



CAHIER DES CHARGES TECHNIQUES – TERMES DE REFERENCE PRESTATIONS DE SERVICES DE REPROGRAPHIE

Agence Française de Développement
5, rue Roland Barthes
75598 Paris Cedex 12 - RCS PARIS B 775 665 599
Téléphone : + 33 (0)1 53 44 31 31

Concernant la prestation

« Externalisation de la reprographie »

SOMMAIRE

ARTICLE 1.	Présentation du Groupe AFD	3
ARTICLE 2.	Présentation du Service Prescripteur	3
ARTICLE 3.	Contexte et objectifs de la mission	3
3.1	Contexte de la mission	3
3.2	Logique d'allotissement du marché	4
3.3	Objectifs de la mission	4
3.4	Périmètre de la mission	5
3.5	Sobriété des usages et rationalisation des impressions	6
ARTICLE 4.	Objet du marché	6
ARTICLE 5.	Prestation attendue dans le cadre de la présente consultation	6
5.1	Détail de la prestation attendue	6
5.2	Modalités et exigences particulières de réalisation	7
5.3	Conditions de livraison/d'exécution et interlocuteurs	13
5.4	Méthodologie attendue	14
5.5	Durée estimée de la prestation, étapes intermédiaires, délais d'intervention, etc.	14
5.6	Livrables attendus	14
5.7	Compétences attendues du Prestataire	15
ARTICLE 6.	Validation des livrables par l'AFD	15
6.1	Processus de validation des livrables	15
6.2	Critères de validation des livrables	16
ARTICLE 7.	Contraintes imposées par l'AFD	16
7.1	Usage de la langue française	16
7.2	Accès du personnel du prestataire	16
ARTICLE 8.	Moyens mis à disposition du Prestataire	16
ARTICLE 9.	Planning prévisionnel de la prestation	16

ARTICLE 1. Présentation du Groupe AFD

Le **Groupe Agence française de développement (Groupe AFD)** est un établissement public qui finance, accompagne et accélère les transitions vers un monde plus juste et durable. Plateforme française d'aide publique au développement et d'investissement de développement durable, nous construisons avec nos partenaires des solutions partagées, avec et pour les populations du Sud.

Nos équipes sont engagées dans plus de 4 000 projets sur le terrain, dans les Outre-mer et dans 115 pays, pour les biens communs de l'humanité – le climat, la biodiversité, la paix, l'égalité femmes-hommes, l'éducation ou encore la santé. Nous contribuons ainsi à l'engagement de la France et des Français en faveur des Objectifs de développement durable. Pour un monde en commun.

Au moyen de subventions, de prêts, de fonds de garantie ou de contrats de désendettement et de développement, **l'AFD** finance des projets, des programmes et des études et accompagne ses partenaires du Sud dans le renforcement de leurs capacités. L'AFD collabore également avec les réseaux académiques français et internationaux pour alimenter les débats et réflexions prospectives sur le développement. Elle assure la gestion du **Fonds français pour l'environnement mondial (FFEM)**, qui cofinance des projets conciliant environnement et développement.

Sa filiale **Proparco** (www.proparco.fr) est l'institution financière française dédiée au financement du secteur privé dans les pays émergents.

Acteur interministériel de la coopération technique internationale, sa filiale **Expertise France** (www.expertisefrance.fr) rejoint le groupe AFD le 1er janvier 2022. Deuxième agence par sa taille en Europe, elle conçoit et met en œuvre des projets qui renforcent durablement les politiques publiques dans les pays en développement et émergents.

L'ensemble des informations relatives au Groupe AFD, et notamment sa Charte d'Éthique que le prestataire est fortement invité à consulter, sont accessibles sur le lien suivant : www.afd.fr.

ARTICLE 2. Présentation du Service Prescripteur

Rattaché au Secrétariat Général de l'AFD, le département Gestion Immobilière et Logistique (GIL) a pour mission :

- d'élaborer et de mettre en œuvre la politique immobilière de l'AFD, en métropole et dans le Réseau ;
- de piloter les services de maintenance et d'entretien ;
- de piloter les services aux occupants et aux bâtiments ;
- de piloter les déplacements professionnels depuis Paris ;
- de piloter les contrats d'assurance du Siège et d'assurer leur suivi pour le Réseau.

Le Département exerce ces fonctions au bénéfice de l'ensemble des structures de l'AFD en métropole (Paris et Marseille) et a pour objectif permanent la maîtrise et la cohérence de l'immobilier et de la logistique.

ARTICLE 3. Contexte et objectifs de la mission

3.1 Contexte de la mission

Dans le cadre du regroupement des implantations franciliennes de l'Agence française de développement, de Proparco et d'Expertise France sur **un site unique** situé à côté de la Gare d'Austerlitz (Paris 13e) à horizon été 2027, le Groupe AFD souhaite faire évoluer l'organisation de ses fonctions logistiques de support, en s'appuyant sur les leviers d'externalisation, de digitalisation et d'optimisation de certains processus internes.

