CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTCULIERES

**Accord-cadre de routage, d’édition personnalisée et d’affranchissement**

|  |
| --- |
| Marché public de Services  Application du CCAG-FCS  Procédure de passation : - Procédure d’appel d’offres ouvert en application des dispositions de l’article L. 2124-2, du 1° de l’article R. 2124-2 et des articles R. 2161-2 à R. 2161-5 du code de la commande publique-  Technique d’achat : - Accord-cadre mono-attributaire donnant lieu à l’émission de bons de commande en application du 1° de l’article L. 2125-1 et des articles R. 2162-1 à R. 2162-6 et R. 2162-13 à R. 2162-14 du code de la commande publique. |

**SOMMAIRE**

[**Article 1. Contexte** 4](#_Toc188612866)

[**Article 2. Objet de l’accord-cadre** 6](#_Toc188612867)

[**Article 3. Contenu des prestations** 7](#_Toc188612868)

[**3.1. Structure et traitement des fichiers d’adresses** 7](#_Toc188612869)

[**3.2 Personnalisation** 9](#_Toc188612870)

[**3.3 Impression** 9](#_Toc188612871)

[**3.4 Mise sous carton – Colisage** 9](#_Toc188612872)

[**3.5 Acheminement des documents vers le titulaire** 12](#_Toc188612874)

[**3.6. Prestations de mise sous plis, d’affranchissement et d’expédition par voie postale des plis et colis** 12](#_Toc188612875)

[**Article 4 Modalités d’exécution des prestations** 13](#_Toc188612876)

[**4.1 Interlocuteurs opérationnels** 13](#_Toc188612877)

[**4.2 Demande de devis – Ordre de service** 13](#_Toc188612878)

[**4.3 Envoi du devis** 14](#_Toc188612879)

[**4.4 Emission d’un bon de commande** 14](#_Toc188612880)

[**4.5 Stockage, documents et approvisionnement confiés au titulaire** 14](#_Toc188612881)

[**4.6 Reliquats** 14](#_Toc188612882)

[**4.7 Surveillance en usine ou en atelier** 15](#_Toc188612883)

[**Article 5. Qualité des prestations** 16](#_Toc188612885)

[**5.1 Norme ARCEP** 16](#_Toc188612886)

[**5.2 Normes postales** 16](#_Toc188612887)

[**5.3 Bonnes pratiques** 16](#_Toc188612888)

[**5.4 Assurance qualité** 16](#_Toc188612889)

[**Article 6. Délais d’exécution** 17](#_Toc188612890)

## **Article 1. Contexte**

L’Etablissement public du musée d’Orsay et du musée de l’Orangerie-Valéry Giscard d’Estaing (ci-après l’EPMO-VGE) organise des campagnes de routage de documents régulières et ponctuelles.

Les quantités renseignées ci-dessous sont données à titre indicatif et non contractuel. Elles ne constituent pas un engagement de l’EPMO-VGE sur un nombre minimal ou maximal de commandes annuel.

En 2023, l’EPMO-VGE a réalisé quinze campagnes de routages régulières, portant environ sur 36 000 plis :

* **12 (douze) campagnes pour le routage des relances d’adhésion soit environ 11 000 envois au total** (en moyenne 2 000 envois par mois) :
  + Lettre d’accompagnement format A4 à imprimer recto-verso;
  + Recto : Impression quadri : impression noir du texte de la lettre + personnalisation de la lettre par le titulaire (visuel Carte Blanche, informations pratiques, numéro d’adhérent et date de fin de validité) ;
  + Impression quadri horizontale du formulaire au verso ;
  + Le document est ensuite plié (1 pli) ;
  + Mise sous enveloppes ; enveloppes fournies par l’EPMO-VGE ;
  + Affranchissement des plis via le contrat négocié massifié aux tarifs les plus avantageux du titulaire.

A titre indicatif et non contractuel, en 2024, l’EPMO-VGE a réalisé 10 campagnes de routage des relances d’adhésion pour environ 30 000 envois.

* **1 (une) campagne pour le routage des brochures soit environ 24 000 envois au total :**
  + Une brochure au format 148 x 210 mm, 140 pages environ ;
  + Brochures acheminées au titulaire aux frais de l’EPMO-VGE ou à enlever au musée d’Orsay aux frais de l’EPMO-VGE ;
  + Lettre d’accompagnement et/ou formulaire d’adhésion format A4 à imprimer recto ou recto/verso à destination des adhérents ;
  + Formulaire de réservation ou tout autre document format A4 à imprimer recto ou recto/verso à destination de l’ensemble du fichier ;
  + Impression quadri ou noir ;
  + Le(s) document(s) est/sont ensuite pliés(s) 1 ou 2 plis ;
  + Les fichiers comportant les coordonnées postales des adhérents et des autres destinataires sont transmis séparément au titulaire ;
  + Édition personnalisée des lettres d’accompagnement pour les adhérents uniquement : visuel à intégrer à la lettre ;
  + Mise sous film papier thermoscellable recyclable non rétractable ou mise sous enveloppes réalisée par le titulaire.
  + Affranchissement des plis via le contrat négocié massifié aux tarifs les plus avantageux du titulaire.

