

Centre national des Œuvres Universitaires et scolaires

[60 boulevard du lycée - 92170 Vanves]

MARCHE PUBLIC DE FOURNITURES COURANTES ET SERVICES

Cahier des clauses techniques particulières

**Prestations d'impression, de livraison et de routage
pour les supports d'information et de
communication interne et externe du Centre
national des œuvres universitaires et scolaires**

Marché passé en Appel d'offres ouvert en application des articles L.2124-2, R.2124-2 1° et R.
2161-2 à R. 2161- 5 du Code de la commande publique.

TABLE DES MATIERES

1.	Présentation du pouvoir adjudicateur.....	2
1.1	Régime juridique et organisation des CROUS	2
1.2	Missions des CROUS	3
1.3	Cibles de communication	4
1.4	Prestations attendues	5
2.	Objet du marché	5
3.	Nature et étendues des prestations communes aux deux lots.....	6
3.1	Conseil en fabrication.....	6
3.2	Prépresse.....	6
3.3	Impression	6
3.4	Publipostage	7
3.5	Finition et façonnage.....	7
3.6	Conditionnement.....	7
3.7	Livraison.....	7
3.8	Archivage	7
3.9	Stockage	7
3.10	Vérifications des opérations d'impression	7
3.11	Développement durable	Erreur ! Signet non défini.
3.12	Lieu d'exécution des prestations	8
4.	ENGAGEMENTS ENVIRONNEMENTAUX PENDANT L'EXECUTION DU MARCHE	8

1. PRESENTATION DU POUVOIR ADJUDICATEUR

1.1 Régime juridique et organisation des CROUS

Le Centre National (Cnous) et les Centres Régionaux des Œuvres Universitaires et Scolaires (Crous) ont été créés par la loi du 16 avril 1955 visant à réorganiser les services d'œuvres sociales en faveur des étudiants :

- Au plan national, le Cnous a pour mission d'aider et d'orienter l'action des Centres Régionaux et d'en contrôler la gestion.
- Au plan régional, les Crous assurent la gestion des services propres à satisfaire les besoins des étudiants et à améliorer les conditions de vie et de travail des étudiants conformément au décret 2016-1042 du 29 juillet 2016 relatif aux missions et à l'organisation des œuvres universitaires.

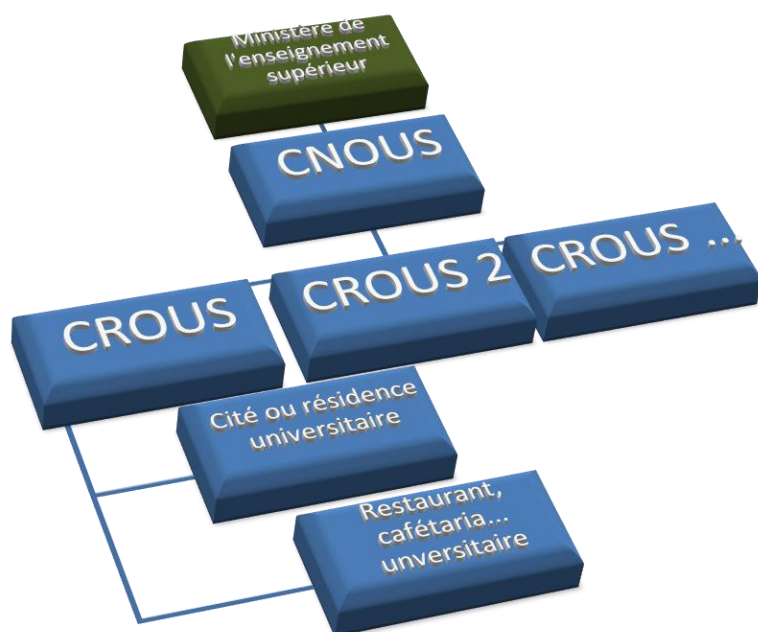
Le réseau des Crous se compose du centre national des œuvres universitaires et scolaires (Cnous) et de 26 centres régionaux des œuvres universitaires et scolaires (Crous), tous établissements publics nationaux à caractère administratif, opérateurs de l'Etat. Il est régi par le décret n°2016-1042 du 29 juillet 2016 relatif aux missions et à l'organisation des œuvres universitaires et soumis aux dispositions du décret GBCP.