La prestation objet du présent marché s'inscrit dans ce projet global de réorganisation et vise à **externaliser l'ensemble des activités de reprographie** des sièges de l'AFD, de Proparco et d'Expertise France (les trois sièges étant à Paris ⁽¹⁾), en anticipant dès 2026 le déménagement à venir.

À ce jour, les entités sont réparties sur plusieurs sites :

- **AFD** : 4 sites du siège autour de la Gare de Lyon (Paris 12e), 1 site à Marseille (Campus, 2e) ;
- **Proparco** : 1 site près du Louvre (Paris 1er) ;
- **Expertise France** : 1 site près des Gobelins (Paris 5e).

L'AFD a actuellement son propre service de reprographie et fait appel à des prestations ponctuelles externes pour certains travaux de reprographie.

Le site AFD de Marseille, Proparco et Expertise France, quant à eux, font régulièrement appel à des prestations externes.

La prestation sera réalisée dans les locaux du prestataire, avec son matériel et ses moyens humains.

3.2 Logique d'allotissement du marché

En ligne avec sa politique d'achats responsables et ses engagements en matière de recrutement et de maintien dans l'emploi des Personnes en situation de Handicap, le Groupe AFD a décidé d'allotir le présent marché en deux lots distincts. Chaque lot fera l'objet d'une attribution à un seul opérateur économique :

- (1) Le lot n°1 est ouvert à tout opérateur économique répondant aux conditions de la consultation ;
- (2) Le lot n°2 est réservé aux entreprises adaptées (EA) et aux établissements ou services d'accompagnement par le travail (ESAT), conformément aux dispositions de l'article L.2113-12 du Code de la commande publique.

Une « entreprise adaptée » (EA) est une entreprise du milieu ordinaire, soumise aux dispositions du Code du Travail, qui a la spécificité d'employer au moins 55% de travailleurs handicapés parmi ses effectifs de production. Les « établissements ou services d'accompagnement par le travail » (ESAT) relèvent du Code de l'action sociale et des familles et accueillent exclusivement des personnes en situation de handicap orientées par la CDAPH, auxquelles ils proposent une activité à caractère professionnel assortie d'un accompagnement médico-social et éducatif.

Les entreprises adaptées peuvent présenter une offre pour le lot n°1 et le lot n°2. En revanche, seuls les opérateurs répondant aux conditions fixées à l'article L.2113-12 peuvent candidater au lot n°2.

3.3 Objectifs de la mission

L'objectif de ce marché est de garantir **la continuité, la simplicité et la qualité des services** de reprographie pour l'ensemble des collaborateurs, tout en **anticipant l'adaptation** à la diversité des usages et aux nouvelles contraintes logistiques et organisationnelles du Nouveau Siècle.

La **prestation attendue** devra :

¹ Le site de Marseille est inclus dans le présent marché mais se réserve le droit d'utiliser ou non l'accord cadre pour ses impressions de reprographie.

Pour le lot 1 :

- Offrir une capacité de production fiable, professionnelle et réactive, y compris pour les commandes urgentes (livraison sous 4 heures) ;
- Intégrer une plateforme numérique de commande et de suivi, sécurisée et intuitive, permettant une traçabilité complète et une gestion simplifiée des commandes ;

Pour l'ensemble des lots :

- Proposer un accompagnement / support utilisateurs, notamment par le biais de contacts téléphoniques directs
- Assurer un service de livraison performant et traçable,
 - dans un premier temps (jusqu'au S2 2027), vers les différents sites (cf. *supra*) ;
 - ensuite, vers le site unique Austerlitz (et exceptionnellement vers le site de Marseille), une fois le déménagement effectué ;
- Permettre une maîtrise renforcée des coûts via un marché structuré et piloté ;
- Répondre à des exigences croissantes en matière de RSE, de sécurité des données et de sobriété d'usage (« moins mais mieux imprimer », mutualisation, reporting).

Ce marché se veut structurant : il s'agit de passer d'une logique artisanale et des usages fragmentés à **un dispositif professionnalisé, modulaire, pilotable et cohérent avec les nouvelles exigences réglementaires** (loi Climat & Résilience, critères RSE dans les marchés publics) **et les attentes internes**.

3.4 Périmètre de la mission

Le **périmètre** couvre :

Pour le lot 1, à l'exception des publications citées dans le lot 2 :

- L'impression de documents bureautiques, administratifs, institutionnels et événementiels ;
- Les prestations de finition, de mise en forme, de conditionnement et de livraison sur site ;
- L'accompagnement au changement des utilisateurs (portail, commande, formats, délais) ;
- La qualité de service et la simplicité d'usage, via des engagements contractuels clairs.

Pour le lot 2, les publications suivantes font l'objet d'un réservé aux entreprises adaptées ⁽²⁾ :

- **AFD :**
 - Magazine de communication interne « Echo des continents » ;
 - Dos carré collé annuel dédié à la communication interne (par ex. Contes pour enfants, livre de recettes) ;
 - Jeu de cartes pédagogiques cartonnées pelliculées, format éventail avec œillet (type « Les incollables ») préparé par la communication interne.
- **Proparco :**
 - Bilan annuel ;
 - Livret « Top 10 des projets ».
- **Expertise France :**
 - Toutes les « plaquettes thématiques et éditoriales » du service de Communication.

