



**MINISTÈRE  
DE L'INTÉRIEUR**

*Liberté  
Égalité  
Fraternité*

**DIRECTION DE L'EVALUATION DE LA PERFORMANCE, DE L'ACHAT, DES FINANCES ET DE  
L'IMMOBILIER**

**SERVICE ACHAT INNOVATION LOGISTIQUE DU MINISTÈRE DE L'INTERIEUR  
SOUS-DIRECTION DE L'ACHAT ET DU SUIVI DE L'EXÉCUTION DES MARCHÉS  
BUREAU DES MARCHÉS IMMOBILIERS ET DES MOYENS GÉNÉRAUX**

# **CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIÈRES (CCTP)**

**Relatif au stockage, à la commande, au conditionnement, au routage de  
matériels et documents pour le compte du ministère de l'Intérieur et des  
directions associées**

La procédure de consultation utilisée est celle prévue aux articles L. 2124-2 et R. 2124-2 du code de la  
commande publique

Le présent CCTP comporte l'annexe suivante :

Annexe I	Liste des références
Annexe II	Charte graphique

## Table des matières

1	Objet de l'accord-cadre	4
2	Contenu des prestations	4
3	Prestation 1 : L'enlèvement et l'intégration des stocks des outils de communication	4
4	Prestation 2 : Le stockage de matériels et documents de communication et d'organisation d'évènements	5
4.1	Enlèvement	5
4.2	Intégration du stock, création et gestion de la base de références	5
4.2.1	Pendant toute la durée du marché	5
4.2.2	Référence déjà stockée par le titulaire	6
4.2.3	Nouveaux articles	6
4.3	Conditions de stockage	6
4.4	Gestion des stocks	6
4.5	Mise au pilon	7
5	Prestation 3 : Mise à disposition d'un catalogue électronique des outils de communication et d'une plateforme de commande	7
5.1	Comptes utilisateurs	8
5.2	Appui aux utilisateurs	9
5.3	Spécificités graphiques, ergonomiques et légales	9
5.3.1	Graphisme et ergonomie	9
5.3.2	Conformité légale	10
5.4	Principales fonctionnalités du catalogue électronique	10
5.4.1	La présentation des articles	10
5.4.2	La recherche d'article à commander	11
5.4.3	La saisie et le suivi des commandes	11
5.4.3.1	Le détail des commandes	11
5.4.3.2	La nature des commandes	12
5.4.3.3	Concernant l'état des commandes	12
5.4.4	La validation, le suivi des commandes et les alertes	12
5.4.5	Le traitement des reliquats	13
5.4.6	L'enregistrement et la gestion des précommandes	13
5.4.7	La réception des commandes	13
5.4.8	Le traitement des commandes	13

5.4.8.1	Les délais de livraison des commandes	14
5.4.8.2	L'information la traçabilité (le tracking)	14
5.4.9	La réalisation d'opérations marketing	14
5.5	La gestion du catalogue électronique	14
6	Prestation 4 : Réalisation d'opérations spécifiques demandées par le bénéficiaire de l'accord-cadre	14
6.1	Commandes et diffusions d'articles	14
6.2	Commandes et préparations particulières	15
6.2.1	Dans le cadre d'organisation d'événements	15
6.2.2	Pour la promotion d'une référence particulière	15
7	Prestation 5 : Traitement, conditionnement, préparation et routage des commandes	15
7.1	Traitement d'une commande	15
7.2	Traitement d'une commande dans des délais express et exceptionnels	16
7.3	Conditionnement	16
7.3.1	Conditionnement normal	16
7.3.2	Conditionnements spécifiques	17
7.4	Livraison et enlèvements	17
7.5	Gestion des retours	17
7.6	Conditions particulières de livraisons au bénéficiaire	17
7.7	Enlèvements et livraisons dans des conditions express, exceptionnelles	18
7.8	Prestations de coursiers	18
7.9	Acheminement	18
7.10	Publipostage	19
7.11	Traçabilité	19
8	Prestations 6 : La mise à disposition d'outil de pilotage contribuant à la stratégie d'édition et de diffusion des outils de communication du bénéficiaire	20
8.1	Statistiques et bilans	20
8.2	Conseil et accompagnement par le titulaire	20
9	Basculement en fin de marché	21
10	Désignation d'un chef de projet	21
11	Rappel des livrables attendus	21
12	Glossaire et sigles	22

## 1 Objet de l'accord-cadre

Le présent accord-cadre a pour objet le stockage, la commande en ligne, le conditionnement et le routage de matériels et documents de communication du ministère de l'Intérieur et des directions rattachées.

Chaque direction ou sous-direction rattachée au Ministère de l'Intérieur peut être un bénéficiaire du présent accord-cadre et peut choisir de commander tout ou partie des prestations. Chaque bénéficiaire dispose d'un compte client.

Le marché couvre l'ensemble du territoire français y compris la Corse et l'Outre-Mer. A savoir, le territoire métropolitain de la France, les départements et régions d'outre-mer (Guadeloupe, Martinique, Guyane, Réunion, Mayotte, Nouvelle Calédonie) et les collectivités d'Outre-Mer (Polynésie, St Pierre et Miquelon, St Barthélémy, St Martin, Wallis et Futuna).

A titre exceptionnel, des livraisons peuvent avoir lieu à l'international, et notamment en Europe. (L'Europe se comprend comme l'Union Européenne à laquelle il convient d'ajouter la Suisse, la Russie, la Turquie et la Norvège).

## 2 Contenu des prestations

La réalisation des prestations faisant l'objet du présent marché comporte les travaux suivants :

Prestation 1	L'enlèvement et l'intégration des stocks des outils de communication
Prestation 2	Le stockage de matériels et documents de communication et d'organisation d'évènements
Prestation 3	Mise à disposition d'un catalogue électronique des outils de communication et d'une plateforme de commande
Prestation 4	Réalisation d'opérations de promotion des outils de communication
Prestation 5	Le traitement, conditionnement, préparation et routage des commandes
Prestation 6	La mise à disposition d'outil de pilotage contribuant à la stratégie d'édition et de diffusion des outils de communication

## 3 Prestation 1 : L'enlèvement et l'intégration des stocks des outils de communication

Le titulaire du marché doit assurer l'enlèvement des stocks qui seraient présents chez les actuels prestataires de stockage des directions rattachées au ministère en France et procéder à leur intégration au sein de leurs propres stocks. L'intégration du stock doit s'effectuer dans un délai de 8 jours calendaires à compter de la demande du bénéficiaire de l'accord-cadre. Une mise en contact entre le titulaire du marché et les actuels prestataires de stockage sera établie.

Pour cette intégration, le titulaire procède à un inventaire détaillé du stock transféré. Il établit la liste des références et crée les fiches articles (visuel (fichier .jpeg ou .pdf dans une dimension **idéal** indiquée par le titulaire) de la référence, poids, taille, n° de référence et libellé, ...). Le titulaire reprend ainsi la liste des références déjà établie par le bénéficiaire avec son actuel prestataire de stockage.

Lors de l'intégration du stock dans les locaux du titulaire du marché, ce dernier doit réaliser, dans les 15 jours calendaires suivant l'intégration, un bilan des articles détériorés et proposer au pouvoir adjudicateur, si nécessaire, une mise au pilon de ces articles. Pour ce transfert, il convient de prendre en compte les palettes ou contenants nécessaires pour permettre le transport, la prise en charge du stock, l'inventaire d'entrée et le stockage.

## 4 Prestation 2: Le stockage de matériels et documents de communication et d'organisation d'évènements

### 4.1 Enlèvement

Le titulaire du marché doit assurer l'enlèvement des outils de communication sur tous les points indiqués par le bénéficiaire (par exemple à la DIAN sise 18 rue des Pyrénées 75020 Paris), au service d'impression du ministère de l'Intérieur (Place Beauvau, 75800 Paris Cedex 08), chez différents prestataires d'impression, de fabrication d'outils de communication etc...) pendant toute la durée du marché.

Certains articles peuvent également provenir d'entreprises prestataires du ministère de l'Intérieur et des directions rattachées qui livrent directement le titulaire.