A titre indicatif et non contractuel, en 2024, l’EPMO-VGE a réalisé une campagne de routage des brochures, pour environ 19 500 envois.

L’EPMO-VGE travaille actuellement à la refonte de sa brochure.

Ce document prendra la forme, en 2025, d’un magazine culturel dont les principales caractéristiques sont à ce jour, les suivantes :

* + Un magazine au format de 14,8 x 21 cm, 96 pages environ ;
  + Magazines acheminés au titulaire aux frais de l’EPMO-VGE ou à enlever au musée d’Orsay aux frais de l’EPMO-VGE ;
  + Selon les cas, encartage d’un bulletin d’abonnement
  + Selon les cas, assemblage d’un carton de correspondance / format 10 x 21 cm / poids 5 g et/ou d’une carte de visite / format 5,5 x 8,5 cm / poids 3 g ou d’une carte de remerciement (format 14x10 cm) / poids 5 g fournis par l’EPMO-VGE
  + Selon les cas, impression et assemblage d’une lettre d’accompagnement pour les adhérents ;
  + Impression quadri ou noir ;
  + Le(s) document(s) est/sont ensuite pliés(s) 1 ou 2 plis ;
  + Les fichiers comportant les coordonnées postales des adhérents et des autres destinataires sont transmis séparément au titulaire ;
  + Édition personnalisée de certaines lettres d’accompagnement : visuel à intégrer à la lettre ;
  + Mise sous film papier thermoscellable recyclable non rétractable ou mise sous enveloppes ou colisage-mise sous cartons réalisé par le titulaire (cartons et enveloppes fournis par l’EPMO-VGE).
  + Affranchissement des plis via le contrat négocié massifié aux tarifs les plus avantageux du titulaire ;
  + En cas d’envoi hors UE : édition d’une facture pro forma/CN23 format A4 éditée par le titulaire lors de la création du bordereau d’envoi.

Ce magazine sera imprimé à environ 50 000 exemplaires et fera l’objet d’une campagne de routage et d’expédition par voie postale annuelle.

* **2 (deux) campagnes de routages** **de catalogues d’expositions temporaires et d’ouvrages, soit environ de 650 envois au total :**
  + Deux catalogues en moyenne par colis (les colis pouvant contenir un, deux ou trois catalogues et ouvrages) ;
  + Catalogues et ouvrages à enlever au musée d’Orsay sur palettes ;
  + Format des catalogues et ouvrages variables (27.20 x 20 cm, 25 x 20cm environ) et poids variables, autour de 1,2 kg par catalogue ;
  + Selon les cas, assemblage d’un carton de correspondance / format 10 x 21 cm / poids 5 g et/ou d’une carte de visite / format 5,5 x 8,5 cm / poids 3 g ou d’une carte de remerciement / format 14x10 cm / poids 5 g fournis par l’EPMO-VGE ;
  + Cartons d’emballage (format standard 39,5 x 74,5 cm ou grand format 88 x 48 cm) fournis par l’EPMO-VGE à enlever sur palettes au musée d’Orsay – adressage à imprimer par le prestataire ;
  + Colisage – mise sous cartons réalisés par le titulaire ;
  + Affranchissement des colis via le contrat négocié massifié aux tarifs les plus avantageux du titulaire avec impression des bordereaux d’envoi;
  + En cas d’envoi hors UE : édition d’une facture pro forma/CN23 format A4 éditée par le titulaire lors de la création du bordereau d’envoi.
  + A titre indicatif et non contractuel un routage de catalogues se compose généralement de deux palettes (format 120X80X100cm) à enlever au magasin du musée d’Orsay/Paris 7eme.

A titre indicatif et non contractuel, en 2024, l’EPMO-VGE a réalisé 2 campagnes de routage des catalogues d’expositions temporaires, soit 652 colis (3 catalogues différents par envoi en moyenne).

De plus, dès 2026, l’EPMO-VGE souhaite publier une nouvelle revue scientifique, imprimée à environ 500 exemplaires annuels, **soit 1 campagne de routage pour environ 500 envois au total :**

* + Une revue au format non définitif de 17 cm x 24 cm ;
  + Poids variable non définitif, autour de 500 g ;
  + Plis de 1 revue pour un destinataire ;
  + Mise sous film papier thermoscellable recyclable non rétractable ou mise sous enveloppes réalisée par le prestataire (enveloppes fournies par l’EPMO-VGE) ;
  + Selon les cas, assemblage d’un carton de correspondance au format 150mm x 210mm / poids 5 g fournis par l’EPMO-VGE ou feuille A4 à imprimer par le titulaire ;
  + Revues acheminées au titulaire aux frais de l’EPMO-VGE ou à enlever au musée d’Orsay aux frais de l’EPMO-VGE ;
  + Affranchissement des plis via le contrat négocié massifié aux tarifs les plus avantageux du titulaire avec impression des bordereaux d’envoi ;
  + En cas d’envoi hors UE : édition d’une facture pro forma/CN23 format A4 éditée par le titulaire lors de la création du bordereau d’envoi.

