

PRESTATIONS DE CONSEIL EN COMMUNICATION ET CONCEPTION D'OUTILS DE COMMUNICATION INTERNE ET EXTERNE N° 2025- PREST.COMM

CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIERES COMMUN AUX 4 LOTS (CCTP)

Pouvoir Adjudicateur :

AGENCE REGIONALE DE SANTE DE LA MARTINIQUE

Centre d'affaires- Zac de l'Etang z'Abricot – Pointe des Grives | CS 80656

97263 Fort de France cedex | Standard : 0596 39 42 43 | Fax : 0596 39 44 08

La présente procédure est soumise aux règles issues du Code de la commande publique.

Le marché est passé selon une procédure en Appel d'Offre Ouvert conformément aux articles L2124-1 et L2124-2 et R.2124-1, R.2124-2 alinéa 2°, R.2131-16 et 17, R.2143-1 et -2, R.2151-1 à 5, R.2161-2 à 6 du Code de la Commande Publique.

Le présent CCTP comporte 16 pages et 2 annexes : plan de communication de l'année + tableau des délais d'exécutions

SOMMAIRE

1. OBJET DU MARCHE	3
2. DESCRIPTION DES PRESTATIONS ET DELAIS D'EXECUTION	4
2.1 Délais d'exécution pour tous les lots (voir tableau en annexe 2)	4
2.2 Dispositions communes aux lots 1, 2, 3 et 4.....	4
2.3 Dispositions communes aux lots 1, 2, 3	5
2.4 Dispositions propres au lot 3 : la notion d'urgence (UO 1.9 du BPU du lot 3)	8
2.5 Dispositions propres au lot 4.....	9
2.6 Prestations artistiques et achat de matrice (sur devis)	10
3. MODALITES D'EXECUTION DE L'ACCORD-CADRE	11
3.1 Réunions techniques	11
3.2 Reporting.....	11
3.3 Interlocuteurs	11
3.4 Outil collaboratif.....	12
3.5 Modalités de commande.....	12
3.6 Réception des livrables	13
3.7 Dispositions sur la propriété intellectuelle.....	13
4. CLAUSE ENVIRONNEMENTALE.....	14

1. OBJET DU MARCHÉ

L'objet du présent accord-cadre porte sur des services de conseils stratégiques et de conceptions d'outils de communication multi-supports et innovants pour le compte de l'Agence Régionale de Santé (ARS) de Martinique.

Lot	Intitulé
1	<p>Campagnes / Actions de communication spécifiques à l'Offre de soins / Autonomie</p> <p>(Exemple : Attractivité, zonage, newsletters, les marronniers, CAPS, dispositif PA/PH...)</p>
2	<p>Campagnes / Actions de communication spécifiques à la Prévention/promotion de la santé</p> <p>(Exemple : Obésité, maladies chroniques, santé sexuelle, Martinique Bouge (nutrition et sports), violences, VIH, dengue, cancer ...)</p>
3	<p>Campagnes / Actions de communication spécifiques à la Santé environnement / vigilance / alerte / crise</p> <p>(Exemple : Leptospirose, risques auditifs, chlordécone, eaux, habitat ...)</p>
4	<p>Communication institutionnelle (image extérieure de l'ARS et interne)</p> <p>(Exemple : CNR, CRSA, PRS, opérateurs de l'agence (CREAI, GIPROM, DAC, animation territoriale, démocratie en santé, rapports d'activités, rapports financiers, marque employeur, plaquette ARS, visite ministérielle, délégations inter régions ...)</p>

N'est pas inclus dans le périmètre du marché l'achat d'espaces publicitaires.

Le public visé est (liste non limitative) :

- Le grand public
- Les professionnels de santé
- Les partenaires institutionnels

Chaque titulaire devra s'assurer de l'uniformisation des supports dans le respect de la charte graphique (typographie, police, Facile A Lire et à Comprendre -FALC).