La fréquence des enlèvements et les lieux d'enlèvements en France sont fonction d'une part du rythme de commande des outils et d'autre part des productions de nouveaux outils par le bénéficiaire de l'accord-cadre.

Les lieux d'enlèvement ne disposent pas tous de quai de livraison, ni de fournitures et de matériel de conditionnement des outils de communication (pas de palettisation possible).

**A NOTER :** l'enlèvement des outils de communication au service d'impression du ministère de l'Intérieur (Place Beauvau, 75800 Paris Cedex 08) nécessite des précautions particulières. Aucun véhicule étant autorisé à stationner aux environs du ministère et pas de palettisation possible.

### 4.2 Intégration du stock, création et gestion de la base de références

#### 4.2.1 Pendant toute la durée du marché

Un enlèvement ou la réception de matériel de communication demandés par le bénéficiaire de l'accord-cadre donne systématiquement lieu à un inventaire détaillé des éléments.

Le titulaire contrôle systématiquement les produits enlevés/réceptionnés sur le plan quantitatif et qualitatif et envoie, par e-mail au bénéficiaire, des accusés de réception.

En cas de problème de qualité ou de quantité, un e-mail doit être adressé sous 48 heures au bénéficiaire afin de l'en informer.

Lors de l'intégration des outils de communication dans les locaux du titulaire du marché, ce dernier doit réaliser, dans les 15 jours calendaires suivant l'intégration, un bilan des articles détériorés et proposer au pouvoir adjudicateur, si nécessaire, une mise au pilon de ces articles.

Le titulaire doit également assurer la mise à jour du stock et du catalogue électronique de commande en ligne (cf. article 5).

L'intégration du nouveau stock dans le catalogue électronique doit se faire dans les 48 heures maximum à partir de la réception en entrepôt des documents, selon les instructions du bénéficiaire de l'accord-cadre. Il se charge de vérifier la bonne intégration sur le catalogue électronique de l'ensemble des références et le bon fonctionnement du système de commande.

#### 4.2.2 Référence déjà stockée par le titulaire

En cas d'enlèvement ou réception d'un article déjà référencé, l'article prend donc une référence existante et le titulaire met à jour le stock et éventuellement la fiche article (visuel, ...).

Le prestataire propose systématiquement au bénéficiaire les modalités de gestion du reliquat de la référence avant réassort (écoulement des reliquats avant diffusion de la nouvelle édition ou mise au pilon).

#### 4.2.3 Nouveaux articles

Certains enlèvements/réceptions correspondent à des nouveaux documents pour lesquels une référence doit être créée.

A réception d'un nouvel article, le titulaire est chargé de lui attribuer un numéro de référence et d'intégrer cette référence dans son outil de suivi des stocks accompagné des informations utiles transmises soit par l'imprimeur soit par le bénéficiaire (visuel de la référence, poids et taille etc.).

Les réceptions d'articles sont en moyenne de 3 réceptions par année.

### 4.3 Conditions de stockage

Chaque article doit pouvoir être retrouvé grâce à un numéro de référence (à reprendre ou à créer) afin de limiter le risque d'erreurs. La liste des références au 20/11/2021 est fournie en annexe 1 du CCTP.

Les affiches doivent, de préférence, être stockées à plat, roulées ou selon toute autre solution qui permettrait de ne pas plier et endommager les affiches.

Le titulaire doit prévoir des casiers ou des espaces de stockage de différentes tailles afin de choisir les plus adaptés aux formats des documents, matériels à stocker. Le titulaire doit être en capacité de s'adapter en termes de locaux et/ou de surface disponible à une augmentation du besoin de stockage pendant l'exécution.

Le titulaire du marché est tenu de prévoir des aires ou des locaux sécurisés permettant la préservation des documents. En cas de destruction ou de perte des documents et de matériels, ils doivent être remplacés dans les meilleurs délais aux frais du titulaire.

### 4.4 Gestion des stocks

Le titulaire a en charge la gestion des stocks (entrée et sortie).

Le titulaire doit mettre en place une solution technique permettant l'échange d'information avec le catalogue électronique (cf. Article 5 ci-dessous) de sorte que le stock affiché sur ce dernier soit régulièrement mis à jour.

Le bénéficiaire de l'accord-cadre connaît ainsi à tout moment, par l'intermédiaire du catalogue électronique :

- son état du stock réel et prévisionnel (différence entre l'état des stocks présent chez le titulaire et l'état des stocks après validation des commandes) ;
- l'état des commandes (enregistrées, traitées totalement ou partiellement, en cours de livraison, reçues).

Le titulaire doit veiller à ce qu'une commande sur le catalogue électronique ne puisse dépasser le stock

disponible pour un article ainsi que le plafond en nombre de commande défini préalablement par le bénéficiaire.

Si une commande d'un article dont le stock est inférieur à la demande, a été quand même enregistrée, le titulaire doit avertir par courriel le bénéficiaire ainsi que l'auteur de la commande et prévoir les réajustements de la commande directement avec cette dite personne.

Par ailleurs, le titulaire effectue, au minimum une fois par an, un inventaire complet du stock pour mettre en corrélation l'inventaire physique et l'inventaire présent dans le catalogue électronique, et en informe le bénéficiaire. Il doit intervenir dans les 15 jours calendaires à compter du premier jour de chaque année.

Le bénéficiaire doit, en outre, être alerté par le titulaire par courriel chaque fois que le stock d'un article atteindra un seuil de 20 % du stock initial. Ce seuil peut faire l'objet d'une redéfinition en cours d'exécution du marché. L'alerte doit être communiquée au bénéficiaire dans l'heure suivant la commande qui a enclenché l'alerte dans le catalogue électronique.

Chaque fois qu'un article atteint sa rupture de stock totale, le titulaire doit alerter le bénéficiaire. L'alerte doit être communiquée au bénéficiaire dans l'heure suivant la commande qui a enclenché l'alerte dans le catalogue électronique.

#### 4.5 Mise au pilon

Le pilonnage de matériels ou documents pourra être effectué sur demande du bénéficiaire. Il s'effectue environ deux fois par an. Les modes de destruction laisseront la place la plus large au recyclage des matériaux.

En cas de mise au pilon, le titulaire fournit dans un délai de 2 jours calendaires, au bénéficiaire une attestation de destruction mentionnant la date de destruction, les références et le poids détruits.

### 5 Prestation 3: Mise à disposition d'un catalogue électronique des outils de communication et d'une plateforme de commande

Le titulaire développera pour le compte du bénéficiaire un ou plusieurs catalogues électroniques des outils de communication du ministère de l'Intérieur et des directions rattachées permettant leur commande en ligne. Le catalogue électronique ou plateforme de commande est l'outil de gestion des stocks, d'enregistrement des commandes, de gestion des utilisateurs, de suivi des commandes, d'opérations de diffusion et de leur analyse.

Une plateforme de commande doit être unique et distincte pour chaque bénéficiaire sollicitant le marché (ex : plateforme de commande de la DIAN, plateforme de commande du BGMFE etc..). De même, la base de données (stocks, commandes, comptes utilisateurs) est rattachée et unique à chaque plateforme de commande.

Le titulaire peut choisir d'héberger les différentes plateformes de commande sous un même nom de domaine, et les distinguer par sous-domaine. Chaque plateforme bénéficie donc d'un lien unique d'accès. Le catalogue électronique doit être opérationnel et mis en ligne **au plus tard 6 semaines après la prise de contact du bénéficiaire**.

Entre la date de notification et la date de mise en ligne du catalogue, le titulaire doit proposer une solution permettant d'assurer tant la transition vers une solution pérenne que l'éventuelle phase de recettage.

Le catalogue électronique doit permettre la réalisation des prestations relatives à la prise en charge et le suivi à l'exécution des commandes, à la livraison et à la traçabilité (ou tracking) des articles commandés, la réalisation de statistiques et d'opérations de promotion des références mises en ligne.

Le titulaire assure le suivi technique, la maintenance et la mise à jour du catalogue électronique ainsi que son exploitation et son hébergement. Il doit s'assurer qu'il est accessible et compatible avec le réseau du ministère et des directions associés.