Les 26 Crous offrent un ensemble de services à l'étudiant pour faciliter son parcours universitaire et favoriser, dans une démarche sociale, l'égalité des chances.

La mission du réseau consiste à améliorer les conditions de vie et d'études des étudiants au quotidien et à favoriser leur épanouissement et leur parcours vers l'autonomie, à travers l'accompagnement social et financier des étudiants (bourses sur critères sociaux, aides sociales) ; la restauration étudiante ; le logement étudiant ; le développement de la vie de campus, en partenariat avec les universités et autres établissements d'enseignement supérieur.

Leur ambition est d'apporter aux 3 millions d'étudiants les mêmes chances d'accès et de réussite dans l'Enseignement supérieur : recherche d'emplois temporaires, vie de campus, accueil des étudiants étrangers, etc. Ils interviennent en relation avec de nombreux partenaires.

Le Cnous et les 26 Crous sont des établissements publics à caractère administratif dotés de la personnalité morale et de l'autonomie financière. Ils sont placés sous la tutelle du ministère de l'Enseignement Supérieur. Ils sont administrés par un conseil d'administration composé de représentants de l'administration, de représentants des personnels, d'élus étudiants et de personnalités extérieures.



Indicateurs nationaux du réseau

- Nombre d'étudiants : 3 millions ;
- Nombre d'agents : plus 13000 agents ;
- Nombre de boursiers : près de 708 000 boursiers sur l'année universitaire 2024/2025 ;
- Logement : + de 800 résidences/cités et + de 175 000 lits en capacité d'accueil total;
- Restauration : 967 points de vente

Les chiffres clés sont disponibles dans le rapport d'activité du Cnous : [Rapport d'activité 2024 - Site du réseau des Crous](#)

1.2 Missions des CROUS

Les Crous offrent un ensemble de services à l'étudiant pour faciliter son parcours universitaire et favoriser, dans une démarche sociale, l'égalité des chances. Ses missions se répartissent en grands pôles :

- **Les bourses sur critères sociaux** : les Crous assurent la gestion des bourses et autres aides financières accordées aux étudiants. La demande de bourse se fait par le biais de la procédure unique du Dossier social étudiant, procédure en ligne ouverte dès le 15 janvier de chaque année. Par ailleurs, les services sociaux des Crous accueillent, informent et aident 180 000 étudiants chaque année, pour répondre aux difficultés qu'ils rencontrent.
- **Le logement universitaire** : les Crous proposent aux étudiants 175 000 logements en résidences universitaires. Ils adaptent leur offre et leurs tarifs à la diversité des besoins étudiants.

Les Crous facilitent également l'accès des étudiants au logement dans le parc privé.

- **La restauration universitaire** est assurée par plus de 801 structures dont plus de 400 restaurants universitaires. Les Crous modernisent leur offre en proposant, outre une restauration équilibrée à prix social, une alimentation diversifiée et de nouveaux espaces polyvalents. Récemment, les Crous ont développé une offre végétarienne quotidienne. Le repas à tarif social est désormais depuis cette rentrée proposée à 1 euro pour les boursiers et 3,30 euros pour les non boursiers.
- **L'animation des campus et le soutien aux initiatives étudiantes** : l'action culturelle est un secteur important pour les Crous, qui gèrent plus d'une cinquantaine de lieux d'animation culturelle, sportive et artistique : théâtres, salles de concerts, galeries d'expositions.

