

## **Cahier des charges**

ADEME

DEMTE – Direction Exécutive de la Mobilisation pour la Transition  
Écologique

Service Digital&Co

# **LOGISTIQUE ET DIFFUSION DE LA DOCUMENTATION ET DES OUTILS DE COMMUNICATION DE L'ADEME** (stockage, impression, routage, diffusion)

# Table des matières

<b>I. L'ADEME</b>	<b>3</b>
1.1 L'Agence	3
1.2 LA DEMTE	3
1.2.1 Présentation de la direction	3
1.2.2 Digital&Co	4
Glossaire des termes utilisés dans ce cahier des charges	4
<b>II. OBJECTIFS ET CONTEXTE DE LA PRESTATION</b>	<b>5</b>
2.1 Objectifs	5
2.2 Contexte général	5
<b>III. Acteurs du projet</b>	<b>6</b>
Au sein de l'ADEME	6
Au sein des équipes du prestataire	7
<b>IV. Cadre d'exécution général</b>	<b>7</b>
4.1 Démarrage des prestations	7
4.1.1 Logistique d'exécution et modalités d'intervention	7
4.1.2 Disponibilités du prestataire	7
4.1.3 Délais de traitement	8
4.1.4 Maîtrise des coûts	8
4.1.5 Facturation	8
4.1.6 Confidentialité	8
4.1.7 Volumétrie	8
4.1.8 Contrôle qualité	8
4.1.9 Mise à disposition du stock	9
4.2 Les processus : de la mise à disposition du stock à l'archivage	9
4.2.1 Entrées en stock	9
4.2.1.1 Anomalies : il faut prévenir l'assistante clientèle	9
4.2.1.2 Distinguer les éditions gratuites et payantes	10
4.2.2 Commandes	10
4.2.2.1 Traitement général des commandes par le logisticien	10
4.2.2.2 Cas des commandes pour les DOM, TOM et l'International	11
4.2.2.3 Cas d'une commande « salon / colloque »	11
4.2.2.4 Cas d'une commande « navette »	11
4.2.2.5 Cas d'une commande « urgente »	11
4.2.2.6 Cas des envois groupés : exemple de la SERD	11
4.2.2.7 Prêt d'exposition	12
4.2.2.8 Anomalies de stock	12
4.2.3 Diffusion et mailing	12
4.2.4 Les retours	13
4.2.5 Archivage et mise au pilon	13
4.2.6 Gestion du stock	13
4.2.6.1 Suivi du stock physique	13
4.2.6.2 Stock et inventaire	14
4.2.7 Consultation du système d'information du prestataire....	<b>Erreur ! Signet non défini.</b>
4.3 Les interconnexions informatiques	14
<b>V. Récapitulatif des prestations attendues</b>	<b>15</b>
5.1 Informations générales et processus	15
5.2 Délai	15
5.3 Stock	16
5.4 Confidentialité	16
5.5 Gestion des adresses	16
5.6 Les interconnexions informatiques	16

# I. L'ADEME

## 1.1 L'Agence

L'ADEME est un Établissement public à caractère industriel et commercial (EPIC) placé sous la tutelle du ministère en charge de l'environnement, du ministère en charge de l'énergie et du ministère en charge de la recherche.

L'ADEME - l'Agence de la transition écologique -, est résolument engagée dans la lutte contre le réchauffement climatique et la dégradation des ressources.

Sur tous les fronts, elle mobilise les citoyens, les acteurs économiques et les territoires, leur donne les moyens de progresser vers une société économe en ressources, plus sobre en carbone, plus juste et harmonieuse.

Dans tous les domaines - énergie, économie circulaire, alimentation, mobilité, qualité de l'air, adaptation au changement climatique, sols... - l'ADEME conseille, facilite et aide au financement de nombreux projets, de la recherche jusqu'au partage des solutions.

À tous les niveaux, elle met ses capacités d'expertise et de prospective au service des politiques publiques.

L'ADEME est organisée comme suit : 3 sites pour les services centraux à Angers (49), Paris (75) et Valbonne (06), 17 Directions Régionales, 3 représentations dans les territoires d'outre-mer.

Consulter : <https://www.ademe.fr/lagence/notre-organisation/>

L'ADEME est présente sur Internet à travers un dispositif riche et varié. Elle gère notamment le site Agirpourlatransition.fr, le site institutionnel ([www.ademe.fr](http://www.ademe.fr)), le site de la Librairie ([librairie.ademe.fr](http://librairie.ademe.fr)), des sites satellites thématiques ainsi que d'autres outils.