2. DESCRIPTION DES PRESTATIONS ET DELAIS D'EXECUTION

2.1 Délais d'exécution pour tous les lots (voir tableau en annexe 2)

Les délais d'exécution sont indiqués en annexe 2 par unité d'œuvre (UO). Ils courent à compter de la date d'envoi du bon de commande au titulaire par l'ARS.

Les délais sont divers :

- Soit les délais maximums sont fixés en jours ouvrables (annexe 2)
- Soit le délai sera indiqué dans le brief de l'ARS au cas par cas
- Soit l'ARS définira le rétroplanning conjointement avec le titulaire pour les commandes qui le nécessitent.

2.2 Dispositions communes aux lots 1, 2, 3 et 4

Prestations attendues / Références BPU	Livrables
<p>Conseil stratégique (UO 1.1.1, UO 2.1.1, UO 3.1.1 respectivement des BPU des lots 1,2 et 3 UO 4.1.1 du BPU du lot 4)</p> <p>Il peut s'agir d'une stratégie globale sur une campagne de communication, sur un sujet particulier, ou encore d'une stratégie dans un domaine d'expertise spécifique (marketing, événementiel, digital, communication interne, etc.).</p>	<p>Une note comprenant :</p> <ul style="list-style-type: none"> -une recommandation stratégique détaillée (problématique, contexte, enjeux, risques et opportunités, analyse des cibles, positionnement à adopter, partis pris stratégiques). Le titulaire réalise préalablement un audit des actions de communication passées assorties de nouvelles préconisations -un plan opérationnel (stratégie des moyens, messages et supports avec un calendrier optimisé), - et selon les cas (opération simple ou élaborée), les pistes créatives liées au plan d'actions qui peuvent être déclinées sur plusieurs médias. Dans le cas d'une stratégie avec pistes créatives, le titulaire doit présenter au moins deux pistes créatives (seule la piste retenue par l'administration fait l'objet d'une production). <p>Les pistes créatives comprennent notamment :</p> <ul style="list-style-type: none"> -une recommandation de partis pris créatifs : tonalité, style, -une phrase-clé (slogan / signature de campagne), -un territoire visuel (partis pris iconographique, univers visuel, roughs, planches de tendance -mood board-).

2.3 Dispositions communes aux lots 1, 2, 3

Prestations attendues/références BPU	Livrables
<p>Adaptation de campagne nationale : (UO 1.2.1 UO 2.2.1 UO 3.2.1 respectivement des BPU des lots 1,2 et 3)</p> <p>Adaptation de campagne nationale : outils (spots TV, Radio, web) et visuels fournis</p>	<p>Suite au brief transmis par l'ARS Martinique, le titulaire propose deux propositions créatives minimum assorti d'un délai de réalisation.</p>
<p>Conception d'une campagne régionale : (UO 1.3.1; UO 2.3.1; UO 3.3.1 respectivement des BPU des lots 1,2 et 3)</p> <p>Réalisation d'une campagne de communication</p> <p>Il s'agit de création de marque/identité visuelle</p>	<p>Développement charte graphique (« marque ») pour chaque lots, au démarrage du marché, dans les 3 premiers mois après le démarrage du marché, sur proposition du titulaire l'ARS valide une charte graphique (code couleurs....) pour maintenir une cohérence visuelle dans la diffusion des messages.</p> <p>Le titulaire réalise une ou plusieurs prestations parmi les suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Création d'un nom, • Création d'un logo, • Création d'une signature (expression verbale), • Inclusion de cette signature dans le bloc marque (typographie, couleurs et articulation avec un logo existant), • Création d'une charte graphique simple (règles d'utilisation du logo/bloc marque et déclinaisons de papeterie), • Création du système graphique (typographie, couleurs, principes graphiques et iconographiques composant un territoire visuel pérenne) et de sa charte d'utilisation (charte graphique) • Création d'une identité sonore sur tout support en lien avec l'action de communication concernée et inclut tous les frais nécessaires à sa production et à sa livraison • Fourniture d'illustrations (photo, illustration existante et libre de droits, illustration standard, création originale/dessin/photo/photomontage, prises de vues photographiques avec modèles... <p>Suite au brief transmis par l'ARS Martinique, le titulaire propose une note méthodologique sur la conception des prestations attendues assorti d'un délai de réalisation. Une fois la commande transmise par l'ARS Martinique, le projet débute.</p>

