**CADRE DE REPONSE TECHNIQUE**

**(CRT)**

**Marché n° PF\_2025-002**

**Achat d’ouvrages imprimés français et étrangers**

**pour l’Institut national du service public (INSP)**

**MARCHE DE FOURNITURES**

**Marché passé selon la procédure d’appel d’offre ouvert**

**Articles R. 2124-2 et R. 2161-2 à R. 2161-5 du code de la commande publique**

Le cadre de réponse technique doit permettre d’apprécier la capacité du soumissionnaire à répondre aux objectifs du marché et d’évaluer la qualité de ses prestations. Il permet donc au pouvoir adjudicateur de juger les offres des opérateurs économiques sur le critère d’analyse « valeur technique » du règlement de la consultation, connaître les moyens qui seront mis en œuvre par le candidat pour exécuter le présent marché.

Ce cadre de mémoire est spécifique à la présente consultation. Il est rappelé que les moyens généraux de l’opérateur économique font déjà l’objet d’une analyse lors de l'analyse des candidatures, il est donc inutile de les rappeler ici. Le mémoire fourni doit porter sur l’exécution des prestations.

En complément des informations demandées par le pouvoir adjudicateur, les opérateurs économiques peuvent joindre toute documentation, en plus de celle qui leur est expressément demandée, permettant de préciser leur offre technique.

Tout document ainsi joint en complément du mémoire technique doit être clairement identifié par un renvoi au paragraphe numéroté du cadre de réponse technique (en précisant l’intitulé du document, la page, le paragraphe concernés) et lister à la fin du cadre de réponse technique sous peine de ne pas être pris en compte.

Il est précisé que les informations trop générales et non spécifiques aux prestations couvertes par le marché ne sont d’aucune utilité au pouvoir adjudicateur.

**Attention : Seules les informations portées dans ce cadre de réponse technique seront prises en compte. Le candidat peut ajouter autant de lignes qu’il le souhaite dans les cadres prévus à cet effet dans la limite de 20 pages maximum.**

**Si le candidat souhaite annexer des documents à son offre technique, il les incorpore à la fin du présent document dans la partie « Annexes ».**

# COORDONNEES DU TITULAIRE

|  |  |
| --- | --- |
| **Raison sociale de l’établissement chargé de l’exécution du marché** |  |
| **Adresse de l’établissement chargé de l’exécution du marché** |  |
| **Téléphone de l’établissement chargé de l’exécution du marché** |  |
| **Mail de l’établissement chargé de l’exécution du marché** |  |
| **Plages horaires** |  |

# PARTIE II - INTERLOCUTEUR UNIQUE

*Correspondant en charge du suivi du marché. Il s’agit de l’interlocuteur de l’acheteur tout au long du marché pour répondre à toute question relative à la commande d’ouvrages (disponibilité, stock, délai de livraison, prix, etc.)*

*En cas de modification, le titulaire devra en informer l’acheteur immédiatement.*

|  |  |
| --- | --- |
| **Prénom et nom de la personne en charge de l’exécution du marché** |  |
| **Fonction de la personne en charge de l’exécution du marché** |  |
| **Téléphone de la personne en charge de l’exécution du marché** |  |
| **Mail de la personne en charge de l’exécution du marché** |  |

*Indiquer les horaires d’ouverture, les horaires des permanences téléphoniques et les éventuels jours et périodes de fermeture*

|  |  |
| --- | --- |
| *Lundi au vendredi* |  |
| *Samedi* |  |
| *24/24* |  |
| *Fermeture estivale* |  |
| *Fermeture fin d’année* |  |
| *Autre(s)* |  |

# PARTIE III – VALEUR TECHNIQUE (80 points)

#### Sous-critère 1 : Disponibilité et réactivité (noté sur 5 points)

Le candidat précise les conditions de continuité de service en cas d’absence de l’interlocuteur dédié.

#### Sous-critère 2 : Qualité et conseil (noté sur 15 points)

1. **Information et conseil**

**a. Informations sur les éditions récentes ou alternatives**  
Le candidat précise dans quelle mesure il informe le pouvoir adjudicateur, de manière systématique ou sur demande, sur l'existence d’éditions plus récentes, plus économiques ou plus adaptées des ouvrages commandés.

|  |
| --- |
|  |

**b. Modalités de suivi des commandes**  
Le candidat détaille les modalités de suivi des devis, commandes, réclamations et annulations. Il indique également les moyens mis en œuvre pour fournir une information actualisée sur la disponibilité immédiate des ouvrages, tant chez le titulaire que sur le marché du livre.

|  |
| --- |
|  |

**c. Relances et suivi des ouvrages non livrés dans les délais**  
Le candidat décrit les procédures mises en place pour relancer les diffuseurs et éditeurs en cas de non-livraison dans les délais habituels. Il précise les modalités de suivi de ces ouvrages en attente et la manière dont il informe le pouvoir adjudicateur de l’avancement des relances.