Des évolutions techniques de la plateforme de commande peuvent être demandées tout au long de la prestation par le bénéficiaire, 1 à 2 fois par an. Le titulaire doit être en mesure d'y répondre et d'intégrer ces demandes au catalogue électronique dans un délai maximum d'1 mois suivant la demande du bénéficiaire.

**Attention : une plateforme de commande s'entend par direction ou sous-direction rattachée au Ministère de l'Intérieur.**

## 5.1 Comptes utilisateurs

Le catalogue électronique peut être ouvert à différents types d'utilisateurs qui disposeront de différents niveaux de droits.

A titre indicatif, le catalogue électronique actuel de la DIAN compte 350 utilisateurs.

On peut pour exemple distinguer plusieurs groupes de profils :

- Les utilisateurs de la DIAN (agents)
- L'OFII
- Les partenaires de la DIAN (sous-groupes : Directions territoriales de l'OFII, coordonnateurs des formations civiques linguistiques, organisme de formation, préfectures, associations partenaires par exemple)
- Les administrateurs de la DIAN

Les utilisateurs se verront attribuer un profil. Ils pourront se connecter via un login et un mot de passe attribué. Le login est attribué aux utilisateurs arbitrairement et de la même façon pour tout le monde :

\*première lettre du prénom\* puis \*3 premières lettres du nom de famille\*.

Ex : PDUR pour Paul Durand

Le mot de passe défini par le bénéficiaire sera le même pour l'ensemble des utilisateurs.

Le catalogue électronique doit permettre d'identifier plusieurs types de profils qui peuvent avoir notamment des droits de commande différents (famille de produits, quantités, récurrence des commandes, etc. ...). Les groupes de profils et les différents droits qui leur sont accordés sont définis par le bénéficiaire.

Les comptes utilisateurs sont centralisés dans une base de données (visible par les administrateurs du ministère de l'Intérieur et des directions rattachées sur un onglet sur chaque plateforme de commande) mise à jour tout au long du marché par le titulaire en fonction :

- Des adresses de livraisons et contacts fournis lors des bons de commandes
- Des listes de contacts communiquées par le bénéficiaire.

Un compte utilisateur se définit notamment à sa création par (\* informations obligatoires) :

- Nom/prénom \*
- Raison sociale\*
- Fonction
- Adresse (rue, code postal, ville) \*
- Région
- Complément d'adresse/Lieu-dit
- Mail\*
- Numéro de téléphone \*
- Groupe et sous-groupe (catégorie de profil) \*

Chaque 1<sup>er</sup> janvier de chaque année, les prestataires de formation civique et linguistique de la DIAN sont



amenés à changer. Le titulaire doit donc prévoir une intégration rapide des nouveaux utilisateurs. L'incrémentation sur la plateforme des nouveaux prestataires se fera à partir d'un tableau Excel fourni par le bénéficiaire.

Le titulaire devra de même supprimer les comptes utilisateurs des prestataires plus actifs au 1<sup>er</sup> janvier, suivant un tableau Excel fourni par le bénéficiaire.

A titre indicatif, au 15 décembre 2021, le nombre de comptes utilisateurs sur la plateforme actuelle de la DIAN « Prestataire de formation » est égal à 104. Cependant, ce chiffre sera amené à augmenter jusqu'à plus de 2000. C'est pourquoi, le titulaire doit prévoir la création des comptes utilisateurs avec une méthode rapide d'incrémentation automatique sur la base d'un fichier.

Les administrateurs du bénéficiaire de l'accord-cadre peuvent de façon ponctuelle modifier eux-mêmes les informations relatives à chaque utilisateur.

Le titulaire se charge de la relation avec les utilisateurs pour créer, modifier une donnée et gérer les problèmes de connexion. Lors de la mise en ligne du catalogue, l'envoi des comptes utilisateurs et des mots de passe est géré par le titulaire dans le cadre d'une communication électronique personnalisée sous le timbre du ministère de l'Intérieur et des directions rattachées.

Le titulaire enregistre les demandes de création de compte d'utilisateurs et prévoit un système de validation des demandes à la main du bénéficiaire ou de toute modification utilisateur désignée par ce dernier.

Le titulaire intègre à la base de données de contacts, celle constituée sur la plateforme de commande d'outils de communication actuellement utilisée par le bénéficiaire.

La base de données permet aux utilisateurs de n'avoir qu'un seul et unique identifiant / mot de passe pour accéder au catalogue électronique.

## 5.2 Appui aux utilisateurs

Le titulaire rédige, met à jour et à disposition des guides d'utilisation du catalogue électronique au timbre du bénéficiaire pour faciliter l'usage des différents utilisateurs.

Le titulaire met également à disposition de tous les utilisateurs sur le catalogue électronique un centre d'aide composé d'un contact mail et téléphone. Il pourra notamment aider les utilisateurs n'arrivant pas à se connecter, passer une commande, ou répondre à une question relative à une commande passée, une demande de retour etc.

## 5.3 Spécificités graphiques, ergonomiques et légales

### 5.3.1 Graphisme et ergonomie

L'ergonomie du site internet doit pouvoir rendre le catalogue électronique attrayant en disposant notamment d'une page d'accueil dynamique sur laquelle peut figurer : des informations et actualités facilement mises à jour par le bénéficiaire de l'accord-cadre, la mise en avant des visuels référencés, la possibilité pour les utilisateurs de feuilleter les documents et les contacts chez le titulaire pour l'aide à l'utilisateur.

Il doit être simple d'utilisation, efficace et permettre un parcours d'utilisateur fluide tout en proposant un design graphique attrayant et moderne, respectant la charte graphique du gouvernement. La charte graphique du ministère de l'Intérieur est fournie en annexe 2 du CCTP. Les logos seront fournis par le ministère au titulaire au moment de la création du catalogue électronique.

Le catalogue électronique disposera d'un menu intuitif, dont le contenu pourra être différent et restreint selon le profil de l'utilisateur.

La maquette du catalogue électronique devra être validée par le bénéficiaire avant sa mise en ligne. Avant sa mise en ligne, le titulaire doit prévoir avec le bénéficiaire une séquence de test.

Les fonctionnalités techniques et le graphisme des plateformes de commande pourront être différents selon les besoins des directions.

### 5.3.2 Conformité légale

Le catalogue électronique du titulaire doit tout d'abord respecter la charte graphique du ministère de l'Intérieur (logo, visuel, couleurs). Le catalogue électronique doit être hébergé sur un site internet à accès restreint. Le titulaire du nom du domaine du site internet doit être l'Etat et être inscrit comme suit : *"État français, représenté par le ministère de l'Intérieur"*.

Le site internet doit se conformer aux obligations légales du droit de la propriété intellectuelle et doit s'assurer qu'il respecte la RGPD relative à la protection des données des usagers.

Vous pouvez retrouver toutes les obligations légales qui dépendent du contenu du site au lien ci-dessous : <https://www.service-public.fr/professionnels-entreprises/vosdroits/F31228>

## 5.4 Principales fonctionnalités du catalogue électronique

### 5.4.1 La présentation des articles

Le catalogue se compose de la liste des articles disponibles et des informations « fixes » attachées à chaque article (code référence, libellé, etc.). Les informations qui doivent apparaître dans le catalogue sont notamment :