Enfin, l’EPMO-VGE peut, chaque année, organiser des campagnes de routage ponctuelles sous la forme de campagnes d’invitation aux événements de relations publiques (inauguration, vernissage, événement presse…) susceptibles de contenir un ou plusieurs des éléments suivants :

* + Cartons d’invitations fournis par l’EPMO-VGE format A5 ;
  + Communiqués de presse A4 ;
  + Affiches format 40x60 (pliée 2 fois au format A4), Poids 36 g ;
  + Magazines ou programmes, poids 60g, deux lettre A4, poids 4 g ;
  + Marque-pages ou cartes postales, poids 3 g ;
  + Autocollants, format 5 cm /diam ;
  + Dans tous les cas, les enveloppes sont fournies par l’EPMO-VGE ;
  + Affranchissement des plis via le contrat négocié massifié aux tarifs les plus avantageux du titulaire avec impression des bordereaux d’envoi.

Cette liste n’est pas exhaustive.

A titre indicatif et non contractuel, aucune campagne de routage ponctuelle d’invitation à des événements de relations publiques n’a été réalisée en 2023 et en 2024.

## **Article 2. Objet de l’accord-cadre**

Le présent accord-cadre a pour objet de confier au titulaire des prestations de services d’édition et d’impression personnalisées, de mise sous plis, de colisage, d’affranchissement et d’expédition postale des documents de l’EPMO-VGE.

Le présent accord-cadre mono-attributaire à bons de commandes est réservé aux entreprises du secteur adapté ou protégé.

Il est conclu sans montant minimum mais avec un montant maximum de 450 000 € HT sur toute sa durée, reconductions comprises.

Les documents objets du routage sont les suivants :

* Lettres de relance et formulaires d’adhésion à destination des adhérents du Programme « Carte Blanche » proposé par l’EPMO-VGE (40 800 adhérents au 1er janvier 2025) ;
* Magazines, brochures, lettres d’accompagnement et formulaires de réservation ou tout autre document de la programmation culturelle, spectacles et festivités organisés par l’EPMO-VGE aux musées d’Orsay et de l’Orangerie ;
* Catalogues d’expositions temporaires et/ou ouvrages du musée d’Orsay et du musée de l’Orangerie et documents d’accompagnement ;
* Revue scientifique de l’EPMO-VGE et lettres d’accompagnement ;
* Documents relatifs aux campagnes d’invitation à un événement de relations publiques organisées par l’EPMO-VGE.

Les prestations attendues du titulaire sont les suivantes :

* Réalisation de prestations de traitements informatiques, édition et impression personnalisées, adressage, pliage, mise sous pli ou film et/ou colisage des documents susmentionnés, éventuels traitements RNVB ;
* Affranchissement et expédition par voie postale des documents susmentionnés via les contrats négociés massifiés aux tarifs les plus avantageux du titulaire.

Les prestations à réaliser seront commandées au fur et à mesure des besoins par l’émission de bons de commande, après émission d’un ordre de service au titulaire et acception d’un devis, dans les conditions définies au présent CCTP.

Le contenu détaillé de l’ensemble des prestations est précisé à l’article 3 ci-dessous.

## **Article 3. Contenu des prestations**

### **3.1. Structure et traitement des fichiers d’adresses**

Le présent descriptif n’est pas exhaustif. Il permet de mieux sérier les conditions du routage des documents objets de l’accord-cadre.

*3.1.1. Routage à partir d’un fichier*

Le ou les fichiers d’adresses des documents à router fournis au titulaire sont issus de plusieurs bases de données alimentées par plusieurs contributeurs de l’EPMO –VGE puis synthétisés et organisés avant envoi au titulaire.

Les fichiers sont susceptibles d’être transmis selon les formats suivants : Excel, texte délimité.

Toutefois d’autres fichiers sont susceptibles d’être transmis selon les formats suivants : csv, xml, filemaker pro.

Chaque source est identifiée dans les fichiers, soit par un code alphanumérique créé par l’EPMO-VGE, soit par un code alphanumérique de source (identification du service émetteur) et un identifiant de base de données.

Le code identifiant de ces différentes sources est à rappeler dans l’ensemble du processus, jusqu’à l’envoi des documents.

Les échanges de données d’adresse se feront obligatoirement à partir du ou des fichiers mis à disposition par l’EPMO-VGE dans un espace dédié et sécurisé qui sera accessible par le titulaire sur authentification, dans le respect des règles RGPD en vigueurs.

L’EPMO-VGE communiquera les informations d’authentification à l’espace d’échange dédié au titulaire, qui s’engage à respecter les bonnes pratiques en règles de sécurité permettant d’éviter tout risque d’utilisation abusive ou d’altération d’identité et notamment qui s’engage à ne communiquer les identifiants d’accès qu’aux seules personnes habilitées et désignées dans son offre.

