

## **CAHIER DES CHARGES FONCTIONNEL ET TECHNIQUE**

### **MARCHE DE FOURNITURE DE CONSOMMABLES INFORMATIQUES ET PETITS MATERIELS INFORMATIQUES**

## 1. PREAMBULE

France Travail est constitué d'une direction générale, et d'une organisation déconcentrée au sein de 17 Directions Régionales.

La Direction Régionale Réunion de France Travail est structurée en une Direction Régionale, 2 directions territoriales auxquelles sont rattachées 17 agences de proximité.

France Travail la Réunion compte environ 1300 collaborateurs.

Afin d'approvisionner son réseau en consommables informatiques et petits matériels informatiques, France Travail Réunion souhaite s'adjoindre les services d'un distributeur.

## 2. OBJET DU MARCHE

Le présent marché a pour objet l'achat et la livraison de consommables informatiques et de petit matériel informatique.

Les fournitures de bureau, le papier pour la reprographie, les casques audios ainsi que le mobilier de bureau sont exclus de la présente consultation.

Les toners pour les copieurs multifonction sont également exclus de la présente consultation.

Volume d'achat :

A titre indicatif, pour 2024, le montant des achats relevant du périmètre de la présente consultation s'est élevé à environ 36 000 euros TTC.

Pour 2023, à environ 42 700 euros TTC.

Pour 2022, à 36 500 euros TTC

Pour 2021 39 200 euros TTC.

## 3. QUALITE DES FOURNITURES PROPOSEES

Les produits et matériels devront répondre aux prescriptions des normes françaises et européennes homologuées, ainsi que celles mentionnées dans les différents articles.

Afin de réduire la fréquence de renouvellement, le fournisseur doit proposer du matériel ayant une durée de vie améliorée grâce à ses qualités de solidité et de résistance. Le fournisseur est responsable de la qualité des fournitures, tant au stade de la livraison, qu'à celui de l'utilisation.

Cartouches d'encre et toner

Concernant les cartouches d'encre et toner, chaque consommable sera identifié en respectant le formalisme du bordereau de prix.

France Travail Réunion, afin de garantir un moindre impact de son activité sur l'environnement, et dans un souci de rationalisation de ses dépenses, entend privilégier chaque fois que possible, l'achat de cartouches dites remanufacturées.

Les cartouches à la marque ne pourront être proposées que dans les cas suivants :

- Sur les nouveaux modèles d'imprimantes acquis par France Travail pour lesquelles les cartouches remanufacturées n'ont pas encore été créées.
- En cas de rupture d'approvisionnement des cartouches remanufacturées.

Le candidat proposera donc pour chaque référence du BPU :

- Une cartouche d'encre à la marque constructeur (OEM)
- Une cartouche d'encre remanufacturée.

Précision terminologique :

Les cartouches à la marque constructeur, ou OEM, sont celles commercialisées par le fabricant d'imprimante de la même marque.

Les cartouches remanufacturées sont des cartouches d'origine qui, après leur première utilisation, sont nettoyées, remises à neuf et rechargées avec de l'encre ou du toner. Le titulaire veille à ne proposer à France Travail que des produits de qualité au moins équivalente aux produits OEM. Il indique en rubrique 3.1 de sa proposition technique les moyens par lesquels il s'assure de la qualité et de la conformité des références proposées au titre des cartouches et toners remanufacturés.

#### Petit matériel informatique

Chaque agent de France Travail Réunion est équipé, dans le cadre de ses fonctions, d'un ordinateur portable convertible de type Lenovo ThinkPad L390 Yoga. Dans le cadre du présent marché, France Travail Réunion s'approvisionnera en connectique et périphériques sur la base des références fournisseur LENOVO lorsque cette référence existe.

La direction générale de France Travail prévoit le renouvellement de ces ordinateurs portables, d'ici 2027. Le nouveau modèle d'ordinateurs portables sera de type Asus ExpertBook BM1. L'acquisition de ces nouveaux ordinateurs est exclue du présent marché. En revanche, la connectique et les accessoires ou périphériques associés pourront être commandés par France Travail la Réunion dans le cadre du présent marché.

#### Garantie et maintenance

La durée de garantie de la cartouche et des petits matériels informatiques est a minima égale ou supérieure à 1 an.