Selon nos estimations, partagées à titre indicatif, les publications recensées dans le lot 2 couvrent environ 10% des impressions de reprographie du Groupe AFD.

Le marché ne couvre pas l'impression de cartes de visite, goodies, de photos professionnelles pour les expositions (support PLV) et de kakémonos.

² Pour la fréquence de publication et éléments de volumétrie plus précis, cf. *infra*.

3.5 Sobriété des usages et rationalisation des impressions

Le projet d'externalisation de la reprographie s'inscrit dans une démarche de sobriété d'usage, de rationalisation des volumes imprimés et de limitation des stocks physiques, en cohérence avec les orientations RSE du Groupe AFD et les contraintes du futur site unique de Paris Austerlitz, qui ne permettra pas de capacités de stockage importantes.

La prestation attendue devra ainsi favoriser :

- des tirages ajustés au plus près des besoins réels ;
- la réimpression à la demande, en substitution à des stocks importants ;
- une meilleure visibilité sur les volumes, les coûts et les usages, via des outils de reporting ;
- une approche raisonnée de l'impression papier, privilégiant « moins mais mieux imprimer ».

Le prestataire devra être force de proposition pour accompagner cette évolution des pratiques, sans dégradation de la qualité de service ni de la réactivité attendue.

ARTICLE 4. Objet du marché

Le présent marché a pour objet **l'externalisation du service de reprographie du Groupe AFD** pour ses sites parisiens, incluant l'impression, la finition, le conditionnement et la livraison de documents professionnels à partir de fichiers fournis par les agents.

La prestation vise à garantir **la continuité, la simplicité et la qualité du service** durant la phase de transition multisites (AFD, Expertise France, Proparco) et dans la perspective du regroupement au siège unique à Paris Austerlitz prévu à l'été 2027.

ARTICLE 5. Prestation attendue dans le cadre de la présente consultation

5.1 Détail de la prestation attendue

La prestation inclut les activités suivantes :

Pour le lot 1 :

- Impression de documents bureautiques, administratifs, événementiels et institutionnels, en couleur ou noir et blanc, aux formats standards (A4, A3) ou spéciaux (exemples : A5, B5, affiches, autres) ;
- Prestations de finition : agrafage, perforation, reliure (spirale, dos carré collé, etc.) ;
- Production de supports spécifiques (livrets, publications, flyers, etc.) ;
- Conseil en matière de reprographie ;
- Conditionnement et livraison sur site (incluant livraison express en cas d'urgence) ;
- Mise à disposition d'une plateforme de commande en ligne (login sécurisé ou SSO), avec interface intuitive, bibliothèque de modèles, suivi des commandes, BAT numérique, possibilité de commander un BAT physique, traçabilité, reporting, etc.

Pour le lot 2 :

- Impression des publications listées à l'article 3.4 ;
- Prestations de finition en fonction de la publication imprimée : agrafage, perforation, reliure (spirale, dos carré collé, etc.) ;
- Conseil en matière de reprographie ;

- Conditionnement et livraison sur site ;
- Mise à disposition d'un outil permettant le reporting précis de la prestation.

Les titulaires fourniront un catalogue de supports standards (papiers offset, recyclés, premium) avec indication des grammages disponibles et mettront à disposition des échantillons (cf. exemples de reprographie types en annexe).

Pour chacun des lots, le prestataire devra faire preuve d'une forte proactivité et de conseils dans le traitement des fichiers reçus :

- il devra attirer systématiquement l'attention de l'AFD lorsqu'un document semble incomplet ou non conforme aux standards de qualité attendus ;
- il assurera un contrôle qualité rigoureux en amont de la production ;
- il pourra également accompagner les commanditaires dans l'optimisation de leur fichier, sans que cela ne relève de prestations graphiques poussées ;
- il conseillera les commanditaires techniquement dans le choix des supports, l'optimisation des formats, l'économie d'échelle, la finition, le façonnage et les gestes éco-responsables.

Le prestataire devra préciser dans son offre les modalités de prise en charge des fichiers bureautiques ou non conformes aux standards d'impression (contrôle, ajustements techniques, reprises mineures), ainsi que leur éventuelle tarification dans le cadre du bordereau de prix unitaires.

Le prestataire devra également assurer la continuité de service et proposer une solution de secours en cas d'indisponibilité temporaire de la production principale.

Dans le cadre du lot 1, la prestation inclut également un soutien à la conduite du changement, en lien avec les équipes de l'AFD. Cet accompagnement pourra prendre la forme de formations ciblées, de soutien aux services de communication et publication ou de toute autre modalité pertinente, définie conjointement entre le titulaire et l'AFD lors de la phase d'initialisation de la mission.

Pour information, le maintien de solutions complémentaires internes, pour certains usages très spécifiques (tests de maquettes, validations graphiques, urgence < 2h) est prévu par le Groupe AFD, sans remise en cause du périmètre du marché.

5.2 Modalités et exigences particulières de réalisation

La production est attendue chez le prestataire (hors site AFD) avec son matériel et ses moyens humains.