## 1.1 LA DEMTE

### 1.1.1 Présentation de la direction

La Direction Exécutive de la Mobilisation pour la Transition Écologique comme l'ensemble des services de l'Agence, contribue à la nécessaire transition environnementale. Il appartient à la DEMTE de structurer des actions de mobilisation et de montée en compétences des acteurs socio-économiques pour atteindre cet objectif et de veiller à leur qualité et à leur cohérence. Il s'agit principalement de :

- Mettre en œuvre des campagnes de communication de grande ampleur,
- Valoriser les messages et l'image de l'Agence auprès de ses différentes parties prenantes,
- Accompagner la montée en compétence des professionnels (collectivités, entreprises ...),
- Favoriser les échanges d'expérience et la diffusion des connaissances capitalisées par l'Agence (Librairie, éditions, colloques, salons professionnels et "grand public"),
- Accompagner le passage à l'action des citoyens en mettant à leur disposition des outils pratiques (guides, outils numériques, ...),
- Développer des partenariats de communication et de formation,
- Mettre en place et animer, à travers la « news room » et [agirpourlatransition.fr](http://agirpourlatransition.fr), des outils de réponse aux demandes et aux questionnements de l'ensemble de nos partenaires (grand public (y compris les jeunes), entreprises, collectivités territoriales, administrations, chercheurs, relais et décideurs...),
- Utiliser toutes les ressources du numérique pour amplifier nos dispositifs de mobilisation et d'accompagnement de la montée en compétences des acteurs.

La DEMTE est composée d'une mission « Budget Gestion Méthodes » et de 3 services :

- Service Digital & Co (responsable de ce marché)
- Service mobilisation citoyenne et média (SMCM)
- Service mobilisation des professionnels (SMP)

### 1.1.2 Digital&Co

Le service a en charge la capitalisation et la valorisation des contenus de l'Agence et le développement des usages du numérique dans les outils de mobilisation et de montée en compétences :

- Il contribue à la stratégie numérique et au processus de développement des outils numériques, dans une approche web marketing renforcée (CRM, parcours client...),
- Il pilote l'animation de la plateforme numérique [agirpourlatransition.fr](http://agirpourlatransition.fr), la [librairie.ademe.fr](http://librairie.ademe.fr).
- Il définit et met en place la stratégie et le processus éditorial de l'Agence,
- Il participe au suivi de la plateforme numérique de gestion des connaissances et de gestion de l'information technique et scientifique GECO (recouvrant l'identification, la capitalisation la valorisation et la diffusion des connaissances de l'Agence et des informations dont elle a besoin pour consolider son expertise collective).

En interne :

- Il anime les plateformes collaboratives des réseaux de chargés de communication et des chargés de valorisation (GECO),
- Il assure les volets de la communication interne de l'Agence qui visent à valoriser le travail des équipes,
- Il assure également la mémoire de l'Agence via son travail archivistique.

Digital&Co est responsable du marché lié à la présente consultation.

Glossaire des termes utilisés dans ce cahier des charges

ADEME	Agence de la Transition écologique
DEMTÉ	Direction Exécutive de la Mobilisation pour la Transition Écologique
Digital&Co	Service en charge de la valorisation des connaissances, de la communication digitale, au sein de la DEMTE
Prestataire	Entreprise(s) en charge de réaliser les prestations définies dans ce présent cahier des charges
Assistance clientèle	Prestation servant d'interface entre la Librairie et le logisticien
Responsable des prestations logistiques	Responsable du marché avec le futur prestataire
Réseau France Rénov	Associations faisant partie du dispositif public France Rénov
Librairie ADEME	Site de diffusion des publications de l'ADEME
GECO	Plateforme interne de gestion des connaissances, comprenant le fonds documentaire de l'ADEME
Article	Édition, matériel de communication

## II. OBJECTIFS ET CONTEXTE DE LA PRESTATION

### 2.1 Objectifs

Le marché actuel arrive à échéance le 28 février 2026, l'ADEME relance une consultation pour les prestations suivantes :

- Assurer des prestations de logistique dont le stockage, l'impression, le routage et la diffusion des documents et outils ADEME,
- Mettre en place un tableau de bord avec des indicateurs notamment économiques sur les prestations pour mieux suivre les dépenses, leur répartition et aussi mieux connaître les choix et consommations de nos cibles.
- Assurer une bonne continuité de service.

### 2.2 Contexte général

L'ADEME produit chaque année entre 600 et 750 documents qui sont enregistrés sur la plateforme GECO (fonds documentaire de l'ADEME) puis publiés sur la Librairie ADEME.

En moyenne, 4 500 documents sont, en permanence, consultables sur la Librairie.

La part des imprimés représente moins de 10 % de cet ensemble soit environ 250 à 300 références (guides grand public, guides techniques gratuits et payants, magazines, brochures ou flyers de promotion). Parmi ces références, les ouvrages payants imprimés représente environ une trentaine de références. Nous éditons peu d'ouvrages payants mais sommes, de temps en temps, partenaires d'organismes ou maisons d'édition. À ce titre, nous vendons des exemplaires à l'externe via notre boutique en ligne (Librairie) ou nous en diffusons, à titre gratuit, en interne ou vers des institutionnels.

Toutes les publications imprimées sont entreposées chez un logisticien avec d'autres articles utiles à la communication que l'on nomme « matériel » : par exemple, des expositions, kakémonos, oriflammes, jeux de cartes, présentoirs pour documents, sacs etc.