- un code permettant de mettre en ligne ou de suspendre la mise en ligne de l'article. Seuls les articles autorisés ou mis en ligne seront accessibles aux demandeurs selon son profil ;
- la référence de l'article permettant l'identification de l'article ;
- le libellé de l'article : un texte identifiant chaque article avec au minimum 60 caractères alphanumériques ;
- la nature de chaque article qui peut être sous forme de code ou de texte afin d'identifier le type d'article : dépliant, affiche, brochure, flyer, marque page, bloc-notes, divers, etc. ;
- le visuel de chaque article : selon les visuels envoyés par le bénéficiaire dans un format préalablement notifié par le titulaire pour leur meilleure intégration ; un format permettant le feuilletage de plusieurs pages est préférable pour les références comportant un certain nombre de pages ;
- un format numérique pour chaque article pour pouvoir le télécharger en format pdf ou jpeg, png ;
- le stock réel par article : les quantités disponibles en tenant compte des commandes livrées totalement et partiellement. L'état des stocks réel doit être enregistré automatiquement toutes les semaines pour pouvoir être réutilisé avec des statistiques ;
- le stock prévisionnel par article : quantité disponible en tenant compte des commandes non encore livrées mais enregistrées ;
- le seuil de réapprovisionnement de chaque article : pour chaque article, un seuil de réapprovisionnement est saisi afin de pouvoir signaler au bénéficiaire les réapprovisionnements nécessaires ;
- le seuil de rupture : pour chaque article, si le nombre d'exemplaire atteint le seuil de rupture préalablement fixé par le titulaire et le bénéficiaire, alors l'article est indiqué dans le catalogue en « rupture » ou en « précommande » ;

- le statut précommande : pour chaque article ayant atteint le seuil de rupture ou non encore disponible dans le stock, un statut de précommande est disponible ; il permet aux utilisateurs d'effectuer des précommandes (cf. Article 5.4.6 ci-dessous) ;

#### 5.4.2 La recherche d'article à commander

Pour rechercher un article à commander, le module de saisie de commande doit permettre une recherche par la saisie de la référence article et/ou du libellé et mot clé, et/ou par la navigation dans le catalogue de produits et/ou en dupliquant les précédentes commandes réalisées par l'utilisateur.

Une représentation visuelle des articles disponibles sera disponible grâce à une image visualisable dès le module de saisie de commande.

#### 5.4.3 La saisie et le suivi des commandes

Les différents utilisateurs peuvent saisir leurs commandes directement sur le catalogue électronique, en sélectionnant les articles désirés, les quantités, le et les adresses de livraison, etc. Les demandeurs doivent pouvoir modifier ou annuler leur commande si celle-ci n'a pas encore été enregistrée.

Pour faciliter la saisie des commandes, le catalogue électronique doit permettre de dupliquer les anciennes commandes passées.

Chaque utilisateur doit pouvoir, en se reconnectant à son profil à tout moment, voir dans un historique ses commandes et leur état.

Un utilisateur ne peut pas commander une quantité d'exemplaire supérieure au stock existant. Il ne peut pas également dépasser le plafond de commande pour un article, défini préalablement par le pouvoir adjudicateur au lancement du marché. Ces plafonds peuvent évoluer en cours d'exécution du marché.

##### 5.4.3.1 Le détail des commandes

Chaque commande doit permettre d'identifier :

- Le rattachement géographique du demandeur : chaque commande doit être rattachée au département et à la région du demandeur ou au niveau national en cas de commande directement par la DIAN ou l'OFII.
- Le demandeur : nom, prénom, organisme, type d'organisme, adresse 1, adresse 2, commune, code postal, téléphone, courriel etc.
- La livraison : éléments permettant d'identifier le contact et le lieu de livraison de la commande (nom, prénom, organisme, type d'organisme, adresse 1, adresse 2, commune, code postal, téléphone, courriel etc.). Le catalogue doit permettre de renseigner plusieurs adresses qui recevront ainsi la commande enregistrée. Le catalogue électronique prévoit en conséquence un système facilitant la réalisation de multi-commandes multi destinataires.
- La liste des articles commandés : la commande se présente sous forme d'une liste d'articles comprenant, pour chaque article, la code référence, le libellé de l'article, la quantité commandée etc.
- Le numéro de commande fourni automatiquement par le catalogue électronique lorsque la commande est enregistrée par le demandeur. Ce numéro de commande est transmis par une notification par courrier électronique aux acteurs pour confirmer le bon enregistrement de la commande et permettre de faire démarrer les délais de livraison.
- La nature de la commande : normale, express, régularisation, opération (voir détail à l'Article 5.4.3.2 ci-dessous).
- L'état d'avancement de la commande et la date et l'heure de chaque état (voir détail à l'Article 5.4.3.3 ci-dessous).
- Un commentaire libre : chaque commande doit disposer d'un espace de commentaire libre pour

décrire une commande, justifier ou expliquer un besoin (contrainte de livraison, spécificités de l'adresse de destination par exemple).

#### 5.4.3.2 *La nature des commandes*

Les commandes doivent pouvoir être caractérisées selon les 4 indications suivantes :

- Normale : commande à traiter selon les conditions normales et contractuelles.
- Express : commande à traiter prioritairement. Il faut y appliquer les délais de livraison « express » : délais de 24h maximum.
- Exceptionnelle : commande sur demande du bénéficiaire qui relève pour l'essentiel de l'organisation de manifestations organisées par le bénéficiaire. Le titulaire doit pouvoir la traiter dans des délais de livraison contraints et imposés par le bénéficiaire (weekends, veille d'un événement, soir).
- Régularisation : commande de régularisation insérée dans le catalogue électronique afin de prendre en compte une commande passée par le bénéficiaire, directement auprès du titulaire du marché par une autre voie que celle du catalogue (téléphone ou mail) afin que l'état des stocks puisse être mis à jour en conséquence.
- Opération : commande particulière de type "publipostage" (ou "mailing").

#### 5.4.3.3 *Concernant l'état des commandes*

A tout moment les acteurs peuvent connaître l'état d'avancement de leurs commandes.

Les commandes doivent pouvoir être identifiées selon plusieurs états successifs et en fonction de l'avancement de celles-ci dans le temps :

- Enregistrée : l'état de la commande est dit « enregistrée » lorsque l'utilisateur demandeur valide sa commande ; lorsque la commande est enregistrée, le stock prévisionnel est mis à jour (voir ci-après concernant le catalogue).
- Traitée : l'état de la commande est dit « traitée » lorsque la préparation de la commande est effectuée et que celle-ci a été remise au transporteur pour livraison. Cet état peut être facultatif si le catalogue électronique du titulaire ne permet pas de prendre en compte cette étape.
- Livrée (partiellement ou totalement) : l'état de la commande est indiqué « livrée totalement » ou « livrée partiellement » lorsque la livraison (ou toutes les livraisons dans le cas d'une commande avec plusieurs livraisons) a été effectuée, que les bons d'émargement sont signés et que le bon de livraison (et éventuellement le bon d'émargement) figure dans le catalogue électronique et est accessible par l'utilisation et/ou bénéficiaire.  
Lorsque les commandes sont livrées, le stock réel est mis à jour.
- Annulée : la commande a été annulée soit par le demandeur, soit par le bénéficiaire.

La date et l'heure de passage à chaque état de commande doivent être enregistrées dans le catalogue et pouvoir être restituées au bénéficiaire de l'accord-cadre notamment en cas de litige. De préférence, le catalogue indiquera la date et l'heure des états des commandes de façon directement visible par le bénéficiaire.

#### 5.4.4 *La validation, le suivi des commandes et les alertes*

Pour une fluidité maximale, des contrôles et alertes peuvent être définis à tout moment conjointement par le bénéficiaire et le titulaire afin d'automatiser le plus possible la « validation » des commandes usuelles.

Le profil du bénéficiaire doit toutefois permettre d'assurer, en tant que de besoin, une vérification et une "validation" des commandes passées avant transmission de celle-ci au titulaire pour exécution.

Le catalogue électronique doit pouvoir générer différentes alertes et à minima les suivantes :

- le seuil et plafond de commande : en cas de commande d'exemplaires trop élevés sur un article, une alerte prévient le demandeur qu'il ne peut dépasser « X » exemplaires. A l'inverse, lorsque le nombre d'exemplaires n'est pas suffisant, une alerte prévient que le nombre d'exemplaires

commandés est insuffisant.

- le seuil de réapprovisionnement des articles : chaque article dispose d'un seuil de réapprovisionnement. Lorsque le nombre d'exemplaires du stock prévisionnel de l'article atteint ce seuil, une alerte prévient le titulaire et le bénéficiaire qu'il convient de réapprovisionner l'article.
- le seuil de rupture : lorsque le stock prévisionnel d'un article est inférieur à un seuil de réapprovisionnement préalablement déterminé conjointement par le titulaire et le bénéficiaire, une alerte est transmise au titulaire et au bénéficiaire pour l'alerter que l'article est indiqué en « rupture ».
- le seuil de précommande : lorsque le nombre de précommandes d'un article atteint le seuil préalablement déterminé conjointement par le titulaire et le bénéficiaire, une alerte est transmise au titulaire et au bénéficiaire.