1.3 L'Observatoire National de la Vie étudiante (OVE)

L'Observatoire national de la vie étudiante (OVE) est un organisme public d'études et de recherches créé par arrêté en date du 14 février 1989. L'OVE est rattaché au Centre National des Œuvres Universitaires et scolaires (CNOUS) pour sa gestion administrative et financière et placé sous la tutelle du ministère de l'enseignement supérieur, de la recherche et de l'innovation. L'OVE a pour mission de recueillir et de diffuser des informations aussi complètes et détaillées que possible sur les conditions de vie des étudiants et sur leur rapport au déroulement des études, afin d'éclairer la réflexion politique et sociale et d'aider à la prise de décisions d'une part, et de contribuer à la recherche sur les questions de vie étudiante d'autre part.

1.4 Cibles de communication

- **Les lycéens et futurs étudiants** : quand ils quittent le secondaire, les lycéens ne connaissent pas bien les Crous. Ils nous rencontrent sur des salons d'orientation, lors de journées portes ouvertes sur les campus et à travers les réseaux sociaux.
- **Les étudiants** : chaque étudiant peut avoir besoin d'un logement pendant un stage, prendre un repas dans un restaurant universitaire, apprécier une activité culturelle, rechercher un job ou demander une aide pour des difficultés financières passagères.
- **Les parents** : les Crous encouragent l'autonomie des étudiants, mais les démarches administratives des étudiants, dont la demande de bourses, sont parfois conduites par les parents.
- L'ensemble de la communauté universitaire, soit **les enseignants, chercheurs et personnels administratifs** peuvent bénéficier des prestations des Crous (logement, restauration, culture...).
- Enfin, la communication des Crous est institutionnelle : **les responsables des établissements d'enseignement supérieur, des collectivités territoriales, d'entreprises ou d'associations** partenaires suivent nos services et nos projets de modernisation ainsi que les médias.
- Enfin, il convient dans ces cibles de ne pas oublier les **12 000 agents du réseau** qui travaillent à la réussite de nos missions.

Les supports d'information et de communication interne et externe du Cnous étant variés, ils appellent des prestataires très polyvalents, capables d'une grande adaptation dans l'exécution des prestations et de présenter les caractères suivants :

- La parfaite maîtrise des logiciels Suite Adobe Creative (InDesign, Illustrator, Photoshop, After effects...)
- La maîtrise de la chaîne graphique et des différents processus d'impression numérique et offset ;
- Une bonne capacité créative, organisationnelle et travail d'équipe ;

- Une curiosité pour tous modes et supports de communication ;
- Une bonne appréhension de la communication institutionnelle et du monde étudiant.

1.5 Prestations attendues

Dans le cadre de ses missions d'information et de promotion des actions du réseau auprès des étudiants, un travail de conseil, d'impression, et de suivi du routage s'avère nécessaire.

Dans un cadre institutionnel et grand public touchant l'affichage, l'édition, et la signalétique, le candidat réalise les prestations suivantes :

- **Conseil en fabrication** : choix du support, la définition de son impression, du façonnage à effectuer ainsi que les modalités de conditionnement des documents fabriqués ;
- **Préresse** : contrôle des éléments fournis, fourniture du BAT, corrections d'auteur ;
- **Impression** : les supports sont imprimés conformément au BAT, au nombre d'exemplaires figurant sur le bon de commande et selon la qualité demandée ;
- **Publipostage** ;
- **Finition et façonnage** ;
- **Conditionnement** (films, cartons, étiquetage, palettes etc.) ;
- **Livraison en France métropolitaine et dans les DOM-TOM si la prestation supplémentaire éventuelle a été choisie par le Crous dans le cadre du lot 1** ;
- **Archivage et stockage.**

2. OBJET DU MARCHÉ

Le présent marché a pour objet les prestations d'impression, livraison et routage pour les supports d'information et de communication interne et externe du Centre national des œuvres universitaires et scolaires.