L’EPMO-VGE confirme par mail la demande de traitement des fichiers mis à disposition via un ordre de service (ODS).

Le titulaire doit donc disposer d'un accès internet et posséder des outils adaptés au retrait et transport sécurisé des fichiers ou de messages (adresse e-mail, ligne sécurisée). Un fichier peut avoir un poids allant jusqu'à 10 Mo.

Sécurité : le titulaire doit disposer de moyens de sécurisation et d'isolation de son réseau (obligatoirement situé dans l’espace de l’Union Européenne, dans le respect des règles RGPD en vigueurs) pour limiter tout acte de malveillance (en direct ou par rebond) à l'encontre de l’EPMO-VGE.

Le dispositif de sécurisation du réseau sera décrit et transmis à l’EPMO-VGE, ainsi que le dispositif de sécurisation des flux de transfert des fichiers qui est à la charge du titulaire.

En cas de poste de réception en réseau, le titulaire doit décrire les systèmes d'authentification permettant l'accès aux données spécifiques transmises par l’EPMO-VGE et leurs traitements, ainsi que le processus de segmentation de données entre ses différents clients.

Le titulaire veillera par ailleurs à la destruction des fichiers d’adresses une fois l’opération terminée conformément à la réglementation sur la protection des données personnelles en vigueur.

*3.1.2 Traitement du fichier par le titulaire*

Pour toute adresse identifiée par un code alphanumérique, le titulaire devra inscrire ce code, soit dans les zones libres autorisées par les services postaux, soit au-dessus de l’adresse du destinataire en réservant une ligne vierge de séparation entre le code et l’adresse.

Dans tous les cas, le titulaire est entièrement responsable de la bonne inscription du code, selon les indications et la réglementation en vigueur des services postaux.

Le titulaire est susceptible, sur commande de l’EPMO-VGE, d’appliquer un traitement de RNVP (de Restructuration Validation et Normalisation postale) au(x) fichier(s) transmis. La liste des adresses mises à jour et exploitables, comprenant le code identifiant de l’adresse, sera transmis à l’interlocuteur de l’EPMO-VGE ayant passé la commande, ainsi que celle des rejets issus de cette restructuration, classés par code identifiant d’origine. Le fichier transmis devra comporter des codes permettant d’identifier la cause du rejet.

Le titulaire est susceptible de procéder, sur demande de l’EPMO-VGE, à un traitement de déduplication et dédoublonnage sur les fichiers transmis. La liste des « doublons » issus de ce traitement, classés par code identifiant d’origine, sera transmise au service émetteur du bon de commande.

Pour un même routage, l’EPMO-VGE pourra demander au titulaire d’effectuer des regroupements de documents associés (autrement appelé assemblage) chacun à un fichier de destinataires différents.

*3.1.3 Codes-barres*

L’EPMO-VGE sera attentif à la qualité des codes-barres imprimés, le cas échéant, sur les envois. Ils lui permettent en effet une gestion optimisée des PND (plis non distribuables).

Le titulaire veillera notamment :

* à respecter le type de code barre indiqué par le musée (code 128 avec checksum inclus) ainsi que le contenu de ceux-ci,
* à imprimer de manière lisible les codes-barres sur les cartons, enveloppes ou sur films et de s’assurer qu’ils sont exploitables par tout type de scanner-douchette.

*3.1.4 Bon à tirer*

A l’issue du traitement des fichiers et à la demande de l’EPMO-VGE, le titulaire pourra être amené à présenter un bon à tirer électronique (BAT), avant la mise en production.

Dans ce cas, le titulaire transmettra soit un BAT électronique, soit, à titre exceptionnel, un exemplaire physique (selon le besoin), dans un délai fixé dans sa proposition et qui ne peut être supérieur à 3 jours ouvrés après la communication des fichiers informatiques.

Dans le cas d’un pli physique, il sera à remettre en main propre ou par voie postale (il est d’ores et déjà précisé de tenir compte dans ce dernier cas, du délai postal de 2 jours environ).

### **3.2 Personnalisation**

Le titulaire devra effectuer de la personnalisation pour certains contributeurs, avec rapprochement du destinataire lors de la mise sous plis (vérification entre deux noms pour un envoi).

Pour les lettres d’adhésion, le titulaire devra effectuer de la personnalisation, en intégrant, sur le recto du document, le numéro adhérent et la date de fin de validité contenus dans le fichier séparé, transmis par l’EPMO-VGE.

### 

### **3.3 Impression**

Le titulaire sera chargé de l’impression des lettres de relance, des lettres d’accompagnement ou de tout autre document selon les quantités indiquées dans l’ordre de service conformément aux prix indiqués au BPU.