5.2.1. Délais attendus pour le lot 1

Les délais attendus pourront varier entre :

- Commandes standard : jour de livraison hebdomadaire fixe ou, si demande explicite, exceptionnellement sous 24h à 48h ouvrées maximum (en fonction des volumes et du type de document, y compris livraison).
- Commandes urgentes : sous 4 heures (y compris livraison).

5.2.2. Eléments de volumétrie et pics de commande

Les **volumétries annuelles du lot 1** disponibles sont issues d'une estimation des prestations actuellement réalisées en interne et en externe. Elles incluent les reprographies des sièges de l'AFD, de Proparco et Expertise France. Ces estimations sont fournies à titre indicatif pour aider les candidats du lot 1 à calibrer leur offre :

Type de document	Volume annuel (exemplaires) 2024	Nombre de copies 2024
Copies	-	20k

Livrets	35k	1.3 M
DCC	4.4k	525k

Les affiches, cartes de vœux, marque page et impressions de copies sont repris sous la ligne « copies ».

Ces volumes sont susceptibles d'évoluer à la hausse ou à la baisse sur toute la durée du marché, en fonction :

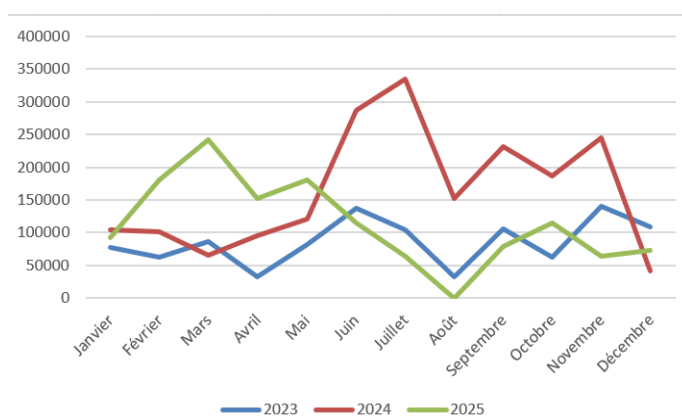
- de la montée en charge du futur dispositif ;
- des ajustements d'usage liés à la transition vers le site unique ;
- des comportements utilisateurs et des politiques internes d'impression (pics de commande, sobriété, mutualisation, etc.).

Les quantités figurant au DQE se basent sur ces estimations et sont indicatives. Elles ont pour objet de permettre la comparaison des offres sur une base homogène et représentative des besoins prévisionnels. Elles ne préjugent pas des volumes effectivement commandés. Le montant maximum du marché fixe, pour sa part, la limite contractuelle d'exécution et intègre une marge permettant de couvrir d'éventuelles variations ou pics d'activité sur la durée du marché.

Les candidats devront proposer une solution souple, modulable et adaptée à différents niveaux de charge.

Le graphique ci-dessous, détaille l'impression de copies par la reprographie **interne** de l'AFD et permet d'identifier deux pics de production annuels (mai-juillet et septembre-novembre).

Les impressions de Proparco et d'Expertise France, réalisées à l'extérieur, ne sont pas reprises ici. Pour information, Proparco possède les mêmes périodes de pics d'impressions.



Les estimations de **volumétries annuelles du lot 2** disponibles sont issues d'une estimation des prestations actuellement réalisées en interne et en externe. Elles incluent les publications des sièges de l'AFD, de Proparco et Expertise France listées dans l'article 3.4. Ces estimations sont fournies à titre indicatif pour aider les candidats du lot 2 à calibrer leur offre :

AFD	Exemplaires	Pages par ex.	Fréquence/an	Total copies
Echo des continents	1 700	24	2	81 600
Livres (type Contes, recettes)	700	50	1	35 000
Kits de survie	2 000	30	1	60 000
Total				176 000
Proparco				
Bilan annuel FR	1 000	20	1	20 000
Bilan annuel EN	500	20	1	10 000
Top 10 des projets FR	750	16	1	12 000

Top 10 des projets EN	350	16	1	5 600
Total				47 600
Expertise France				
Plaquette 1	250	8	1	2 000
Plaquette 2	250	8	1	2 000
Plaquette 3	250	8	1	2 000
Plaquette 4	250	8	1	2 000
Total				8 000
TOTAL GENERAL (EST.)				231 600

5.2.3. Processus de commande envisagé pour le lot 1

Ce processus de commande envisagé sera à valider en phase d'initialisation de la prestation avec le prestataire retenu.

La commande s'effectuera en ligne via une plateforme Web-to-Print, fournie par le prestataire, préalablement paramétrée avec le prestataire afin d'y intégrer les « masques » ou « gabarits » du Groupe AFD, garantir une expérience fluide côté utilisateur et un respect strict de la charte graphique de l'AFD (notamment en matière de positionnement des logos).

L'utilisation des masques/gabarits doit pouvoir être soumise à des habilitations, selon les profils utilisateurs (ex : l'utilisation du masque « Rapport annuel » sera réservé aux équipes de la communication).