Prestations attendues/références BPU	Livrables
	<p>Chaque création fait l'objet de deux propositions distinctes. Concept de la campagne : 2 propositions graphiques distinctes minimum qui sont déclinées en fonction la proposition choisie</p> <p>Si déclinaison : par exemple 1ère de couverture + une double page intérieure + une entrée de chapitre pour un guide par exemple).</p> <p>La proposition choisie est ensuite affinée jusqu'à la validation d'un « Bon à composer ».</p>
<p>Conception d'outils de communication (UO 1.4.1 à UO 1.4.56 ; UO 2.4.1 à UO 2.4.56 ; UO 3.4.1 à UO 3.4.56 respectivement des BPU des lots 1,2 et 3)</p>	<p>Suite au brief transmis par l'ARS Martinique, le titulaire propose un premier devis sur la base du Bordereau de Prix Unitaires (BPU) assorti d'un délai de réalisation. Une fois la commande transmise par l'ARS Martinique, le projet débute.</p> <p>L'agence présente systématiquement une note méthodologique sur la conception des prestations attendues.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Les outils de communication sont déclinés en fonction du concept graphique validé par l'ARS - L'agence présente systématiquement des propositions de déclinaison : par exemple 1ère de couverture + une double page intérieure + une entrée de chapitre pour un guide par exemple), 1 affiche etc.. <p>La proposition choisie est ensuite affinée jusqu'à la validation d'un « Bon à composer ».</p> <p>Important :</p> <p>Prescriptions environnementales demandées</p> <ul style="list-style-type: none"> • les prestations d'édition doivent intégrer des considérations d'éco-conception (notamment mise en page optimisée afin de générer l'impression la plus économe possible en papier et en encre, typographies peu consommatrices en encre...), • le titulaire doit s'assurer de la qualité environnementale de l'impression : papier écoresponsable (par ordre de priorité : papier recyclé, papier éco-labellisé ecolabel européen, NF Environnement, Ange bleu ou équivalent, papier certifié issu de forêts gérées durablement labellisé PEFC, FSC ou équivalent, grammage le plus fin possible), encres végétales, réduction des substances toxiques, etc.,

Prestations attendues/références BPU	Livrables
	<p>Cette UO inclut le suivi et la coordination des aspects commerciaux et opérationnels d'un projet en lien avec l'ARS.</p>
<p>Organisation séminaire (clés en main) (UO 1.5.1 à UO 1.5.11 ; UO 2.5.1 à UO 2.5.11 ; UO 3.5.1 à UO 3.5.11 respectivement des BPU des lots 1,2 et 3)</p> <p>Ne sont pas inclus : les séminaires internes annuels des directions de l'ARS</p>	<p>Pour le UO1.5.1, UO2.5.1, UO3.5.1 du BPU respectivement des lots 1,2 et 3, suite au brief transmis par l'ARS Martinique, le titulaire propose un premier devis. Une fois la commande transmise par l'ARS Martinique, la mise en œuvre de l'action de communication débute.</p> <p>Les autres UO 1.5.2 ; UO2.5.1 ; UO3.5.1 et suivants font l'objet d'un chiffrage au BPU ; hormis le UO 1.5.6 (UO 2.5.6, UO 3.5.6 qui donneront lieu à l'émission de devis.</p>
<p>Organisation d'actions de terrain (clés en main) (UO 1.6.1 à UO 1.6.7, UO 2.6.1 à UO 2.6.7, UO 3.6.1 à UO 3.6.7 respectivement des BPU des lots 1,2 et 3)</p>	<p>Pour le UO1.6.1, UO2.6.1, UO3.6.1 du BPU des lots 1,2 et 3, suite au brief transmis par l'ARS Martinique, le titulaire propose un premier devis. Une fois la commande transmise par l'ARS Martinique, la mise en œuvre de l'action de communication débute.</p> <p>Les autres UO 1.6.2, UO 2.6.2, UO 3.6.2 et suivants font l'objet d'un chiffrage au BPU.</p>
<p>Web (UO 1.7.1 à UO 1.7.9, UO 2.7.1 à UO 2.7.9, UO 3.7.1 à UO 3.7.9 respectivement des BPU des lots 1,2 et 3)</p>	<p>Cette prestation porte sur la conception et la réalisation de bannières animées simple ou complexe, la création de mini sites internet...</p>
<p>Digital / Gestion de direct live (UO 1.8.1 à UO 1.8.10, UO 2.8.1 à UO 2.8.10, UO 3.8.1 à UO 3.8.10 respectivement des BPU des lots 1,2 et 3)</p>	<p>Les différentes prestations de cette UO concernent la conception, la réalisation, l'exécution, la production, le développement, l'adaptation (etc.) de supports et/ou outils de communication destinés à être diffusés sur internet (via des sites internet, sites mobiles, applications mobiles ou autres). Ces prestations sont identifiées dans le présent marché sous le terme générique de prestations numériques.</p> <p>Le titulaire peut être amené à travailler avec d'autres prestataires</p>

