



Agence Nationale
pour la Rénovation
Urbaine

159 Av. Jean Lolive
93500 Pantin
tél. : 01 53 63 55 00
fax : 01 45 49 12 68
www.anru.fr

Cahier des Clauses techniques particulières (C.C.T.P.)

Fourniture et Gestion des abonnements, des périodiques imprimés et/ou électroniques, français et étrangers

Code CPV principal	79980000-7	Services d'Abonnements
Code NUTS	FR 101	Ile-de-France

Marché n°2025-27



Sommaire

ARTICLE 1 : PRESENTATION DE L'ANRU	3
1.1 Les programmes confiés à l'ANRU.....	3
1.2. Présentation de la Direction des Relations Publiques et de la communication	3
ARTICLE 2 : OBJET ET PERIMETRE	4
ARTICLE 3 : CONTENUES DES PRESTATIONS	4
ARTICLE 4 : SUIVI DU MARCHE	5
4.1. Pouvoir adjudicateur	5
4.2. Titulaire.....	5
ARTICLE 5 : MODALITES D'EXECUTION.....	6
5.1 Lancement – réunion de cadrage.....	6
5.2 Commande	6
5.3 Livraison	6
5.4 Délais d'exécution – de livraison.....	6
5.5 Clause de réversibilité	7
5.6 Titres étrangers	7

ARTICLE 1 : PRESENTATION DE L'ANRU

1.1 Les programmes confiés à l'ANRU

L'ANRU finance et accompagne la transformation des quartiers de la Politique de la ville dans toute la France, par la mise en œuvre de plusieurs programmes nationaux de renouvellement urbain, notamment le programme national de rénovation urbaine (PNRU), le programme de requalification des quartiers anciens dégradés (PNRQAD) et le nouveau programme national de renouvellement urbain (NPNRU).

Il s'agit de transformer ces quartiers en profondeur, en intervenant non seulement sur l'habitat, mais aussi en les désenclavant en ouvrant vers leur agglomération par davantage de moyens de transports, la création de nouvelles voies de circulation et en favorisant la mixité sociale. De nouveaux équipements sont construits (écoles, espaces culturels, centres sportifs...), des commerces de proximité voient le jour. Les espaces urbains sont repensés pour améliorer le cadre de vie des habitants.

Au-delà de ces programmes qui visent à soutenir des projets à l'échelle de quartiers concentrant des difficultés sociales et présentant des dysfonctionnements urbains importants, d'autres programmes ont été confiés à l'ANRU : il s'agit de programmes d'Investissements d'Avenir (PIA), pilotés par le Secrétariat général pour l'investissement (SGPI), créés par la loi de finances pour 2010 (PIA 1) et la loi de finances pour 2014 (PIA 2). Plus précisément, l'ANRU est l'opérateur des PIA suivants :

- Pour le « PIA 1 » (2010-2020) : Action « Internats d'excellence » (programme 324), et action « Développement de la culture scientifique, technique et industrielle » (programme 324) ;
- Pour le « PIA2 » (2014-2024) : Action « Internats de la réussite » (programme 408), action « Projets innovants en faveur de la jeunesse » (programme 411), axe 1 « Viser la très haute performance et l'innovation environnementale pour le renouvellement urbain » de l'action « Ville durable et solidaire, excellence environnementale du renouvellement urbain » (programme 414) et axe 2 « Co-investissement » de l'action « Ville durable et solidaire, excellence environnementale du renouvellement urbain » (programme 414).

1.2. Présentation de la Direction des Relations Publiques et de la communication

La Direction des Relations publiques et de la Communication (DRC) est chargée de définir, de mettre en œuvre et d'évaluer l'ensemble des actions de communication de l'Agence, et de promouvoir et valoriser l'action de l'Agence auprès de ses différentes parties prenantes institutionnelles. Elle est placée sous l'autorité de la directrice générale et regroupe une équipe de 4 personnes à plein temps :

- Un directeur de cabinet ;
- Une responsable de pôle presse et communication ;
- Un coordinateur éditorial ;
- Un chargé de communication.

La DRC vise à renforcer la transversalité des messages adressés aux trois cibles de communication prioritaires fixées pour la DRPCOM que sont les élus nationaux et locaux, les leaders d'opinion (dont les journalistes) et les salariés de l'Agence.