Une fois le type de document choisi et le fichier à imprimer téléversé sur la plateforme, l'utilisateur recevra une estimation du prix et pourra valider un bon à tirer physique ou numérique. Une validation tierce au sein du groupe devra être possible.

La validation du bon à tirer physique se fera par l'utilisateur, après réception, par voie postale, du BAT physique à son adresse professionnelle.

La plateforme de commande devra constituer le point d'entrée unique de la prestation et refléter le catalogue de prestations et le bordereau de prix unitaires du marché.

Elle devra permettre, le cas échéant, l'émission de devis, la mise en place de circuits de validation et le suivi en temps réel de l'état des commandes.

Deux parcours de commande sont envisagés :

- 1) Septembre à décembre 2026 : le premier circuit concernera les utilisateurs « experts », principalement des services Communication, Publication et Logistique du Groupe AFD, au sein desquels environ 20 à 25 agents auront accès à la plateforme.
- 2) A partir de janvier 2027 : en plus des utilisateurs « experts », le portail sera ouvert aux agents des autres services réalisant des impressions de reprographie. Pour information, dans ce circuit, les commandes seront soit centralisées par deux agents du service logistique formés au métier de reprographe, soit effectuées directement par les utilisateurs choisis (assistantes) des différents services selon une liste préalablement établie. Un reporting par structure (société/direction/département...) devra être possible (typologie de prestation/ligne de BPU, volumes, coûts, incidents) : l'export de données sous des formats standards (.csv,.xlsx) doit être possible et à la main des administrateurs de la solution. Il est souhaité que la solution propose nativement des fonctionnalités de reporting dynamique, accessible aux administrateurs, offrant la possibilité de filtrer les données (par structure, par année/trimestre/mois, par coût, par masque/gabarit...).

La plateforme devra pouvoir afficher des messages d'alerte, paramétrés par les administrateurs métiers, en cas de dépassement du plafond budgétaire alloué.

Accès à la plateforme

L'attribution des accès à la plateforme sera centralisée par GIL, en lien avec les référents de Proparco et Expertise France.

Assistance

Les utilisateurs mentionnés devront être en mesure d'entrer en contact avec un interlocuteur de la reprographie en cas de besoin ou question technique. Le contact téléphonique sera à privilégier pour ce type d'échange. Cette assistance doit être disponible sur la plage horaire d'ouverture du portail.

5.2.4. Exigences informatiques pour le lot 1

L'accès à la plateforme Web-to-Print du prestataire devra se faire en SSO. A ce titre, la plateforme devra être compatible avec le dispositif de Single Sign On (SSO) du Groupe AFD. La mise en œuvre du SSO sera pilotée par la DSI de l'AFD. Le prestataire devra fournir les informations techniques nécessaires (hébergement, URL, noms de domaines, certificats, prérequis techniques), sans surcoût spécifique lié au SSO.

Le prestataire devra conserver les historiques d'utilisation de la plateforme par les utilisateurs, ainsi que la traçabilité des mises à jour liées aux accès.

Lorsque la plateforme web constitue le canal principal de commande, le prestataire s'engage sur un taux de disponibilité minimal de la plateforme. A titre indicatif : disponibilité $\geq 99\%$ sur les plages ouvrées (8h–18h), hors opérations de maintenance planifiées, infrastructure redondée, monitoring permettant une détection et une reprise rapide des incidents, sans perte de données.

En cas d'indisponibilité temporaire de la plateforme web, le prestataire devra proposer une solution de secours permettant la transmission des fichiers (ex. adresse électronique dédiée sécurisée, espace en ligne de secours de dépôt de fichier), garantissant la continuité du service et la conservation des données.

La plateforme devra permettre le dépôt et le traitement des formats bureautiques et graphiques standards (PDF, Word, PowerPoint, JPEG, PNG, etc.).

Les candidats devront décrire les capacités de traitement en volume, en cohérence avec les ordres de grandeur fournis dans le présent CCTP, ainsi que les prérequis en matière de bande passante et de performance de la plateforme.

La solution proposée devra permettre son interfaçage avec les systèmes financiers et comptables de l'Acheteur (notamment les solutions de type CHORUS ou équivalent) via des mécanismes d'échange automatisés de données (API ou web services standards), afin de permettre la transmission et le suivi dématérialisé des commandes et des factures sans ressaisie manuelle. Le titulaire précisera les modalités techniques d'intégration proposées.

5.2.5. Processus de commande envisagé pour le lot 2

La mise en place d'un portail Web-to-Print n'est pas indispensable pour le lot 2. Le prestataire privilégiera les échanges directs (mail/téléphone) et l'envoi rapide de devis, sur sollicitation des services autorisés pour les publications détaillées à l'article 3.4.

Le prestataire devra prévoir le traitement des formats bureautiques et graphiques standards (PDF, Word, PowerPoint, JPEG, PNG, etc.).

Les candidats devront décrire les capacités de traitement en volume, en cohérence avec les ordres de grandeur fournis dans le présent CCTP.

Une fois ses besoins détaillées, l'utilisateur recevra une estimation du prix et pourra valider un bon à tirer physique ou numérique. Une validation tierce au sein du groupe devra être possible (par exemple en cas d'absence du commanditaire initial).