Prestations attendues/références BPU	Livrables
	<p>ARS (agence stratégie média...).</p> <p>Cette prestation comprend la conception et la mise en oeuvre d'une campagne d'e-influence sur Internet selon une stratégie et une méthodologie proposée et incluant la personnalisation des espaces sur les réseaux sociaux, la conception et diffusion de messages sur les sites et réseaux identifiés, ainsi que la modération/animation.</p> <p>Cette prestation comprend :</p> <ul style="list-style-type: none"> • le repérage des influenceurs susceptibles de relayer les actions de communication des ministères économique et financier auprès de leurs audiences et la stratégie de communication auprès de ces influenceurs, • le pilotage et la mise en oeuvre des actions d'e-influence, le suivi de l'animation et la modération, le reporting quotidien des messages postés et réactions obtenues, les ajustements et optimisations nécessaires

L'ensemble des prestations commandées par l'ARS Martinique donne lieu à la transmission des fichiers sources ainsi que les visuels, polices, etc.

2.4 Dispositions propres au lot 3 : la notion d'urgence (UO 1.9 du BPU du lot 3)

Comme indiqué à l'article 1 du présent CCTP, le lot 3 concerne à la fois des campagnes / Actions de communication spécifiques à la Santé environnement / vigilance (Leptospirose, risques auditifs, chlordécone, eaux, habitat ...) ainsi que des actions de communication à réaliser **en cas d'alerte et en cas de crise (pandémie ...)**. De manière intrinsèque, celles-ci se réalisent en situation d'urgence.

Une commande urgente doit être exécutée en moins de 48h, voire en moins de 24h à compter de l'envoi du bon de commande par l'ARS. Compte-tenu de la situation d'urgence, l'exécution de la commande peut se faire exceptionnellement sur simple envoi du brief, le bon de commande étant émis par la suite.

Le titulaire indique dans l'UO 1.9 du BPU du lot 3, la majoration en % pour urgence, appliquée sur les prix du BPU du lot 3, le cas échéant, sachant que ce pourcentage ne peut excéder 20% du montant total de la commande passée.

Par défaut, si cette case n'est pas complétée, la majoration en vigueur sera de 20%.

Cette majoration ne s'appliquera pas sur toutes les commandes du lot 3 mais uniquement dans les situations d'alerte et/ou de crise nécessitant un délai d'exécution inférieur à 48h voire même à 24h, à compter de l'envoi du brief.

