

Numéro PLACE : EFS-SC/2853

MARCHE N°

Print Management et prestations de fabrication de signalétiques pour le compte de l'EFS

Appel d'offres ouvert

(Article L.2124-2 du code de la commande publique

Articles R.2124-1, R.2124-2, R.2161-2 à R.2161-5 du code de la commande publique)

Cahier des clauses techniques particulières (CCTP)

SOMMAIRE

1. DÉFINITIONS	5
2. PRÉSENTATION DE L'EFS	6
2.1.1. Le prélèvement	6
2.1.2. La préparation	6
2.1.3. Le contrôle qualité	6
2.1.4. La qualification des dons	6
2.1.5. La distribution et la délivrance	6
2.2. Les autres missions de l'EFS	7
2.3. L'organisation de l'EFS	7
3. CONTEXTE DU PROJET	8
3.1. Politique achat de l'EFS	8
3.2. Contexte de l'achat	9
3.3. Acteurs	9
4. OBJET ET PÉRIMÈTRE DU MARCHÉ	9
4.1. Objet du marché	9
1/ Banderoles	10
2/ Produits akylux	11
3/ Grands formats	11
4/ Autres produits	11
4.2. Périmètre géographique du marché	12
4.3. Objectifs de l'EFS	12
5. PRESTATIONS ATTENDUES DE L'OUTIL DE COMMANDE ET DE SUIVI D'ACTIVITÉ	13
5.1. Paramétrage de la solution	14
- Gestion des droits d'accès et profils	14
- Support technique	15

- Documentation	15
- Interface d'administration et de gestion	15
- Interlocuteur dédié et conseil technique	16
- Partage des cahiers des charges	16
5.2. Apprentissage à l'usage	16
5.3. Prestations du poste 1, développements additionnels	17
5.4. Prestations du poste 2, prestations complémentaires	18
6. CARACTERISTIQUES TECHNIQUES DE LA SOLUTION	18
6.1. Caractéristiques principales	18
6.2. Autres caractéristiques	19
6.2.1. Navigation	19
6.2.2. Gestion des accès	19
6.2.3. Réseau et performance	19
6.2.4. Accès aux données, archivage, sécurité et confidentialité	20
6.2.5. Mise à disposition du dernier release	20
6.2.6. Disponibilité des données et maintien de la solution	20
7. DÉFINITION DES PRESTATIONS ATTENDUES POUR LA PRESTATION DE TRAITEMENT ET GESTION DES DEMANDES D'IMPRESSIONS DES PRESCRIPTEURS DE L'EFS	21
7.1. Description du process de traitement/gestion des demandes des prescripteurs depuis l'expression du besoin jusqu'à l'émission du bon de commande	22
7.2. Moyens de productions	25
8. ÉLEMENTS D'IMPRESSION FOURNIS PAR L'EFS	26
9. PRODUCTION ET ENGAGEMENTS ENVIRONNEMENTAUX	27
9.1. Choix technique	27
9.2. Récupération, réutilisation, recyclage	28
10. FORME ET ACCEPTATION DU BON A TIRER	28
11. SUIVI DE FABRICATION	29
12. CONDITIONNEMENTS	29

13. LES DÉLAIS D'EXÉCUTION DES PRESTATIONS	29
13.1. Le délai de réalisation du BAT par le titulaire	29
13.2. Le délai de validation du BAT par l'EFS	29
13.3. Le délai de fabrication d'un document	30
14. LIVRAISONS	30
14.1. Lieux et modes de livraison	30
14.2. Précisions sur les livraisons hors métropole	30
14.3. Modalités de livraisons et d'exécution des prestations et fournitures	31
14.4. Stockage	31
15. MODALITÉS D'EXÉCUTION DES PRESTATIONS	31
15.1. Équipe en charge de l'exécution des prestations au sein de l'EFS	31
15.2. Planning d'exécution des prestations	32
15.3. Lieu d'exécution des prestations	32
16. PILOTAGE DE LA PRESTATION	32
16.1. Interlocuteurs du marché	32
16.1.1. Représentants du Titulaire pour la conduite des prestations	32
16.2. Instances et modalités de suivi	33
16.2.1. A la notification de l'accord-cadre	33
16.2.2. Au cours de l'exécution de l'accord-cadre	33
16.3. Prestation de reporting et plans de progrès	33
16.3.1. Tableau de bord semestriel pour le pilotage de la performance de l'accord cadre	33
16.3.2. Analyse et suivi des consommations	34
16.3.3. Revues de performance annuelle et plans de progrès	34
16.4. Obligations du titulaire	35
16.4.1. Obligation de conseil et d'information	35
16.4.2. Obligation de résultat	35
16.4.3. Obligation de confidentialité / contrôles et suivi des prestations	35

1. DÉFINITIONS

AE : Acte d'engagement

Accord-cadre impression : Les accords-cadres à marchés subséquents de l'EFS couvrant ses besoins d'impression en métropole et dans les DOM

CCTP : Cahier des clauses techniques particulières

CCAP : Cahier des clauses administratives particulières

EFS : Établissement français du sang, établissement public de l'État placé sous la tutelle du Ministre chargé de la santé et constitué de quinze Établissements de transfusion sanguine (ETS) dont douze en métropole et trois dans les départements d'outre-mer ;

ETS : Établissement de transfusion sanguine, établissement local de l'EFS ne disposant pas de la personnalité juridique dont les besoins sont coordonnés par le Siège de l'EFS conformément au règlement intérieur des marchés publics de l'EFS ;

Marché : Marché public résultant de la présente consultation

Marchés subséquents : Marchés subséquents à l'accord-cadre Impression de l'EFS

SaaS : System as a service

Pouvoir adjudicateur : l'Établissement français du sang (EFS)

Représentant du pouvoir adjudicateur pour l'EFS : le Président de l'EFS, le Directeur de l'ETS ou toute personne habilitée en vertu des délégations en vigueur ;

Titulaire : Il s'agit du print manager et de l'ensemble de ses partenaires prenant part à l'exécution des prestations prévues au marché sous la forme notamment d'un groupement d'entreprises

Print manager : Entreprise ou le membre du groupement d'entreprises en charge d'accompagner l'EFS dans la gestion de ses besoins d'impression et coordonner la réalisation globale des commandes

Partenaires : entreprises ou membres du groupement d'entreprises en charge des prestations d'impression (impression, fourniture de papier, conditionnement...)

UO : unité d'œuvre

2. PRÉSENTATION DE L'EFS

Afin de mener à bien sa mission de service public, l'EFS bénéficie d'un monopole pour les activités de collecte du sang, de qualification biologique du don, de préparation, et de distribution des produits sanguins labiles aux établissements de soins privés et publics. Il organise ces activités ainsi que l'activité de délivrance et effectue le contrôle de qualité des produits sanguins.

2.1.1. Le prélèvement

Le prélèvement est assuré dans plus de 120 sites fixes de prélèvement en France ainsi que dans le cadre de 40 000 collectes mobiles organisées chaque année. L'EFS collecte soit du sang total soit certains composants du sang (plasma, plaquettes).

2.1.2. La préparation

La poche prélevée est dirigée vers un plateau de préparation. Le sang est séparé en ses différents composants par la centrifugation, puis déleucocyté (filtration des globules blancs véhiculant les virus et certaines bactéries). L'EFS compte 17 plateaux de préparation.

2.1.3. Le contrôle qualité

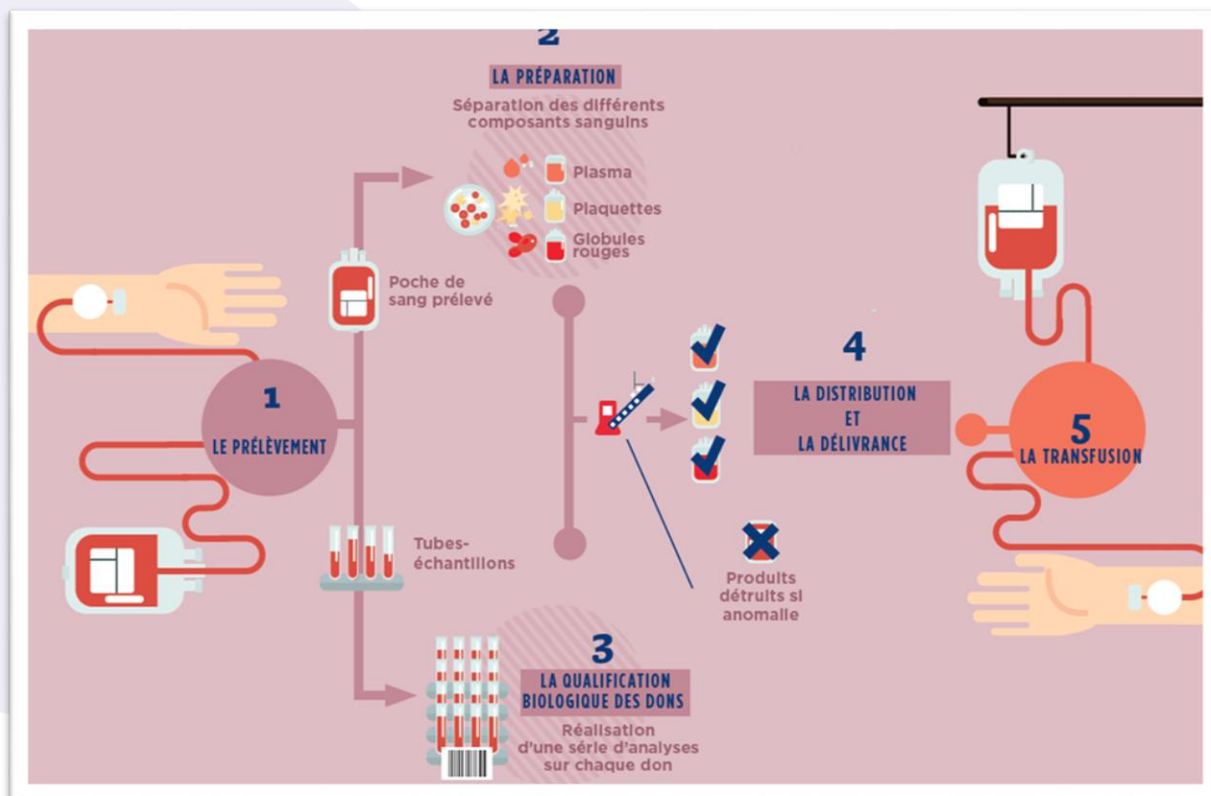
Le contrôle qualité permet de vérifier la conformité des produits préparés par rapport à des références de caractéristiques réglementaires ou des spécifications préétablies.