Le logisticien actuel détient donc environ 250 à 300 références pour un volume d'environ 330 palettes. Certaines de ces références sont très demandées (guides grand public) donc les stocks tournent rapidement et des réimpressions et entrées en stock ont lieu plusieurs fois par an. Cependant, une autre partie des références entreposées bouge peu et forme un stock dormant que l'on conserve plusieurs années avant de décider de prolonger leur stockage ou de les mettre au pilon.

Habituellement, le logisticien réceptionne les articles, les stocke, prépare les commandes et assure leur expédition jusqu'au client final (particulier, professionnel, événement, salon etc.) Il assure aussi les retours après des événements ou des remplacements d'ouvrages lorsque des exemplaires sont abîmés lors des acheminements. Lorsque les articles entreposés sont devenues obsolètes, le logisticien les archive puis les met au pilon.

Depuis les années 1990, ce sont près de 3 500 références qui ont été archivées (5 exemplaires, de chaque édition, sont conservées dans les locaux du logisticien).

Chaque année, en moyenne, ce sont près de 3 500 commandes qui sont préparées et diffusées (celles-ci ont diminué ces dernières années (5 à 7000 commandes auparavant).

En 2024, plus de 1 000 000 de documents imprimés ont été diffusés, soit environ 47 Tonnes (83 T en 2023).

Voici pour information quelques données sur les diffusions vers les cibles qui passent commande :

Cibles principales	Nombre d'exemplaires distribués
Collectivités	+ 500 000
Monde associatif (dont France Rénov)	+ 300 000
Particuliers	+ 100 000
Entreprises	+ 100 000
Autres	- 100 000

Certaines diffusions sont récurrentes ou régulières, traitées et distribuées de manière individualisées ou groupées :

- le magazine de l'ADEME, devenu trimestriel (près de 20 000 exemplaires) est diffusé à des abonnés,
- le rapport d'activité de l'ADEME est diffusé individuellement à des institutionnels, annuellement (entre 1 000 et 2 000 exemplaires),
- les documents (le plus souvent une sélection de guides grand public) aux porteurs de projet de la Semaine européenne pour la réduction des déchets (SERD) qui a lieu en novembre, 70 000 exemplaires diffusés en 2024 (contre 255 000 exemplaires en 2023)

Depuis le lancement du site de la Librairie en 2021, le logisticien envoie les mises à jour des stocks vers la librairie, informatiquement, une fois par jour.

Toutes ces activités logistiques sont accompagnées par une prestation, également externalisée d'assistance clientèle. C'est un maillon important entre la Librairie et le logisticien (contact/assistance des clients de la Librairie, vérification et validation des commandes, lien avec le logisticien sur le suivi des stocks, les réclamations, la facturation etc.).

Le système d'information du logisticien est en lien direct avec la Librairie.



### III. ACTEURS DU PROJET

#### Au sein de l'ADEME

Digital&Co, au sein de la Direction Exécutive de la Mobilisation pour la Transition Écologique (DEMTE) a la charge de ce projet.

Le pilotage des relations avec le prestataire retenu est assuré par la coordinatrice des activités éditoriales de Digital&Co. Dans ce document elle est appelée « responsable des prestations logistiques ». Elle s'assure du respect des exigences et de la vérification du service fait. Elle devra donc :

- Fournir les éléments nécessaires à la prestation (contenus, guide utilisateur)

- Coordonner les différentes actions
- Suivre l'avancée des prestations de service
- Valider les prestations du prestataire
- Surveiller le respect des délais d'intervention
- Suivre la qualité globale du dispositif

Seule la « responsable des prestations logistiques » peut décider de la priorité des dossiers à traiter.

### **Au sein des équipes du prestataire**

L'ADEME attend du prestataire retenu qu'il propose un/des responsables de projet réactifs et proactifs pour le suivi de la prestation.

L'ADEME se réserve le droit en cas de manquement dans le suivi opérationnel de la prestation de demander le remplacement du chef de projet.

L'assistante clientèle, proposée par l'ADEME, est l'interlocutrice unique du responsable projet chez le logisticien. Elle travaille en étroite collaboration avec la responsable des prestations logistiques de l'ADEME. Elle est amenée à suivre toutes les étapes de la chaîne « logistique » (entrée en stock, préparation des commandes, informations sur les retards de livraison, les retours de commandes pour une entrée en stock ou renvoi, l'utilisation de l'application du prestataire...). Il est important que la personne responsable chez le prestataire soit pérenne car des échanges quotidiens sont nécessaires pendant toute la durée du contrat.

En cas de maladie, d'absence, de congés, de départ d'un des membres d'une des équipes dédiées à la présente prestation, la personne en charge du présent dossier à l'ADEME devra être prévenue dès que possible et le prestataire devra proposer des solutions pour éviter toute interruption de service.

## **IV. CADRE D'EXECUTION GENERAL**

### **4.1 Démarrage des prestations**

#### **4.1.1 Logistique d'exécution et modalités d'intervention**

Le prestataire réalisera l'ensemble des prestations dans ses propres locaux et avec ses propres matériels.