2.5 Dispositions propres au lot 4

Cela concerne le lot 4 **COMMUNICATION INSTITUTIONNELLE EXTERNE (IMAGE EXTERIEURE DE L'ARS MARTINIQUE) ET INTERNE.**

Prestations attendues/références BPU	Livrables
<p>Print (UO 4.2.1 à UO 4.2.56 du BPU du lot 4)</p>	<p>Les prestations d'édition du présent lot concernent les prestations nécessaires à la bonne exécution d'une campagne ou d'actions de communication qui, pour des raisons stratégiques et opérationnelles, nécessitent une combinaison de moyens cohérents et coordonnés par le même prestataire.</p> <p>Prescriptions environnementales demandées</p> <ul style="list-style-type: none"> • les prestations d'édition doivent intégrer des considérations d'éco-conception (notamment mise en page optimisée afin de générer l'impression la plus économe possible en papier et en encre, typographies peu consommatrices en encre...), • le titulaire doit s'assurer de la qualité environnementale de l'impression : papier écoresponsable (par ordre de priorité : papier recyclé, papier éco-labellisé ecolabel européen, NF Environnement, Ange bleu ou équivalent, papier certifié issu de forêts gérées durablement labellisé PEFC, FSC ou équivalent, grammage le plus fin possible), encres végétales, réduction des substances toxiques, etc.,
<p>Création cartes de vœux agendas (UO 4.3.1 à UO 4.3.10 du BPU du lot 4)</p>	<p>Les prestations d'édition du présent lot concernent les prestations nécessaires à la bonne exécution d'une campagne ou d'actions de communication qui, pour des raisons stratégiques et opérationnelles, nécessitent une combinaison de moyens cohérents et coordonnés par le même prestataire.</p> <p>Prescriptions environnementales demandées</p> <ul style="list-style-type: none"> • les prestations d'édition doivent intégrer des considérations d'éco-conception (notamment mise en page optimisée

Prestations attendues/références BPU	Livrables
	<p>afin de générer l'impression la plus économe possible en papier et en encre, typographies peu consommatrices en encre...),</p> <ul style="list-style-type: none"> le titulaire doit s'assurer de la qualité environnementale de l'impression : papier écoresponsable (par ordre de priorité : papier recyclé, papier éco-labellisé ecolabel européen, NF Environnement, Ange bleu ou équivalent, papier certifié issu de forêts gérées durablement labellisé PEFC, FSC ou équivalent, grammage le plus fin possible), encres végétales, réduction des substances toxiques, etc.,
<p>Organisation événementiels</p> <p>(UO 4.4.1 à UO 4.4.12 du BPU du lot 4)</p>	<p>Suite au brief transmis par l'ARS Martinique, le titulaire propose un premier devis. Une fois la commande transmise par l'ARS Martinique, la mise en œuvre de l'action de communication débute.</p>
<p>Achat de goodies</p> <p>(UO 4.5.1 du BPU du lot 4)</p>	<p>Achat et impression de goodies logotypés</p>
<p>Digital</p> <p>(UO 4.6.1 à l'UO 4.6.11 du BPU du lot 4)</p>	<p>Il s'agit de réaliser des stratégies en matière de réseaux sociaux, E mailing newsletter, E mailing sondage.....</p>
<p>Rédaction / traduction anglais, espagnol ou créole</p> <p>(UO 4.7.1 et UO 4.7.2 du BPU du lot 4)</p>	<p>Rédaction / traduction en anglais, en espagnol ou en créole</p>

2.6 Prestations artistiques et achat de matrice (sur devis)

Pour tous les lots, lorsque la prestation ou l'achat d'art est qualifié d'exceptionnel (sur décision de l'ARS), c'est-à-dire qu'il ou qu'elle recouvre des prestations particulièrement complexes ou singulières (photographies techniques, productions audiovisuelles particulières, nouvelles technologies, ...) ou des prestations de tiers de grande notoriété (artistes, comédiens, photographes...), son montant ne peut être évalué a priori par le titulaire.