La validation du bon à tirer physique se fera par l'utilisateur, après réception, par voie postale, du BAT physique à son adresse professionnelle.

5.2.6. Sécurité des données et exigences de cybersécurité pour l'ensemble des lots

Les prestataires retenus devront se conformer à la réglementation applicable en matière de protection des données personnelles (RGPD) et aux clauses détaillées en annexe.

Chaque prestataire devra garantir un niveau de sécurité et de confidentialité adapté à la sensibilité des documents transmis, y compris pour des documents à caractère stratégique, financier ou institutionnel.

Les documents transmis ne devront en aucun cas être accessibles à des tiers non autorisés ni sortir du périmètre du prestataire.

Chaque prestataire devra présenter son **plan d'assurance** sécurité reprenant les mesures de sécurité mises en œuvre pour la protection des données et des systèmes (sécurisation des serveurs, contrôle des accès, traçabilité, sauvegardes, etc.) et s'engagera à suivre le processus sécurité AFD (réponse aux exigences sécurité, mise en place des mesures appropriées, tests d'intrusion sur la plateforme).

Les éventuels sous-traitants devront se conformer aux mêmes exigences de sécurité.

5.2.7. Gouvernance de la prestation

Le pilotage de la prestation sera assuré par GIL, de manière resserrée (reporting régulier par filiale et service) pendant les premiers mois suivant le déploiement total de la prestation (trimestriel jusqu'en janvier 2028), semestrielle ensuite (typologie de prestation/ligne de BPU, volumes, coûts, incidents)

Les indicateurs de performances (SLA) suivant seront évalués :

- Délai moyen de livraison
- Taux de conformité des impressions
- Nombre d'incidents traités sous 24h
- Délai moyen d'intervention pour les urgences
- Capacité à traiter des petits volumes (10 à 30 DCC)
- Disponibilité de la production (garantie de continuité de service)
- Traçabilité : délai entre dépôt du fichier et livraison

Le prestataire préparera chaque année un bilan annuel (volumes, anomalies, axes d'amélioration), qui sera partagé avec GIL.

Trois facturations devront être prévues, distinguant les consommations de l'AFD, de Proparco et d'Expertise France. Chacune de ces trois structures (AFD – Proparco – Expertise France) recevra sa propre facture qu'elle règlera au prestataire.

Un reporting détaillé par service de ces différentes structures devra être possible pour faciliter les éventuels processus de refacturation en interne.

Les éléments de reporting chiffrés fournis seront disponibles a minima au format Excel.

5.2.8. Phasage de la prestation pour le lot 1

I. Phase d'initialisation (juillet-septembre 2026) : paramétrage de la plateforme, tests par GIL/DLO et les services de Communication et Publication du Groupe AFD, accompagnement du changement pour le paramétrage et l'ouverture du service aux usagers (par ex., anticiper formations, démonstrations, ateliers pratiques, parcours utilisateurs, supports de type guide ou tutoriel mis à disposition, niveau d'assistance renforcé sur les premières commandes, présence d'une permanence type kiosque reprographie). Les candidats préciseront les modalités de mise en place et de paramétrage initial de la plateforme (forfait de démarrage, inclusions, délais), ainsi que leur modèle économique associé sur la durée du marché.

II. Phase de montée en charge (septembre-décembre 2026) pour les services Communication, Publication et DLO (utilisateurs « experts »), incluant les éléments d'accompagnement du changement évoqués.

III. Phase de déploiement total (à partir de janvier 2027) : production pour l'ensemble des usagers.

5.2.9. Phasage de la prestation pour le lot 2

I. Phase d'initialisation (juin-septembre 2026) : paramétrage détaillé de l'offre avec les services concernés (format, tests des publications listées à l'article 3.4, élaboration du calendrier prévisionnel annuel des publications).

II. Phase de montée en charge (septembre-décembre 2026) : en fonction du calendrier, impression des publications de Proparco, Expertise France et de la communication interne de l'AFD.

III. Phase de déploiement total (à partir de janvier 2027) : production, en fonction du calendrier, de l'ensemble des publications listées à l'article 3.4.

5.2.10. Résumé des exigences environnementales

Dans le cadre de l'exécution du marché, le titulaire s'engage à mettre en œuvre des actions visant à réduire les émissions de gaz à effet de serre et les consommations d'énergie liées aux prestations. Il devra être en mesure de calculer les émissions carbone de l'achat ou, à défaut, de fournir des indicateurs pertinents de consommation énergétique, en précisant la méthodologie utilisée. Les actions mises en place et les indicateurs de suivi associés seront décrits dans le mémoire technique et justifiés par tout document approprié.

Les papiers et cartons fournis devront présenter une qualité environnementale élevée, équivalente à celle de produits ecolabellisés de type I, notamment au regard de l'ensemble de leur cycle de vie. Les produits proposés devront être ecolabellisés ou démontrer des performances environnementales équivalentes, en particulier pour les papiers à copier et papiers graphiques. Le titulaire précisera les certifications ou normes environnementales applicables et fournira les justificatifs correspondants.