Le marché est alloté en 2 lots :

- Lot n°1 : service MICOM impression/livraison – brochure, affiches, papeterie, dépliants et flyers ;

La Mission communication (Micom) du Crous a en charge de mettre en valeur à travers des campagnes nationales les missions dévolues au réseau des Crous, afin d'assurer aux 2,7 millions d'étudiants concernés par ses missions, les meilleures conditions de vie pour la réussite de leurs études: bourses et aides, logement, restauration à tarif social, accès à la culture, job étudiant.

Différents documents, suivant une charte « Les Crous » déclinée de la charte Etat en vigueur sont imprimés pour illustrer missions et services.

- Lot n°2 : service de l'OVE : impression/routage – brochures et affiches

L'Observatoire national de la vie étudiante (OVE) est un organisme public d'études et de recherches créé par arrêté en date du 14 février 1989. L'OVE est rattaché au Centre National des Œuvres Universitaires et scolaires (CNOUS) pour sa gestion administrative et financière et placé sous la tutelle du ministère de l'enseignement supérieur, de la recherche et de l'innovation.

L'OVE a pour mission de recueillir et de diffuser des informations sur les conditions de vie des étudiants et sur leur rapport au déroulement des études, afin d'éclairer la réflexion politique et sociale et d'aider à la prise de décisions d'une part, de contribuer à la recherche sur les questions de vie étudiante d'autre part.

Les prestations sont définies dans le présent cahier des clauses techniques particulières (CCTP).

3. NATURE ET ETENDUES DES PRESTATIONS COMMUNES AUX DEUX LOTS

Dans le cadre du marché, le prestataire se voit confier l'impression, le façonnage, la livraison et/ou le routage ou publipostage de supports de communication créés pour la communication du Cnous ou de l'OVE.

Le titulaire s'engage à fournir un devis sous un délai de trois jours ouvrés maximum après expression du besoin par écrit. En cas d'urgence, ce délai pourra être ramené à 24h.

Le Titulaire sera éventuellement amené à réaliser l'une ou les prestations indiquées ci-dessous :

3.1 Conseil en fabrication

Cette prestation implique : le choix du support, la définition de son impression, du façonnage à effectuer ainsi que les modalités de conditionnement des documents fabriqués - choix du papier, impression des couvertures, production d'éléments de contrôle (épreuves, cromalins, etc...) avec fourniture, le cas échéant d'échantillons afférents ;

Cette prestation comprend également le conseil pour les choix liés à l'impression ; le prestataire devra notamment orienter le Cnous vers des choix prenant en considération le respect de l'environnement conformément aux dispositions de l'article 4 ci-après. Le prestataire est amené, selon le cas, à échanger avec le Cnous ou l'agence de communication retenue par le Cnous pour le suivi de l'impression des documents réalisés.

3.2 Prépresse

Cette prestation implique :

- le contrôle des éléments fournis (fichiers, polices, images...) corrections éventuelles et préparation des fichiers avant impression ;
- la fourniture du BAT (bon à tirer) pour ultime vérification et impression offset et numérique sous deux jours ouvrés maximum après envoi par le Cnous de la transmission du bon de commande des fichiers pour impression (essentiellement au format PDF) ;

Le Cnous peut demander une prestation en urgence, entraînant l'application des délais d'urgence mentionnés dans l'annexe 1 au CCAP. Le devis impression sera majoré d'un pourcentage prévu dans le BPU du titulaire ne pouvant excéder de 20% du montant total HT relatif à la prestation urgente.

- les corrections d'auteur (sous Word, sous logiciels PAO, sous pdf), insertion / suppression d'éléments graphiques (dans le texte et légende ; planches et légendes et folios) impliquant l'envoi d'un nouveau BAT, mise en page d'après un gabarit et des coordonnées fournis par le Cnous de cartes de visite et cartes de correspondance ;

3.3 Impression

Les supports sont imprimés conformément au BAT, au nombre d'exemplaires figurant sur le bon de commande et selon la qualité demandée (type Pantone, grammage etc.).