Le titulaire ou le bénéficiaire peuvent proposer d'autres alertes qu'il juge opportunes.

#### 5.4.5 Le traitement des reliquats

Compte tenu du stock réel, le titulaire du marché peut être amené à ne traiter que partiellement une commande, c'est-à-dire, à ne livrer qu'une partie des articles commandés.

Le reliquat d'articles doit faire l'objet d'une livraison suivante de la part du titulaire, sans qu'il soit nécessaire, au bénéficiaire ou aux utilisateurs, d'émettre une nouvelle commande.

#### 5.4.6 L'enregistrement et la gestion des précommandes

Lorsque le stock des références est épuisé et dans l'attente du réapprovisionnement, le catalogue électronique doit permettre aux différents "Acteurs" du ministère de l'Intérieur et des directions rattachées de saisir leurs précommandes directement sur le catalogue en ligne, en sélectionnant les articles désirés, les quantités, le et les adresses de livraison, etc.

Le catalogue électronique permet également de mettre en ligne en précommande des références non-encore stockées chez le titulaire. En fonction des précommandes enregistrées, le bénéficiaire procédera aux impressions en vue de l'approvisionnement.

A tout moment les acteurs peuvent connaître l'état d'avancement de leurs précommandes et être alertés des dates prévisionnelles de livraison. Lorsque la commande est prête à être envoyée, un email est adressé aux acteurs ayant passé une précommande.

#### 5.4.7 La réception des commandes

Le catalogue électronique permet la réception par le titulaire, des commandes réalisées :

- par les partenaires du bénéficiaire sur le catalogue électronique directement ;
- par le bénéficiaire sur le catalogue électronique ou par le biais d'un courrier électronique (cf. Article 6 ci-dessous)

Le catalogue électronique permet la génération :

- des "notifications" transmises au bénéficiaire par mail pour, par exemple, valider les commandes reçues qui dépassent certains seuils ou dont la récurrence est trop importante ou alerter sur l'état des stocks.

#### 5.4.8 Le traitement des commandes

Le catalogue électronique permet également au titulaire de :

- préparer et traiter totalement ou partiellement les commandes (selon le stock) et effectuer le traitement des reliquats en cas de traitement initial partiel ;
- livrer des articles selon les informations contenues dans les commandes ;
- générer des bons de livraison, le cas échéant, des bons d'émargement, associés aux commandes ;
- générer des notifications de suivi et de livraison (totale ou partielle).

#### 5.4.8.1 Les délais de livraison des commandes

Les fonctions du catalogue électronique doivent mesurer les délais entre les différents états des commandes : enregistrée –en cours de traitement – traitée – envoyée-livrée.

Ces données permettent au bénéficiaire de vérifier à tout moment les délais de traitement et de livraison et en particulier les délais de livraison du titulaire, selon les exigences contractuelles.

Par ailleurs, les délais pour l'application éventuelle de pénalités pour retard de livraison courent à compter de la date et de l'heure de réception de la commande par le titulaire. La mention « reçue » des commandes doit donc nécessairement s'accompagner de la date et de l'heure de réception.

#### 5.4.8.2 L'information la traçabilité (le tracking)

Le catalogue électronique doit permettre le suivi des livraisons depuis le départ de l'entrepôt jusqu'à sa livraison effective.

Pour cela, les bons de livraison et éventuellement les bons d'émargement, devront figurer dans l'outil et être accessibles dans le suivi des livraisons.

Les bons de livraison reprennent les éléments de la commande avec la liste des articles livrés, leurs codes référence, leurs libellés, et les quantités livrées (et non celles commandées).

Le numéro du bon de livraison doit reprendre le n° de la commande complété par un numéro séquentiel de livraison (L1, L2,)

#### 5.4.9 La réalisation d'opérations marketing

Le catalogue électronique doit permettre d'adresser par courrier électronique à une partie ou à l'ensemble des utilisateurs inscrits sur le catalogue électronique de l'information pour annoncer par exemple, la mise à disposition de nouvelles références sur le catalogue électronique ou renforcer les commandes d'une référence en particulier.

La page d'accueil du catalogue électronique doit permettre d'afficher des actualités à l'attention des utilisateurs aussi bien sous format texte que d'image.

### 5.5 La gestion du catalogue électronique

Le titulaire gère l'ensemble du catalogue électronique selon les besoins exprimés par le bénéficiaire. Cette gestion doit couvrir notamment :

- La mise à jour d'articles : création de la fiche article, de la référence, du descriptif, du visuel, etc.
- La gestion technique du catalogue (correction des bugs, difficultés d'utilisation etc.)
- La suppression d'articles : la plateforme doit permettre de supprimer la référence totalement ou uniquement de certains profils d'utilisateurs.
- La gestion du stock des articles : calculée par le site en ligne et correspondant au stock réellement conservé par le titulaire.
- La gestion des utilisateurs

Le bénéficiaire doit, par ailleurs, avoir la possibilité de gérer ponctuellement l'ensemble des articles en ligne dans le catalogue électronique.

## 6 Prestation 4 : Réalisation d'opérations spécifiques demandées par le bénéficiaire de l'accord-cadre

### 6.1 Commandes et diffusions d'articles

Pour la promotion de certains articles, des campagnes de diffusion sont diligentées par le bénéficiaire impliquant par exemple, l'envoi par le titulaire d'un échantillon de ces articles à tout ou partie des utilisateurs de la plateforme et/ou à un fichier d'utilisateurs non enregistrés sur la plateforme électronique.

Une procédure simple est fixée au préalable entre le titulaire et le bénéficiaire pour faciliter ces opérations

ponctuelles. Le titulaire doit reporter ces commandes dans l'état du stock disponible et visible sur le catalogue électronique.

## 6.2 Commandes et préparations particulières

### 6.2.1 Dans le cadre d'organisation d'événements

Le bénéficiaire peut commander au titulaire la préparation de dossiers ou sacs à remettre aux participants des événements qu'elle organise. Pour exemple, en 2019, 2 événements ont nécessité la préparation de 400 sacs participants composés en moyenne de 6 articles.

Pour ces prestations, le bénéficiaire procède par le biais de commande par voie électronique (*mail*) selon des modalités préalablement définies par le titulaire et le bénéficiaire. Le titulaire doit s'assurer de connaître et de suivre les stocks de tous les articles, qu'ils soient mis en ligne sur le catalogue ou non.

### 6.2.2 Pour la promotion d'une référence particulière

Afin d'inciter la commande de références spécifiques, le bénéficiaire peut être amené à demander au titulaire d'ajouter systématiquement à toute commande passée sur le catalogue électronique, un échantillon d'une référence disponible en stock ou spécialement développée à cet effet.

## 7 Prestation 5 : Traitement, conditionnement, préparation et routage des commandes

Lors de la réception de commandes via le catalogue électronique, ou sur demande du bénéficiaire, le titulaire du marché extrait du stock, conditionne et procède à l'envoi des différents articles selon les quantités demandées.

### 7.1 Traitement d'une commande

Le traitement comprend l'ensemble des actions suivantes :

#### ❖ la réception des commandes transmises par

- **le catalogue électronique**
  - sous forme de fichier informatique envoyé automatiquement par le catalogue électronique. Il interviendra également en retournant par voie électronique et de manière automatisée l'information permettant à l'utilisateur ayant passé une commande et au bénéficiaire de suivre l'état de la commande sur le catalogue électronique.
- **Le bénéficiaire**
  - sous forme de plan de routage. Il s'agit d'un fichier informatique, envoyé par e-mail avec accusé réception, comportant pour chaque ligne une adresse, un contact, différentes coordonnées, les références devant être livrées à l'adresse indiquée et le nombre de références à livrer. Ce dispositif de demande de routage par l'intermédiaire d'un fichier d'expédition est notamment mis en œuvre pour les vastes opérations de routage nécessitant l'envoi de commandes à un nombre important de destinataires rassemblés au sein d'un ou plusieurs fichiers d'expédition.
  - sous forme de courriel simple avec accusé de réception. Ce dispositif est notamment mis en œuvre pour les commandes de dernières minutes nécessitant une saisie et un traitement immédiat. Le courriel comporte au moins les informations suivantes : l'adresse postale du destinataire, le nom du contact, le téléphone, la/les référence(s) à livrer et leurs quantités.