### **3.4 Mise sous carton – Colisage**

### Le titulaire sera chargé de la mise sous carton et/ou du colisage des catalogues d’expositions temporaires/ouvrages et le cas échéant, du magazine culturel et de la revue scientifique :

**Colisages classiques** : mise sous carton d’emballage d’un catalogue/ouvrage/revue/magazine avec insertion ou non d’une carte de correspondance/remerciement/carte de visite par destinataire et avec impression du bordereau d’envoi d’affranchissement et le cas échéant pour l’étranger de la facture proforma

**Colisages spéciaux** : mise sous carton d’emballage manuelle de plusieurs catalogues/ouvrages différents en un ou plusieurs exemplaires par destinataire selon le fichier excel par Direction avec insertion ou non d’une carte de correspondance/remerciement/carte de visite et avec impression du bordereau d’envoi d’affranchissement et le cas échéant pour l’étranger de la facture proforma.

A titre indicatif et non contractuel, les ordres de services transmis au titulaire pour la réalisation du colisage des catalogues/ouvrages pourront prendre les formes suivantes :

**Fichier 1 « DDEX – Catalogue Céline Laguarde » :**

Transféré *via* la plateforme sécurisée epmobox le XX/XX/XXXX

Contient **17** adresses

Mise sous cartons d’emballage : (*fournis par l’EPMO-VGE*)

- 30 catalogues *Céline Laguarde*

- Facture pro forma (*pour les destinataires hors Union Européenne*)

- 16 cartons de correspondance de la direction des expositions signés xxxxx à joindre à chaque envoi (un seul carton de correspondance pour un même destinataire)

Grouper les envois pour un même destinataire à raison de 3 catalogues par carton :

* 1 catalogue = 1 carton
* 2 catalogues = 1 carton
* 3 catalogues = 1 carton
* 4 catalogues = 2 cartons (1 carton de 3 catalogues et 1 de 1)
* 5 catalogues = 2 cartons (1 carton de 3 catalogues et 1 de 2)
* 6 catalogues = 2 cartons (1 cartons de 3 catalogues et 1 de 3)

**Soit** 🡪 **30 catalogues pour 17 destinataires répartis en 19 envois**

**TOTAL = 17 adresses / 17 destinataires / 30 catalogues / 19 cartons/ 19 lettres d’accompagnements**

**Fichier 2 « DDEX – Caillebotte. Peindre les hommes »** :

Transféré *via* la plateforme sécurisée epmobox le XX/XX/XXXX

Contient **44** adresses

Mise sous cartons d’emballage : (*fournis par l’EPMO-VGE*)

- 66 catalogues *Caillebotte. Peindre les hommes*

- Facture pro forma (*pour les destinataires hors Union Européenne*)

- 25 cartons de correspondance de la direction des expositions + 25 cartes de visite au nom de Madame x à glisser pour chaque contact or Union Européenne

- 25 cartons de correspondance de la direction des expositions + 25 cartes de visite au nom de Madame x à glisser pour chaque contact de l’Union Européenne

Grouper les envois pour un même destinataire à raison de 2 catalogues par carton :

* 1 catalogue = 1 carton
* 2 catalogues = 1 carton
* 3 catalogues = 2 carton (1 carton de 1 catalogue et 1 de 2)
* 4 catalogues = 2 cartons (2 cartons de 2 catalogues)
* 5 catalogues = 2 cartons (3 cartons, 2 de 2 et 1 de 1)

**Soit** 🡪 **66 catalogues pour 44 destinataires répartis en 49 envois**

**TOTAL = 44 adresses / 44 destinataires / 66 catalogues / 49 cartons**

**Fichier 3 « DDEX – Harriet Backer »** :

Transféré *via* la plateforme sécurisée epmobox le XX/XX/XXXX

Contient **29** adresses

Mise sous cartons d’emballage : (*fournis par l’EPMO-VGE*)

- 40 catalogues *Harriet Backer*

- Facture pro forma (*pour les destinataires hors Union Européenne*)

- 29 lettres d’accompagnement de la direction des expositions

Grouper les envois pour un même destinataire à raison de 3 catalogues par carton :

* 1 catalogue = 1 carton
* 2 catalogues = 1 carton
* 3 catalogues = 1 carton
* 4 catalogues = 2 cartons (1 carton de 3 catalogues et 1 de 1)
* 5 catalogues = 2 cartons (1 carton de 3 catalogues et 1 de 2)

**Soit** 🡪 **40 catalogues pour 29 destinataires répartis en 30 envois**

**TOTAL = 29 adresses / 29 destinataires / 40 catalogues / 30 cartons**

Fichier 8 « Présidence »

Transféré *via* la plateforme sécurisée epmobox le XX/XX/XXXX

Contient **129** adresses

Mise sous cartons d’emballage : (*fournis par l’EPMO-VGE*)

- 129 catalogues *Heinz Berggruen*

*-* 129 catalogues *Caillebotte*

- 129 catalogues *Céline Laguarde*

*-* 129 catalogues *Harriet Backer*

- Cartons d’accompagnements signés à glisser pour chaque envoi

Grouper les envois pour un même destinataire à raison de 4 catalogues par carton (pour les cartons grand format) :

* 1 catalogue = 1 carton
* 2 catalogues = 1 carton
* 3 catalogues = 1 carton
* 4 catalogues = 1 carton

A noter **100 cartons grand format disponibles**

Grouper les envois pour un même destinataire à raison de 2 catalogues par carton (pour les cartons standards) :