#### **4.1.2 Disponibilités du prestataire**

Le prestataire doit être en mesure d'assurer tous ses services au moins 5 jours sur 7 du lundi au vendredi (sauf jours fériés) et recevoir les demandes de l'ADEME, 24 heures sur 24, étant entendu que la prise en charge réelle se fera entre 9h et 17h.

#### **4.1.3 Délais de traitement**

Les délais de traitement devront respecter le code transport enregistré lors de la validation de la commande.

**Le prestataire fournira sa liste de codes transport.**

#### **4.1.4 Maîtrise des coûts**

La maîtrise des coûts est assurée par les dispositions suivantes :

- Délimitation, à l'aide de la notion de profil, des prestations qui peuvent être commandées
- Grille tarifaire

Toute précommande qui déroge à l'une de ces 2 dispositions doit être validée par la responsable des prestations logistiques ou à défaut par le chef du service Digital&Co.

**En tant que professionnel reconnu sur le marché, il appartient au prestataire retenu de proposer à l'ADEME toute solution permettant d'optimiser les coûts.**

#### **4.1.5 Facturation**

Le prestataire doit pouvoir justifier individuellement chacune des prestations qu'il effectue pour le compte de l'ADEME. Chaque prestation doit être justifiée par une commande explicite.

L'ADEME peut faire intervenir toute personne de son choix pour contrôler, dans les locaux du prestataire, les prestations effectuées ou en cours.

L'assistante clientèle sera amenée à vérifier et valider les factures mensuelles du logisticien avant envoi à l'ADEME.

#### **4.1.6 Confidentialité**

Le prestataire retenu sera mandaté par l'ADEME et par elle seule. Toutes les informations collectées dans le cadre de la prestation devront rester confidentielles.

#### **4.1.7 Volumétrie**

Comme indiqué dans la partie contexte, l'activité « Commandes » représente environ 3 000 demandes annuelles pour le prestataire.

En moyenne sur une année, l'activité de logistique représente une masse totale déplacée d'environ 47 T en 2024 contre 83 tonnes 2023. Ces chiffres évoluent et sont donnés à titre indicatif.

On peut constater que les quantités commandées sont à la baisse depuis plusieurs années. L'ADEME a la volonté de réduire la part des documents imprimés diffusés notamment sur ses événements et salons. Il subsiste, cependant, quelques périodes d'activité plus intenses comme à l'automne avec la préparation de la Semaine Européenne de Réduction des Déchets (septembre-novembre).

#### **4.1.8 Contrôle qualité**

Un contrôle qualité est demandé à toutes les étapes de la réalisation des prestations, de l'entrée des articles jusqu'à la livraison chez le client.

**Le logisticien doit fournir des éléments concernant son système de contrôle qualité.**



Dès qu'il a connaissance d'évolutions, d'événements impactant l'activité et la qualité du service attendue, le logisticien et l'assistante clientèle sont tenus d'informer l'ADEME ceci dans le but de trouver des solutions alternatives, d'en informer les clients et les utilisateurs.

#### 4.1.9 Mise à disposition du stock

Le stock de l'ADEME sera mis à la disposition du logisticien retenu à l'issu de la notification de l'accord-cadre. Il devra en assurer le transport jusque dans ses locaux.

Lors de la prise en charge des publications et matériels dans ses locaux, le logisticien devra en faire l'inventaire. L'ADEME pourra déléguer toute personne de son choix pour assister à cet inventaire.

**Le logisticien doit être en mesure d'honorer toutes les commandes à compter de 1 mois maximum après notification du marché.**

## 4.2 Les processus : de la mise à disposition du stock à l'archivage

Les tâches décrites ci-dessous font parties des activités habituelles d'un logisticien, elles ont vocation à être pérennes pendant la durée du contrat.

Le logisticien doit proposer une documentation présentant son activité (modes opératoires), ses locaux (les espaces qui pourront être dédiés à l'ADEME), ce qu'il met en place concernant la sécurité physique (alarme, incendie, dégât des eaux, assurance...) et informatique.

### 4.2.1 Entrées en stock

Toute **nouvelle édition** ADEME est enregistrée dans la base GECO avec un **numéro de référence unique à 6 chiffres** puis publiée sur la Librairie.

- Lorsque l'édition est imprimée, elle doit normalement être livrée chez le logisticien avec des indications sur les cartons comprenant le numéro de référence (actuellement la numérotation commence par 013XXX), les quantités par carton et le nombre de cartons livrés.

Pour les **matériels**, ceux-ci sont directement enregistrés sur le back-office de la Librairie. Ils ont un **numéro de référence à 4 chiffres** (actuellement la numérotation commence par 90XX)

Toute entrée d'édition ou de matériel dans le stock fait l'objet d'un **contrôle** des quantités, à l'unité ou au poids, avec émission des réserves d'usages si les quantités livrées ne correspondent pas à celles annoncées ou si la marchandise est endommagée.

Une fois entrée en stock, l'édition ou le matériel est **enregistré dans le système d'information** du logisticien et une transmission s'effectue chaque nuit pour mettre à jour les quantités sur le back office de la Librairie.