**d. Systèmes d’alerte thématique et de veille éditoriale**

Le candidat indique s’il propose un dispositif d’alerte par courriel ou sous forme de newsletters, portant sur des thématiques définies en amont avec le pouvoir adjudicateur. Il précise également s’il est en mesure de mettre en place un système de veille sur des publications annuelles récurrentes (ex. : Ramsès, Annuaire des collectivités territoriales, etc.), ainsi que les modalités associées.

**e. Mise à disposition ponctuelle d’ouvrages « en prêt »**

Le candidat indique s’il peut proposer, à la demande du pouvoir adjudicateur, la mise à disposition temporaire d’un ou plusieurs ouvrages afin de permettre une évaluation préalable à l’acquisition. Il détaille les modalités opérationnelles, logistiques et financières de cette mise à disposition.

## Sous-critère 3 : Processus et traitement des commandes (noté sur 20 points)

Le candidat précise les moyens proposés pour l’envoi des bons de commande, notamment s’ils peuvent être transmis par mail, ainsi que les formats acceptés. Il détaille également les autres solutions mises à disposition, telles que la possibilité d’utiliser une plateforme dédiée pour la gestion des commandes.

|  |
| --- |
|  |

Le candidat décrit les modalités et la forme sous lesquelles il transmet un accusé de réception des commandes et des demandes d’informations (devis, etc.) au pouvoir adjudicateur.

|  |
| --- |
|  |

Le candidat détaille les délais et modalités de réponse lorsqu’un ouvrage ne peut être fourni, lorsqu’il ne peut être livré dans les délais contractuels, ou lorsqu’il est disponible en quantité inférieure à la commande initiale. Il précise si ces réponses sont spontanées ou sur demande, et décrit la procédure de relance auprès des distributeurs ou diffuseurs pour les ouvrages en attente.

|  |
| --- |
|  |

Le candidat s’engage à fournir trimestriellement un état précis des commandes non encore servies. **Il joint un modèle d’état pour illustration.**

|  |
| --- |
|  |

Le candidat précise s’il existe une procédure permettant la commande d’ouvrages avant leur date officielle de parution, et décrit les modalités associées.

|  |
| --- |
|  |

Le candidat détaille les procédures mises en œuvre pour contrôler la conformité des ouvrages livrés par rapport aux commandes passées.

|  |
| --- |
|  |

Le candidat décrit les caractéristiques de l’emballage des colis et indique dans quelle mesure celui-ci garantit la réception des ouvrages en bon état.

|  |
| --- |
|  |

Le candidat décrit les modalités de livraison proposées, incluant les fréquences, moyens et délais.

|  |
| --- |
|  |

Le candidat précise les modalités opérationnelles et financières applicables en cas de livraison d’ouvrages non conformes, défectueux, ou résultant d’une erreur de commande du pouvoir adjudicateur (ex. doublon).

|  |
| --- |
|  |

## Sous-critère 4 : Couverture et pertinence (noté sur 10 points)

Le candidat indique les disciplines couvertes ainsi que les éditeurs représentés dans son offre. Il accorde une attention particulière aux éditeurs spécialisés en sciences administratives et juridiques, notamment : OCDE, Documentation française, Conseil de l’Europe, et autres institutions et organismes français et internationaux, Dalloz, LGDJ, Bruylant, Montchrestien, L’Harmattan, Le Bord de l’eau, Le Cavalier bleu, Presses universitaires, Presses de Sciences Po, Routledge, OUP, Palgrave MacMillan, Edward Elgar, Presses de l’Université du Québec, etc.

Une annexe peut être jointe pour détailler les disciplines couvertes et les éditeurs représentés.

|  |
| --- |
|  |

Le candidat explique en quoi son offre prend en compte les spécificités, les attentes et les besoins documentaires de l’Institut national du service public (INSP).

|  |
| --- |
|  |

Le candidat précise s’il est dépositaire systématique d’un ou de plusieurs éditeurs, notamment parmi ceux mentionnés ci-dessus. Il en indique la liste complète.

|  |
| --- |
|  |

Le candidat indique s’il est en mesure de rechercher et de fournir des ouvrages réputés épuisés. Il décrit la méthode employée, les délais moyens de réponse et les éventuels coûts associés. Il précise également combien de temps la recherche reste active en l’absence de résultat immédiat, et à quelle fréquence cette recherche est relancée.

|  |
| --- |
|  |

## Sous-critère 5 : Plateforme électronique (noté sur 15 points)

Le candidat décrit les fonctionnalités offertes par sa plateforme de consultation en ligne. Il précise les éditeurs français et étrangers accessibles via cet outil, ainsi que les types de documents consultables.