* 1 catalogue = 1 carton
* 2 catalogues = 1 carton
* 3 catalogues = 2 cartons
* 4 catalogues = 2 cartons

**Soit** 🡪 **516 catalogues pour 129 destinataires répartis en 158 envois (100 envois de 4 catalogues par carton grand format + 58 envois de 2 catalogues par carton standard)**

**TOTAL = 129 adresses / 129 destinataires / 516 catalogues / 158 cartons (100 cartons grand format + 58 cartons standards)**

**TOTAL = 300 destinataires / 159 catalogues Céline Laguarde / 211 catalogues Heinz Berggruen / 169 catalogues Harriet Backer / 264 catalogues Caillebotte / 16 ouvrages Caillebotte / 255 cartons (standard) / 100 cartons (grands formats) / 355 envois**

### **3.5 Acheminement des documents vers le titulaire – Enlèvement par le titulaire**

L’acheminement des magazines, des revues et des enveloppes sera réalisé par l’EPMO-VGE, les imprimeurs ou le cas échéant, les coéditeurs de l’EPMO-VGE qui livreront le titulaire du présent accord-cadre dans les délais prescrits par l’EPMO-VGE. Le cas échéant, sur décision de l’EPMO-VGE, l’acheminement des documents et des enveloppes pourra être réalisé par le titulaire. Un mail de l’EPMO-VGE précisera, le jour, l’heure et l’adresse de l’enlèvement. Le candidat devra préciser dans son offre les modalités et les délais d’acheminement.

L’enlèvement des catalogues d’expositions, des ouvrages et des emballages cartons sera réalisé par le titulaire, sur palettes au magasin du musée d’Orsay. Un mail de l’EPMO-VGE précisera, le jour, l’heure et l’adresse de l’enlèvement. Le candidat devra préciser dans son offre les modalités et les délais d’acheminement.

Le titulaire indique dans son offre les modalités d’accès, horaire et adresse des lieux de livraison ainsi que les modalités d’organisation liées au stockage des différents documents et emballages cartons.

### **3.6. Prestations de mise sous plis, d’affranchissement et d’expédition par voie postale des plis et colis**

Le titulaire est également chargé de la mise sous pli des documents, de l’affranchissement et de l’expédition par voie postale des lettres de relance, des catalogues, des ouvrages, des magazines, des revues et des supports de communication institutionnelle.

Le titulaire est chargé de la mise sous pli soit :

* avec des enveloppes standards à entête fournies par le musée pour les mises sous plis de l’ensemble des documents standards, avec une demande de personnalisation d’adressage des enveloppes ou de pose d’étiquettes, stickers par le titulaire.
* avec un conditionnement en carton d’emballage des catalogues d’exposition, avec une demande de personnalisation d’adressage des catalogues par le titulaire par un étiquetage, stickers ou porte adresse.
* avec le procédé de mise sous film papier thermoscellable recyclable non rétractable, avec personnalisation d’adressage sur le film ou porte adresse.
* dans tous les cas avec affranchissement.

Le candidat aura fourni dans son offre les différents tarifs d’affranchissement ainsi que, le cas échéant, les taux de remises consentis sur ces prix et les délais d’acheminement. Le tarif appliqué devra être le plus avantageux pour l’EPMO-VGE.

Pour toutes les difficultés que pourraient rencontrer le titulaire lors de l’exécution d’une prestation, il devra en informer le plus rapidement le service demandeur, afin de résoudre celles-ci.

Il est entendu que le détail des prestations attendues sera indiqué l’ordre de service transmis au titulaire.

## **Article 4 Modalités d’exécution des prestations**

### **4.1 Interlocuteurs opérationnels**

Les relations opérationnelles avec le titulaire seront centralisées, selon les typologies de documents, par une personne des services de l’EPMO-VGE suivants, dont l’identité sera transmise au titulaire dès la notification de l’accord-cadre :

- le service Marketing de la Direction du Développement et des relations internationales (DEVRI) pour les routages des lettres de relance et des magazines culturels ;

- le service des Moyens Généraux de la Direction des ressources humaines et des moyens généraux (DRHMG) pour les routages des catalogues d’exposition et des ouvrages.

- le Centre de Ressources et de Recherches (CRR) ou le service Marketing de la Direction du Développement et des relations internationales (DEVRI) pour les routages de la revue scientifique.

- la Direction de la communication (DICOM) pour le routage des documents relatifs aux campagnes aux événements de relations publiques organisés par l’EPMO-VGE.

Le titulaire organise de son côté les prestations par le biais d’un interlocuteur dédié, dont l’identité est précisée dans l’offre technique du titulaire.

Le titulaire s’engage à communiquer en toute transparence avec l’EPMO-VGE sur tout changement de d’interlocuteur au sein de sa structure, toutes difficultés rencontrées dans l’exécution d’une commande ou toute connaissance anticipée des délais qui ne pourraient être respectés.