2.1.4. La qualification des dons

Au moment du prélèvement, des tubes sont également recueillis pour effectuer des tests immunologiques et sérologiques. La qualification permet de rechercher la présence des marqueurs viraux et de détecter toute anomalie du sang ou de ses composants. L'EFS compte 4 plateaux de qualification.

2.1.5. La distribution et la délivrance

Après vérification de l'absence d'anomalies sur le don ou de réactions positives aux tests de dépistage, les produits sanguins sont distribués aux établissements de santé et attribués au patient sur prescription médicale nominative. La durée de vie des produits est variable : 7 jours pour les plaquettes, 42 jours pour les concentrés de globules rouges, plusieurs mois pour le plasma congelé.



Parcours d'une poche de sang

2.2. Les autres missions de l'EFS

L'EFS a vocation à développer toute activité liée à la transfusion sanguine. Il peut à ce titre être autorisé à fabriquer, importer et exploiter des médicaments dérivés du sang.

L'Établissement français du sang peut, en outre, à titre accessoire, être autorisé à exercer d'autres activités de santé dont des activités de soins et de laboratoire de biologie médicale. À ce titre, l'EFS effectue des examens d'immunohématologie « receveur » afin de vérifier la compatibilité entre les caractéristiques du receveur et celles du produit qui lui est destiné.

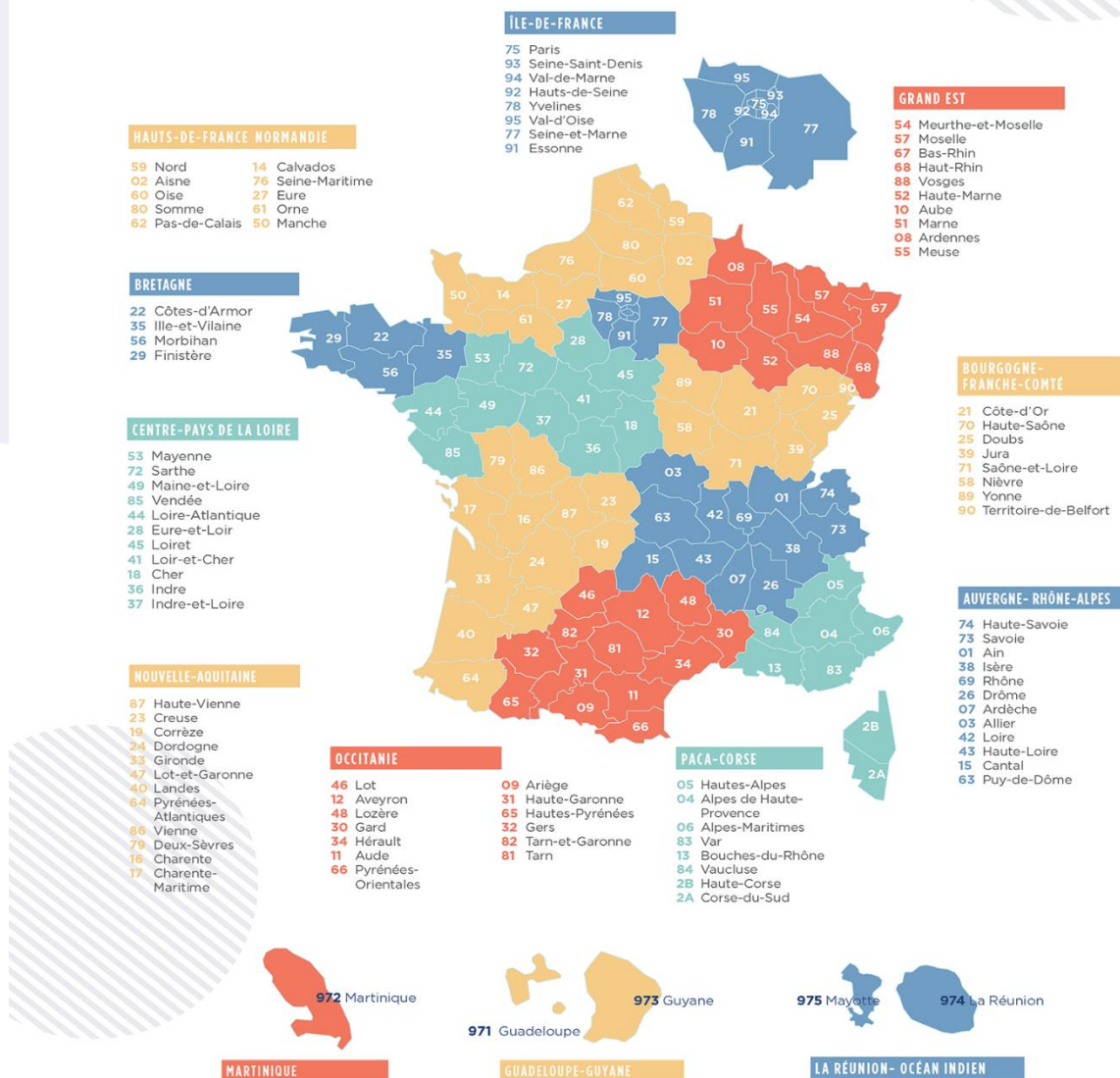
L'EFS assure également l'approvisionnement en plasma du Laboratoire Français de Fractionnement et des Biotechnologies (LFB) en vue de la fabrication médicaments. À côté de ces activités de transfusion sanguine, l'EFS s'implique également dans d'autres activités comme l'ingénierie cellulaire, la biologie médicale, la banque de tissus, les médicaments de thérapie innovante...

2.3. L'organisation de l'EFS

L'EFS est composé d'un siège, situé à La Plaine Saint-Denis (93) et de 13 établissements de transfusion sanguine, sans personnalité morale, répartis sur l'ensemble du territoire français.



LES 13 ÉTABLISSEMENTS DE L'EFS



3. CONTEXTE DU PROJET

3.1. Politique achat de l'EFS

L'EFS en tant qu'établissement public unique se doit d'acheter les fournitures et prestations de services dont il a besoin selon les prescriptions de la réglementation de la commande publique. Pour optimiser ses prix d'achat, l'EFS groupe les besoins similaires au sein de marchés d'envergure nationale.

Concernant les achats de signalétiques, l'EFS a fait le choix de regrouper les besoins d'impression de labeur de toutes ses divisions au sein d'un accord cadre national pour la métropole.

3.2. Contexte de l'achat

Il s'agit du premier marché national concernant la signalétique spécifiquement extérieure pour nos collectes. Les ETS avaient jusqu'à présent leurs propres marchés régionaux ou commandes ponctuelles en fonction de leurs besoins et fonctionnement.

Dans ce futur marché, le contexte va évoluer afin d'avoir un titulaire ou un groupement d'entreprises titulaire spécialisé en print management et donc capable de piloter l'ensemble des besoins de fabrication et livraison de signalétique en proposant un outil de commande performant et ergonomique pouvant gérer l'ensemble du process de commande (de la demande de devis au suivi de la livraison) et gérer ensuite la fabrication des supports jusqu'à la livraison avec ses partenaires.

3.3. Acteurs

Les achats de l'EFS sont organisés autour d'une direction nationale des achats, des approvisionnements et de l'immobilier au sein du siège de l'EFS et de collaborateurs régionaux au sein des services achats régionaux.

L'ensemble des entités de l'EFS, le siège et les 10 ETS de la métropole, ont des besoins de signalétique variés : banderoles, roll up, produits akylux, oriflammes, ...

Les donneurs d'ordre sont donc nombreux et géographiquement présents dans toute la France. Ce sont des chargés de communication, des chargés de marketing, des gestionnaires de commandes, des chargés de production, etc.

Les documents récurrents et/ou fabriqués en nombre sont suivis par les approvisionneurs (responsable approvisionnement, responsable de magasin, magasiniers, etc.) de la commande à leur sortie de stocks.

4. OBJET ET PÉRIMÈTRE DU MARCHÉ

4.1. Objet du marché

Le marché a pour objet un service de Print Management pour la gestion de l'ensemble de nos besoins de signalétique, de la fabrication, à la livraison pour les ETS de métropole de l'EFS ainsi que la mise à disposition d'une solution de service en mode SaaS, pour la gestion numérique des besoins émis par l'EFS, des demandes de devis aux suivis de commandes.

Plus concrètement, les besoins concernent la fabrication, le façonnage, les conditionnements et livraisons de l'ensemble de produits de signalétiques dont l'EFS a besoin.

L'objectif poursuivi par l'EFS comprend la globalisation, la simplification et l'optimisation de la gestion de nos besoins de signalétiques pilotées par un titulaire disposant de compétences et capacités notamment en Print Management et à même d'apporter accompagnements et conseils afin d'atteindre les objectifs fixés.

Il est précisé que les produits demandés dans les BPU de l'accord-cadre ne sont pas exhaustifs et que le Titulaire de l'accord cadre peut être conduit à effectuer des travaux de fabrication qui n'y sont pas précisément décrits.

Ainsi, la nature des supports, la qualité et grammages des matières nécessaires, les quantités, les finitions, les conditionnements et les points de livraison pourront être modifiés dans les demandes de devis, tout en restant dans la gamme décrite par l'accord-cadre. En effet, la communication et le marketing de l'EFS doivent par définition s'adapter aux situations concrètes, l'obligation de service public de l'EFS pouvant entraîner des situations inédites nécessitant des agencements différents ou certaines caractéristiques techniques spécifiques non énumérées initialement.