Le BPU comprend une tolérance de 5 % maximum pour les formats et grammages des supports. Le BPU fixe les délais d'impression selon les quantités et types de produit.

Le Crous peut demander une prestation en urgence, entraînant l'application des délais d'urgence mentionnés dans l'annexe 1 au CCAP. Le devis impression sera majoré d'un pourcentage prévu dans le BPU du titulaire ne pouvant excéder de 20% du montant total HT relatif à la prestation urgente.

3.4 Publipostage

Le Crous fournit un fichier Excel d'adresses de destinataires, le titulaire imprime les enveloppes aux formats et qualités demandées, en apposant l'adresse du destinataire et le logo de l'établissement en 1 couleur. Il insère dans cette enveloppe un support de communication imprimé par lui ou fourni par le Crous. Le cas échéant, il imprime un document (lettre ou carton de correspondance) accompagnant l'envoi et devant également inséré. Il procède ensuite à l'expédition au tarif lent avec suivi;

Le Crous peut demander une prestation en urgence, entraînant l'application des délais d'urgence mentionnés dans l'annexe 1 au CCAP. Le devis impression sera majoré d'un pourcentage prévu dans le BPU du titulaire ne pouvant excéder de 15% du montant total HT relatif à la prestation urgente Finition et façonnage

Le pliage, l'assemblage, la couture ou agrafage, le rainurage, le collage, le broché cousu, le dos carré collé ou broché et le dos carré collé. La liste est non exhaustive.

3.5 Conditionnement

Films, cartons, rouleaux, étiquetage et palettes. La liste est non exhaustive.

Le titulaire sera garant d'un conditionnement adapté permettant une livraison de qualité.

3.6 Livraison

La livraison s'effectue, selon le cas, en plusieurs points situés en France (métropole et DOM-TOM si PSE retenue) ; les quantités sont précisées sur le bon de commande et les adresses par plan de diffusion (fichier Excel).

La prestation comprend le suivi de l'acheminement dans les différents points de livraison demandés par le Crous. Le titulaire doit signaler dans les plus brefs délais, au service commanditaire, les problèmes rencontrés dans l'exécution de cette prestation (difficultés de livraison, détérioration des produits livrés etc.) ;

3.7 Archivage

Tout fichier transmis par le Crous doit être archivé par le titulaire pendant toute la durée du marché afin de pouvoir procéder, le cas échéant, à une réimpression. Le titulaire procède à la fin du marché à la destruction des fichiers transmis et transmet au Pouvoir Adjudicateur le procès-verbal de destruction dans un délai de trente jours calendaires après la fin du marché.

3.8 Stockage

Le cas échéant, le titulaire peut stocker une partie des prestations en vue d'un envoi ultérieur des supports.

3.9 Vérifications des opérations d'impression et de livraison

Après réception du BAT envoyé par le titulaire (essentiellement par mail et exceptionnellement sous forme d'épreuve papier à l'adresse du Crous), le service commanditaire donne son bon pour accord (essentiellement par mail) pour le lancement de la prestation.

Le pouvoir adjudicateur vérifie la conformité des opérations d'impression au regard des prescriptions figurant dans le marché et dans le bon de commande il vérifie notamment et de façon non exhaustive le respect des formats, du grammage, des coloris, l'intégrité du produit.

3.10 Lieu d'exécution des prestations

Les lieux d'exécution de la mission livraison sont corrélés aux implantations géographiques indiqués dans le devis et conforme au bordereau des prix unitaires.

4. ENGAGEMENTS ENVIRONNEMENTAUX PENDANT L'EXECUTION DU MARCHÉ

Conformément à l'objectif 1 du Plan National des Achats Durables, l'ensemble des contrats de commande publiques doivent comprendre une considération environnementale.

Soucieux de préserver les ressources et de s'inscrire dans un modèle d'achat respectueux, le Crous attend de ses partenaires économiques qu'ils s'engagent de **façon transparente et constructive** dans cette démarche.