### **4.2 Demande de devis – Ordre de service**

Pour chaque prestation de routage, l’EPMO-VGE adressera au titulaire une demande de devis qui pourra prendre la forme d’un ordre de service (ODS).

La demande de devis pourra être accompagnée du fichier d’adresses à traiter permettant au titulaire d’estimer l’optimisation des coûts d’affranchissement par des opérations de tri ou de massification.

L’ordre de service n’engage pas l’EPMO-VGE.

### **4.3 Envoi du devis**

Sur la base de l’ordre de service adressé au titulaire, celui-ci adressera, au service concerné, un devis, établi selon le bordereau des prix unitaires (BPU) et les tarifs d’affranchissement, joints à l’offre, dans un délai maximal de 5 jours ouvrés à compter de l’envoi de la demande de devis ou de l’ordre de service, le cas échéant accompagné du fichier d’adresses sous peine de s’exposer aux pénalités prévues au CCAP.

### **4.4 Emission d’un bon de commande**

Sur la base du devis accepté par l’EPMO-VGE, ce dernier adressera un bon de commande au titulaire dont les mentions sont précisées à l’article 5 du CCAP.

Seuls les bons de commande visés par le représentant du pouvoir adjudicateur pourront être honorés par le Titulaire. Aucun bon de commande non visé ne doit être pris en charge par le titulaire.

### **4.5 Stockage, documents et approvisionnement confiés au titulaire**

Les prestations objets du présent accord-cadre comprennent le stockage des documents, des emballages cartons et des enveloppes nécessaires au routage, dans les locaux du titulaire.

Le stockage des documents de routage est réglé en application du prix mentionné au BPU.

A compter de la notification l’accord-cadre, l’EPMO-VGE fournit au titulaire une prévision semestrielle des prestations à réaliser, permettant notamment à ce dernier de constituer le stock de film nécessaires.

Les enveloppes seront mises à la disposition du titulaire par l’EPMO-VGE par l’entremise de ses imprimeurs dans le cadre de marchés distincts.

Pour chaque routage de catalogues, le nombre exact de catalogues et de cartons est préparé par l’EPMO-VGE et à venir récupérer par le titulaire au musée d’Orsay selon les conditions et le rendez-vous pris au préalable entre les parties.

Le titulaire est responsable de la conservation en bon état des enveloppes, des cartons, des catalogues d’exposition, des magazines, des revues fournis par le musée et de l’ensemble des documents faisant l’objet de routages. Il ne peut en disposer qu’aux fins du présent accord-cadre.

En cas de perte ou de détérioration des documents, des enveloppes, des cartons, des catalogues d’exposition/ouvrages, des magazines et des revues fournis par l’EPMO-VGE, le titulaire sera astreint au remboursement des frais de remise en état, de reconstitution ou de remplacement de ces éléments. En cas de dysfonctionnements répétés, l’accord-cadre pourra être résilié aux conditions prévues au CCAP.

### **4.6 Reliquats**

Les reliquats des catalogues d’exposition/ouvrages, des magazines, des revues sont restitués à l’EPMO-VGE, à l’issue des opérations de routage, à sa demande et selon le prix énoncé au BPU, dans la limite maximum de 5 jours ouvrés suivants cette demande. Le titulaire en communique la quantité exacte à l’EPMO -VGE.

Le reliquat d’enveloppes est restitué à l’EPMO-VGE au terme de l’accord-cadre dans les mêmes conditions.

### **4.7 Surveillance en usine ou en atelier**

Une surveillance en atelier de la réalisation des prestations est prévue suivant les dispositions de l’article 17 du C.C.A.G-FCS.

Durant l’exécution de l’accord-cadre, l’EPMO-VGE se réserve, conformément à l’article 22 du C.C.A.G-FCS, la possibilité de se rendre dans les ateliers, bureaux, agences, magasins ou usines du titulaire ou des sous-traitants désignés à l’acte d’engagement ou dans l’acte spécial de sous-traitance pour surveiller tout ou partie de l’exécution des prestations.

À la demande de l’EPMO-VGE, le titulaire indique le lieu et les coordonnées du ou des sites d’exécution des prestations au plus tard 24 heures après que la demande en a été faite par l’EPMO-VGE.

Le fait, par le titulaire, de se soustraire à cette obligation l’expose au rejet de ses prestations, et après mise en demeure réalisée dans les conditions fixées à l’article 41 du C.C.A.G- FCS, à la résiliation de l’accord-cadre à ses torts et à ses frais et risques conformément aux dispositions de l’article 45 du C.C.A.G- FCS.

**4.8 Retour, destruction et recyclage des documents**

A titre exceptionnel, une commande pourra être annulée ou interrompue en cas de survenance d’un événement indépendant de la volonté des parties et rendant sans objet l’exécution de la commande.

Dans cette hypothèse, l’EPMO-VGE confirmera, par écrit, auprès du titulaire sa décision d’annuler ou d’interrompre la commande en cours.

Dans ce cas précis, le titulaire pourra retourner, recycler ou détruire les documents à la demande l’EPMO-VGE, dans les conditions prévues entre les parties et conformément aux prix énoncés au BPU.