Il est précisé que la maintenance des imprimantes est assurée par un tiers mainteneur. Les soumissionnaires n'auront pas lieu d'intégrer dans leurs prix des prestations de maintenance supplémentaire.

## **4. VARIETE DU PARC D'IMPRIMANTE DE FRANCE TRAVAIL**

Le parc d'imprimantes de France Travail Réunion compte environ 515 imprimantes de modèles divers et variés. La liste de ces imprimantes est fournie en annexe n°1 au CCFT.

Le titulaire devra faire en sorte de constituer un stock sur la base du descriptif du parc d'imprimantes, de telle manière qu'il n'y ait pas de rupture d'approvisionnement et afin que la livraison ait lieu dans le délai prévu à l'article 5.1 du contrat. Si malgré ces précautions, le titulaire devait subir une rupture de stock, il s'engage à en informer France Travail en amont de toute commande éventuelle.

Le stock constitué et non écoulé ne fera l'objet d'aucun rachat au terme du marché.

## 5. EXIGENCES ENVIRONNEMENTALES

Les fournitures faisant l'objet du présent marché doivent être conformes aux normes françaises homologuées ou équivalentes et répondre aux objectifs de développement durable fixés par l'Etat et l'union Européenne. Le prestataire s'engage à proposer des produits conformes à la réglementation européenne et nationale en vigueur.

Le choix de cartouches conformes aux critères écologiques suivants sera privilégié :

- les cartouches neuves doivent être fabriquées avec des éléments réutilisables,
- label NF environnement ou Ecolabel européen ou équivalent (label délivré par AFAQ AFNOR Certification),

Le prestataire doit assurer la prise en charge de la collecte et le recyclage ou la destruction des cartouches usagées. Il doit proposer la mise à disposition de conteneurs pour la récupération des cartouches usagées et l'établissement des Bordereaux de suivi des déchets.

Il devra préciser dans son offre les modalités de mise en œuvre (dates de récupération et fréquences, types de produits concernés, circuit de recyclage, agrément obtenu).

Il devra également indiquer dans son offre, les méthodes de reprise du matériel électronique et/ou électrique usagé. Ces méthodes devront être en conformité avec le Décret n° 2014-928 du 19 août 2014 relatif aux déchets d'équipements électriques et électroniques et aux équipements électriques et électroniques usagés

## 6. MODALITES D'EXECUTION DES PRESTATIONS

### 6.1. Catalogue restreint

Le catalogue restreint figure au BPU et est une sélection d'articles autorisés à la commande.

### 6.2. Catalogue général

Le Titulaire devra fournir à France Travail un catalogue **tarifé** représentant l'ensemble de ses produits. Il communique également à France Travail le tarif public des références de son catalogue général.

Le catalogue doit comporter la désignation du produit, sa référence, son prix HT. Le prix TTC sera calculé en fonction de la remise accordée à France Travail Réunion sur le bordereau des prix unitaires.

### 6.3. Passation des commandes

Les commandes sont émises au fur et à mesure du besoin sur la base des prix du bordereau des prix (BPU) ou sur le catalogue du fournisseur avec le taux de remise consenti.

Un bon de commande doit obligatoirement être émis préalablement à toute livraison.

Les bons de commande sont validés par une personne habilitée à engager des dépenses au nom et pour le compte de France Travail. Ils sont transmis par tout moyen permettant de leur donner date certaine (courrier, télécopie ou e-mail).

### 6.4. Livraison

Les livraisons sont effectuées sur l'ensemble des sites de France Travail (Cf. annexe 1 au contrat).

Les livraisons devront impérativement s'effectuer durant les horaires d'ouverture des locaux, sauf exception.

- Agences et directions territoriales : le lundi, mardi et jeudi : de 08h00-12h00 et 13h00-16h00  
le mercredi et le vendredi : de 08h00-11h00

- Direction (centre Cadjee) : le lundi, mardi et jeudi : de 08h00-12h00 et 13h00-16h00  
le mercredi et le vendredi : de 08h00-13h00

La liste des sites et points de livraison est susceptible d'évolution en cours de marché.