Les prestations de fabrication, de façonnage, de conditionnements et de livraisons sont réalisées conformément aux stipulations du présent Cahier des Clauses Techniques Particulières et aux prescriptions particulières propres à chaque demande de devis.

À titre d'information, et sans que cela ne constitue un engagement contractuel pour l'EFS, les achats prévisionnels sont estimés comme suit :

- Environ 275 000 €/an soit 1,1 M€ sur la durée du marché

Dans la mesure du possible, les régions centralisent au maximum leurs besoins avec une grosse commande annuelle. Avec ce nouveau marché, un des objectifs sera d'accentuer cette centralisation avec des commandes groupées inter régions.

Voici une liste de produits qui correspondent à la majorité de nos besoins actuels.

La majorité de ces produits sont destinés à la promotion des collectes mobiles, à informer et à orienter les donateurs vers ces collectes localement et également informer et habiller l'intérieur dans les collectes. Une partie est néanmoins aussi disposée et utilisée dans nos Maisons du Dons.

Cette liste est cependant non exhaustive. Par ailleurs, de nouveaux besoins pourront survenir durant l'exécution du marché.

1/ Bandoles

Ces produits sont installés à proximité des collectes pour annoncer une collecte à venir ou pour de la visibilité :

- Bandoles PVC
- Bandoles micro perforées
- Bandoles maille
- Bandoles maille non tissée
- Bandoles toile de spi

2/ Produits akylux

Ces produits sont installés dans les rues à proximité des collectes mobiles pour avertir les donateurs et les orienter vers nos collectes mobiles :

- Flèches
- Panneaux
- Stop trottoir
- Totems
- Paravents
- Chevalets
- Croisillons
- Etc.

3/ Grands formats

Ces produits sont installés dans les collectes ou Maisons du Don pour amener de la visibilité et/ou de l'évènementialisation :

- Beachflag/oriflammes et pieds de lestage
- Arches
- Ballons géants gonflables

4/ Autres produits

Ces produits sont installés dans les collectes ou Maisons du Don pour diffuser des messages, habiller des lieux ou informer les donateurs :

- Roll up
- X banner
- Stop trottoirs aluminium
- Stand accueil
- Guirlande avec fanions
- Vitrophanie

Vous trouverez en annexe 1 du CCTP un référencement de supports utilisés actuellement représentatifs de l'activité. Cet annexe sert également de CdC technique pour les produits listés dans le Bordereau des Prix.

Est exclue du marché :

- Signalétique bâimentaire

4.2. Périmètre géographique du marché

Les services et établissements de l'EFS concernés par le marché sont les suivants :

- Le siège de l'EFS (DIRCOM&M et les autres directions);
- Auvergne - Rhône-Alpes (AURA).
- Bourgogne – Franche-Comté (BFCT) ;
- Bretagne (BRET) ;
- Centre - Pays de la Loire (CPDL) ;
- Grand Est (GEST) ;
- Haut de France - Normandie (HFNO) ;
- Ile-de-France (IDFR) ;
- Nouvelle - Aquitaine (NVAQ) ;
- Provence Alpes Cotes d'Azur – Corse (PACA)
- Pyrénées Méditerranée - Occitanie – (OCPM)

Ces services et établissements (ou divisions) sont susceptibles de connaître des évolutions organisationnelles tout au long de l'exécution du présent marché. L'EFS informera le Titulaire des éventuelles évolutions si elles ont un impact sur l'exécution des prestations.

Par ailleurs, des livraisons aux **DOM** pourront malgré tout avoir lieu durant le marché notamment dans le cadre de commandes nationales.

PACA intégrera le marché ultérieurement environ 12 mois après la notification du marché, ayant un marché en cours d'exécution.

Il y a environ 40 à 50 utilisateurs/prescripteurs sur l'ensemble des régions. La majorité des prescripteurs proviennent des directions achats/approvisionnement et Communication/marketing. Cependant, d'autres directions pourront également faire appel ponctuellement à ce marché.

4.3. Objectifs de l'EFS

1°/ Objectif économique

Les objectifs économiques poursuivis par l'EFS sont d'une part l'amélioration de la visibilité sur ses dépenses, et d'autre part la globalisation et l'optimisation de ce segment d'achat pour réaliser des économies financières.

L'offre du titulaire devra s'inscrire dans cet objectif de baisse des coûts tout en assurant la satisfaction des utilisateurs en termes de qualité et de respect des délais.

Ces objectifs d'optimisation et de rationalisation seront suivis au travers d'indicateurs clés et révisés chaque année dans le cadre de plans de progrès.

Deux types d'économies seront notamment suivis par l'EFS sur une périodicité semestrielle (pour le mode de calcul de ces économies se référer au glossaire figurant en page 39 du présent CCTP) :

- **Economies liées à l'évitement de coût (ou « Cost avoidance »)** : définies par l'EFS comme des économies générées par la consultation de ses partenaires et/ou par la proposition d'une offre alternative par le print manager au moment d'une commande. Ces engagements ont été définis par le titulaire dans son offre technique.

- **Economies budgétaires (ou « Hard savings »)** : définies par l'EFS comme des économies substantielles directement attribuées à un budget de référence identifié. Toute action étant susceptible de générer des économies budgétaires devra être portée à la connaissance/arbitrage de la Direction des Finances et des Achats et être suivie dès le 1^{er} euro.

2°/ Objectif de performance environnementale

L'EFS est engagée dans une démarche environnementale forte, elle sera particulièrement vigilante sur les engagements environnementaux du Print Manager et ses partenaires.

Le Print Manager devra ainsi proposer une approche durable de la gestion des achats de fabrication/d'impression et notamment répondre aux exigences environnementales de l'EFS sur les process de fabrication, l'utilisation de papiers et d'encre écologiques.

Les prescriptions environnementales de l'EFS sont détaillées à l'article 9 du présent CCTP.

3°/ Objectif de performance sociale

L'EFS est engagé dans une démarche d'achat responsable, avec une volonté politique de favoriser l'embauche des publics éloignés de l'emploi.

Elle porte ainsi une attention toute particulière à la démarche sociale du titulaire et fixe des objectifs chiffrés au titulaire en matière de recours au secteur du travail protégé (EA/ESAT). Le panel du titulaire devra ainsi comporter des fournisseurs provenant de ce secteur.

Un des objectifs du marché sera de pouvoir faire appel, dans la mesure du possible, à ce type de société.

4°/ Objectif de promotion de l'innovation et de recours aux PME

L'objectif poursuivi par l'EFS est de favoriser l'innovation au sens large, et l'accès des PME à la commande publique. La stratégie du titulaire devra s'inscrire dans cette ambition.

La performance sur chacun de ces 4 axes sera suivie périodiquement au travers d'indicateurs clés de performance. Le titulaire devra par ailleurs s'engager dans un plan de progrès pour chacun d'eux, comme décrit dans l'article 16.3 du présent CCTP.

5. PRESTATIONS ATTENDUES DE L'OUTIL DE DEMANDE DE DEVIS, COMMANDE ET DE SUIVI D'ACTIVITÉ

Les candidats proposent une plateforme en ligne qu'ils mettront à disposition de l'EFS.

Nous ne prévoyons pas de poste spécifique à la mise à disposition de la plateforme dans le BP. Les charges éventuelles afférentes à l'outil en ligne devront être intégrées dans les coûts de la prestation.

La solution doit être facile d'utilisation pour l'ensemble de ses utilisateurs, collaborateurs de l'EFS. L'ensemble des libellés de la solution doivent être en français ainsi que les dates.

Il n'y aura pas de données sensibles qui transiteront à travers cet outil.

Les prestations complémentaires se répartissent comme suit ::

- **Poste 1** : éventuels développements additionnels,
- **Poste 2** : prestation techniques complémentaires,
- **Poste 3** : Stockage,

Le candidat fournira un lien permettant d'accéder à un environnement démonstration/test de son outil.

5.1. Paramétrage de la solution

La prestation principale de paramétrage est constituée par le paramétrage initial de la solution en début d'exécution du marché avec les données propres à l'accord-cadre impression de l'EFS. Le Titulaire assure à ce titre l'assistance et le conseil de l'EFS jusqu'à validation du paramétrage réalisé.

Le paramétrage de la solution est réalisé tout au long du marché. Le Titulaire s'engage également à effectuer les éventuels ajustements de paramétrage qui seraient nécessaires au cours de l'exécution du marché.

Le Titulaire effectue la configuration de la solution conformément à cet accord-cadre.

Le Titulaire réalise les tests habituels de fonctionnement pour s'assurer de l'opérationnalité de la solution (tests de charge, etc.).

La solution web doit permettre la gestion de l'ensemble de nos besoins d'impression, de l'expression des besoins jusqu'au suivi de la livraison pour des non experts en informatique ou en impression.

Une fois la mise en production opérée, l'exécution du poste 1 est considérée comme achevée. L'accord de l'EFS pour la mise en production à l'issue des opérations de recettage est formalisé par écrit, à minima via un courrier électronique de l'EFS au Titulaire avec accusé de réception.

Fonctionnalités de la solution :

- Gestion des droits d'accès et profils

L'interface d'accès à la solution est ouverte à tous les utilisateurs accrédités et authentifiés, et permet un accès à toutes les fonctionnalités ou à certaines selon les profils définis et les droits associés.

La solution doit proposer à minima 2 niveaux d'accès correspondant aux différents niveaux d'utilisateurs. À chaque utilisateur doit être associé un profil qui lui confère des droits.

A minima :

- le profil « **administrateur** » : il dispose des droits les plus étendus possibles sur la solution.

Ce niveau est destiné à la personne en charge de l'administration de la solution.

- le profil « **collaborateur de l'EFS** » : il peut créer des consultations et les attribuer. Il peut également gérer les statistiques de sa division.

Ce niveau est destiné aux différents collaborateurs de l'EFS qui utilisent de la solution.

Il y a environ 40 à 50 utilisateurs sur l'ensemble des régions.

- **Support technique**

Le Titulaire propose, à tous les profils référencés utilisant la solution, un support technique accessible par téléphone et par courrier électronique, de 9h à 18h, les jours ouvrés (du lundi au vendredi).