**4.9 Statistiques**

Une fois par an, avant le 31 janvier de chaque année, le titulaire fournira, pour chaque typologie de documents, des états statistiques des commandes effectuées sous format informatique tel qu’Excel.

Ces états devront faire apparaitre au minimum les éléments suivants par opération :

* Le titre de l’opération
* Les dates de dépôt et d’affranchissement
* Le poids
* Les quantités
* Les destinations de l’envoi (France, Europe, international)
* Le mode d’affranchissement
* Les mise sous pli, mise sous film, colisage
* Le nombre de document
* Le pliage
* La personnalisation
* Le montant HT de la prestation et de l’affranchissement

## Ces états devront être transmis par mail à la Direction du Développement et des Relations Internationales (DEVRI).

## **Article 5. Qualité des prestations**

### 

### **5.1 Norme ARCEP**

Le titulaire ou les opérateurs de service postaux sur lesquels il s’appuiera doivent disposer d’une autorisation officielle délivrée par l’ARCEP (autorité de régulation des communications électroniques et des Postes) lui conférant le titre de prestataire de services postaux. La transmission de cette autorisation peut être demandée à tout moment par l’EPMO-VGE

### **5.2 Normes postales**

Le titulaire est tenu de respecter toutes les normes postales en vigueur.

### **5.3 Bonnes pratiques**

Le titulaire respecte les préconisations des services postaux. Il prend en compte le Guide pratique de prise en charge du courrier par la Poste en vigueur à la date des prestations.)

Le titulaire veille à la lisibilité de l’adresse et à éviter toute inclinaison supérieure aux tolérances des services postaux.

Le titulaire respecte les règles de présentation de l’adresse sur les enveloppes, les cartons et sur les papiers thermoscellables, afin d’assurer une mécanisation optimale lors de l’acheminement des documents. Il respecte également les zones d’adresse, d’indexation et d’affranchissement préconisées par les services postaux.

Le non-respect des règles susmentionnées, entraînera la reprise du routage des documents concernés aux frais et risques du titulaire.

### **5.4 Assurance qualité**

L’EPMO-VGE requiert du titulaire l’application de son expérience et de ses compétences professionnelles de manière à assurer des prestations de qualité, de niveau constant sur la durée globale de l’accord-cadre.

Le titulaire met tout en œuvre pour permette à l’EPMO-VGE de bénéficier des meilleurs tarifs postaux, notamment : par une veille des tarifs et prestations associées, par un conseil sur la préparation des fichiers d’adresses, par la qualité de ses prestations informatiques, de mise sous pli et d’adressage.

Le titulaire s’engage notamment à :

* Assumer, sous sa responsabilité exclusive, l’organisation du travail, la discipline et l’administration de son personnel dans la stricte application des règlements de la législation du travail. Il ne peut exercer aucun recours contre l’EPMO-VGE en cas de condamnation encourue par lui ou ses personnels. Il assure pour son personnel la responsabilité de son affiliation à tous les organismes sociaux.
* Contrôler régulièrement le bon déroulement de la mission qui lui incombe.
* Se conformer aux prescriptions du présent accord-cadre.

Le titulaire est tenu de disposer en tout temps du personnel et du matériel nécessaire à l’exécution des prestations, de façon qu’il ne résulte aucun retard en cas de manquement du personnel habituel.

## **Article 6. Délais d’exécution**

Le délai d’exécution s’entend comme le délai entre la date de mise à disposition des documents au titulaire et la date de dépôt par celui-ci pour affranchissement. Le délai d’enlèvement par le titulaire des documents à router est, le cas échéant, inclus dans le délai mentionné ci-dessus.

Les routages réalisés par le titulaire sont échelonnés sur toute l’année en fonction du calendrier de programmation des événements. Sauf indication contraire de l’EPMO-VGE, les routages ne peuvent pas être groupés pour faciliter les opérations de routage ou d’enlèvements.

Les délais d’exécution de chaque prestation commandée sont de 3 à 10 jours et sont déterminés dans les bons de commande adressés au titulaire en tenant compte de la nature du document à router, de sa quantité et de la complexité des opérations de routage.

En application de l’article 13.3 du C.C.A.G-FCS, le titulaire avise dès la réception de l’ordre de service, par tout moyen, son impossibilité éventuelle de respecter le délai d’exécution mentionné par celui-ci et de proposer corrélativement un nouveau délai d’exécution.

L’EPMO-VGE doit alors donner son accord sur ce nouveau délai. Dans l’hypothèse contraire, le titulaire dispose de 24 heures pour retourner l’ensemble des documents. L’EPMO-VGE peut, le cas échéant, faire exécuter la prestation par un autre prestataire aux frais et risques du titulaire.

Avant de procéder à l’exécution d’une commande, le titulaire est chargé de vérifier le nombre exact des documents qui lui sont confiés. Le titulaire est tenu de confirmer à l’EPMO-VGE, la date d’envoi postal des documents dès que ceux-ci ont été réalisés.