Ce type de prestation sera validé sur présentation de devis puis commandé et réglé sur présentation des justificatifs (originaux ou copies certifiées conformes des factures). La

rémunération du titulaire sur ces prestations ne peut excéder 5% du montant global de la prestation et doit apparaître en toute transparence sur le devis présenté par le titulaire. Cela correspond aux frais liés aux honoraires et aux droits des artistes intervenant pour la réalisation de la prestation - par exemple : photographe, illustrateur, droits des comédiens.

L'achat de matrice se fera sur devis.

3. MODALITES D'EXECUTION DE L'ACCORD-CADRE

3.1 Réunions techniques

Au démarrage de l'accord-cadre, pour chacun des lots, une réunion technique est organisée permettant notamment de présenter au titulaire le plan de communication détaillé de l'année 2025. A cette occasion, le titulaire remettra le guide d'utilisation de l'outil collaboratif, le cas échéant (article 3.4 du présent CCTP). Au cours de cette réunion, des échanges seront engagés sur les marronniers journées santé notamment, permettant au titulaire du lot de transmettre un planning d'actions affiné, en lien avec le lot thématique attribué.

L'ARS Martinique organisera des réunions mensuelles sur site ou en visio, selon les lots, afin de poser les orientations stratégiques en amont des périodes de campagne de communication avec possibilité de planifier à J-1 en fonction de la demande (cf. commande urgente 2.3 supra).

Au plus tard, au cours du mois de décembre de l'année n-1, le plan de communication détaillé de l'année n est fourni à chaque titulaire pour anticipation des actions de communication à mener.

Au moins 1 fois par an, une réunion est organisée avec le titulaire du lot concerné pour dresser un bilan de l'année et préciser certains points de fonctionnement ou autre au besoin (réunions administratives mentionnées aux articles 6.1 et 6.2 du CCAP).

3.2 Reporting

A l'issue de chaque campagne de communication, le titulaire remet à l'administration sous format numérique les éléments suivants :

- un document de bilan (selon les données disponibles),
- les créations définitives et l'ensemble des livrables produits, ainsi que l'ensemble des fichiers utilisés pour les créations, y compris les fichiers sources/natifs,
- une fiche récapitulative sur les droits afférents aux livrables, en particulier les droits externes acquis : durée, référence, contact, ainsi que toutes les informations nécessaires à leur éventuelle prolongation/extension par l'administration.

3.3 Interlocuteurs

Pour tous les lots

Le référent ARS est le responsable de la cellule communication.

Il est en relation directe avec le titulaire, via un interlocuteur dédié identifié dans le cadre de réponse du lot concerné.

Dès la notification des accords-cadres, le Titulaire désigne un minimum ou plusieurs interlocuteurs chargés de l'exécution et du suivi des prestations exécutées au titre du ou des présent (s) accords-cadres sur les aspects techniques et administratifs ou tout autre type de difficultés. Celui-ci a qualité pour représenter le titulaire auprès de l'ARS Martinique pendant la durée d'exécution de l'accord-cadre, quel que soit le lot. En cas de remplacement du représentant du titulaire, l'ARS Martinique en est avisée par tout moyen permettant de donner une date certaine à la réception. Le Titulaire informe le Pouvoir adjudicateur ou son représentant, de l'identité des remplaçants désignés de leur fonction et leurs coordonnées, dans un délai de cinq (5) jours ouvrés, transmis par mail.

La (ou les) personne(s) désignée(s) par le titulaire répond aux diverses sollicitations du Pouvoir adjudicateur ou de son représentant.

3.4 Outil collaboratif

Pour tous les lots

De préférence dès la notification ou durant la première année d'exécution du marché au plus tard, le titulaire met à disposition de l'ARS un outil collaboratif (plateforme d'échanges) permettant le suivi des travaux ainsi que le stockage des réalisations et production de supports volumineux ou non de type sharepoint (ou équivalent) permettant de gagner en efficacité sur la réponse à apporter par l'ARS sur les productions proposées.

Un guide d'utilisation de cet outil est remis à l'ARS au démarrage du marché. Une ou 2 sessions de formation pour les agents de l'ARS sont organisées par le titulaire.