Quel que soit le mode de passation des commandes (catalogue électronique ou courriel) le titulaire s'engage à « lever » les commandes au minimum une fois par jour.

Toutes les commandes, qu'elles soient transmises via le catalogue électronique, un plan de routage ou un e-mail, doivent faire l'objet d'un accusé réception (commande ayant un statut confirmée dans le catalogue, accusé de lecture de mail...) du titulaire indiquant précisément **la date et l'heure de la réception** de la commande.



Le titulaire n'accepte aucune commande par téléphone qui n'aurait pas été confirmée par courriel.
---

- ❖ La préparation des envois conformément aux délais précisés sur la commande.
- ❖ Le conditionnement avec fourniture des emballages standards ou spécifiques appropriés.
- ❖ L'identification du contenu des emballages par étiquettes spécifiant le contenu et le visuel de chaque colis fermé ainsi que le nombre de colis formant le tout de l'envoi.
- ❖ La sélection du mode de transport le plus adapté en termes de coût, de délai de livraison, et de respect du développement durable.
- ❖ Le suivi de la commande jusqu'à sa livraison ou, en cas de difficulté avec une commande, sa réintégration dans les stocks.
- ❖ L'édition des bons de livraisons, d'émargement et d'états statistiques à la demande.

## 7.2 Traitement d'une commande dans des délais express et exceptionnels

En général, les commandes sont traitées dans des **délais dits « normaux »**.

Cependant, l'organisation, à la dernière minute, d'une conférence de presse ou d'un déplacement presse en présence d'autorités politiques nécessitant la présence de supports de communication, la ré-alimentation en urgence en supports de communication d'un événement, la livraison dans les locaux du bénéficiaire d'un complément de documentation pour une réunion sont autant de cas où la DIAN peut demander la passation de commande nécessitant un traitement en urgence.

Dans ce cas, le bénéficiaire peut faire appel au titulaire pour

- **une commande dite « express »** dans le cas où la livraison doit avoir lieu plus rapidement qu'une commande normale.
- **une commande dite « exceptionnelle »** dans le cas où la livraison doit intervenir le plus rapidement possible après réception de la demande.

Le titulaire doit donc prévoir la possibilité de saisir des commandes manuellement dans des délais restreints, déployer une réactivité immédiate dans son exécution et pouvoir faire appel à des transporteurs assurant une réactivité immédiate (services de coursiers, etc.).

Cette prestation est à rapprocher des délais et conditions de livraisons exceptionnelles (Cf. Article 7.7 ci-dessous).

## 7.3 Conditionnement

### 7.3.1 Conditionnement normal

Le conditionnement doit garantir l'acheminement des articles dans de bonnes conditions de préservation. En fonction du type d'envoi à réaliser, le titulaire choisit les conditionnements (enveloppes, cartons, calages, etc.) qui lui paraissent les mieux adaptés au contenu du colis par rapport à l'objectif fixé. Les éléments de calage ne doivent en aucun cas porter de signes distinctifs ou publicitaires.

Chaque pli ou colis doit comporter une étiquette avec l'adresse, le logo et l'identification du bénéficiaire, ainsi que l'adresse du titulaire. Chaque colis doit comporter un visuel permettant l'identification rapide du contenu du colis. Le titulaire peut utiliser à cet effet un exemplaire de l'article qu'il appose sur le colis. Chaque envoi contient un bon de livraison répertoriant le contenu du colis.

Le prix des conditionnements, éléments de calage, étiquettes etc. est inclus dans le prix global relatif au traitement de la commande



### 7.3.2 Conditionnements spécifiques

Le bénéficiaire peut demander la mise en œuvre de conditionnements spécifiques pour ses divers outils en vue du traitement d'une commande. Il s'agit notamment de conditionnement renforcés afin d'éviter la détérioration de matériels fragiles (kakémonos, bandeaux pupitres, ...).

De même les affiches sont, de préférence, conditionnées à plat ou roulées ou selon toute autre solution qui permet de livrer les affiches sans que celles-ci n'aient été pliées ou endommagées.

### 7.4 Livraison et enlèvements

Le routage peut porter sur des matériels et documents stockés par le titulaire mais également non stockés par le titulaire (en particulier dans le cadre d'organisation de salons / événements).

Le titulaire s'engage à faire procéder à tout enlèvement et toute livraison de marchandises, quel que soit le tonnage, le volume, le lieu, la date, l'heure ou les conditions de trafic du moment, (sauf cas d'interdiction réglementaire de circulation des poids lourds).

Pour toute livraison, le titulaire doit présenter un bon de livraison au transporteur même si le titulaire est aussi le transporteur. Le transporteur (ou le titulaire), quant à lui, doit émettre un bon d'émargement que le destinataire signe afin d'attester de la bonne réception de la commande.

**Les bons de livraison et les bons d'émargement doivent à tout moment être disponibles pour le bénéficiaire afin d'assurer la vérification de la réception des prestations.**

Les enlèvements peuvent avoir lieu dans les locaux de fournisseurs ou d'entreprises prestataires du bénéficiaire, au bénéficiaire lui-même, mais également dans des institutions et organisations en province, et très rarement à l'outre-mer (Préfectures, Directions départementales des territoires etc.).

Ces enlèvements peuvent faire suite à une livraison au même endroit (par exemple dans le cadre d'organisation d'événements / salons). Le titulaire fournit alors, au moment de la livraison, les éléments qu'il juge nécessaire pour faciliter le retour des documents (cartons d'emballages, autocollants avec les références des articles qui sont mis à l'intérieur...)

Dans le cas d'enlèvement d'articles après une livraison au même endroit (par exemple sur un salon), le titulaire fournit au destinataire, au moment de la livraison, un bon de retour avec les articles qui doivent être récupérés. Au retour de stock, le titulaire est chargé d'effectuer une vérification sommaire de l'état des articles récupérés afin de signaler au bénéficiaire toute détérioration ou salissure.

### 7.5 Gestion des retours

Le titulaire assure la gestion et le traitement des retours :

- il réceptionne les retours ;
- il réintègre la ou (les) référence(s) retourné(s) dans les stocks ;
- il effectue des recherches auprès des transporteurs en cas de colis non reçu ;
- il informe, sous 24h, le pouvoir adjudicateur (destinataire et référence(s) concernés, motif etc.) du retour ou de non distribution au client.

### 7.6 Conditions particulières de livraisons au bénéficiaire

En fonction de la taille et du poids des colis livrés, le titulaire du marché doit prévoir une livraison directement dans les bureaux (sur indication de l'agent du ministère de l'Intérieur en charge de la réception), après identification auprès de l'agent de sûreté (un contrôle d'identité systématique est à prévoir).

Pour les colis ne nécessitant pas l'intervention d'un matériel spécifique, un agent du ministère de l'Intérieur est habilité à récupérer les colis.

## 7.7 Enlèvements et livraisons dans des conditions express, exceptionnelles

Le bénéficiaire peut à des moments particuliers demander au titulaire une capacité à assurer des livraisons dans des délais et des contraintes de livraisons express ou exceptionnelles.

### - Des livraisons et des enlèvements dans des délais express : 24h maximum

Ces livraisons sont généralement liées à des contraintes ou des événements nécessitant l'envoi non prévu de supports d'information et de communication (*conférence de presse, déplacement presse, etc.*). Le déroulement de cette livraison doit pouvoir, le cas échéant, être assuré les jours de week-end et jours fériés si la commande a pu être passée.