Le titulaire garantira que les produits fournis ne contribuent pas à la déforestation, notamment par la fourniture de produits certifiés FSC 100 %, PEFC, ou par tout autre moyen équivalent dûment justifié.

Les prestations d'impression et de reprographie devront être réalisées selon des procédés limitant leurs impacts environnementaux, incluant notamment l'exclusion des encres et substances polluantes,

l'utilisation de papiers sans chlore, et l'absence de rejets chimiques. Les mesures mises en œuvre seront détaillées dans le mémoire technique.

Enfin, les emballages utilisés devront s'inscrire dans une logique d'économie circulaire : optimisation des volumes et des poids, conception recyclable et/ou réutilisable, recours prioritaire à des matériaux recyclés ou biodégradables et exclusion des substances dangereuses.

Pour le détail des clauses environnementales, voir annexe.

5.3 Conditions de livraison/d'exécution et interlocuteurs

5.3.1. Siège du Groupe AFD à Paris

Les livraisons sont gérées par le prestataire, de préférence avec ses propres coursiers.

Avant le déménagement (prévu au S2 2027), les livraisons pourront être demandées sur plusieurs sites franciliens :

- AFD : 4 sites autour de la Gare de Lyon (Paris 12e), *exceptionnellement* 1 site à Marseille (2e);
- Proparco : 1 site près du Louvre (Paris 1er) ;
- Expertise France : 1 site près des Gobelins (Paris 5e).

Après le déménagement, la livraison se concentrera sur le nouveau siège unique de Paris Austerlitz et *exceptionnellement* le site de Marseille. Le prestataire sera prévenu de la date du déménagement un mois avant la date effective ce dernier.

Le prestataire devra assurer des livraisons fiables, traçables et adaptées à la diversité des usages du Groupe AFD. À ce titre, il devra être en mesure, sur instruction de l'AFD :

- d'effectuer des livraisons sur les sites désignés par l'AFD, dans le respect des délais convenus ;
- d'assurer, en fonction des besoins, des livraisons directes vers des destinataires externes (auteurs, partenaires, agences, intervenants, etc.) en France métropolitaine ou dans les territoires ultra-marins, sans transit obligatoire par les sites AFD ;
- de garantir une identification claire des colis (structure, service, destinataire final), afin de faciliter leur réception et leur dispatch interne ;
- quand le volume et le type d'impression le permet, prévoir un conditionnement des colis aux dimensions des casiers de distribution des colis du Nouveau Siège (privilégier L40xP50xH20 ou, *exceptionnellement*, L40xP50xH30).

Le prestataire préviendra l'utilisateur demandeur et le service courrier (GIL/DLO) de la livraison imminente des commandes.

Avant le déménagement, pour l'AFD, la réception des colis de toute taille pour l'AFD se fera au « PIF » situé à côté de l'entrée du parking souterrain et du poste de sécurité du bâtiment de la rue Roland Barthes. Pour Proparco, cette réception aura lieu ... Pour Expertise France, cette réception aura lieu 40 Bd de Port Royal, 75005 Paris.

Après le déménagement, la réception des colis (hors palettes) pour l'ensemble du Groupe se fera à l'accueil situé au rez-de-chaussée du bâtiment B (rue David Bowie).

La livraison des palettes se déroulera quant à elle au niveau du quai de livraison.

A l'exception des impressions urgentes, le prestataire du lot 1 et le Groupe AFD conviendront d'un jour et d'un horaire de livraison hebdomadaire fixe, en raison des contraintes liées au partage du quai de livraison unique à Austerlitz et dans le but de faciliter la gestion des flux entrants dans le bâtiment. Le service demandeur pourra *exceptionnellement* demander une livraison hors du jour hebdomadaire prévu. L'accès au quai de livraison un autre jour que le jour de livraison hebdomadaire ne sera pas garanti.

Les prestataires des deux lots préviendront le service courrier AFD à l'avance du volume de colis à livrer, pour que le processus de livraison idoine (quai ou accueil) soit déclenché à temps.

Les modalités pratiques de livraison, de réception et de dispatch (points de dépôt, horaires, procédures spécifiques liées au site d'Austerlitz) seront précisées et validées lors de la phase d'initialisation de la prestation.

5.3.2. Livraison hors Paris intramuros

Les livraisons et routages effectués hors Paris intramuros (France métropolitaine et territoires ultra-marins) sont réalisés par des opérateurs postaux ou des prestataires d'acheminement de colis choisis par le prestataire, en accord avec l'AFD.

Ces prestations ne relèvent pas de la logistique locale assurée par les coursiers du titulaire et ne font pas l'objet de lignes tarifaires spécifiques au BPU.

Les frais d'expédition correspondants sont refacturés au réel, sans marge ni frais additionnels, sur la base des tarifs en vigueur des opérateurs utilisés, après validation préalable du Groupe AFD, et sur présentation des justificatifs.

Le titulaire informe l'usager demandeur et le service courrier des modalités d'expédition (type d'envoi, opérateur, délai estimé) avant expédition.

5.4 Méthodologie attendue

Les prestataires pourront proposer la méthodologie jugée la plus adaptée pour mener à bien leurs activités, en accord avec le responsable de la mission.