Les problématiques peuvent concerner l'aide à la saisie des consultations ou l'assistance technique dont auront besoin les collaborateurs EFS. L'assistance technique accompagne les collaborateurs EFS sur les problématiques rencontrées à l'utilisation de la solution ou sur des problématiques de connexion.

- **Documentation**

Les documents transmis dans le cadre de l'exécution de ce marché sont disponibles en français pour tous les profils : administrateurs, collaborateurs EFS.

- **Interface d'administration et de gestion**

La solution devra être en mesure notamment de :

- De permettre de réaliser le processus de commande de bout en bout, de la demande de devis jusqu'au suivi de livraison comprenant la validation des devis et la validation des BAT en ligne,
- De pouvoir paramétrer et disposer d'un catalogue de produits en ligne, pour les supports imprimés de manière récurrente et standardisée, qui seront référencés au déploiement du marché et au fur et à mesure de l'exécution du marché. Le catalogue devra proposer un descriptif technique, un visuel, le conditionnement déterminé et les tarifs des différents documents référencés dans ce catalogue,
- De permettre de faire des demandes de devis à travers la solution pour toutes autres demandes d'impression. Pour ces demandes « hors catalogue », un tarif devra pouvoir être proposé aux collaborateurs dans un délai de 24 à 72h maximum,
- De permettre le suivi et le pilotage de l'activité en temps réel en termes de volume et de dépenses, par période et ETS via des dashboards dans la solution,
- De pouvoir exporter les statistiques de l'activité en format Excel,
- D'accéder à l'historique de l'ensemble des commandes réalisées et de pouvoir dupliquer une commande afin d'en relancer une nouvelle, en cas de besoin identique ou proche,
- De pouvoir partager, transférer et récupérer facilement tout type de document passant à travers la solution : devis, factures, BAT, fichiers PDF des documents...,
- De pouvoir suivre les statuts des commandes jusqu'à la livraison.
- D'avoir une fonctionnalité permettant de réaliser des commandes groupées entre régions en coordonnant les besoins nécessaires sur des documents communs,

- De permettre de joindre un document lors de la validation des devis sur l'outil de commande (Bon de Commande en PDF),
- De retrouver toute demande de devis et dossiers même si ceux-ci ont été fait hors outil. Ces demandes qui auraient été faites par ailleurs doivent pouvoir être intégrées et tracées dans l'outil afin d'avoir l'exhaustivité de l'activité,
- De permettre de réaliser la validation d'un BAT par un tiers (personne autre que le demandeur initial, un N+1 du demandeur par exemple qui n'aurait pas accès à l'outil)
- Possibilité de mettre des messages d'infos / alertes en page d'accueil pour informer les prescripteurs,

Optionnel :

- Permettre de paramétrer une arborescence par région
- Possibilité d'accès en punch out pour interfacer la solution à notre système SAP (ou un ERP achat)

Ce n'est pas le cas aujourd'hui mais c'est une fonctionnalité qui pourrait être déployée durant l'exécution du marché.

- Interlocuteur dédié et conseil technique

Le Titulaire assure les prestations de conseils, d'assistance et d'optimisation pour des problématiques techniques concernant l'utilisation de l'outil ainsi que les demandes d'impression.

Il est le garant de la faisabilité technique des besoins exprimés. Il devra être en mesure de proposer des optimisations techniques et budgétaires en fonction des demandes des différents ETS. (format/papier/grammage, ...)

Il sera également chargé de la gestion des plannings et du suivi de fabrication, routage et livraison.

Un chef de projet dédié sera identifié par le titulaire pour suivre les demandes de l'ensemble des ETS.

- Partage des cahiers des charges

La solution garde l'historique des demandes formalisées par les collaborateurs EFS de façon à permettre, le cas échéant, une réédition simplifiée d'une consultation identique (mêmes documents).

Les collaborateurs EFS ont des besoins d'impression récurrents et parfois similaires. Aussi, il est intéressant que la solution mette à leur disposition les cahiers des charges, à minima, des consultations enregistrées à titre de modèle, au mieux de partager tous les cahiers des charges émis par l'EFS au cours de l'exécution de l'accord-cadre impression.

5.2. Apprentissage à l'usage

Le Titulaire assure l'apprentissage à l'usage de la solution et la fourniture de documentations fonctionnelles relatives à la prise en main de la solution par les collaborateurs EFS.

Le Titulaire fournit à chacun des profils, les documentations techniques sur support papier et/ou support électronique, en langue française.

L'ensemble des documents (avec copie d'écran) est remis à l'administrateur.

Il y a environ 40 à 50 utilisateurs/prescripteurs sur l'ensemble des régions.

Des sessions d'apprentissage supplémentaires à destination des collaborateurs EFS peuvent être mises en place durant l'exécution du marché. Dans ce cas, leur organisation se déroule comme indiqué ci-dessous :

Si des sessions d'apprentissage à l'usage de la solution ont lieu, les dates de ces sessions sont fixées d'un commun accord entre l'EFS et le Titulaire.

L'EFS s'engage à communiquer au Titulaire au moins 2 semaines avant la session la liste des participants et leur profil par rapport à la solution.

Ces sessions sont organisées via des webinaires grâce aux outils de réunion à distance type visioconférence.

Le support d'apprentissage à l'usage de la solution qui est remis aux participants est au préalable validé par l'EFS.

Les sessions réunissent au minimum 3 stagiaires et au maximum 10 stagiaires.

Pour chaque profil / session, le Titulaire remet la documentation technique aux participants au format électronique a minima.

5.3. Prestations du poste 1, développements additionnels

Dans le cas où l'EFS souhaite le développement d'une fonctionnalité additionnelle à celles proposées par la solution du Titulaire, l'EFS en émettra la demande, le Titulaire aura à décider de la mise en place dudit développement. En outre, si la demande émane de plusieurs des entreprises clientes de la solution, cela devrait donner plus « de poids » à la demande émise.

Ces éventuels développements additionnels se font après que l'EFS ait exprimé son besoin via un document de spécification technique détaillé.

Précision : Les frais liés aux développements additionnels peuvent être supportés par le Titulaire, par plusieurs des clients utilisateurs ou par l'EFS uniquement.

Dans le cas où l'EFS participe pour tout ou partie aux frais liés aux développements additionnels, le Titulaire propose un devis de réalisation de cette demande. Le prix indiqué est réputé comprendre les réunions préparatoires, les tests et l'ensemble des frais afférents à la réalisation des développements additionnels.

Les prestations du poste 1 sont couvertes par l'UO suivante :

- **P1 – DEVAD, développement additionnel sur devis**

5.4. Prestations du poste 2, prestations complémentaires

Des besoins de prestations complémentaires de travaux graphiques pourraient survenir ponctuellement notamment afin de modifier un fichier pour impression par exemple. Ce poste est basé au temps passé avec un taux horaire. Si cette éventualité devait se produire, l'EFS aura exprimé son besoin via un descriptif technique détaillé de sa demande et fera l'objet d'un devis ad hoc. Ou bien des prestations techniques complémentaires non connues à date.

6. CARACTERISTIQUES TECHNIQUES DE LA SOLUTION

Les caractéristiques techniques listées ci-dessous sont impératives.

6.1. Caractéristiques principales

L'offre du Titulaire pour ces prestations est une offre packagée en mode SaaS accessible par internet. Elle comprend notamment :

- L'hébergement de la solution sur des serveurs sécurisés, au sein de l'Union européenne,
- Le maintien en condition opérationnelle de la solution ;
- La tierce maintenance applicative de la solution, ou prestations de maintenance de l'outil ; assistance en ligne, réponse personnalisée, interventions directes, mises à jour et correctifs (fonctionnels et de sécurité) ;
- La réalisation des opérations de production et de sauvegarde ;
- L'upgrade systématique du dernier release applicatif du Titulaire dans le cadre de l'offre standard (selon un calendrier proposé et signifié avec l'EFS).

L'évolution permanente de l'offre de service, soit l'évolution de la solution et des services associés, est sous la responsabilité du Titulaire. Cette évolution se fait soit à son initiative, soit pour répondre à des besoins réglementaires soit pour répondre à des besoins d'évolution de clients confirmés comme nécessaires et indispensables.

Dans le cas de mise à jour réglementaire mineure, ses évolutions ne donnent pas lieu à des coûts supplémentaires et sont intégrés dans l'abonnement.

6.2. Autres caractéristiques

6.2.1. Navigation

La solution doit être compatible avec les versions de navigateurs internet courant. (Google Chrome, Microsoft Edge, Mozilla Firefox).

6.2.2. Gestion des accès

L'accès à la solution doit se faire de façon sécurisée. La sécurisation des données et des accès doit être garantie.

Les processus de sécurisation des données mis en œuvre par le Titulaire doivent être explicités et pouvoir être audités directement par la Direction des systèmes d'information de l'EFS.

Afin d'authentifier et d'identifier les personnes habilitées à accéder à l'application, l'accès à l'application est contrôlé par un identifiant et un mot de passe composé selon les indications de l'annexe 2 : « Annexe SSI, Sécurité des systèmes d'information ».

Le mot de passe est dans un premier temps donné par le Titulaire à la création du compte utilisateur. Le mot de passe doit ensuite être changé par l'utilisateur selon les indications de l'annexe 2 : « Annexe SSI, Sécurité des systèmes d'information ».

Le mot de passe précédent de chaque utilisateur doit être répertorié pour ne pas être réutilisé.

6.2.3. Réseau et performance

La performance de la solution fait l'objet d'une attention particulière de la part de l'EFS. L'interface de l'outil doit offrir un temps de réponse acceptable et maintenu tout au long de son utilisation.

Les mesures de performance sont réalisées par le Titulaire avant mise en production : VABF (Vérification d'Aptitude au Bon Fonctionnement) et VSR (Vérification de Service Régulier), c'est-à-dire pendant les prestations objet du poste 1.