Après le contrôle lors de l'entrée en stock, le logisticien devient responsable des quantités qu'il aura validées. Il est responsable du stock et de sa tenue.

Dans les cas où un incident, du fait du logisticien, induit un réapprovisionnement spécifique, l'ADEME se réserve le droit d'exiger le réapprovisionnement au frais du logisticien quel qu'en soit les quantités.

**Dans le cadre de la consultation, le logisticien indique quel est le délai entre l'entrée en stock et la mise à disposition pour passer commande.**

#### 4.2.1.1 Anomalies

Dans tous les cas, il faut prévenir l'assistante clientèle

- Réception d'articles non déclarés

Le logisticien réceptionne des articles non présents dans la Librairie. L'assistante clientèle recherche les informations notamment auprès de la responsable des prestations logistiques afin de résoudre cette anomalie.

- Non concordance des données

Les stocks ne correspondent pas à la quantité prévue ou à la qualité attendue par l'ADEME. L'assistante clientèle va se renseigner auprès des envoyeurs pour mettre à jour les informations.

#### 4.2.1.2 Distinguer les éditions gratuites et payantes

**Le logisticien présente sa procédure pour distinguer, gérer et suivre distinctement les articles gratuits et payants.**

### 4.2.2 Commandes

Les clients internes et externes peuvent commander sur le site de la Librairie, deux types d'articles :

- Les articles gratuits : il existe des quantités maximales de commandes en fonction des profils (collectivités, entreprises, particuliers etc.) qui sont présents sur la Librairie.
- Les articles payants : les commandes sont le plus souvent unitaires.

Toutes les commandes nécessitent une validation de l'assistante clientèle. Elle attribue un code transport.

- L'assistante clientèle valide les commandes dans La Librairie, le jour même (J), en jours ouvrés, Les commandes enregistrées les samedi et dimanche sont validées le lundi.
- Un flux automatique envoie toutes les commandes validées (gratuites et payantes) vers le système d'information du logisticien chaque soir. Le traitement de mise à jour se fait chaque nuit, les jours ouvrés.

**Le logisticien prépare et expédie les commandes en J+1 (hors weekend et jours fériés).**

#### 4.2.2.1 Traitement général des commandes par le logisticien

Le délai de traitement d'une commande par le logisticien doit respecter le code transport, indiqué lors de la validation de la commande.

Les expéditions sont, selon les codes transport déterminés, assurées par des moyens de transport différents.

**Le logisticien présentera sa méthode de travail avec les transporteurs, comment il effectue son choix etc.**

**Le logisticien doit éditer :**

- la « **packing list (liste de colisage)** » du contenu réel du colis (par exemple, une commande de 3 cartons devra comporter trois « packing list » détaillant le contenu de chaque colis).
- un **bon de livraison détaillé avec récapitulatif de la commande** (nombre de colis et détail du contenu de chaque colis avec le numéro affairant à chaque colis).
- un **bon de transport** en fonction du code transport.

**Le logisticien expliquera le coût de la confection/manutention d'une commande.**

#### 4.2.2.2 Cas des commandes pour les DOM, TOM et l'International

Afin que ces commandes arrivent dans les délais, l'assistante clientèle doit établir des attestations de valeur ou facture pro-forma selon le pays destinataire. Ces documents permettent le passage en douane.

#### 4.2.2.3 Cas d'une commande « salon / colloque »

Les dates des manifestations sont généralement programmées en avance, les commandes peuvent alors être anticipées par l'ADEME pour permettre la préparation et le conditionnement des colis à l'avance.

Dans le cas d'une commande pour un « salon/colloque », les prestations peuvent porter sur :

- Le colisage des articles en cartons numérotés
- La demande d'un manutentionnaire, le retour des articles non diffusés etc. Toutes les demandes de prestations seront explicitement détaillées sur la commande.

Le volume des expéditions nécessaire à un salon, colloque ou séminaire, est variable, pouvant comporter de quelques cartons à plusieurs palettes de documentation. De manière exceptionnelle, des livraisons complémentaires peuvent être demandées pendant la durée d'un salon, pour le réapprovisionnement du stand. On évite les commandes exceptionnelles durant les weekends.

**Pour le déchargement des colis sur un stand, il sera demandé au logisticien de prévoir un manutentionnaire en plus du chauffeur.**

#### 4.2.2.4 Cas d'une commande « navette »

**Le logisticien proposera une prestation de navette depuis son lieu de stockage vers l'Ile de France. L'ADEME l'activera en cas de besoin.**

C'est l'assistante clientèle qui passera cette commande jusqu'à la veille avant 12h pour le lendemain.

**Le logisticien donnera des précisions sur le type de navette qu'il utilisera.**

#### 4.2.2.5 Cas d'une commande « urgente »

Une commande est considérée comme urgente lorsque le délai de livraison est inférieur à 3 jours.

Dans ce cas, l'assistante clientèle devra obtenir la validation de la responsable des prestations logistiques ou du chef de service Digital&Co ou d'un responsable hiérarchique de la DEMTE avant la validation de la commande.