A ce titre, le titulaire de chaque lot met en œuvre les mesures sur lesquelles il s'est engagé dans l'annexe 1 au présent CCTP « engagement environnementaux » en matière de développement durable et de préservation de l'environnement. Ces engagements doivent être liés à l'objet du marché et **directement mesurables et quantifiables**.

A ce titre le titulaire doit notamment :

- **Proposer une prestation la plus écoresponsable possible.** Il doit pouvoir justifier, au travers d'une démarche interne organisée, de sa capacité à :

- éliminer et, le cas échéant, valoriser les déchets dangereux de façon conforme (bidons, aérosols, solvants, tous contenant d'encres...) ;
- stocker les liquides dangereux dans un lieu sécurisé ;
- supprimer l'utilisation de produits toxiques.

Le titulaire transmet, **au plus tard un mois après l'attribution du présent marché**, tous documents attestant d'une telle démarche interne. En l'absence de cette transmission, les pénalités prévues au CCAP s'appliquent. Cette exigence est satisfaite en cas de détention du label Imprim'Vert® (ou équivalent) dûment justifiée au stade de l'offre. Dans ce cas *et seulement dans ce cas*, la transmission des documents évoqués ci-dessus n'est pas nécessaire.

- **Prendre en compte dans le cadre de l'article 3.1 du présent CCTP (conseil en fabrication) les prescriptions environnementales du présent document.** Cette prestation inclut obligatoirement un caractère écoresponsable :

- qualité écoresponsable des supports d'impression autres que ceux en papier
- utilisation judicieuse du grammage du papier (le plus léger possible),
- optimisation de la mise en page des supports imprimés afin de générer une impression la plus économe possible en papier et en encre et la moins productrice de déchets,

- choix du papier (par ordre de priorité décroissant : papier recyclé, papier éco-labellisé ecolabel européen, NF environnement, Ange bleu ou équivalent, papier certifié issu de forêt gérées durablement labellisé FSC (Forest Stewardship Council), PEFC (Programme for the Endorsement of Forest Certification schemes) ou équivalent),
- toute autre proposition permettant de renforcer la qualité écoresponsable de la prestation.

- **S'assurer de la qualité environnementale des papiers et des supports imprimables notamment sur la traçabilité de leur provenance.** Il utilise par défaut, et sauf demande contraire expressément formulée par le bénéficiaire, des papiers et des supports imprimables écoresponsables présentant, par ordre de priorité décroissant, les caractéristiques suivantes :

- papier recyclé ;
- papier éco-labellisé ecolabel européen, NF environnement, Ange bleu ou équivalent ;
- papier certifié issu de forêt gérées durablement labellisé FSC (Forest Stewardship Council), PEFC (Programme for the Endorsement of Forest Certification schemes), ou équivalent.

Dans le cas d'affiches et de panneaux souples et rigides autres que papier, le titulaire est tenu, d'utiliser les matériaux les plus écoresponsables possibles et les moins générateurs de déchets. Il en précisera la nature sur simple demande de l'acheteur.

Sur cette même liste de produits (affiches, panneaux souples et rigides autres que papier, kakémonos, roll-up, bannières, totems et bâches), le titulaire est invité à utiliser à chaque fois que possible des matériaux recyclés et/ou réutilisables.

Dans le cas d'habillages intérieurs et extérieurs et de Vitrophanie, le titulaire est tenu d'utiliser les matériaux les plus écoresponsables possibles et les moins générateurs de déchets. Il en précisera la nature sur simple demande de l'acheteur.

- **Utiliser des encres permettant de réduire l'émission de composés organiques volatiles (COV) et des poudres de toners contenant le moins de substances toxiques possible.** Dans cette perspective, le titulaire privilégie les encres à base aqueuse ou des encres végétales. Il détaille ce point conformément dans l'annexe « engagement environnementaux »
D'une manière plus globale, le titulaire recourt à des produits ne contenant pas des substances dangereuses, facilitant la gestion des déchets et le recyclage.