Si l'EFS constate que les performances indiquées dans l'offre du Titulaire ne sont pas respectées, il peut demander par écrit au Titulaire de faire le nécessaire pour respecter le niveau de performance proposé (upgrade des infrastructures du Titulaire concernées, correction logicielle, etc.).

Dans un délai de 20 jours, à réception de la demande écrite de l'EFS, le Titulaire doit avoir initié les corrections et envoyé à l'EFS les documents permettant d'attester que des actions correctrices ont bien été initiées et/ou menées.

6.2.4. Accès aux données, archivage, sécurité et confidentialité

La sécurité des accès et des données est une priorité.

Le Titulaire assure à minima :

- La sauvegarde des données selon les indications fournies dans l'annexe 2 : « Annexe SSI, Sécurité des systèmes d'information »,
- La conservation des données ;
- La destruction des données à la demande de l'EFS ;
- La récupération facile et gratuite des données par l'EFS ;
- Le PRI (Plan de reprise après incident) et le PRD (Plan de reprise après désastre).

Les données restent la pleine propriété de l'EFS et ne peuvent être diffusées à des tiers.

Le Titulaire est tenu de garantir la confidentialité et l'intégrité des documents et des informations fournies par l'EFS et s'engage à ne pas diffuser ces informations à des tiers.

6.2.5. Mise à disposition du dernier release

À chaque release majeure, le Titulaire informe l'EFS par écrit, à minima via courrier électronique, de la date de mise en production cette release et de son contenu au minimum 5 jours avant.

Les releases ne peuvent donner lieu à aucune régression dans les services et fonctionnalités mis à disposition.

6.2.6. Disponibilité des données et maintien de la solution

Le Titulaire s'engage à minima à assurer les services suivants :

- Accès à la solution 24h/24h 7j/7,
- Disponibilité de 8h à 20h 7j/7 pour les utilisateurs et l'administrateur,
- Taux de disponibilité de 99.00% soit un maximum de 5 jours par année d'exécution du marché.
Une indisponibilité est comptabilisée à partir de plus de 2h d'interruption de service.
- Assistance technique accessible par email et téléphone selon les plages horaires suivantes : de 9h à 18h les jours ouvrés (du lundi au vendredi).

Les indisponibilités programmées doivent l'être entre 18h et 9h, les jours ouvrés et le weekend. Le Titulaire informe l'EFS des indisponibilités programmées au moins 5 jours avant leur mise en œuvre.

En dehors de ces plages horaires et hors indisponibilités programmées, l'application doit être accessible.

L'offre détaillée du Titulaire sur les modalités de maintenance et relation client sont indiquées dans le cadre de réponse technique.

Dans un souci d'interopérabilité et de pérennité des prestations, le Titulaire garantit la fourniture d'une solution stable, pérenne, mature et cohérente dans son ensemble.

7. DÉFINITION DES PRESTATIONS ATTENDUES POUR LA PRESTATION DE TRAITEMENT ET GESTION DES DEMANDES D'IMPRESSIONS DES PRESCRIPTEURS DE L'EFS

Le print manager a pour mission :

- **d'accompagner et de conseiller l'EFS dans la gestion globale de ses dépenses de fabrication de signalétique.**

Le titulaire devra ainsi être force de proposition en matière d'optimisation des achats de fabrication/impression de l'EFS, en proposant des axes de progrès.

- **de trouver, par le biais d'une consultation systématique de ses partenaires ainsi que d'un travail sur le besoin, la solution la mieux-disante par rapport aux demandes qui lui sont transmises** (technique, économique...) pour traiter la fabrication des produits (de leur conception à leur livraison).

Dans le cadre de cette mission, le print manager sera tenu de s'assurer de l'atteinte au global des objectifs macro de l'EFS (en particulier, les objectifs chiffrés de performance économique et sociale).

Ainsi, l'accompagnement du titulaire pour une gestion optimisée des dépenses de fabrication/impression devra se faire à la fois à un niveau global, mais également au niveau de chaque demande dès l'expression de besoin (comme détaillé à l'article suivant)

Pour ce faire, le titulaire devra proposer et mettre en place, sur la base de la méthodologie détaillée dans son mémoire technique :

- **une stratégie d'achat globale** pour répondre aux objectifs de performance de l'EFS.
- **une approche tactique adaptée au compte client de l'EFS** pour générer des économies et satisfaire aux autres axes de performance lors d'une demande de devis.

Cette partie est couverte par le poste 4 du BP avec un taux de rémunération par palier en fonction des montants des consultations.

Les prestations du poste 4 sont couvertes par l'UO suivante :

- P4 Hono 1 : Taux de rémunération par consultation de 0 à 5 000 €
- P4 Hono 2 : Taux de rémunération par consultation supérieur à 5001 €

7.1. Description du process de traitement/gestion des demandes des prescripteurs depuis l'expression du besoin jusqu'à l'émission du bon de commande

Le print manager est le garant de la qualité des prestations ainsi que de celles de ses partenaires fabricants. Il sera l'interlocuteur unique de l'ensemble des prestations.

Il aura en charge de traiter et gérer toutes les demandes des prescripteurs de l'EFS depuis la qualification du besoin jusqu'à la remise d'un devis accepté par l'EFS.

Ces demandes pourront provenir de différents canaux : hotline, outil en ligne, mail, etc... Cependant, celles-ci devront, dans la mesure du possible, passer en priorité par l'outil en ligne et par les autres canaux de manière exceptionnelle.

Première étape : Accompagnement et conseil dans la rédaction du cahier des charges

À chaque demande/expression de besoin formulée par un prescripteur de l'EFS, le print manager devra réaliser les prestations suivantes :

1/ Analyse et qualification du besoin : traduction du besoin en cahier des charges

Les besoins de production exprimés par l'EFS sont susceptibles d'être de 2 ordres :

- Besoin non-standard, complexe ou partiellement défini par la direction prescriptrice : le print manager sera alors tenu d'accompagner et conseiller le prescripteur dans la définition de son besoin et la rédaction du cahier des charges.
- Besoin standard ou très précisément défini par la direction prescriptrice, ne nécessitant ainsi pas ou peu d'accompagnement ni de conseil spécifique.

Lors de sa demande, la direction prescriptrice précisera :

- les **éléments intangibles de son besoin** (délai, quantité, format, etc..) **sur lesquels le print manager ne pourra pas proposer d'optimisation** (telle que détaillée au paragraphe 2/).

- les **éventuelles contraintes opérationnelles** qu'il devra prendre en compte (exemple : volonté de la direction prescriptrice d'être présente lors du calage des machines)

Il sera tenu de répondre à toute demande (devis, conseil, réclamation, ...) dans un **délai maximal de 48h à 96h (sauf délais particuliers comme par exemple des demandes d'estimations rapides à faire dans l'heure...)**.

Notre activité étant spécifique, il peut arriver ponctuellement de devoir élaborer des produits sur mesure ou d'adapter un produit existant à notre activité.

Le titulaire devra pouvoir avoir des partenaires ayant cette capacité d'innovation et de concevoir des prototypes jusqu'à la mise en production finale.

Ce cas de figure doit cependant être utilisé uniquement en dernier recours s'il n'y a aucune alternative standard existante sur le marché répondant suffisamment à notre besoin.

Le non-respect de ce délai fait encourir une pénalité au titulaire (cf. CCAP)

L'EFS se réserve la possibilité de faire des demandes d'estimations rapides dans des délais très courts. Il est possible que des demandes de devis restent sans suite (projets abandonnés, modifiés, reportés...).

Une fois le besoin et le cahier des charges qualifié par le print manager, la direction prescriptrice **valide le cahier des charges proposé (correspondant à sa demande initiale).**

L'accompagnement/conseil devra se faire également d'un point de vue macro durant l'exécution du marché en proposant des optimisations sur les pratiques et dépenses globales de l'ensemble des régions. **(ex : préconisation d'homogénéisation de supports, identification de besoins similaires pouvant faire l'objet de commandes groupées en coordonnant les besoins, cadencement de productions ...).**

Ces propositions seront à soumettre au coordinateur national pour étudier la faisabilité. Si celles-ci sont acceptées, elles seront présentées et partagées au réseau de prescripteur concerné pour mise en application. Le cas échéant, en fonction de la complexité, un plan d'action sera à établir pour préparer les mises en application.

Le Titulaire pourra également exposer dans son offre, sa façon de procéder sur ces aspects.

2/ Proposition d'une ou plusieurs « offre(s) alternative(s) » dès que la consultation initiale s'y prête (hors besoins déjà standardisés par exemple)

Cette(ces) offre(s) alternative(s) correspond(ent) à une optimisation de la demande initiale pour réduire les coûts d'impression.

Cette proposition d'optimisation ne pourra pas concerner des éléments du cahier des charges définis comme intangibles par le prescripteur.

Deuxième étape : Consultation, remise du devis le mieux disant et émission des commandes

Dès validation du cahier des charges du besoin par le prescripteur l'EFS, le print manager lance sa consultation auprès de son panel de partenaires.

Dans le cas d'une standardisation de certains produits (effectuée après analyse des consommations sur ces produits), les prix seront négociés, après une consultation obligatoire, **pour une durée optimale au regard de l'objectif économique.**

Le process de cette deuxième étape est décrite ci-dessous :

1/ Après une consultation de ses partenaires fabricants répondant au cahier des charges validés par le prescripteur, le print manager devra pouvoir justifier de :

- **3 devis détaillés** de fabricants (ou moins exceptionnellement sur justification validée par l'EFS), en prenant en compte les axes de performance de l'EFS.
- **Et dans la mesure du possible et si c'est pertinent, 1 devis détaillé complémentaire pour l'« offre alternative »** proposée.

Il devra permettre l'accès de ces devis à la Direction des Achats de l'Immobilier et de la Maintenance sur demande.

L'(les) offre(s) alternative(s) proposée(s) pourra(pourront) être acceptée(s) ou refusée(s) par la direction prescriptrice.

Pour toute demande de devis important ne provenant pas du siège (dont le montant sera précisé au moment de la réunion de lancement de l'accord-cadre), la Direction des Achats de l'Immobilier et de la Maintenance devra être informée (par un système d'alerte par email par exemple).