#### 4.2.2.6 Cas des envois groupés : exemple de la SERD

Chaque année entre fin septembre et mi-novembre, de nombreux porteurs de projets mettent en place des actions dans les entreprises, collectivités territoriales, établissement scolaires, pour la Semaine Européenne de la Réduction des Déchets. Cela entraîne de nombreuses commandes sur une période courte.

Chaque année, cet événement donne lieu à quelques centaines de commandes dont une partie pour les DOM-TOM.

**Pendant cette période, le logisticien expédiera et respectera les dates de livraisons afin que les commandes arrivent à temps pour la mise en place des actions des porteurs de projet**

Le descriptif du passage des commandes pour la SERD n'est pas détaillé ici car il est en train d'évoluer. Il sera fourni au moment du lancement du nouveau marché.

#### 4.2.2.7 Prêt d'exposition

L'ADEME dispose de quelques expositions qu'elle prête en interne et externe. Elles sont le plus souvent conditionnées dans des caisses en bois.

Voici les différentes étapes pratiquées habituellement :

- L'ADEME reçoit une demande de prêt
- Cette demande est transférée à l'assistante clientèle
- Les informations : organisme, adresse postale, adresse mail et n° de portable sont fournies au logisticien
- Le logisticien coordonne l'envoi et le retour du prêt (avec validation de l'assistante clientèle)
- Les expositions doivent être vérifiées après leur retour (pour garantir le bon état)

**Le prestataire proposera un devis la préparation, l'envoi et le retour d'une exposition, au cas par cas.**

#### 4.2.2.8 Anomalies sur les livraisons

Lorsqu'un dysfonctionnement se produit, par exemple : non-respect du délai d'acheminement prévu, colis perdu par le transporteur, l'assistante clientèle doit mettre en place une mesure corrective avec le logisticien et informer la responsable des prestations logistiques du type d'incident à J+2 maximum.

### 4.2.3 Diffusion et mailing

#### **Mailing à moins de 1000 destinataires**

- L'ADEME fournit à l'assistante clientèle la liste des contacts et le courrier accompagnant l'envoi, le cas échéant.
- L'assistante clientèle réceptionne ce fichier et si besoin le met en forme selon les normes du logisticien. La commande globale est enregistrée sur le site de la Librairie.
- L'ADEME fournit un courrier d'accompagnement, le logisticien l'imprime, prépare la commande et expédie l'ensemble des articles. Le stock est alors mis à jour.
- Le logisticien peut personnaliser les enveloppes à la demande

#### **Mailing + de 1000 destinataires pour un poids unitaire transporté n'excédant pas 350 grammes par pli.**

Voici quelques cas de mailings diffusés de manière unitaire :

- Mailing du périodique ADEME MAGAZINE, tous les trimestres avec mise sous film papier d'un format A4, 16 à 24 pages. Expédition à environ 20 000 abonnés pour un poids unitaire variant de 50 à 100 g
- Mailing du rapport d'activité de l'ADEME, une fois par an (entre avril et juillet), format personnalisé. Expédition à environ 1 500 - 2000 responsables institutionnels (présidents d'institution, élus de collectivités, députés, sénateurs...)

#### 4.2.4 Les retours

Les commandes non livrées chez les clients entraînent des retours des articles dans les stocks. Le logisticien doit traiter ces retours selon les modalités définies ci-dessous :

- Refus du Client
- NPAI

Le logisticien réceptionne les articles, prévient l'assistante clientèle. Celle-ci se met en contact avec le destinataire de la commande, si possible, pour connaître les suites à donner : deuxième livraison ou remise en stock.

Dans le cas d'une remise en stock, un inventaire et un constat « d'aspect » sont réalisés afin de décider de la recevabilité des articles en stock retour.

L'assistante clientèle fournit alors un compte rendu détaillé à la responsable des prestations logistiques qui prendra la décision ou non d'un retour effectif.

Dès que l'accord est donné, les articles sont réintroduits dans le stock.

- L'après salon ou colloque

Le plus souvent, une prestation de retour de salon ou colloque a été prévue avant le démarrage de la manifestation.

Pendant, la manifestation, le responsable du stand sur le salon ou le colloque contacte l'assistante clientèle pour indiquer le nombre de colis en retour.

Un mode de transport est prévu pour récupérer les colis après l'événement.

Un inventaire et un constat « d'aspect » sont réalisés afin de décider de la recevabilité des articles en stock retour.

L'assistante clientèle fournit alors un compte rendu détaillé à la responsable des prestations logistiques qui prendra la décision ou non d'un retour effectif.

Dès que l'accord est donné, l'article est réintroduit dans le stock.

**Le logisticien explicitera ses modes d'interventions sur les événements (amont, pendant, aval). Il indiquera notamment quels sont les délais de prévenance pour un retour d'événement.**

#### 4.2.5 Archivage et mise au pilon

À partir de l'inventaire des imprimés fourni par le logisticien, la responsable des prestations logistiques sélectionne les références à mettre au pilon.

