

## Fourniture de médailles souvenirs

Marché  
N° 2026MA0004A23F0000 (n° court : 2026-04)

## Cahier des clauses techniques particulières (CCTP)

**Pouvoir adjudicateur** : Établissement public du musée de l'Armée, 129 rue de Grenelle, 75700 PARIS SP 07

**Mode de passation** : procédure formalisée en application des dispositions des articles L.2124-1 et suivants, R.2124-1 et suivants, R.2162-1 et suivant, R.2162-7 et suivant, et R.2162-13 et suivant du code de la commande publique

**Personne habilitée à donner les renseignements prévus à l'article R. 2191-60 du code de la commande publique** : Directeur de l'Établissement public du musée de l'Armée

**Représentant du Pouvoir adjudicateur** : Directeur de l'Établissement public du musée de l'Armée

**Ordonnateur** : Directeur de l'Établissement public du musée de l'Armée

**Comptable assignataire des paiements** : Monsieur l'Agent Comptable de l'Établissement public du musée de l'Armée

## SOMMAIRE

|                                                                                                     |          |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|
| <b>ARTICLE 1 - PRESENTATION DU MUSEE DE L'ARMEE ET DE LA STRATEGIE DE DEVELOPPEMENT DES PUBLICS</b> | <b>3</b> |
| I.1 Le musée de l'Armée au sein de l'Hôtel National des Invalides                                   | 3        |
| I.2 La stratégie de développement                                                                   | 4        |
| <b>ARTICLE 2 - OBJET DU MARCHE</b>                                                                  | <b>4</b> |
| <b>ARTICLE 3 - PRESTATIONS ATTENDUES</b>                                                            | <b>4</b> |
| 3.1 Exigences techniques concernant les automates                                                   | 4        |
| 3.2 Exigences techniques concernant les produits                                                    | 5        |
| <b>ARTICLE 4 - QUALITE, CONFORMITE, RSE</b>                                                         | <b>6</b> |
| <b>ARTICLE 5 - LOGISTIQUE, DELAIS, CONTINUITE</b>                                                   | <b>7</b> |
| <b>ARTICLE 6 - MAINTENANCE ET DISTRIBUTEURS</b>                                                     | <b>7</b> |
| <b>ARTICLE 7 - PROPRIETE INTELLECTUELLE ET CONFIDENTIALITE</b>                                      | <b>8</b> |
| <b>ARTICLE 8 - INDICATEURS DE PERFORMANCE</b>                                                       | <b>8</b> |

# ARTICLE I - PRESENTATION DU MUSEE DE L'ARMEE ET DE LA STRATEGIE DE DEVELOPPEMENT DES PUBLICS

## I.1 Le musée de l'Armée au sein de l'Hôtel National des Invalides

Construit en 1670 par Louis XIV pour accueillir les anciens soldats de l'armée royale, l'hôtel national des Invalides, un des ensembles architecturaux les plus importants du XVII<sup>e</sup> siècle, est aujourd'hui un monument incontournable dans le paysage touristique parisien.

Le musée de l'Armée est le seul musée présentant l'histoire de la France par le fait militaire, de l'antiquité jusqu'au 20<sup>e</sup> siècle, par l'intermédiaire d'objets et d'œuvres originaux et couvrant un large spectre : armes, vêtements, objets du quotidien, tableaux, dessins, photos, vidéos, multimédia...

Ses collections sont abritées par un monument emblématique de l'architecture classique européenne, notamment la cour d'honneur, et le Dôme qui abrite le tombeau de l'Empereur Napoléon I<sup>er</sup>.

Sous tutelle du Ministère des Armées, le musée de l'Armée répond aux missions principales confiées aux Musées de France ainsi qu'à des missions de contribution à l'esprit de défense et du goût de l'histoire militaire ; au maintien du lien Armée-Nation et à l'éveil de vocations militaires, ainsi qu'à la conservation de la mémoire des gloires militaires de la nation et le souvenir de ceux qui sont morts pour la France.