Par ailleurs, lors d'une demande de devis supérieur à un certain montant (qui sera communiqué au moment de la réunion de lancement) et pour laquelle l'(les) offre(s) alternative(s) a(ont) été refusée(s) par la direction prescriptrice, le print manager est tenu de demander une validation de ce refus à la Direction des Achats de l'Immobilier et de la Maintenance.

Les devis devront notamment indiquer, en plus des prix des prestations d'impression :

- la rémunération du print manager (tel que défini dans le BPU),
- le délai de livraison à compter du BAT final indiqué sur le devis,
- la reprise des spécifications techniques du cahier des charges ou les propositions d'optimisations techniques le cas échéant,
- le conditionnement défini,
- les certifications environnementales demandées.

2/ Le print manager remettra au prescripteur le devis le mieux-disant (au regard des objectifs de l'EFS).

Sur demande ou pour des consultations au-delà 5 000 €, il devra :

- rendre compte du résultat de ses négociations,
 - veiller à une rotation effective (dans la mesure du possible) de son panel de fournisseurs lors de chaque consultation,
 - justifier de la pertinence du choix des partenaires quant au moyen de production retenu ;
 - démontrer la performance économique obtenue pour chaque commande par la fourniture des devis négociés.
- Les prix doivent être proposés en toute transparence. (prix d'achat + taux de rémunération)

L'EFS pourra demander des justificatifs et procéder à des vérifications et/ou mettre en place un audit afin de vérifier la bonne exécution des prestations.

Les délais de traitement et de remise des devis sont fixés ci-dessous selon le degré d'urgence de la commande, qui sera précisé par le prescripteur dans le cahier des charges :

- *Commande Non Urgente* : **Délai maximal de 96h**
- *Commande Urgente* : **Délai maximal de 48h**

Le non-respect de ces délais fait encourir une pénalité au titulaire (article 6.1 du CCAP).

Toutefois, pour des opérations particulières, des délais spécifiques pourront être demandés (devis dans la demi-journée de la demande, délai supérieur à 72h pour des commandes atypiques...). Dans ce cas, le prescripteur le spécifiera dans sa demande.

3/ Sur la base du devis accepté et validé par le prescripteur, un bon de commande sera émis par la direction prescriptrice.

Les éléments figurant dans le bon de commande et à faire apparaître dans la facture sont détaillés dans le CCAP.

C'est le bon de commande faisant référence au devis validé qui, seul, engage le prescripteur.

Chaque direction passe les bons de commandes pour son propre compte sur l'accord-cadre (les bons de commande ne sont pas centralisés : il y aura autant de bons de commande et donc de factures qu'il y aura d'émetteurs au sein de l'EFS).

Accompagnement des utilisateurs

Le titulaire devra, pendant toute la vie du marché, mettre à disposition de l'EFS une organisation lui permettant de répondre à toute demande des prescripteurs de l'EFS, et qui comprend **à minima** :

- une **équipe dédiée et une hotline**
- un accès permanent à un **outil en ligne de saisie et de suivi des demandes des prescripteurs**.

Mise à disposition d'une équipe dédiée et d'une hotline

- Le titulaire devra mettre à disposition des prescripteurs une **équipe dédiée référente**, composée à minima d'un **technico-commercial et d'un chef de projet/fabrication**, capable de fournir informations, assistance et conseil aux utilisateurs via les différents canaux de communication mis à disposition (hotline, outil en ligne, mail, etc.).

Ainsi, toutes les demandes provenant des différents outils d'échanges doivent être **centralisées et traitées par l'équipe dédiée référente**.

L'équipe dédiée devra ainsi avoir un effectif suffisant pour traiter les dossiers au quotidien en vue d'apporter une qualité et une continuité de service irréprochables.

En cas de changement d'un membre de l'équipe référente, il devra avoir accord entre les parties au contrat. Par ailleurs, le titulaire devra mettre à disposition une **hotline téléphonique** qui permettra de joindre l'équipe dédiée en jours et heures ouvrés (du lundi au vendredi de 9h00 à 18h00) via un numéro d'appel non surtaxé.

En outre, durant l'exécution du marché :

- Le titulaire devra aussi être garant de l'application des chartes graphiques de l'EFS.
- Le titulaire devra avoir des ressources internes en studio graphique en cas de nécessité pour intervenir, par exemple, sur un fichier pour impression (Correction...).

7.2. Moyens de productions

Pour répondre aux besoins de production décrits ci-dessus, le panel de partenaires du print manager doivent disposer de moyens de productions capable de répondre **au minimum** à ces descriptions (non exhaustives) :

- Fabrication et impression de banderoles PVC, micro perforée, toile spi, maille non tissée pouvant aller de formats 0,7mx2m à 0,8mx12m, 0,8mx3m, 0,8mx4m
 - avec des finitions particulières tel que coudre des pochettes transparentes (voir descriptions en annexes 1),
 - différentes options tels que pose d'œillets, fourniture et pose de tendeurs ...
- Fabrication d'outils en Akylux de multiples formats :
 - Flèches
 - Panneaux d'affichage
 - Totems 2 faces, 3 faces avec personnalisations (pose de pochettes plastiques ...)
 - Panneaux avec personnalisations
- Fabrication de roll up,
- Fabrication d'X-banner,
- Fabrication d'oriflamme et beachflag avec des pieds lestés adaptés,
- Fabrication de supports plus atypique comme des arches et ballons géants à la forme gonflable,
- Vitrophanie...

Ci-dessous, des indications de répartitions des montant d'achats par type de produit :

	Montant Achats %
Banderoles (tout types confondus)	40 %
Panneaux Akylux	35 %
Flèches Akylux	8 %
Oriflammes / Beachflag	5 %
Stop trottoir	5 %
Roll up	5 %
Autres	2 %
TOTAL	100%

8. ÉLÉMENTS D'IMPRESSION FOURNIS PAR L'EFS

Pour répondre aux besoins exprimés par les ETS, des fichiers électroniques sont fournis par l'EFS (PDF HD).

Les demandes de corrections/modifications sur un fichier sont exceptionnelles et sont, si nécessaire, indiquées lors de la passation du marché subséquent par l'EFS.

Le coût de ces corrections est alors ajouté aux prix des autres prestations par le Titulaire, dans les devis.

9. PRODUCTION ET ENGAGEMENTS ENVIRONNEMENTAUX

Le titulaire s'engage à respecter et faire respecter l'ensemble des spécifications techniques dont le détail est identique à celui de la certification en vigueur.

Le titulaire se conformera au moyen de la certification en vigueur ou de toute preuve jugée équivalente aux spécifications techniques citées ci-dessus.

Il s'engage également à prendre en compte les évolutions potentielles de ce label (ou équivalent) sur la durée de l'accord-cadre.

Le titulaire s'engage à respecter les prescriptions environnementales qui lui sont applicables.

Plus particulièrement, il s'engage sur les points suivants :

- Garantie de bonne gestion des déchets dangereux (révélateurs, fixateurs, solvants de nettoyage, solutions de mouillage usées, chiffons souillés de ces produits, ...).
- Aménagement en rétention (double conteneur, cuve, ...) des zones de stockage de récipients de liquides dangereux.
- Abandon de l'utilisation de produits étiquetés « toxiques » (symbole « tête de mort »)

Le Titulaire pourra préciser également les autres certifications, normes ou labels auxquels il répond.

Le titulaire veille à limiter l'impact environnemental des livraisons et du transport des produits proposés.

La planification du transport de ces marchandises doit permettre, lorsque cela est compatible avec les besoins de l'EFS, d'éviter la circulation pendant les heures de pointe. Le titulaire privilégie le transport groupé des fournitures objet du marché afin de réduire les déplacements des véhicules de livraison. Il favorise les modes de transports les plus respectueux de l'environnement, notamment les véhicules à faibles émissions, les modes de transports doux ou alternatifs à la route. Le Titulaire respecte également les obligations environnementales suivantes :

- la réduction des prélèvements des ressources ;
- la composition des produits et notamment leur caractère écologique ;
- les actions en faveur du réemploi, de la réutilisation, du reconditionnement, de l'intégration de matières recyclées et du recyclage ;
- la prévention de la production des déchets et leur orientation vers des filières de valorisation ;
- la sensibilisation des intervenants aux problématiques environnementales liées à l'exécution du marché.

9.1. Choix technique

Le titulaire devra assurer une prestation de conseil en matière technique sur l'ensemble des besoins de l'EFS pour optimiser leurs demandes aussi bien niveau budgétaire que technique. Cela porte, entre autres, sur le choix de matière, grammage, format, techniques d'impression.

Dans ce cas, l'EFS peut demander au Titulaire de lui fournir, notamment :

- Un échantillon de matière et/ou,
- Un nuancier et/ou,
- Des renseignements sur le grammage de la matière proposée,

- Etc.

L'EFS laisse un délai raisonnable pour que le Titulaire puisse transmettre les informations ou les échantillons demandés.

Ces conseils doivent être apportés durant l'exécution du marché aussi bien au cas par cas des consultations des ETS mais également d'un point de vue global en identifiant des gisements d'optimisations et de gains potentiels.

Ces prestations de conseils font partie intégrante du taux de rémunération.

9.2. Récupération, réutilisation, recyclage

Dans l'optique de toujours limiter l'impact écologique, le candidat détaille dans son offre les possibilités existantes de circuit ou d'organisation permettant de soit récupérer et recycler les produits dans les différents établissements et/ou réutiliser certains produits tels que les roll up qui peuvent être retoilé.

10. FORME ET ACCEPTATION DU BON A TIRER

Le Bon À Tirer (BAT) est présenté via un fichier au format PDF HD.

Sur demande expresse de l'EFS lors de la consultation, le Bon À Tirer (BAT) peut prendre notamment les formes suivantes :

- Un cromalin ou équivalent,
- Un prototype
- Etc.

Le Bon À Tirer peut faire l'objet, le cas échéant, de différentes validations entre l'EFS ou ses représentants jusqu'à l'obtention d'un BAT définitif.

