

CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIÈRES

MARCHE DE FOURNITURES COURANTES ET DE SERVICES

FOURNITURE DE GOODIES

n°26F04-3901

CAISSE PRIMAIRE D'ASSURANCE MALADIE DES ALPES MARITIMES

48, Avenue Roi Robert Comte de Provence
06180 NICE CEDEX 2

SOMMAIRE

1 – Objet du marché	3
2 – Développement durable	3
2.1 – Conditionnement des goodies	3
2.2 – Livraison des goodies	3
2.3 – Fabrication des goodies.....	3
2.4 – Absence de phtalates et substances préoccupantes	4
3 – Marquage des goodies.....	4
4 – Logotype des goodies et Bon A Tirer (BAT)	5
5 – Fiches techniques et de sécurité	5
7 – Emballage	6
8 – Transport et conditions de livraison.....	6
9 – Echantillons.....	6
10 – Contrôle qualité.....	7
11 – Suivi de la commande.....	7
11.1 – Service après-vente (SAV)	7
11.2 – Rappel de produit.....	7
12 – Reporting.....	8

1 – Objet du marché

Les titulaires du présent accord cadre à marchés subséquents doivent être en mesure, selon les besoins exprimés par la CPAM des Alpes-Maritimes, de fournir, personnaliser et livrer des goodies pour les différentes familles ci-dessous listées :

- Objets promotionnels
- Vêtements et textiles
- Bureautique et fournitures
- Technologie et accessoires

Il s'agit d'une liste non exhaustive des principales familles : la CPAM peut commander des goodies étant dans d'autres familles non listées.

Les goodies sont des objets destinés à promouvoir l'image de l'acheteur. Il s'agit généralement d'articles communs, destinés à accompagner les actions événementielles auprès d'un large public, interne (salariés) ou externe (assurés). Ces objets sont également utilisés notamment lors de campagnes de sensibilisation. Ces articles peuvent aussi être destinés à des partenaires ou des personnalités dans le cadre des actions institutionnelles.

Les fournitures proposées devront être conformes aux normes françaises ou européennes homologuées ou toutes autres normes applicables en France en vertu d'accords internationaux ou, conformément aux dispositions de l'article R.2111-4 à R.2111-11 du Code de la Commande Publique, respecter de manière équivalente les spécifications issues de ces différents documents.

La description des articles et leurs spécifications techniques seront détaillées dans chaque marché subséquent et devront répondre, à minima, aux exigences définies dans le présent CCTP.

2 – Développement durable

2.1 – Conditionnement des goodies

Le conditionnement et l'emballage sont à la charge du titulaire.

L'emballage des fournitures est réalisé dans des conditions telles que tout risque de détérioration au cours des transports et des manipulations soit évité. Le titulaire doit prévoir un conditionnement spécifique pour les produits fragiles.

Le titulaire adopte une démarche de réduction des emballages (par exemple : emballage non surdimensionné, livraison en vrac, etc.) et éléments de calage. Il minimise les emballages en plastique à usage unique et privilégie les emballages réemployables, recyclables, intégrant de la matière recyclée ou biosourcés. Les cartons utilisés sont fabriqués à partir de matériaux recyclés. Les pré-conditionnements, conditionnements, et emballages primaires doivent être recyclables ou réutilisables.

2.2 – Livraison des goodies

Le titulaire recourt, autant que possible et lorsque les trajets le permettent, à des solutions alternatives au transport routier conventionnel utilisant l'essence ou le diesel comme carburant, dans un objectif de minimiser leur impact en matière d'émissions de gaz à effet de serre (GES).

2.3 – Fabrication des goodies

Les goodies proposés doivent être fabriqués à partir de matériaux recyclés, recyclables, biosourcés ou issus de ressources renouvelables, dans la mesure du possible. Ils ne doivent contenir aucune substance classée comme dangereuse pour la santé ou l'environnement.

Les goodies sont fabriqués dans le respect des normes sociales et environnementales internationales. Ils doivent être conçus pour une longue durée de vie et, si possible, réutilisables ou rechargeables.