Une commande de mise au pilon est passée par l'assistante clientèle dans La Librairie. Une fois la commande validée, le logisticien archive 5 exemplaires des articles sélectionnés et procède à la destruction du reste du stock sélectionné.

Lorsque la destruction est effective, un certificat de mise au pilon avec le poids des documents détruits doit être envoyé à la responsable des prestations logistiques.

**Le logisticien indiquera son mode opératoire pour archiver les éditions de l'ADEME. Il indiquera quelle déchèterie va procéder aux destructions.**

#### 4.2.6 Gestion du stock

##### 4.2.6.1 Suivi du stock physique

**Le logisticien précisera ses modalités d'intervention pour la tenue des stocks, des articles payants versus la gestion des stocks d'articles gratuits.**

#### 4.2.6.2 Stock et inventaire

Le logisticien doit effectuer un inventaire chaque année. En dehors de la première année, on peut convenir de réaliser l'inventaire pendant une période creuse afin que l'interruption de service ne soit pas préjudiciable aux commandes des clients de l'ADEME.

**Le prestataire indiquera la période de l'année où il effectuera l'inventaire et le temps pendant lequel le service sera interrompu.**

Lors d'un inventaire annuel, une perte moyenne de 0,5 % sur les valeurs en stock sera tolérée par l'ADEME. L'excédent sera facturé au logisticien.

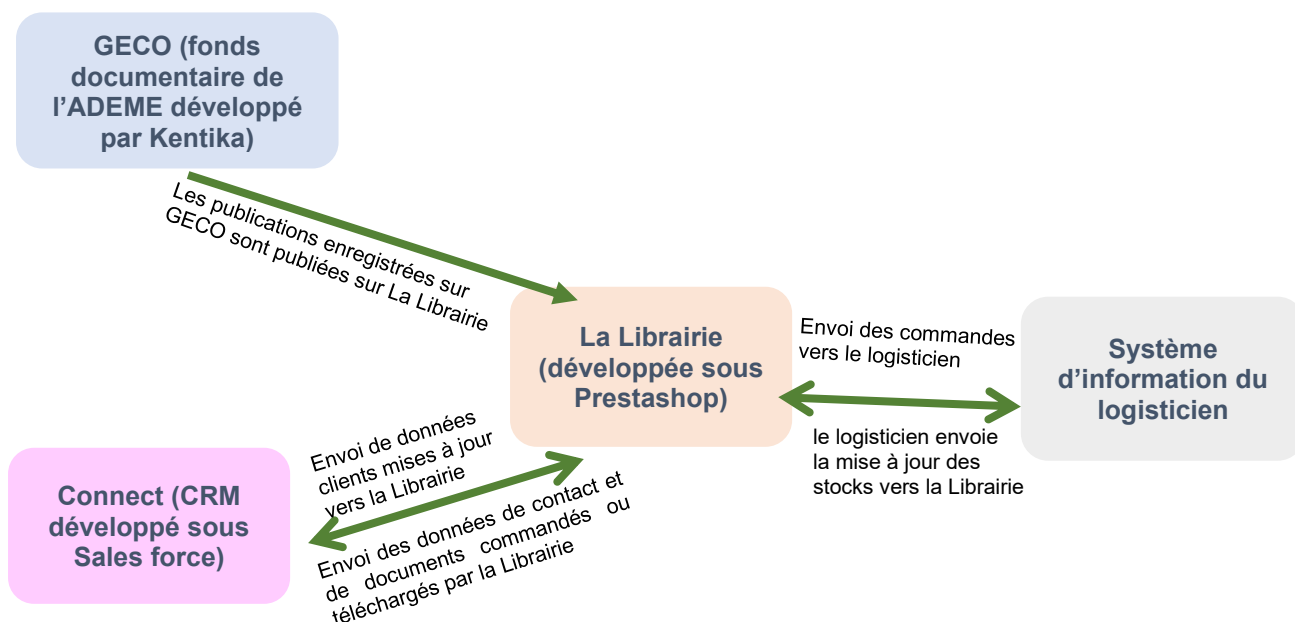
Des inventaires intermédiaires et/ou partiels du stock peuvent être demandés en cas d'anomalies importantes dans la comptabilité des stocks disponibles.

### 4.3 Utilisation du système d'information du prestataire

Le logisticien donnera accès à son système d'information, notamment à l'assistante clientèle et au responsable des prestations logistiques pour permettre la consultation du suivi des commandes en cours, les entrées en stock et leur suivi etc.

Par ailleurs, l'ADEME souhaite disposer d'un tableau de bord plus complet comportant les informations suivantes :

- Un suivi économique : coût d'une commande de bout en bout, coût d'une commande par cible, avec des données consolidées mensuellement,
- Un suivi par document pour suivre ses mouvements (stock actif et stock dormant)
- Un suivi par cible : quantité de documents les plus commandés, le poids que cela représente.