Le musée de l'Armée propose trois parcours permanents de visite :

> **un parcours chronologique** qui comprend :

- le département des armures et armes anciennes, qui présente l'une des collections les plus importantes au monde d'armes anciennes et d'armures allant du XIII<sup>e</sup> au milieu du XVII<sup>e</sup> siècles, auxquelles s'ajoutent des pièces archéologiques et extra-européennes ;
- le département moderne, qui s'étend de Louis XIV à la fin de la Commune en 1871 en passant par le Premier Empire ;
- le département des deux guerres mondiales, qui présente la période allant de l'instauration de la Troisième République à 1945 ;
- l'historial Charles de Gaulle qui, à la manière des centres d'interprétation, offre un parcours immersif consacré à l'évocation pluri-médias, en huit langues, du Libérateur de la France et fondateur de la V<sup>e</sup> République.

> **un parcours thématique** avec les Cabinets Insolites.

> **un parcours patrimonial** qui comprend :

- la cour d'honneur avec ses pièces d'artillerie ;
- la cathédrale Saint-Louis avec les drapeaux pris à l'ennemi ;
- le Dôme et le Tombeau de Napoléon I<sup>er</sup> : chef-d'œuvre de l'architecture classique française et anciennement église royale, le Dôme devient sous Napoléon I<sup>er</sup> le panthéon des gloires militaires de la France. Il abrite notamment le tombeau de Napoléon I<sup>er</sup> qui a pris place au centre de la crypte en 1861.
- Un parcours « Les Invalides entre Histoire et Mémoires » ouvert au public en 2024, qui retrace l'histoire du site des Invalides.

L'accès aux parcours chronologique et thématique, aux expositions temporaires et au Dôme est payant, l'accès à la cour d'honneur et à la cathédrale Saint-Louis est libre.

## **I.2 La stratégie de développement**

La direction du développement et des publics (DDP) du musée de l'Armée est en charge d'accueillir et de connaître les publics du Musée, de fidéliser et conquérir de nouveaux segments de visiteurs, de diversifier l'offre culturelle et de médiation, de développer les activités commerciales, le tout dans un objectif de développement de la fréquentation et des ressources propres, mais aussi de diversification des publics.

Au sein de la DDP, le Service du Développement et des Etudes (SDE) déploie une stratégie de développement des publics et des ventes visant à combiner des objectifs de fréquentation et de performance économique avec des objectifs généraux de politique publique. Ils se traduisent par les enjeux suivants :

- Développer les recettes : billetterie, redevance concessions restaurant/boutique ;
- Accroître et qualifier la data contact ;
- Veiller à la satisfaction des visiteurs ;
- Favoriser la recommandation ;
- Encourager la revisite, voire fidéliser nos publics.

Ainsi, le SDE déploie une stratégie commerciale par la gestion des concessions Restaurant et boutique, mais aussi en commercialisant en propre ses médailles et billets souvenirs.

## **ARTICLE 2 - OBJET DU MARCHE**

La présente consultation a pour objet la fourniture de médailles souvenirs, ainsi que la mise à disposition, l'installation, la configuration et la maintenance de distributeurs automatiques nécessaires à leur vente (paiement espèces et carte bancaire).

## **ARTICLE 3 - PRESTATIONS ATTENDUES**

Véritable continuité de la visite et vecteurs de récits et de recommandation, les souvenirs font partie de l'expérience de visite. Ils véhiculent la marque du Musée. Aussi, les produits développés doivent être de qualité et s'intégrer dans le parcours de visite.

Le musée de l'Armée souhaite sécuriser un approvisionnement pérenne, de qualité premium et conforme à son identité patrimoniale, pour une durée pluriannuelle. Les produits doivent présenter un haut niveau de finition, et être distribués via des automates fiables, ergonomiques et sécurisés (paiement espèces et CB).

### **3.1 Exigences techniques concernant les automates**

Les automates nécessaires à la vente des produits doivent répondre à un ensemble d'exigences techniques garantissant leur fiabilité, leur sécurité et leur adéquation aux besoins du Musée.