2.4 – Absence de phtalates et substances préoccupantes

Dans le cadre de sa politique de santé environnementale et de prévention des expositions aux substances dangereuses, l'acheteur exige que les produits fournis dans le cadre du présent marché respectent les dispositions suivantes :

a) Absence de certains phtalates

Les produits, matériaux, équipements ou composants fournis au titre du marché ne doivent contenir aucun des phtalates faisant l'objet de restrictions ou d'interdictions au titre du règlement (CE) n° 1907/2006 dit « REACH », notamment : DEHP, DBP, BBP et DIBP. Leur concentration ne doit pas excéder les seuils réglementaires applicables.

b) Substances extrêmement préoccupantes (SVHC)

Les produits fournis ne doivent pas contenir de substances figurant sur la liste candidate des substances extrêmement préoccupantes (SVHC) publiée par l'Agence européenne des produits chimiques (ECHA), à une concentration supérieure à 0,1 % masse/masse dans chaque article, sauf justification expresse acceptée par l'acheteur.

c) Justificatifs

Le titulaire fournit, à la demande de l'acheteur ou lors de la remise de son offre : une déclaration de conformité REACH, les fiches techniques ou fiches de données de sécurité pertinentes, ainsi que tout certificat, rapport d'essais ou attestation du fabricant permettant de vérifier le respect des exigences ci-dessus.

d) Contrôle et non-conformité

L'acheteur se réserve la possibilité de demander tout document complémentaire ou de faire procéder à des analyses de contrôle. En cas de non-conformité constatée, les produits concernés seront remplacés aux frais du titulaire, sans préjudice des autres mesures prévues au marché.

3 – Marquage des goodies

Le titulaire est chargé de fournir les articles et d'effectuer le marquage demandé par la CPAM, dans le respect des délais indiqués aux marchés subséquents. La CPAM précisera pour chaque commande le type de marquage, le nombre de couleurs, le coloris, l'emplacement souhaité sur les différents articles.

Le marquage en quadrichromie peut être également demandé en tant que de besoin pour des visuels et des campagnes spécifiques. Dans tous les cas, le titulaire porte une attention particulière à la qualité du produit et du marquage.

Les frais et conseils techniques sont inclus dans les prix.

Le titulaire du marché utilisera le marquage le plus approprié au produit en termes de qualité, aspect et durabilité, quelle que soit la catégorie des objets commandés.

Les différentes techniques de marquage susceptibles d'être commandées et que le prestataire doit pouvoir réaliser sont :

- la sérigraphie ;
- la tampographie ;
- la sublimation ;
- l'impression numérique ;
- le transfert thermique sérigraphique ;
- le transfert numérique ;
- la broderie.

4 – Logotype des goodies et Bon A Tirer (BAT)

Plusieurs logos sont susceptibles d'être commandés par la CPAM. Ainsi, le titulaire doit pour chaque commande faire valider un bon à tirer avant production. Le délai de livraison s'applique à partir de la validation du BAT.

Le logotype de base est fourni par l'acheteur au titulaire avant commencement d'exécution du bon de commande, sous forme numérique. Les déclinaisons du logotype, les logos dédiés à des campagnes de communication spécifiques, les logos supplémentaires de partenaires, les visuels ou textes spécifiques à certains événements sont fournis au titulaire, en tant que de besoin, par la CPAM, sous forme numérique.

En outre, l'acheteur se réserve la possibilité, en cours d'exécution du marché, de modifier le logotype et ses déclinaisons. Le titulaire doit s'adapter en toute circonstance et respecter les modalités fixées par la CPAM.

Le titulaire disposera d'un délai de 3 jours ouvrés maximum pour la transmission du BAT suite à l'envoi des éléments par la CPAM. Sur la base de ce premier BAT, la CPAM peut demander des modifications qui doivent aboutir à la transmission d'un BAT actualisé par le titulaire.

Le cas échéant, le BAT fera l'objet de différentes validations entre le titulaire et l'acheteur jusqu'à l'obtention d'un BAT définitif. Il est précisé que le titulaire ne doit procéder au marquage des objets qu'après acceptation définitive du BAT par l'acheteur accompagné du bon de commande des prestations concernées.

5 – Fiches techniques et de sécurité

Avant toute commande, le Titulaire doit fournir, en format dématérialisé, en langue française, les fiches descriptives et les fiches de sécurité éventuelles des produits. Celles-ci devront comporter une photo avec toutes les informations utiles des objets (au minimum : référence, taille, poids, matière, grammage, couleur, lieu de fabrication, écoproduit, recyclée ou recyclable...) et toute précision utile pour le marquage (type de marquage, dimension maximale de l'aire de marquage, nombre de couleurs, etc.).

Des fiches techniques sont demandées pour les articles qui nécessitent une utilisation ou un entretien particulier (textile, vaisselle, etc.). Ces documents sont rédigés en langue française.

7 – Emballage

Le Titulaire devra disposer d'un matériel parfaitement adapté à l'emballage des goodies qui feront l'objet de chaque marché subséquent.