### - Des livraisons et des enlèvements exceptionnels avec parfois des contraintes particulières d'accès des transporteurs

Ces livraisons et enlèvements exceptionnels relèvent pour l'essentiel de l'organisation de manifestations organisées par le bénéficiaire.

Les livraisons et enlèvements sur les manifestations doivent en effet faire l'objet d'une adaptabilité particulière de la part du titulaire étant donné les contraintes imposées par les délais et l'organisation propre de chaque événement. En effet, généralement, les espaces sont réservés pour une durée limitée et le matériel et les documents doivent être livrés dans un délai très court (24h maximum) et imposé (par exemple pour un événement qui commence un lundi matin, les documents doivent être livrés durant le week-end, voire la nuit précédente).

Les enlèvements font généralement suite à une livraison au même endroit à l'ouverture de l'événement. Les documents en retour étant identiques, le titulaire fournit, au moment de la livraison, les éléments qu'il juge nécessaire pour faciliter le retour des documents (cartons d'emballage, autocollants avec les références des articles qui sont mis à l'intérieur...).

L'enlèvement et la livraison s'entendent remise aux lieux et places précisés par le bénéficiaire et traduits dans la commande.

## 7.8 Prestations de coursiers

De façon exceptionnelle, le bénéficiaire peut demander le recours à des prestations de coursiers susceptibles d'acheminer des documents depuis le lieu de stockage ou les locaux du bénéficiaire à destination de toute la région parisienne et, très exceptionnellement de la province.

Il peut s'agir notamment de la transmission en urgence de documents ou de supports de communication et d'information à destination des autorités politiques (préfectures, ministères...) ou bien vers d'autres prestataires du bénéficiaire.

Selon le poids et le volume des documents à faire parvenir, la prestation de course doit pouvoir être effectuée :

- En course moto ;
- En course voiture ;
- En course camion.

*Dans le cas d'un appel à un service de coursier, les délais sont comptés à partir de l'heure d'enregistrement de la commande.*

Le délai de livraison pour une prestation de coursiers en Ile-de-France ne doit pas excéder 5h à partir de l'heure de l'appel à un service de coursier.

## 7.9 Acheminement

Le titulaire assure un service de transport complet terrestre, aérien, maritime ou ferré, national ou international.

Le titulaire opère la sélection du mode de transport le plus adapté en termes de coût, de délai de livraison, et de respect du développement durable. Il doit ainsi respecter les trois principes suivants :

- Le mode de transport doit répondre à la logique du coût le moins élevé, tant en expédition qu'en conditionnement, qui est systématiquement recherché ;
- Le mode de transport choisi ne doit jamais remettre en cause les délais de livraisons exprimés par le bénéficiaire ;
- A coût et délais de livraisons égaux, la solution la plus respectueuse de l'environnement doit être privilégiée.

Il convient de préciser que les coûts de transports doivent prendre en compte l'intégralité des taxes afférentes y compris douanières.

## 7.10 Publipostage

Le bénéficiaire peut nécessiter le recours à des prestations de publipostage comportant la mise sous enveloppes d'un ou plusieurs articles contenus dans les stocks du titulaire et leur envoi par voie postale.

Cet envoi peut s'accompagner de l'impression d'un ou plusieurs documents envoyés par le bénéficiaire au titulaire par voie électronique (lettre d'accompagnement, questionnaire papier, bordereau d'envoi) dont l'impression et l'accompagnement doivent être assurés par le titulaire.

Ces envois pouvant être effectués dans le cadre de procédures administratives nécessitant l'attestation de remise des plis, il est donc demandé de prévoir la réalisation d'opérations de publipostage y compris avec l'envoi de recommandés avec accusés de réception dont les récépissés sont transmis au bénéficiaire. Le titulaire assure le suivi jusqu'à la réception des envois. Chaque prestation de publipostage doit être traitée par le titulaire dans un délai de 5 jours à partir de la réception de la demande complète du bénéficiaire.

Les listings de ces envois doivent respecter les modèles indiqués par le bénéficiaire. Le bénéficiaire fournit un fichier contact avec l'ensemble des adresses des contacts du bénéficiaire (préfectures, réseaux, etc.).

Le publipostage peut également s'effectuer par voie électronique sous la forme de campagnes d'emailing, à la demande du bénéficiaire et à destination d'une base de contacts déjà intégrée par le titulaire (via les comptes utilisateurs du catalogue électronique) ou à destination d'une base de contacts adressée par le bénéficiaire.

Le titulaire se charge de la rédaction et de l'envoi du mail dans un délai de 5 jours suivant la demande du bénéficiaire. Le titulaire doit, avant tout envoi d'une campagne d'emailing, faire valider auprès du bénéficiaire son contenu.

La campagne d'emailing peut avoir plusieurs objets, par exemple :

- Informer des nouveautés en stock disponibles à la commande ;
- Envoyer par voie électronique des documents d'information relatifs au catalogue électronique ;
- Donner la possibilité de commander des documents non présents sur le catalogue électronique, par l'intermédiaire d'un lien électronique qui renvoie vers une page spécifique de commande en ligne gérée par le titulaire (exemples : documents temporaires, ou à destination d'un public précis).

Pour chaque campagne d'emailing, le titulaire informe le bénéficiaire, dans les 5 jours suivant la campagne d'emailing, des retours de mail reçus et des statistiques (nombre de mails erronés, nombre d'ouverture des mails, nombre de commandes via un lien électronique présents dans le mail).

## 7.11 Traçabilité

Le titulaire doit assurer la traçabilité de l'ensemble de ses prestations, depuis la prise de commande jusqu'à sa livraison, en incluant toutes les étapes de l'expédition.

Il est donc essentiel que l'application informatique du titulaire réponde parfaitement au cahier des charges du catalogue électronique.

Par ailleurs, des points de situation de l'exécution de la prestation peuvent être demandés à tout moment par le bénéficiaire, ainsi que des justificatifs de service fait.

## 8 Prestations 6 : La mise à disposition d'outil de pilotage contribuant à la stratégie d'édition et de diffusion des outils de communication du bénéficiaire

### 8.1 Statistiques et bilans

Le titulaire doit être en mesure de proposer au bénéficiaire **des statistiques régulières et exploitables**, sous une forme visuelle et lisible (*graphiques, courbes*) notamment :

- **Des bilans mensuels** (*références d'articles envoyés et leurs quantités, nombre d'envois, destinations, modes d'expéditions, délais, coûts, rapport de fonctionnement du catalogue en ligne*), à adresser au bénéficiaire avant le 5 du mois suivant. Ces bilans font apparaître des éléments qualitatifs et des alertes (*références les plus fréquemment commandées, en rupture de stock ou au contraire peu commandées, etc...*), les éléments financiers principaux (*coûts de stockage, de préparation et d'expédition*).
- **Un bilan annuel** (en année civile) et de façon très détaillée. Le bilan annuel comprend une analyse qualitative et financière des opérations et peut déboucher sur des préconisations pour optimiser les envois du bénéficiaire. Ce bilan doit permettre d'aider les services du bénéficiaire à préparer leurs bilans d'activité chaque année. Le bilan détaillé doit être adressé avant le 15 janvier de l'année qui suit et comprendra nécessairement :
  - o Les références et libellés des articles envoyés et leurs quantités,
  - o L'évolution annuelle de la consommation des articles,
  - o Une analyse quantitative des articles les plus ou moins commandés,
  - o Le nombre d'envois par mois et annuel,
  - o L'évolution annuelle du nombre d'envois,
  - o Les destinations, le type de profils,
  - o Les modes d'expéditions,
  - o Les délais moyens de traitement et réception des commandes, par type d'envoi et de prestation,
  - o Les coûts, avec un détail par grandes opérations, les coûts moyens etc.,
  - o Des recommandations pour l'amélioration de la prestation et les éventuels dysfonctionnements,
  - o Bilan des stocks avec comparatif stock n-1,
  - o Retours utilisateurs de la plateforme.

Il doit être également en mesure de **communiquer à tout moment à la demande du bénéficiaire des états sur des stocks**, un récapitulatif des opérations (*destinations, quantités expédiées, mode d'expédition, etc.*) ainsi qu'un état budgétaire des opérations menées.