Tout d'abord, les automates sont **mis à disposition** du Musée pendant toute la durée du marché. Ils demeurent la propriété du titulaire, qui en assure l'installation complète lors du démarrage du marché. À l'issue du contrat, le titulaire procède à leur retrait sans générer de frais pour le Musée.

Les automates doivent intégrer des **fonctions de paiement** conformes aux usages actuels. Ils doivent accepter les paiements en espèces, incluant pièces et billets, et assurer le rendu monnaie. Ils doivent également accepter les paiements par carte bancaire (CB/Visa/Mastercard), y compris en mode sans contact (NFC). Les paiements mobiles tels qu'Apple Pay et Google Pay doivent être compatibles via un terminal de paiement électronique (TPE) certifié PCI DSS ou équivalent.

La **qualité et la robustesse** des équipements sont essentielles pour une utilisation en zone publique. Les automates doivent être construits sur la base d'un châssis métallique renforcé, intégrer un coffre sécurisé pour les espèces, disposer de serrures de sécurité et bénéficier de dispositifs anti-vandalisme, notamment un vitrage résistant aux chocs et aux tentatives d'effraction.

L'**interface utilisateur** doit être simple, claire et accessible. Les automates doivent être équipés d'un écran couleur et proposer une interface multilingue comprenant au minimum le français et l'anglais. Les informations tarifaires doivent être affichées en toutes taxes comprises. L'appareil doit également être conforme aux normes d'accessibilité pour les personnes à mobilité réduite, notamment en ce qui concerne la hauteur, l'inclinaison de l'interface et la lisibilité des informations.

La **capacité de chargement** doit être adaptée aux produits vendus. Les automates doivent être compatibles avec les conditionnements des médailles et permettre la mise en vente simultanée de minimum 4 références ; ce nombre de références doit apparaître dans l'offre du titulaire. Le prestataire devra indiquer la capacité totale par référence et le nombre d'unités stockables.

Les automates doivent être dotés de fonctionnalités de **connectivité avancée**. Ils doivent permettre une supervision à distance via une connexion Ethernet, 4G ou 5G. Cette supervision doit autoriser la télémaintenance, le suivi en temps réel des ventes, la détection des incidents et les alertes en cas de rupture imminente de stock. Le système doit également permettre l'export des données sous format CSV ou Excel.

La **sécurité des paiements** représente une exigence fondamentale. Les transactions doivent être traitées conformément au standard PCI DSS ou équivalent. Les communications doivent être chiffrées et les automates doivent conserver un journal des opérations assurant la traçabilité et la supervision des flux financiers.

Enfin, le titulaire doit assurer un ensemble de **services associés**. Il doit fournir une formation initiale d'une durée minimale de deux heures, destinée aux équipes du Musée. Il doit également remettre l'ensemble de la documentation d'exploitation des automates, installer une signalétique utilisateur adaptée et procéder à la personnalisation visuelle des équipements conformément à l'identité graphique du Musée.

### 3.2 Exigences techniques concernant les produits

Les médailles fournies dans le cadre du présent marché doivent respecter un ensemble d'exigences techniques décrites à l'annexe I du CCTP visant à garantir leur qualité, leur cohérence avec l'identité du musée de l'Armée ainsi que leur attractivité pour le public.

Les créations de nouvelles médailles devront ainsi être conçues de manière à concilier attractivité pour le grand public et **valeur culturelle et patrimoniale** pour les collectionneurs, contribuant à la valorisation de l'image du site et à la fidélisation des acheteurs.

La **création graphique** des médailles doit proposer des thèmes en lien direct avec le patrimoine du Musée. Les visuels pourront notamment s'inspirer des uniformes, insignes, monuments, figures historiques ou de tout élément iconographique relevant des collections du Musée. Les créations doivent être inédites et peuvent également inclure des déclinaisons millésimées ou des séries limitées, selon les besoins exprimés par le pouvoir adjudicateur. Chaque création de médaille nécessite la validation préalable et l'autorisation de droit du Musée s'agissant des éléments graphiques utilisés. Le processus se termine donc par la validation d'un **BAT**, sans échantillonnage, sauf pour les colorisées où une présentation des tests de colorisation doit être validée avant mise en production