La DRC s'est fixé plusieurs objectifs dans sa feuille de route 2023, notamment le développement de ses outils de communication tel que le magazine, les vidéos et les autres supports de communication utiles à la valorisation des projets de l'ANRU. Cette feuille de route s'articule autour de 3 axes :

Axe 1 : Valoriser les réalisations du Nouveau Programme National de Renouvellement Urbain et des

autres programmes de l'Agence ;

Axe 2 : Valoriser les innovations expérimentées, développées et essaimées dans le cadre du renouvellement urbain des quartiers ;

Axe 3 : Structurer la communication autour de l'animation du réseau des élus et des enjeux liés au futur du renouvellement urbain.

ARTICLE 2 : OBJET ET PERIMETRE

Le présent accord-cadre a pour objet la fourniture et la gestion d'abonnement de périodiques imprimés, électroniques ou le cas échéant, couplés papier-électronique, ci-après dénommées « les prestations » pour l'ANRU.

Sont exclus du présent accord-cadre les bases de données et les bouquets électroniques, ainsi que les abonnements électroniques fournis séparément au pouvoir adjudicateur – directement par l'éditeur ou dans le cadre d'une commande mutualisée regroupant plusieurs établissements.

Un interlocuteur dédié sera identifié dans le marché, il sera l'interlocuteur privilégié de l'ANRU pour l'exécution de prestations du marché. Cet interlocuteur dédié doit être un expert financier. Il assure le respect des délais d'exécution et la qualité des prestations réalisées. Pour le surplus, se référer à l'article 4 du présent document.

ARTICLE 3 : CONTENUES DES PRESTATIONS

Les prestations englobent les services suivants :

- La passation des ordres d'abonnement et le paiement des éditeurs et diffuseurs, les commandes d'ouvrages uniques (ex. Dalloz) incluant la centralisation et la passation de toutes les commandes ;
- La gestion des commandes et le suivi des livraisons ;
- La gestion et le suivi des réclamations ;
- La gestion et la réalisation des abonnements ;
- La gestion des accès en ligne pour les titres électroniques et couplés papier-électroniques ;
- La transmission gratuite, chaque année, d'un récapitulatif complet des abonnements en cours et des avoirs ;
- Les informations bibliographiques et éditoriales relatives aux éventuelles modifications affectant les abonnements en cours : reprises, changements de titre, de périodicité, d'éditeur, de support, d'ISSN, de modalités d'accès aux versions en ligne, numéros spéciaux, etc ;

- La mise à disposition gratuite, dès notification de l'accord-cadre, d'un site web sécurisé présentant au minimum les fonctionnalités suivantes : identifiant et mot de passe personnels pour chaque gestionnaire ; recherche multicritère de titres ; affichage des tarifs en vigueur HT avec indication du taux de TVA applicable ; modules permettant le suivi des abonnements (parution, livraison, facturation, etc) ainsi que la saisie et le suivi des réclamations. **Une formation gratuite des personnels concernés à l'utilisation de cet outil est comprise dans la prestation.**
Le site web devra être disponible 99 % du temps sur l'année et compatible avec les outils bureautiques de l'ANRU (export des données en format Excel ou PDF).

ARTICLE 4 : SUIVI DU MARCHÉ

4.1. Pouvoir adjudicateur

Pour la conduite opérationnelle, le pouvoir adjudicateur est représenté par la Direction des Relations publiques et de la Communication (RDC), à travers son directeur.

4.2. Titulaire

4.2.1 Suivi contractuel & opérationnel (interlocuteur dédié)

Dès la notification de l'accord-cadre, le titulaire désigne une personne physique habilitée à le représenter auprès du pouvoir adjudicateur pour les besoins de l'exécution de l'accord-cadre.

Le titulaire désigne nommément un correspondant permanent, parlant français couramment, chargé du suivi opérationnel de l'accord-cadre. Il s'agit de « l'interlocuteur dédié » tel qu'énoncé à l'article 2 du présent document. En cas de défaillance ou de départ, un remplaçant doit être proposé dans un délai de 30 jours, avec validation par le pouvoir adjudicateur.

Il s'agit d'un interlocuteur dédié pour l'exécution du marché. Il doit disposer des pouvoirs suffisants pour prendre dans les délais requis ou impartis par le marché, les décisions nécessaires engageant le Titulaire pour l'exécution du marché.