À tout moment le bénéficiaire peut demander **un état des lieux du nombre de commandes**, par type d'article, effectuées depuis le début de l'année civile en cours. Le titulaire doit être en mesure de livrer ces statistiques 5 jours calendaires suivant la demande du bénéficiaire.

### 8.2 Conseil et accompagnement par le titulaire

Un suivi spécifique est mis en place par le titulaire pour faire un point sur l'activité et sur les pistes d'optimisation possibles de la prestation (ajustement des règles de commande, ajustement des stocks et des réapprovisionnements nécessaires, optimisation des coûts, etc...). Le suivi comporte au minimum une réunion trimestrielle.

Une visite peut être prévue à la demande du bénéficiaire sur le lieu de stockage du titulaire une fois par an.

## 9 Basculement en fin de marché

En fin de marché, et pour s'assurer d'une continuité de service de qualité entre deux marchés, il convient de prévoir une phase de transmission des informations et des savoir-faire, dite phase de « basculement », entre les deux titulaires.

Avant la fin du marché, le titulaire s'engage donc à fournir au bénéficiaire :

- L'état détaillé du stock ;
- La liste des références à jour ;
- La base de données de contacts mise à jour ;
- Tout document utile à la reprise des prestations.

Il s'engage également à permettre au nouveau titulaire de récupérer et intégrer dans son stock les articles appartenant au bénéficiaire. Ainsi, les articles doivent être triés et conditionnés, par référence, en cartons et sur palettes de manière à être protégés lors du transfert. Le transfert du stock doit être réalisé dans un délai de huit jours calendaires. Les prix y afférents sont prévus au bordereau des prix du marché.

## 10 Désignation d'un chef de projet

Le titulaire du marché met à la disposition du bénéficiaire au moins un chef de projet aux opérations de routage et de stockage désigné de façon nominative comme contact référent.

Il doit aussi désigner un remplaçant au chef de projet en cas d'absence et en communiquer le nom au bénéficiaire dans un délai de 7 jours avant la période d'absence du contact référent.

La bonne exécution des prestations dépendant essentiellement de la personne nommément désignée par le titulaire, si cette ou ces personnes ne sont plus en mesure de remplir la mission attendue, le titulaire du marché doit en aviser immédiatement au bénéficiaire et prendre toutes les dispositions nécessaires pour que la bonne exécution des prestations ne soit pas compromise.

## 11 Rappel des livrables attendus

Article du CCTP	Livrables attendus	Délais maximum
<b>3</b>	Enlèvement, intégration et inventaire du stock complet de l'ancien titulaire	8 jours calendaires à compter de la demande du bénéficiaire
<b>4.2</b>	Informier le bénéficiaire en cas de problème de qualité ou de quantité par mail suite à la réception de nouveau stock	48h suivant la réception des marchandises en entrepôt
<b>4.2.1</b>	Bilan des articles détériorés lors de l'intégration du stock de l'ancien titulaire	15 jours calendaires suivant l'intégration du stock depuis l'ancien titulaire
<b>4.2.1</b>	Inventaire et intégration du nouveau stock suite à un enlèvement	48h suivant la réception des marchandises en entrepôt
<b>4.4</b>	Inventaire complet annuel	15 jours calendaires à partir du premier jour calendaire de l'année

<b>4.4</b>	Alerte en cas de référence en quantité inférieure à 20 % du stock initial	Dans l'heure suivant la commande qui a enclenché l'alerte dans le catalogue électronique
<b>4.5</b>	Attestation de destruction en cas de mise au pilon	2 jours calendaires suivant la mise au pilon
<b>4.4</b>	Alerte de rupture de stock	Dans l'heure suivant la commande qui a enclenché l'alerte dans le catalogue électronique
<b>5</b>	Catalogue électronique opérationnel et compatible sur le réseau du ministère de l'Intérieur	6 semaines après la prise de contact du bénéficiaire
<b>5.1</b>	Intégration des nouveaux comptes utilisateurs pour les prestataires de formation au 1er janvier de chaque année (création et suppression des comptes utilisateurs)	5 jours calendaires suivant la demande du bénéficiaire
<b>7.5</b>	Gestion des retours	24h à partir de la réception de la demande de retour.
<b>7.10</b>	Publipostage par voie postale	5 jours calendaires à partir de la réception de la demande complète du bénéficiaire et jusqu'à l'envoi des plis
<b>7.10</b>	Publipostage par voie électronique	5 jours calendaires à partir de la réception de la demande complète du par le bénéficiaire
<b>7.10</b>	Statistiques et retours des campagnes d'emailing	5 jours calendaires suivant l'envoi des e-mails
<b>8.1</b>	Statistiques sur demande du bénéficiaire	5 jours calendaires suivant la demande du bénéficiaire
<b>8.1</b>	Bilan mensuel	Le 5 de chaque mois
<b>8.1</b>	Bilan annuel détaillé	Le 15 janvier de l'année
<b>10</b>	Désignation d'un nouveau chef de projet ou remplaçant	7 jours calendaires avant la période d'absence

Ce glossaire est contractuel, ce qui signifie qu'en cas de doute ou d'ambiguïté sur l'emploi d'un mot ou d'une expression, c'est la définition donnée ci-dessous qui prévaut, même si elle n'est pas conforme aux acceptions usuelles.

<b>Bénéficiaire</b>	Direction ou sous-direction rattachée au Ministère de l'Intérieur souhaitant bénéficier des prestations. Chaque bénéficiaire peut choisir de commander tout ou partie des prestations et bénéficie d'un compte client.
<b>Article</b>	Un article correspond à une unité élémentaire stockée chez le titulaire. Il peut s'agir d'un document, d'un dépliant, d'une clé usb, d'un support vidéo etc. Dans le cadre du présent marché, les termes « article » et « référence » sont indifféremment utilisés pour désigner une unité de document ou de matériel.
<b>Référence</b>	La référence constitue le code associé à l'article. Tous les articles doivent posséder un numéro de référence.
<b>Produit/Libellé</b>	Il s'agit du nom usuel de l'article communément employé par les acteurs pour désigner un article
<b>Exemplaire</b>	Nombre de reproduction de chaque article. Ex : un article peut être reproduit en 1000 exemplaires.
<b>Colis</b>	Un colis (ou un pli) est le contenant livré. Il peut contenir plusieurs articles.
<b>Matériels ou documents</b>	Les matériels et documents mentionnés dans le présent marché sont des matériels et des documents d'édition, de publicité et d'organisation d'événements propre à la DIAN.
<b>Bénéficiaire (de l'accord-cadre)</b>	Le pouvoir adjudicateur (le ministère de l'Intérieur et toutes les directions rattachées).
<b>DIAN</b>	Direction à l'intégration et à l'accès à la nationalité. Elle est l'une des directions du ministère de l'Intérieur.
<b>SDIE</b>	La sous-direction de l'intégration des étrangers (SDIE)
<b>OFII</b>	L'Office français de l'immigration et de l'intégration est un établissement public à caractère administratif chargé d'organiser l'accueil des demandeurs d'asile et des réfugiés sur le sol français, sous tutelle du ministère de l'Intérieur.
<b>Acteurs</b>	Il s'agit de l'ensemble des personnes, institutions ou partenaires, établissements pouvant bénéficier d'un accès au catalogue électronique

<b>Utilisateurs</b>	Un utilisateur correspond à chaque personne ou entité enregistré sous un login unique sur le catalogue électronique
<b>Profil (d'utilisateur)</b>	Il s'agit des types d'utilisateurs (comme par ex : administrateur dian, OFII, prestataires de formation etc..) définis préalablement par la DIAN
<b>Catalogue électronique</b>	Désigne l'outil de commande en ligne des outils mis à la disposition des acteurs de la DIAN, incluant l'ensemble des onglets et du parcours utilisateur (page d'accueil, commande, suivi commande, historique, gestion des utilisateurs, stock etc...)
<b>Plateforme de commande en ligne ou plateforme de commande d'outils de communication</b>	C'est le nom utilisé par désigner le site internet dans son ensemble