La transmission et validation du BAT entre le Titulaire et l'EFS se fait selon les moyens suivants :

- Directement à travers la plateforme,

Le cas échéant, en cas de nécessité :

- Courrier électronique,
- Recours à un coursier,
- Dépôt de fichier sur serveur FTP,
- Envoi par courrier avec accusé de réception de type Chronopost ou équivalent,
- Etc.

Les échanges de documents, par tous les moyens et notamment par coursier, entre le Titulaire et l'EFS ou ses représentants sont à la charge du Titulaire, pour les plis de BAT au départ de ses locaux.

Il est précisé que le Titulaire ne doit procéder au tirage du document qu'après acceptation définitive du BAT par les services de l'EFS ou par ses représentants.

Le non-respect de cette clause entraîne le refus de paiement des prestations par l'EFS.

À la demande expresse de l'EFS lors de la consultation, le Titulaire doit faire parvenir à l'EFS quelques exemplaires de contrôle avant départ des colis pour livraison, pour validation définitive des documents avant livraison.

11. SUIVI DE FABRICATION

Exceptionnellement, la fabrication des produits peut nécessiter la présence d'un ou plusieurs agents de l'EFS, ou de représentants de l'agence en charge de la création, lors du calage machine pour vérifier la conformité du BAT avant impression.

12. CONDITIONNEMENTS

Les candidats sont alertés sur l'obligation de respecter les caractéristiques des conditionnements et sous conditionnements précisés dans le cahier des charges de la commande pour chaque point de livraison afin de permettre la ventilation des différents documents selon les quantités allouées à chaque destinataire final sans manipulation supplémentaire au niveau des points de livraisons.

En cas d'indications spécifiques de conditionnement, le Titulaire est tenu de les respecter faute de quoi il s'expose à des pénalités.

Chaque carton est conditionné et colisé, conformément aux prescriptions qui sont communiquées par l'EFS au Titulaire lors de la consultation.

Les coordonnées des destinataires sont fournies par l'EFS lors de la consultation.

Le titulaire optimise et adapte au mieux les conditionnements selon les besoins exprimés.

13. LES DÉLAIS D'EXÉCUTION DES PRESTATIONS

Les délais d'exécution du marché sont décomposés en 3 parties :

13.1. Le délai de réalisation du BAT par le titulaire

- **En délai normal** : de 1 jours à 3 jours ouvrés
- **En délai d'urgence** : de 4 heures à 1 jour ouvré

Le délai de réalisation du BAT est indiqué lors de la consultation et est établi en fonction de la complexité du document (nombre de pages, versions différentes, façonnage, etc.) et du caractère urgent ou non de la demande.

13.2. Le délai de validation du BAT par l'EFS

De 1 heure à 5 jours ouvrés.

13.3. Le délai de fabrication d'un document

Le délai de production est indiqué par le titulaire au moment de la consultation et est établi en fonction de la complexité du document (finitions, façonnage, etc.), du nombre d'exemplaires à imprimer, du nombre de points de livraison et du caractère urgent ou non de la demande.

Le délai contractuel de livraison s'entend après envoi au Titulaire du Bon à Tirer définitif, accepté et validé formellement par les services de l'EFS.

Précisions

- Les jours et heures ouvrés s'entendent de 9h à 18h, du lundi au vendredi (hors jours fériés).
- Tout allongement de délai imputable à l'EFS entraîne, de facto, la prorogation du planning d'exécution du marché subséquent pour un délai identique (en jours et heures ouvrés).

14. LIVRAISONS

14.1. Lieux et modes de livraison

- Les livraisons sont effectuées majoritairement en un ou plusieurs points de livraisons en France métropolitaine.
- En cas de fabrications groupées de tous les ETS dans le cas d'une commande nationale, les impressions peuvent être expédiées dans les DOM.
- À titre exceptionnel, et sur demande expresse de l'EFS, les livraisons peuvent être effectuées à l'international.

Précisions

Dans ces deux derniers cas, il est indiqué lors de la consultation le mode de transport retenu (aérien ou maritime, routier, multimodal, etc.).

Les lieux de livraison et quantités par lieux sont définis lors de la consultation.

14.2. Précisions sur les livraisons hors métropole

Sans indication donnée par l'EFS lors de la consultation, il appartient aux Titulaires de deviser dans leur offre le mode de transport (aérien ou maritime) le plus adapté aux prestations à réaliser (délais et volumes notamment). En cas de doute, le Titulaire doit poser des questions pendant la période de consultation.

Dans le cas de livraisons vers les ETS d'Outre-Mer (Martinique, Guadeloupe et La Réunion), le Titulaire doit inclure les formalités douanières d'import dans le transfert de responsabilité. La TVA et les taxes locales (octroi de mer, octroi de mer régional, droit additionnel) sont à la charge du Titulaire (Incoterm DDP).

Le Titulaire est chargé de régler avec le transitaire, qu'il a choisi, les modalités à mettre en œuvre pour assurer l'acheminement des fournitures à destination finale et dans les délais demandés dans la consultation.

Il doit également fournir au transitaire une facture pro-forma précisant notamment la valeur des fournitures transportées (et non celle de la commande globale), le poids et le contenu des colis ainsi que toutes pièces administratives nécessaires au transport maritime ou aérien.

Le Titulaire peut être invité à produire les justificatifs relatifs à l'acheminement et au transport des documents imprimés jusqu'au point final de livraison outre-mer.

Concernant les demandes expresses, nécessitant un acheminement par avion, les coûts correspondants sont également réglés au Titulaire sur présentation de justificatifs.

Dans ce cas, les livraisons sont exécutées aux frais avancés par le Titulaire et lui sont remboursés sur présentation des justificatifs correspondants. Aucune majoration pour frais administratifs ou frais de gestion n'est admise.

Lorsqu'il en est requis par l'EFS, le Titulaire doit, dans un délai maximum 72 heures, établir un devis détaillé des frais de livraisons correspondants.

Précisions

En cas de livraison sur plusieurs points, le délai de livraison expire à réception du dernier colis par le dernier point de livraison.

14.3. Modalités de livraisons et d'exécution des prestations et fournitures

Les modalités de livraison des fournitures et d'exécution des prestations commandées sont précisées dans le CCAP.

14.4. Stockage

Dans le cas où du stockage est nécessaire, l'EFS l'indique lors de la consultation. Un poste dédié est prévu et cette prestation sera facturée à la région concernée. En cas d'un stockage d'une consultation nationale, il sera ventilé sur les différentes régions.

- **P7 – STOCK** : Frais de stockage pour un emplacement d'un m3 et par mois

15. MODALITÉS D'EXÉCUTION DES PRESTATIONS

15.1. Équipe en charge de l'exécution des prestations au sein de l'EFS

Administration nationale du marché

L'EFS désigne parmi ses collaborateurs un coordinateur national du marché. Celui-ci dispose du profil administrateur de la solution. Il accède à la solution via un accès collaborateur EFS.

Il coordonne le marché entre le Titulaire et les utilisateurs (collaborateurs EFS) pour les grandes lignes du marché.

Coordination régionale de la solution et du marché

L'EFS identifie, dans chaque ETS, un collaborateur en charge de la coordination de ce marché au niveau régional. Ceux-ci disposent d'un accès de mise à disposition de la solution et éventuellement à certaines fonctions supplémentaires (vue sur les statistiques de leur division, par exemple), soit 11 coordinateurs régionaux, un pour chacun des 10 ETS de métropole et un pour le siège.

15.2. Planning d'exécution des prestations

Les candidats exposeront dans leur offre leur méthodologie pour le paramétrage et déploiement de leur plateforme ainsi qu'un planning prévisionnel jusqu'à la mise à disposition opérationnelle de celui-ci.

Les candidats préciseront également un fonctionnement en mode dégradé permettant la couverture de la prestation et des besoins de l'EFS durant cette période de mise en place de leur plateforme.

Le candidat devra être en mesure de répondre aux demandes de l'EFS potentiellement dès la notification. En fonction de la date de notification, il est possible qu'il n'y ait pas de période de transition.

15.3. Lieu d'exécution des prestations

Les réunions de travail nécessaires à la bonne exécution des prestations ont lieu dans les locaux de l'EFS à Saint-Denis (93) ou via visioconférence, sauf dispositions contraires convenues entre l'EFS et le Titulaire.

16. PILOTAGE DE LA PRESTATION

16.1. Interlocuteurs du marché

16.1.1. Représentants du Titulaire pour la conduite des prestations

Le Titulaire indique dans le cadre de réponse remis dans son offre la (ou les) personne(s) qui est (sont) chargée(s) de le représenter pour chaque étape du suivi opérationnel du marché (suivi de la qualité des prestations, suivi du planning, etc.).

Dans le cas où cette (ces) personne(s) n'est (ne sont) plus en mesure d'accomplir cette tâche, le Titulaire doit :

- En aviser, sans délai, l'EFS et prendre toutes dispositions nécessaires, afin d'assurer la poursuite de l'exécution des prestations ;
- Proposer à l'EFS un remplaçant disposant de compétences au moins équivalentes et dont il lui communique le nom, les titres dans un délai d'une semaine à compter de la date d'envoi de l'avis mentionné à l'alinéa précédent.

Le (ou les) remplaçant(s) proposé(s) par le Titulaire est (sont) considéré(s) comme accepté par l'EFS, si celui-ci ne le (les) récusé pas dans le délai d'un mois courant à compter de la réception de la communication mentionnée à l'alinéa précédent. Si l'EFS récusé le (les) remplaçant(s), le Titulaire dispose d'une semaine pour proposer d'autres remplaçants.

16.2. Instances et modalités de suivi

16.2.1. A la notification de l'accord-cadre

Suite à la notification de l'accord-cadre, une réunion de lancement peut avoir lieu, à l'initiative de l'EFS. Cette réunion peut se tenir soit par visioconférence, soit dans les locaux de l'EFS (La Plaine Saint-Denis, 93).

Cette réunion a notamment pour objet que chacune des Parties puisse se présenter et définir les bases opérationnelles de la relation et échanger sur toute autre question relative à l'accord-cadre.