## 4.4 Autres prestations

- 1- L'ADEME pourra faire deviser :
  - des impressions de documents pour accompagner ses publications en noir et blanc ou couleur
  - personnaliser des enveloppes pour les mailings
- 2- En cas de demande particulière non explicitée dans ce cahier des charges : il sera demandé au prestataire un devis spécifique.  
Le plus souvent, cela pourra être l'impression principale ou complémentaire d'une publication destinée à être expédiée, le prêt d'une exposition, la livraison et le retour de salon avec ou sans manutentionnaire, le développement de prestations informatiques spécifiques...
- 3- Déclaration CITEO concernant les emballages : L'ADEME déclare chaque année les quantités et poids de papiers graphiques. Elle va être amenée prochainement, à déclarer les emballages (enveloppes, cartons, palettes...) qui sont utilisés pour envoyer nos éditions. Afin d'être prêts, le prestataire devra prévoir de transmettre les quantités et poids utilisés chaque fin d'année civile (la déclaration s'effectuant entre janvier et février de l'année suivante).

## V. RECAPITULATIF DES PRESTATIONS ATTENDUES

### 5.1 Informations générales et processus

- 1- Le logisticien devra mettre en œuvre, dans les meilleures conditions, l'ensemble des processus décrits dans ce cahier des charges. Il détaillera son organisation, ses modes opératoires, ses moyens.
- 2- Il fournira des informations sur le lieu de stockage : espaces dédiés, sécurité physique (alarme, incendie, dégât des eaux, assurance...)

Il expliquera :

- Le coût de la confection/manutention d'une commande.
- Le choix des transporteurs, selon quelles modalités ?

Il fournira les modes opératoires de ses tâches habituelles concernant :

- L'entrée en stock des articles gratuits et payants.
- La mise à disposition des articles après leur entrée en stock
- La gestion et le suivi des articles gratuits et payants
- Les modes d'interventions sur les événements (amont, pendant, aval)
- Les modalités des retours de documents après des événements
- La navette à la demande
- Le prêt d'exposition
- L'archivage et la mise au pilon
- Les périodes d'inventaire et d'interruption de service

### 5.2 Délai

Le logisticien doit être en mesure d'honorer les premières commandes dans un délai maximum de 1 mois après notification du marché.

### **5.3 Stock**

Le logisticien est responsable du stock. Il doit être assuré. Toute perte, vol, détérioration ou destruction accidentelle sera facturé au logisticien au coût de réapprovisionnement des articles perdus.

### **5.4 Confidentialité**

Le logisticien doit prendre toutes les mesures visant à assurer la confidentialité des prestations qu'il effectue pour le compte de l'ADEME (destinataires, rotation des articles, quantités manipulées ou en stock) ainsi que des données informatiques (détailler le dispositif proposé).

### **5.5 Gestion des adresses**

Le logisticien s'interdit d'utiliser les adresses que l'ADEME lui fournit pour toute autre activité que celles qui lui sont demandées par l'ADEME.

### **5.6 L'utilisation du système d'information du prestataire**

L'ADEME souhaite accéder au système d'information du prestataire en consultation.

Elle souhaite aussi disposer d'un tableau de bord qui donne une vue d'ensemble sur les flux d'informations entre La Librairie et le système d'information du prestataire avec des indicateurs économiques et des suivis par cible et par document.



## ANNEXE 1

### Typologie des différents articles

#### 1- Fiches grand public (format A5)

Il s'agit de documents d'informations et de sensibilisation destinés au Grand Public et diffusés en réponse aux demandes individuelles et/ou de professionnels ou dans le cadre d'action de communication. Il existe une quarantaine de titres imprimés disponibles à ce jour.

#### 2- Publications gratuites et payantes (format A4, A5, 17X24 cm)

Guides méthodologiques ou techniques, ils permettent la diffusion du savoir-faire de l'Agence dans tous les secteurs d'activités.

#### 3- Périodiques (format A4)

Trois périodiques sont édités par l'Agence, ils ne sont pas tous imprimés à chaque parution :

- Le magazine ADEME : 4 numéros par an (16 à 24 pages A4) (avec ou sans encart avec diffusion aux alentours de 20 000 ex.)
- La lettre recherche : 4 numéros par an (8 pages) pas toujours imprimée
- La lettre stratégie : 4 numéros par an (8 pages) pas toujours imprimée

#### 4- Panneaux et Affiches

Fabriqués à l'initiative du siège de l'ADEME. Certains sont uniquement diffusés, d'autres font l'objet de prêts aux Directions Régionales de l'ADEME ou à l'externe avec des dates d'envoi et de retour.

À conditionner en tube cylindrique ou caisse pour les formats rigides à plat.

#### 5- Présentoirs métalliques (0,8 m x 1,3 m ep. 0,1 m - 8 ou 16 cases)

Ils permettent de présenter des documents A4 et A5 dans les salons et manifestations diverses.

#### 6- Accessoires et divers

Autocollants, Papeterie (chemises, couvertures) Banderoles, Mallettes et objets promotionnels (sacs, sacoches, stylos...).

#### 7- Autres matériels potentiels : stands