Le titulaire s'engage à livrer les fournitures objet du marché dans un délai de :

- **15 jours calendaires maximum pour les articles figurant au BPU ou catalogue restreint**
- **20 jours calendaires maximum pour les articles du catalogue général**
- 

Les délais de livraison courent à compter de la date de transmission du bon de commande validé. En cas de non respect des délais de livraison, le titulaire encourt les pénalités prévues dans le contrat.

Les fournitures doivent être livrées impérativement à l'intérieur des locaux. Le titulaire doit prévoir le personnel et le matériel suffisant pour le déchargement et le transport dans le local indiqué, quel que soit l'étage et les conditions d'accès du lieu concerné.

Les consignes particulières de livraison (accessibilité, horaires d'ouverture, livraison à l'étage ou en sous-sol ...) sont prises en compte et répertoriées par le titulaire dès lors qu'elles sont saisies lors de la commande et reprises sur le bon de livraison.

Aucun frais logistiques, livraisons comprises, ne feront l'objet d'une facturation spécifique. Aucune indemnité relative aux conditions de livraison (travaux inachevés, locaux encombrés, report de livraison...) ne sera accordée au titulaire.

Le titulaire prend toutes les précautions nécessaires pour que les marchandises parviennent en parfait état. Il est responsable du transport jusqu'au lieu de livraison. Il est donc seul responsable des détériorations et des retards qui pourraient être constatés à la livraison. A ce titre, France Travail ne connaît que le titulaire et n'entend se retourner en aucun cas contre les sous-traitants de ce dernier.

Les fournitures livrées par le titulaire doivent impérativement être accompagnées d'un bon de livraison numéroté.

Les mentions suivantes devront être portées obligatoirement sur chaque bon de livraison :

- ⇒ la référence et la date de la commande,
- ⇒ les références du marché,
- ⇒ le nom du site de livraison,
- ⇒ l'adresse de livraison et le lieu de livraison (étage...),
- ⇒ l'adresse de facturation,
- ⇒ les consignes de livraison,
- ⇒ les consignes de répartition le cas échéant,
- ⇒ les désignations des articles livrés,
- ⇒ la quantité d'articles commandés,
- ⇒ la quantité exacte des articles livrés,
- ⇒ la date d'expédition – la date et l'heure de livraison,
- ⇒ le reste à livrer le cas échéant,

Le titulaire du marché s'engage à :

- ⇒ faire tamponner le bon de livraison par l'agent chargé de la réception,
- ⇒ indiquer le nom de l'agent chargé de la réception sur le bon de livraison de façon lisible,
- ⇒ faire dater et signer le bon de livraison par l'agent chargé de la réception.
- ⇒ et laisser sur place un exemplaire du bon de livraison.

## 7. PILOTAGE DU MARCHÉ ET RELATIONS COMMERCIALES

Dans les 15 jours suivants la notification du marché, une réunion de lancement du marché, à l'initiative de France Travail, permettra aux différents intervenants de :

- Présenter les interlocuteurs France Travail et du titulaire,
- Indiquer les modalités de gestion, suivi et évaluation de la relation fournisseur,
- Définir le calendrier des réunions du comité de suivi opérationnel du marché,
- Préciser les actions immédiates à engager,
- Remettre au titulaire la liste des points de livraison de France Travail ainsi que la liste des interlocuteurs régionaux France Travail (approvisionneurs et comptables).

Le titulaire doit impérativement désigner un interlocuteur qui aura en charge :

- le suivi du marché,
- la coordination des équipes,
- l'analyse, la consolidation et la restitution des informations relatives au marché,
- la représentation du titulaire à l'occasion des différentes réunions.

Le suivi du marché est effectué par le gestionnaire du marché : Service Support Informatique Régional.

### 7.1. Assistance

Afin de répondre à toute question, le titulaire met à disposition de France Travail une assistance téléphonique entièrement gratuite et personnalisée avec des correspondants dédiés, identifiés et qualifiés pour répondre et traiter les demandes de France Travail. Cette assistance est accessible les jours ouvrés du lundi au vendredi de 9h00 à 16h00. Le titulaire transmet les noms et coordonnées téléphoniques de ses correspondants au plus tard 15 jours ouvrés après la réunion de lancement.