16.2.2. Au cours de l'exécution de l'accord-cadre

Pour chaque période contractuelle de l'accord-cadre, l'EFS se réserve la possibilité de tenir une réunion de revue de contrat avec le Titulaire, soit par visioconférence soit dans les locaux de l'EFS (La Plaine Saint-Denis, 93).

En cas de problèmes récurrents dans l'exécution des prestations, l'EFS ou le Titulaire, sur demande motivée et écrite, peuvent convenir de se rencontrer pour solutionner au mieux les problèmes survenus.

L'EFS ou ses représentants peuvent demander à visiter les sites de production du Titulaire qui consent à donner accès à ses locaux aux dates et selon modalités convenues entre les Parties en amont de la visite. Le Titulaire s'assure que la visite se déroule en présence d'un représentant du Titulaire et dans des conditions de sécurité satisfaisantes pour ses visiteurs. L'EFS et ses représentants s'engagent à respecter les règles et consignes de sécurité transmises lors de la visite par le Titulaire.

L'EFS peut prévoir une réunion de bilan, soit par visioconférence soit dans les locaux de l'EFS (La Plaine Saint-Denis, 93).

16.3. Prestation de reporting et plans de progrès

16.3.1. Tableau de bord semestriel pour le pilotage de la performance de l'accord cadre

Dans le cadre de l'exécution du marché, le titulaire devra être en mesure de remettre à l'EFS des reporting intermédiaires et annuels sur les prestations effectuées pour l'EFS.

La Direction des Achats de l'Immobilier et de la Maintenance pourra, durant toute la vie du marché, demander ponctuellement des reporting et statistiques spécifiques sur l'exécution de l'accord-cadre (données brutes ou consolidées relatives aux consommations, processus de mise en concurrence, etc..) que le titulaire devra lui fournir.

L'EFS souhaite suivre la performance du présent accord-cadre au regard de ses objectifs macro, tels que définis à l'article 4.3 du présent CCTP.

Pour se faire, le titulaire devra remettre un tableau de bord trimestriel la 1^{ère} année, puis semestrielle, permettant le suivi d'une sélection d'indicateurs de performance clés.

Voici à titre d'exemple, le type de reporting qui pourrait être demandé :

AXES DE PERFORMANCE	INDICATEURS DE PERFORMANCE (KPI'S - à titre indicatif)
OBJECTIF 1 - PERFORMANCE ECONOMIQUE <ul style="list-style-type: none"> ➤ Taux de rémunération fixé dans le BPU ➤ Objectifs chiffrés pour les taux cost avoidance... (engagements donnés par le titulaire) 	INDICATEUR 1.x : Suivi de la rémunération appliquée INDICATEUR 1.x : Coûts évités INDICATEUR 1.x : Economies budgétaires / hard savings INDICATEUR 1.x : Délais (suivi et contrôle) INDICATEUR 1.x : Qualité (suivi et contrôle) Autres ? ...
OBJECTIF 2 - PERFORMANCE ENVIRONNEMENTALE	INDICATEUR 2 : Conformité aux exigences environnementales - Production / Papier et encre ... Autres ? ...
OBJECTIF 3 - PERFORMANCE SOCIALE <ul style="list-style-type: none"> ➤ Objectifs chiffrés pour les taux de recours EA/ESAT par type d'imprimés 	INDICATEUR 3 : Recours EA/ESAT Autres ? ...
OBJECTIF 4 - PROMOTION DE L'INNOVATION ET DU RECOURS AUX PME	Indicateurs à définir ...

Le titulaire devra être force de proposition sur les modalités de suivi des objectifs de performance de l'EFS. Il définira, en lien avec l'EFS, des indicateurs de suivi pertinents au regard des objectifs qui lui sont assignés.

16.3.2. Analyse et suivi des consommations

Le titulaire devra, deux fois par an, analyser les dépenses effectuées par l'EFS (habitudes de consommation) et proposer des actions d'optimisation (standardisation des produits les plus consommés par l'EFS, etc.).

Le titulaire s'engage à fournir à l'EFS les documents demandés (reporting et statistiques) relatifs au présent marché sous forme de fichiers informatiques.

A défaut de transmission des reporting et statistiques par le titulaire dans le délai contractuel, l'EFS se réserve le droit de faire application, sans mise en demeure préalable, des pénalités stipulées au CCAP.

16.3.3. Revues de performance annuelle et plans de progrès

Dans le cadre de l'exécution du marché, des **revues de performance annuelles et intermédiaires** seront réalisées par la Direction des Achats de l'Immobilier et la Maintenance (et, le cas échéant les directions opérationnelles concernées par les prestations de l'accord-cadre). Cette démarche consiste en la réalisation d'une évaluation qualité, le suivi régulier de l'exécution de l'accord-cadre, la réalisation d'action qualité ou de progrès spécifique, la réalisation d'évaluation par les utilisateurs du marché...

Un suivi et une synthèse de la non-satisfaction des prescripteurs ainsi que des incidents rencontrés en cours d'exécution devront être réalisés par le titulaire.

Le titulaire devra participer à ces revues du marché avec la Direction des Achats de l'Immobilier et la Maintenance et éventuellement les Directions opérationnelles.

Ces revues auront pour objectif de faire un point global sur le fonctionnement du marché. Le titulaire devra proposer des plans d'amélioration notamment sur les aspects suivants :

- Plan de progrès pour les économies réalisées : économies « cost avoidance » et économies « hard savings ».

- Plan de progrès pour les objectifs de performance environnementale, sociale, PME et innovation de l'EFS.

Des objectifs annuels seront fixés et suivis selon le type d'imprimés.

L'EFS pourra, durant toute la durée du marché, demander la mise en place de revues spécifiques à laquelle le titulaire devra participer. Le titulaire pourra également solliciter l'EFS pour mettre en place des revues intermédiaires.

16.4. Obligations du titulaire

16.4.1. Obligation de conseil et d'information

Le titulaire, en sa qualité d'homme de l'art, de professionnel et spécialiste du domaine objet du marché, est tenu à une obligation d'information, de conseil et mise en garde relative à la prestation objet du marché.

Le titulaire doit orienter de façon positive le choix de l'EFS en l'aidant à exprimer son besoin et en suggérant la solution la plus appropriée. Il ne s'acquitte pas de cette mission, notamment s'il préconise un produit insuffisant ou surdimensionné ou inutilement coûteux par rapport aux besoins de l'EFS.

Le titulaire s'engage à communiquer immédiatement à l'EFS toutes les difficultés et risques de toute nature liés à l'exécution du marché.

16.4.2. Obligation de résultat

Le titulaire est soumis à une obligation de résultat.

Le titulaire s'engage à affecter à l'exécution du présent marché des intervenants disposant des compétences nécessaires, et en nombre suffisant pour que les objectifs contractuels soient atteints et les délais contractuels respectés.

Le titulaire s'engage à tout mettre en œuvre, en cas de difficultés, pour faire preuve d'une réactivité maximale, notamment en termes de moyens humains, matériels et économiques.

Le titulaire se doit d'assumer seul la responsabilité de la conformité des fournitures aux spécifications et autres documents contractuels, en se fiant à sa compétence, à son jugement et à sa qualité d'homme de l'art.

16.4.3. Obligation de confidentialité / contrôles et suivi des prestations

Le titulaire de l'accord-cadre est astreint à une obligation de confidentialité.

Celle-ci s'impose au personnel du titulaire de l'accord-cadre ayant eu accès aux informations traitées, ainsi qu'aux contenus des documents réalisés.

En plus des obligations de confidentialité, le titulaire s'engage sur demande expresse de l'EFS à autoriser l'accès aux ateliers d'impression pour les contrôles qu'il jugera nécessaires.

GLOSSAIRE DES TERMES TECHNIQUES UTILISÉS DANS L'ACCORD-CADRE

- La **Stratégie d'achat (ou Stratégie d'achat Macro)** désigne les orientations globales/macro, à moyen/long terme visant à dynamiser la performance achats. Elle passe par la définition et priorisation d'actions à mener dans le cadre des achats pour atteindre les objectifs macro de l'EFS.
- **L'approche tactique**: L'approche tactique vise des gains achat par des opérations ponctuelles et à déroulement rapide qui se situe à un niveau micro (au niveau de la demande).
- Les **Indicateurs de performance clé** sont des indicateurs pour suivre et évaluer la performance du dispositif mis en place par le titulaire pour répondre aux objectifs macro de l'EFS. Ils permettent d'assurer le suivi, établir un plan de progrès, vérifier la bonne exécution des obligations du titulaire, etc...
- L' **Évitement de coûts** (ou « **Cost Avoidance** ») : C'est l'économie générée par la mise en concurrence et/ou par la proposition d'une offre alternative par le titulaire au moment d'une commande. Elle sera mesurée par une moyenne pondérée annuelle des économies générées par commande.

Proposition de calcul :

Deux taux d'« évitement de coûts » (moyenne pondérée annuelle des économies réalisées) seront ainsi demandés selon l'adhésion ou non aux offres alternatives :

- . 1^{er} cas : cas d'une commande où une offre alternative a été proposée et acceptée
- . 2^{ème} cas : cas d'une commande où une offre alternative a été proposée et refusée

Le taux d'évitement de coûts sera calculé de la façon suivante : écart entre le devis retenu (devis mieux disant **ou** le devis de l'offre alternative si acceptée) et la moyenne du prix des 3 devis les moins chers sur les 4 proposés par le titulaire sur une commande.

Ne sont pas pris en compte les commandes intégrant des EA / ESAT.

- Les **Économies budgétaires** (ou « **Hard Savings** »): ce sont des économies substantielles qui sont directement attribuées à un budget de référence identifié.
Mode de calcul des « Hard Savings » : Taux d'économies calculés sur 12 mois, en comparant le prix du devis retenu avec le prix n-1, à périmètre technique strictement comparable et quantités équivalentes.
Toute action étant susceptible de générer des économies budgétaires devra être portée à la connaissance/arbitrage de la DFA et au suivi dès le 1^{er} euro.