | Est-ce que le site Internet permet d’avoir accès à la liste des bons de livraison ? |  |
| **16** | Recherche possible d’un bon de commande ou d’un bon de livraison par date sur le site ? |  |
| **17** | Recherche possible d’un bon de commande ou d’un bon de livraison par date sur le site ? |  |
| **18** | Recherche possible d’une ligne de commande sur le site ? |  |
| **19** | Relance auprès des éditeurs :  - par quels moyens ?  - préciser à quel rythme |  |
| **20** | Délai de réponse sur ouvrage non disponible à partir de la réception de la commande (épuisé, non paru) |  |
| **21** | Information du client sur les résultats des relances.  Précisez à quel rythme |  |
| **22** | Délai moyen de livraison des ouvrages francophones édités au Québec :   * de votre stock * absents de votre stock |  |
| **23** | Retours : lister les cas dans lesquels les retours sont acceptés, ceux où ils ne le seront pas |  |
| **24** | Le candidat s'engage-t-il à remplacer un ouvrage dont le caractère défectueux serait constaté tardivement par la bibliothèque, après tamponnage, apposition d'un code-barres etc.? |  |
| **25** | Possibilité de commande en ligne :   * Si oui, décrire la base bibliographique disponible, son étendue, la façon dont elle est alimentée. * Quid des commandes d'ouvrages qui ne seraient pas répertoriés dans cette base? |  |
| **26** | Service de commandes permanentes : décrivez son fonctionnement |  |
| **27** | Répercussion des remises faites par les éditeurs lors d’opérations de promotion (ouvrage sur souscription) |  |
| **28** | Service de veille et d’alerte sur profil :  - sous forme électronique ?  - autre ? *(précisez)* |  |
| **30** | Proposez-vous des offices ? Quelles en sont les conditions, le traitement et les modalités ? |  |
|  | Proposez-vous des commandes permanentes ? Quelles en sont les conditions, le suivi, le traitement et les modalités ? |  |
| **31** | Autres services proposés *(précisez)* |  |
| **32** | Quelle est la procédure de livraison en cas de crise sanitaire ? |  |
| **33** | Engagements éco et socio-responsables (fournir d’éventuels chartes, certifications, labels, éléments chiffrés…) |  |
| **34** | *Documents à remettre*   * *un modèle de devis,* * *un modèle de bon de livraison et* * *un modèle de facture.* |  |

*Nom et qualité du signataire date et signature Cachet de la société candidate*