La confidentialité des données de l'ARS est garantie par le titulaire.

Au terme du marché, les modalités de récupération des productions stockées sont précisées par le soumissionnaire dans le cadre de réponse du lot concerné.

3.5 Modalités de commande

Pour tous les lots

L'ARS passe commande auprès du titulaire du lot concerné en lui envoyant un brief sur la plateforme contenant a minima les informations suivantes : objectifs, descriptif des prestations à réaliser, cible, budget, rétro planning

Le titulaire répond selon les délais indiqués au BPU en envoyant déroulé des prestations, rétro planning. L'envoi du devis n'est ni obligatoire, ni systématique.

Ces éléments sont étudiés par l'ARS qui s'assure que le dispositif recommandé et que les orientations proposées correspondent bien à ses attentes. L'administration fait part de ses observations et remarques au titulaire qui ajuste sa proposition en conséquence.

Après validation de la proposition du titulaire par l'ARS, l'ARS envoie un bon de commande au titulaire. Seul l'envoi du bon de commande fait foi et formalise la commande de l'agence. Le titulaire assure alors la conduite de l'opération sous maîtrise d'ouvrage de l'administration et s'engage à :

- Respecter les critères qualitatifs qui auront été déterminés par l'administration,
- Garantir la bonne exécution des prestations convenues dans les délais et le budget impartis pour leur réalisation,
- Mettre en place des outils de reporting/ suivi de réalisation (notamment budgétaire si besoin).

3.6 Réception des livrables

Pour tous les lots

Dans le respect des délais annexés au présent CCTP, le titulaire procède à la remise des livrables.

En cas d'impossibilité de livrer à la date prévue, le titulaire de l'accord-cadre considéré, avise le service Communication ou le référent CRSA, par tout moyen notamment par mail (traçabilité des échanges) et ce dans les meilleurs délais.

La livraison des produits et des matériels s'effectue aux heures prévues par la responsable du service communication.

En cas d'impossibilité de trouver une réponse satisfaisante pour l'ARS Martinique au problème de retard de livraison, des livrables ou d'absence de réponse du titulaire pour justifier du retard, le lot pourra être résilié aux frais du Titulaire sans qu'il puisse prétendre à quelque indemnité. Les pénalités lui seront applicables jusqu'à la mise en place de la solution définitive de remplacement (voir article 7.4 du CCAP).

3.7 Dispositions sur la propriété intellectuelle

Les prix des prestations doivent inclure les droits de propriété intellectuelle dans les conditions précisées dans le CCAP y compris pour ce qui concerne l'achat d'art (voir article 2.6 supra).

L'achat d'art recouvre notamment :

- l'acquisition d'œuvres préexistantes (musiques, photographies par exemple),
- des prestations réalisées spécifiquement par des tiers à l'agence telles que des prestations de comédiens, photographes, illustrateurs ou mannequins, etc.

4. CLAUSE ENVIRONNEMENTALE

Les prestations de création doivent intégrer des considérations d'éco-conception permettant notamment de réduire leur empreinte écologique (par exemple : diminution de la consommation d'encre et de papier utilisés, affichage moins énergivore sur les supports numériques...).

- les prestations d'édition doivent intégrer des considérations d'éco-conception (notamment mise en page optimisée afin de générer l'impression la plus économe possible en papier et en encre, typographies peu consommatrices en encre...),
- le titulaire doit s'assurer de la qualité environnementale de l'impression : papier écoresponsable (par ordre de priorité : papier recyclé, papier éco-labellisé ecolabel européen, NF Environnement, Ange bleu ou équivalent, papier certifié issu de forêts gérées durablement labellisé PEFC, FSC ou équivalent, grammage le plus fin possible), encres végétales, réduction des substances toxiques, etc.,

Chaque année, le titulaire du lot transmet à l'ARS son bilan de performance énergétique. A défaut, des pénalités de 150 euros par mois de retard peuvent être appliquées (voir CCAP).