Le candidat fournit des informations sur l’ergonomie de la plateforme : simplicité de navigation, moteur de recherche, filtres, accès rapide à l’information, etc.

Le candidat détaille la richesse des notices bibliographiques disponibles, en précisant si des référencements standards sont utilisés (ex. : Dewey, Rameau).

Le candidat indique la source et la fiabilité des informations sur la disponibilité et les dates de parution des titres présents dans le catalogue.

Le candidat précise si les notices bibliographiques peuvent être exportées au format Unimarc et si les états de commande peuvent être exportés au format CSV.

Le candidat indique s’il est possible de consulter en ligne, en temps réel, les états de stock et la disponibilité des ouvrages. Il précise également les modalités de consultation du suivi des commandes, factures et bons de commande.

Le candidat décrit les modalités de gestion des droits d’accès par profil d’utilisateur (administrateur, valideur, simple lecteur, etc.), en fonction de l’organisation du pouvoir adjudicateur.

Le candidat détaille les outils mis à disposition pour assurer le suivi administratif et logistique des comptes (commandes, livraisons, factures, etc.), notamment par unité de gestion. Il précise si les informations peuvent être isolées ou mutualisées selon les besoins du pouvoir adjudicateur.

Le candidat indique si toutes les données relatives aux commandes et aux titres sont accessibles en temps réel, y compris l’état d’avancement de chaque titre commandé.

Le candidat décrit les dispositifs de veille intégrés à la plateforme, notamment les services d’alerte sur parutions récentes en lien avec des thématiques définies conjointement avec le pouvoir adjudicateur. Il en détaille les modalités de paramétrage (fréquence, délais, mots-clés, nombre de requêtes personnalisables, etc.).

Le candidat précise si le pouvoir adjudicateur est informé spontanément de toute mise à jour ou modification de la plateforme, ainsi que de tout dysfonctionnement, y compris temporaire.

Le candidat fournit, pour la période d’analyse des offres, un accès de démonstration à la plateforme : lien, identifiant et mot de passe temporaire.

|  |
| --- |
|  |

## Sous-critère 6 : Délais (noté sur 15 points)

Le candidat précise les délais de fourniture des ouvrages publiés en France. Il distingue les délais applicables dans le cadre d’une commande classique et ceux prévus pour une commande urgente.

Le candidat décrit les moyens logistiques mobilisés pour assurer la livraison des ouvrages (prestataire, transport interne, etc.) ainsi que la fréquence des livraisons prévue pour chaque site concerné par le marché.

Le candidat explicite les dispositifs mis en place pour garantir le respect des délais annoncés : suivi des commandes, relances automatisées, systèmes de priorisation, relations avec les distributeurs, etc.

|  |
| --- |
|  |

**Délais et moyens de fourniture des ouvrages publiés en France proposés**

* Site de Strasbourg :

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Délais de fournitures | | | |
| Délai normal | Moyens de livraison | Délai urgent | Moyens de livraison |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |

Acheminement postal national ou privé ou tout autre moyen de transport (préciser)

* Site de Paris :

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Délais de fournitures | | | |
| Délai normal | Moyens de livraison | Délai urgent | Moyens de livraison |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |

**Délais et moyens de fourniture des ouvrages publiés à l’étranger**

Le candidat décrit précisément les moyens et les fréquences de livraison, en précisant le ou les jour(s) concernés, le cas échéant.

Il indique avec clarté les délais proposés pour la fourniture des ouvrages, en distinguant les délais applicables aux commandes normales de ceux prévus pour les commandes urgentes.

Le candidat détaille les moyens spécifiques dont il dispose pour se procurer des ouvrages provenant de pays où les délais et les procédures d’acquisition sont habituellement plus longs, tels que le Royaume-Uni ou l’Amérique du Nord.

Site de Strasbourg :

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Délais de fourniture | | | |
| Délai normal | Moyens de livraison | Délai urgent | Moyens de livraison |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |

Site de Paris :

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Délais de fourniture | | | |
| Délai normal | Moyens de livraison | Délai urgent | Moyens de livraison |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |

# PARTIE IV – ENVIRONNEMENTAL (5 points)

Le candidat précise s’il est engagé dans une démarche de responsabilité sociétale des entreprises (RSE) ou d’éco-responsabilité. Il détaille les actions concrètes mises en œuvre dans ce cadre, en lien avec son activité.

Le candidat décrit les mesures mises en place pour réduire l’impact environnemental de ses emballages et de ses livraisons : nature des matériaux utilisés, taux de recyclabilité, mutualisation des expéditions, modes de transport durables, etc.

|  |
| --- |
|  |