Cette assistance doit permettre de répondre à toutes questions portant sur la disponibilité des produits, les prix TTC en vigueur, la recherche de produits, les litiges en cours, etc.

Le non-respect de ces obligations par le titulaire est soumis aux pénalités de retard indiquées au contrat.

### 7.2. Traçabilité des litiges

L'ensemble des litiges rencontrés doit être répertorié et suivi par le titulaire. Le titulaire doit faire un état tous les semestres de la nature des litiges rencontrés ventilés par thèmes, de leur nombre, de leur statut, de la date d'enregistrement et de réponse, des délais de réponse, des actions correctives et préventives mises en place et de leur délai de règlement. Le titulaire s'oblige à transmettre cet état le 10 du mois qui suit le semestre échu. Les retards de transmission de cet état trimestriel sont soumis aux pénalités indiquées au contrat.

### 7.3. Statistiques

L'ensemble des statistiques exigées par France Travail doivent pouvoir être obligatoirement transmis sous format Excel.

Le titulaire doit fournir au service Approvisionnement Achats Affaires Juridiques, des états statistiques de suivi du marché tous les semestres (le plus tard le 10 du mois qui suit le semestre échu) à compter de la notification du marché sur la boîte mail suivante : [marches.97410@francetravail.fr](mailto:marches.97410@francetravail.fr)

En complément des statistiques semestrielles, le service Approvisionnement Achats Affaires Juridiques peut demander à tout moment des statistiques plus spécifiques relatives à l'exécution du

présent marché. Le titulaire doit remettre les statistiques spécifiques dans les 10 jours ouvrés suivant la réception de la demande par courrier électronique.

Les retards de remise des statistiques et des statistiques spécifiques sont soumis aux pénalités de retard indiquées au contrat.

En cas d'anomalie ou d'erreurs signalés par le gestionnaire du contrat, le titulaire corrigera les statistiques concernées.

Les statistiques contiennent obligatoirement un état statistique des articles consommés.

- ⇒ le nombre et pourcentage d'articles commandés sur le catalogue restreint et le chiffre d'affaires généré par ces articles
- ⇒ le nombre et pourcentage d'articles commandés sur le catalogue général et le chiffre d'affaires généré par ces articles
- ⇒ le nombre de commandes,
- ⇒ la valeur moyenne d'une commande,
- ⇒ la volumétrie par articles et les coûts associés
- ⇒ le nombre de litiges enregistrés et résolus,
- ⇒ le nombre de réclamations enregistrées et résolues,
- ⇒ le nombre de commandes non honorées dans les délais contractuels
- ⇒ le nombre de cartouches collectées au titre du recyclage/destruction
- ⇒ le chiffre d'affaire semestriel total

#### **7.4. Comités de suivi opérationnels**

Des comités de suivi opérationnels sont organisés chaque année au besoin, à la reconduction éventuelle du marché, avec le gestionnaire du marché et le titulaire, de façon à assurer une visibilité de l'ensemble du déroulement du marché.

Au cours de ces comités, le titulaire doit être en mesure d'informer France Travail :

- ⇒ des évolutions de produits et des nouveautés soumises à la validation de France Travail
- ⇒ des évolutions du marché (tendance des prix, concentrations de marché, nouveaux produits éco-responsables etc.),
- ⇒ du calendrier des promotions,
- ⇒ des litiges en cours et de leur statut,
- ⇒ des points d'optimisation possible du présent marché,
- ⇒ des statistiques.

Ils se déroulent sur la base de rapports de synthèse établis par le titulaire établis en fonction des statistiques et doivent comporter une analyse motivée du suivi du marché sur le plan quantitatif et qualitatif.

A l'issue du comité de suivi opérationnel, le titulaire doit proposer à France Travail un plan d'amélioration continu. Le titulaire remet également au gestionnaire du marché un compte rendu suite à la réunion.

**Annexe n°1 au CCFT : Liste des imprimantes et télécopieurs du  
parc de France Travail**

MARQUE	MODELE	Quantités
SAMSUNG	ML-3710ND	2
SAMSUNG	SL-M4020ND	159
BROTHER	DCP-L2560DW	126
BROTHER	HL-L6250DN	83
BROTHER	MFC-L2730DW	36
KYOCERA	FS-2100DN	109