Dans l'hypothèse où l'interlocuteur dédié du Titulaire serait indisponible temporairement ou définitivement, le Titulaire prend toutes les mesures nécessaires, après en avoir avisé par courriel et dans les plus brefs délais l'ANRU, pour assurer la continuité des prestations, dans les mêmes conditions de qualité et de délai.

Le Titulaire désigne un nouvel interlocuteur dédié. Ce dernier devra présenter une connaissance, une compétence, une expérience et plus généralement un niveau au moins équivalent au précédent interlocuteur. Cette désignation pourra être effectuée par courrier ou courriel, pour validation par la DRC.

La DRC pourra demander toute information complémentaire sur les compétences et expériences de l'interlocuteur présenté. Elle pourra demander à rencontrer préalablement l'interlocuteur. La décision sera notifiée dans le délai de 10 jours ouvrés. La DRC informera préalablement le Titulaire d'une éventuelle prolongation de ce délai, dont elle lui indiquera la durée.

Plus généralement, le Titulaire prend les mesures nécessaires pour minimiser l'impact de tout départ et notamment pour que les éventuelles opérations de remplacement ne perturbent en rien les délais de fourniture des livrables ni la qualité des prestations.

L'absence de capacité de proposer un nouvel interlocuteur dédié est un motif de résiliation du présent

marché. Le cas échéant, aucune indemnité n'est due au titulaire.

4.2.2 Réunions de suivi d'exécution & Indicateurs de performance

Une réunion de suivi d'exécution peut être organisée chaque année à la date anniversaire de l'accord-cadre.

Des indicateurs de performance devront être produits annuellement par le titulaire, comprenant :

- Le taux de livraison dans les délais ;
- Le taux de réclamations ;
- Le taux de résolution des réclamations dans un délai de 5 jours ouvrés ;
- Le taux de renouvellement sans interruption.

ARTICLE 5 : MODALITES D'EXECUTION

Le Titulaire s'engage à exécuter les prestations conformément aux stipulations contractuelles et telles que précisées dans le bon de commande et dans tout document qui lui serait annexé.

5.1 Lancement – réunion de cadrage

Une réunion de cadrage est organisée à la notification de l'accord-cadre pour valider les modalités d'exécution, avec l'interlocuteur dédié.

Le Titulaire s'engage à être présent - à la demande de l'ANRU - à l'ensemble des réunions (de cadrage et de suivi d'exécution). S'il ne peut être présent à une réunion, il communique à la DRC, **3 jours ouvrés minimum** avant la tenue de ladite réunion les raisons de cette indisponibilité et les actions qu'il propose pour y pallier.

5.2 Commande

Le titulaire s'engage à reprendre les abonnements en cours à la date de notification, avec alignement sur l'échéance annuelle du 31 décembre (si accepté par l'éditeur).

Il assure le suivi sans interruption et fournit un devis pour chaque nouvel abonnement dans un délai de 7 jours.

Les prestations qui sont commandées sont celles figurant dans le bordereau des prix unitaires (BPU) du Titulaire.

Les bons de commande seront notifiés par l'ANRU au fur et à mesure des besoins et avant chaque prestation.

5.3 Livraison

Livraison franco de port à l'adresse indiquée par l'ANRU. Tout colis égaré est à la charge du titulaire.

5.4 Délais d'exécution – de livraison

Les délais d'exécution commencent à courir à compter de la date de notification du bon de commande, soit à la date de réception du bon de commande par le Titulaire, sauf stipulation différente du bon de commande.

Le Titulaire s'engage à réaliser et à livrer les prestations demandées par l'ANRU dans les délais fixés dans son offre.

Si le Titulaire est dans l'impossibilité d'assurer l'exécution de la prestation dans les délais fixés dans le bon de commande, il doit immédiatement en aviser la DRC et en tout état de cause avant l'expiration de ces délais.

5.5 Clause de réversibilité

En fin d'accord-cadre ou en cas de rupture anticipée, le titulaire doit transmettre à l'ANRU sous 15 jours :

- La liste complète des abonnements en cours ;
- Les dates d'échéance ;
- Les données associées (coordonnées, accès en ligne, historiques de réclamations).

5.6 Titres étrangers

Le titulaire doit être en mesure de gérer les titres publiés à l'étranger et en langues étrangères, tant sur le plan administratif que logistique.