Les médailles doivent respecter un ensemble de caractéristiques minimales. Elles doivent être fabriquées à partir d'alliages nobles tels que le laiton, le cuivre ou le bronze et présenter des finitions de qualité, qu'il s'agisse de finitions patinées, dorées, argentées, antique ou équivalentes. Le diamètre sera de 34 mm, avec une épaisseur comprise entre 2,5 mm et 2,7 mm. La frappe devra être de haute définition, garantissant un relief net et précis. Les bords des médailles pourront être lisses, grenelés ou personnalisés selon les modèles. Un vernis de protection pourra être appliqué si nécessaire afin de garantir la durabilité du produit. Enfin, les marquages obligatoires comprennent notamment l'identification au Musée, le millésime et tout autre élément d'identification pertinent.

En complément des médailles traditionnelles frappées en alliage métallique, le titulaire devra être en mesure de proposer, dans son offre, des **médailles colorisées**. Ces médailles peuvent intégrer des insertions chromatiques partielles ou totales, réalisées à l'aide de techniques de coloration de surface ou d'impression haute définition adaptées au relief. Les couleurs appliquées doivent présenter une excellente tenue dans le temps, être résistantes aux frottements, aux manipulations répétées et à la lumière. Les procédés de coloration utilisés ne doivent pas altérer la qualité de la frappe ni la précision des détails. Le titulaire devra préciser les technologies employées, fournir des exemples d'applications antérieures ainsi qu'un échantillon représentatif permettant au Musée d'évaluer la qualité visuelle et la durabilité de la solution proposée.

Le **packaging** des médailles doit être adapté à la vente en caisse et à la mise en distributeurs. Chaque médaille doit pouvoir être fournie en sachet en vrac, dans un étui, une capsule ou un blister, accompagnée d'une carte descriptive en français et en anglais. Le packaging doit intégrer un code-barres, une étiquette prix et un système de calage adapté pour assurer la protection des pièces lors du transport et du stockage.

Avant toute mise en production, le titulaire doit fournir des **échantillons et un Bon à Tirer (BAT)** complets pour chaque modèle. Le BAT devra comprendre une maquette en trois dimensions ainsi qu'une à trois épreuves de frappe permettant au Musée de valider la qualité des reliefs, des finitions et de l'aspect général de la médaille.

Enfin, le titulaire doit justifier d'un **lien institutionnel** et d'un niveau de qualité conforme aux attentes d'un établissement culturel national. La valorisation de labels ou de partenariats institutionnels, tels que le label Entreprise du Patrimoine Vivant (EPV), ainsi que la présentation de références patrimoniales significatives, permettront de démontrer un savoir-faire reconnu et une capacité à produire des médailles de qualité comparable à celles d'organismes de référence. Le titulaire devra apporter les preuves nécessaires, telles que certifications, rapports qualité ou exemples de réalisations antérieures.

## **ARTICLE 4 - QUALITE, CONFORMITE, RSE**

Le titulaire doit mettre en œuvre un **système de management de la qualité** conforme à la norme ISO 9001 ou à toute norme équivalente reconnue. Il doit disposer de plans de contrôle adaptés aux prestations réalisées

et définir des critères d'acceptation précis, notamment en matière d'AQL, qui seront précisés dans son offre. Ces dispositions doivent permettre d'assurer la conformité des produits livrés et la constance de leur qualité.

Le titulaire s'engage à respecter l'ensemble des exigences applicables en matière **environnementale**. Les produits et matériaux utilisés doivent être conformes au règlement REACH et ne contenir aucune substance classée SVHC. Les emballages devront être recyclables et la gestion des déchets organisée conformément à la réglementation en vigueur. Le titulaire est invité à mettre en œuvre une démarche d'éco-conception visant à limiter l'impact environnemental de ses prestations. Lorsque cela est possible, il pourra fournir une déclaration indicative de l'empreinte carbone liée aux produits.

