

Accord-cadre interministériel de prestations de service d'agence de voyages relatives aux déplacements professionnels des agents et de toute personne nommément désignée par l'acheteur, en France métropolitaine, dans les départements, régions et collectivités d'outre-mer (DROM-COM) et à l'étranger pour les besoins du ministère de la Justice, des ministères économiques et financiers, des Services du Premier ministre ainsi que de certains établissements publics

Annexe n°2 au cahier des clauses particulières de l'accord-cadre : indicateurs de qualité de service

Version initiale	Indicateurs	Fréquence	Mesure	Objectifs
Téléphonie	Temps de décrochage des appels téléphoniques	Mensuelle	L'agence de voyages met en place un outil de mesure	80% des appels ont une réponse en moins de 30 secondes (sans mise en attente)
	Appels décrochés	Mensuelle	L'agence de voyages met en place un outil de mesure	95%
Délai de traitement des commandes	Urgences catégorie VIP	Mensuelle	L'agence de voyages met en place un outil de mesure	95 % des demandes ont une réponse en moins de 2 heures ouvrées
	Voyageurs catégorie VIP	Mensuelle	L'agence de voyages met en place un outil de mesure	95 % des demandes ont une réponse en moins de 4 heures ouvrées
	Voyageurs catégorie standard	Mensuelle	L'agence de voyages met en place un outil de mesure	90 % des demandes ont une réponse en moins de 8 heures ouvrées
Gestion des réclamations	Suivi et traitement des réclamations	Mensuelle	L'agence de voyages met en place un outil de suivi pour le traitement des réclamations	Un accusé de réception de la demande doit être envoyé par l'agence au service demandeur dans les 48 heures en indiquant la responsabilité et les actions à entreprendre. - 100% des remboursements Agence doivent être effectués sous 8 jours ouvrés - 100% des remboursements des autres fournisseurs doivent être effectués dans les 60 jours ouvrés
Qualité de service	Exactitude des dossiers voyages	Mensuelle	Suivi des erreurs imputables à l'agence	Taux maximum d'erreur : 0,5% des dossiers pour le groupe standard ; 0,20% des dossiers pour la catégorie VIP
	Délai de résolution des sollicitations pour le support technique (après le raccordement à Chorus-DTm)	Mensuelle	Suivi des indicateurs	Le taux d'incidents résolus dans les délais doit être supérieur ou égal à 90%. Le taux de problèmes résolus dans les délais doit être supérieur ou égal à 70%.
Satisfaction clients	Enquête de satisfaction catégorie standard	Annuelle	Enquête annuelle	Taux de satisfaction attendu : 70%
	Enquête de satisfaction catégorie VIP	Annuelle	Enquête annuelle	Taux de satisfaction attendu : 85%