Le titulaire transmet, à la demande de l'acheteur, tous documents justifiant du caractère écoresponsable des encres et toners utilisés dans le cadre de l'exécution du présent marché.

- Veiller à **limiter les emballages des produits** (pas de suremballages, réduction du poids et du volume des emballages).

Le titulaire s'engage également à **favoriser les emballages recyclés, recyclables, issus de ressources renouvelables**. Les emballages en carton ou en papier kraft sont à privilégier par rapport aux plastiques.

Les emballages des solutions respectent les exigences suivantes :

- conception permettant leur recyclage et/ou leur réutilisation ; exclusion des métaux lourds (plomb, cadmium, mercure et chrome hexavalent) ;
- plastiques sans polymères halogénés et marqués selon la norme ISO 11469 ou équivalent ;
- exclusion du polyvinyle (PVC) des emballages à usage unique ;
- priorité donnée aux emballages mono-matériau : en fibres cellulosiques, en matières recyclées, en plastique disposant d'une filière de recyclage opérationnelle.

Le titulaire remet à l'acheteur chaque année, au plus tard 1 mois suivant la date anniversaire du marché, ***un document précisant les actions mises en place pour éviter le suremballage des produits et la réduction du poids et du volume des emballages des produits.***

- Pour la réalisation des prestations de livraison induites par l'exécution du marché, le titulaire recourt, lorsque les trajets le permettent, à des solutions alternatives au transport routier conventionnel utilisant l'essence ou le diesel comme carburant, et ce, dans un objectif de minimiser leur impact en matière d'émissions de gaz à effet de serre (GES).

Ces solutions alternatives portent, à la discrétion du titulaire :

- sur le recours au transport ferroviaire, fluvial, et/ou à la cyclologistique (ex. vélo cargo) pour le « dernier kilomètre » ;
- sur le type de source d'énergie alimentant les véhicules routiers utilisés (électricité, hydrogène, gaz naturel (GNC/GNL) y compris biogaz, gaz de pétrole liquéfié (GPL), biocarburant non produit à partir d'huile de palme ou de soja, ou carburant de synthèse).

Dans le cadre des prestations réalisées pour les DOM-TOM si la PSE du lot 1 est retenue, le titulaire veille à mettre en œuvre des solutions les plus respectueuses de l'environnement (recours à des sous-traitants locaux pour l'impression, transport bas carbone...) qu'il détaillera dans son annexe environnementale.

Le candidat transmet au plus tard dans le mois suivant la notification du marché et à chaque année au plus tard 1 mois après la date anniversaire du marché un **tableau/bilan relatif aux émissions de GES générées par la prestation de transport dans le cadre du marché et aux solutions alternatives pour les limiter mises en place.**

Le Crous se réserve le droit de demander au titulaire et à ses sous-traitants, **à tout moment au cours de l'exécution du marché**, tout document attestant du respect de ses engagements. Cette demande devra être faite par écrit dans un délai donné qui ne pourra être inférieur à 5 jours francs. Dans le cas contraire, le Titulaire est passible de pénalités de retard, conformément aux dispositions de l'article 14.1 du CCAP.

Dans les mêmes conditions, le titulaire est tenu de fournir au Crous, chaque année, pour le 31 janvier, les données de l'année écoulée permettant de réaliser la déclaration Citéo sur le tonnage annuel émis dans le cadre du présent marché. A ce titre, le titulaire transmet le bilan détaillé des prestations fournies avec :

- La référence
- Le poids unitaire
- La quantité
- La catégorie de papier
- La certification papier
- Le grammage papier
- Le poids de papier livré
- Le poids de papier recyclé livré
- Le poids de papier livré issu de forêts gérées durablement
- Les éléments perturbateurs (colle, vernis, traitement antifeu...)