Le titulaire doit également respecter les exigences **sociales** applicables, notamment en matière de droit du travail et de conditions de fabrication. Il doit garantir la traçabilité des matériaux utilisés et se conformer aux obligations relatives au devoir de vigilance. Les candidats disposant de labels ou certifications attestant d'un savoir-faire ou d'un engagement sociétal reconnu, tels que le label Entreprise du Patrimoine Vivant (EPV) ou des certifications ISO, pourront valoriser ces éléments dans leur offre.

## **ARTICLE 5 - LOGISTIQUE, DELAIS, CONTINUITE**

Les délais d'exécution des prestations sont définis ci-après à titre indicatif. La fabrication et la livraison des médailles devront intervenir dans un délai de six à huit semaines après validation du Bon à Tirer (BAT). L'installation des distributeurs automatiques devra quant à elle être effectuée dans un délai maximum de quatre semaines à compter de la notification du marché et après validation de leur implantation.

Les livraisons devront être effectuées **franco au Musée**, selon l'incoterm DTP, et réalisées sur rendez-vous. Chaque livraison devra être accompagnée des documents nécessaires, notamment les bons de livraison et les certificats de conformité.

Le titulaire doit garantir la **continuité d'approvisionnement** tout au long de l'exécution du marché. À ce titre, il doit prévoir un plan de réassort permettant d'éviter toute rupture, reposant notamment sur la constitution d'un stock tampon ou sur une capacité de production accélérée. En cas d'aléa, une solution de continuité fondée sur un sous-traitant qualifié pourra être mise en œuvre.

## **ARTICLE 6 - MAINTENANCE ET DISTRIBUTEURS**

Le titulaire assure la **maintenance préventive** des distributeurs automatiques selon une périodicité trimestrielle. Cette maintenance comprend notamment le nettoyage des équipements, les réglages fonctionnels ainsi que les mises à jour logicielles nécessaires à leur bon fonctionnement.

En cas de dysfonctionnement, le titulaire doit assurer une **maintenance corrective** dans des délais compatibles avec l'exploitation du Musée. Toute panne bloquante devra faire l'objet d'une intervention dans un délai maximal de vingt-quatre heures ouvrées. Les pannes non bloquantes devront être traitées dans un délai maximal de soixante-douze heures ouvrées.

Les distributeurs doivent garantir un **taux de disponibilité mensuel d'au moins 98 %**. Le titulaire devra fournir un reporting mensuel précisant notamment le taux de disponibilité, les incidents rencontrés ainsi que les

indicateurs de maintenance tels que les temps moyens entre pannes et les temps moyens de réparation (MTBF/MTTR).

Le titulaire s'engage par ailleurs à garantir la **disponibilité des pièces détachées** nécessaires à l'entretien et à la réparation des distributeurs pendant toute la durée du marché.

## **ARTICLE 7 - PROPRIETE INTELLECTUELLE ET CONFIDENTIALITE**

Les droits d'exploitation relatifs aux créations réalisées dans le cadre du présent marché, notamment les visuels des médailles, sont cédés au bénéfice du Musée pour toute la durée du marché, pour le monde entier et pour l'ensemble des supports prévus, tels que la boutique, les supports numériques et les supports de communication. Les marques, noms et logos du Musée demeurent la propriété exclusive de celui-ci.

Le titulaire est tenu à une **obligation de confidentialité renforcée**, notamment en ce qui concerne les fichiers de sécurité, les gabarits techniques. Ces informations ne pourront en aucun cas être communiquées à des tiers sans l'accord préalable du Musée.

## **ARTICLE 8 - INDICATEURS DE PERFORMANCE**

L'exécution du marché sera évaluée au moyen d'indicateurs de performance définis par le pouvoir adjudicateur. Le taux de défaut des produits devra rester inférieur ou égal à 0,5 %. Les tolérances dimensionnelles et colorimétriques devront être strictement respectées. Les délais de livraison devront être respectés dans plus de 95 % des cas. Les distributeurs automatiques devront afficher une disponibilité minimale de 98 %. Enfin, la satisfaction des utilisateurs, appréciée notamment au regard des retours terrain, constituera un indicateur qualitatif complémentaire.