5.5 Durée estimée de la prestation, étapes intermédiaires, délais d'intervention, etc.

Le marché est prévu pour une durée de 4 ans maximum sous forme d'accord-cadre (1 an ferme + 3 reconductions possibles d'un an chacune).

Objectif de démarrage total de la prestation : janvier 2027, afin d'anticiper le regroupement au Nouveau Siècle.

La phase d'initialisation durera trois mois (juin – septembre 2026), la montée en charge durera quatre mois (septembre-décembre 2026).

5.6 Livrables attendus

Titulaire du lot 1 :

- Plateforme de commande opérationnelle, conforme aux spécifications ;
- Catalogue de prestations avec formats standards et personnalisables ;
- Échantillons de papier / finitions (sur demande) ;
- Facturation détaillée par filiale et services (cf. *supra* logique de facturation) et reporting de facturation ;

- Reporting récurrent (trimestriel puis semestriel) de l'activité : typologie de prestation/ligne de BPU, volumes, montants des commandes, montants des commandes livrées, anomalies, délais, incidents, SLA ;
- Bilan annuel consolidé (volumes, montants, qualité de service, incidents, axes d'amélioration).

Titulaire du lot 2 :

- Processus de commande simple, conforme aux spécifications
- Catalogue de prestations avec formats standards, pour les publications listées à l'article 3.4 ;
- Échantillons de papier / finitions (sur demande) ;
- Facturation détaillée par filiale et services (cf. supra logique de facturation) et reporting de facturation ;
- Reporting récurrent (trimestriel puis semestriel) de l'activité : typologie de prestation/ligne de BPU, volumes, montants des commandes, montants des commandes livrées, anomalies, délais, incidents, SLA ;
- Bilan annuel consolidé (volumes, montants, qualité de service, incidents, axes d'amélioration).

5.7 Compétences attendues du Prestataire

Le prestataire devra démontrer les compétences suivantes :

- Maîtrise technique des prestations de reprographie à visée professionnelle et institutionnelle ;
- Capacité à gérer des flux variables, y compris, pour le lot 1, des commandes urgentes ou complexes ;
- Savoir-faire en matière de traitement de fichiers, finition, conditionnement et livraison ;
- Respect des chartes graphiques des entités du Groupe AFD, notamment sur les zones de protection de logo et les marges, ainsi que les teintes des couleurs ;
- Capacité à intégrer les gabarits des services Communication et Publication des trois entités du Groupe AFD ;
- Capacité à traiter des fichiers bureautiques ou non-maquettés (Word, PowerPoint...) ;
- Contrôle qualité rigoureux, réflexes d'alerte proactive en cas de doute sur la cohérence d'un contenu ou d'un format ;
- Pour le lot 1, compétences en développement ou paramétrage de plateforme de commande intuitive et sécurisée ;
- Sens du service et réactivité, notamment en période de pic d'activité (rentrée, événements) pour le lot 1 ;
- Engagements RSE concrets et traçables, selon les critères évoqués précédemment.

ARTICLE 6. Validation des livrables par l'AFD

6.1 Processus de validation des livrables

La validation des livrables par l'AFD portera sur la conformité du service rendu aux spécifications définies dans le présent CCTP, notamment en termes de qualité, de délais et de traçabilité.

Chaque livraison de documents (commande) fera l'objet d'un contrôle à réception. En cas de non-conformité manifeste (qualité d'impression, finition, erreur de contenu, défaut de conditionnement...), l'AFD pourra émettre une réserve et demander une reprise ou un réajustement dans un délai maximum de 48h ouvrées.

6.2 Critères de validation des livrables

Les livrables seront validés sur la base des critères suivants :

- Conformité technique au présent cahier des charges ;
- Qualité d'exécution : netteté, justesse des couleurs, absence de défauts matériels ou de finition ;
- Respect des délais ;
- Clarté et accessibilité des livrables numériques (interface plateforme pour le lot 1, traçabilité, lisibilité des reporting) ;
- Capacité à anticiper ou signaler les incohérences éventuelles dans les fichiers transmis (alerte proactive) ;
- Respect des engagements RSE : matériaux utilisés, traçabilité, reporting environnemental.

ARTICLE 7. Contraintes imposées par l'AFD

Chaque titulaire s'engage à désigner un interlocuteur unique chargé de suivre le présent marché.

7.1 Usage de la langue française

L'exécution du marché nécessite l'usage permanent de la langue française dans les rapports avec le maître d'ouvrage : documents, réunions, comptes rendus, appels téléphoniques, courriers électroniques, tous livrables, etc.

7.2 Accès du personnel du prestataire

Dès la notification du marché, le prestataire aura à sa disposition la documentation existante relative aux sujets sur lesquels il interviendra.

ARTICLE 8. Moyens mis à disposition du Prestataire

ARTICLE 9. Planning prévisionnel de la prestation

Jalons	Dates
Démarrage de la prestation (portail et catalogue)	Juillet 2026
Démarrage phase montée en charge	Septembre 2026
Déploiement	Janvier 2027