8 – Transport et conditions de livraison

Sauf disposition contraire figurant dans les marchés subséquents, les livraisons seront réalisées à l'adresse suivante :

CAISSE PRIMAIRE D'ASSURANCE MALADIE DES ALPES-MARITIMES
48 Avenue Roi Robert Comte de Provence
06180 NICE CEDEX 2

Les livraisons devront intervenir du lundi au vendredi, de 8h30 à 12h00 et de 14h00 à 16h (aucune réception ne pourra avoir lieu lors de la pause méridionale, ni jour férié).

La CPAM se réserve, toutefois, la possibilité d'organiser des livraisons dans des sites situés sur le territoire départemental.

Toute livraison doit donner lieu à la prise d'un rendez-vous. Aussi, le titulaire devra prendre contact avec le service concerné (identifié au bon de commande), 48h au plus tard avant toute livraison, pour convenir de la date et de l'heure de livraison. La société confirmera ces informations par mail au service concerné.

Les coûts d'emballage, d'étiquetage, de chargement et de transport sont à la charge du Titulaire.

Tous les frais de transport seront à la charge du titulaire du marché, y compris les frais du transport « retour » en cas de livraison non conforme à la commande ou défectueuse.

La date, le lieu et les délais de livraison seront indiqués dans chaque marché subséquent en fonction de la typologie et de la complexité des goodies commandés.

Les avertissements et indications de précaution d'emploi qui doivent être apposés pour certains types de produits sont donnés notamment dans les différentes normes EN et normes relatives aux objets promotionnels.

Les marquages doivent être visibles, lisibles et indélébiles. Ils doivent être apposés sur le produit ou son emballage. Lorsqu'ils ne sont pas apposés directement sur l'objet, l'attention du consommateur doit être attirée sur l'utilité de les conserver.

9 – Echantillons

Pour certains marchés subséquents, il pourra être demandé, aux titulaires de l'accord-cadre, de fournir des échantillons des articles concernés avant remise de l'offre.

Le cas échéant, les titulaires remettront un échantillon pour chaque article préalablement identifié par la CPAM des Alpes-Maritimes. Il est imposé que cet échantillon soit marqué conformément aux consignes transmises en amont par la CPAM.

N.B : L'absence d'échantillon entraînera l'irrégularité de l'offre. Ils seront délivrés sans contrepartie du versement d'une prime ni rémunération. Ils devront être parvenus avant la date et l'heure de réception des offres à l'adresse suivante : 48 Avenue Roi Robert Comte de Provence 06180 NICE CEDEX 2

Chaque échantillon proposé devra être clairement identifié et comporter les indications suivantes :
- Le nom de l'entreprise, - Les références des articles concernés

Les échantillons proposés par le(s) société(s) retenues resteront la propriété de la CPAM des Alpes-Maritimes. En revanche, les candidats non retenus pourront reprendre leurs échantillons (aucune

réclamation financière ne pourra être présentée) sous un délai d'un mois à compter de la décision d'attribution du marché. Passé ce délai, les candidats sont réputés y avoir renoncé et les échantillons resteront à la propriété de la CPAM.

10 – Contrôle qualité

La notion de contrôle qualité s'étend à l'ensemble de la prestation.

Le Titulaire doit mettre en œuvre les contrôles nécessaires à la garantie de la qualité des objets, tant dans la fabrication elle-même que dans le choix des matériaux. Il est responsable de l'exactitude de la composition annoncée sur la vignette de l'objet et il doit s'assurer que l'objet proposé est conforme en tous points aux réglementations en vigueur.

11 – Suivi de la commande

Le titulaire assure un accompagnement et une information de l'acheteur dans toutes les étapes du traitement de la commande et de sa livraison.

Le titulaire assure une assistance téléphonique en français aux jours et heures ouvrés du lundi au vendredi a minima de 9h00 à 17H00.

11.1 – Service après-vente (SAV)

Le titulaire assure la gestion des réclamations (article manquant, erreur de référence, erreur d'adresse de livraison, retard ou sinistre lors du transport...) et de service après-vente (article défectueux, ...).

La réclamation est effectuée par appel téléphonique ou par courriel auprès d'un interlocuteur désigné par le titulaire du marché à l'acte d'engagement et joignable facilement par téléphone.

Le titulaire s'engage à répondre aux sollicitations dans un délai maximum de 2 jours ouvrés.

Le titulaire prend en charge tous les échanges et effectue toutes les relances nécessaires auprès des fabricants et des transporteurs jusqu'à la complète résolution de la réclamation ou demande de SAV.

Le titulaire effectue un suivi des réclamations et des relances éventuelles. Le titulaire informe l'acheteur du traitement détaillé de sa réclamation par courriel en apportant les preuves de ses démarches auprès des fabricants et des transporteurs.

En cas d'article défectueux, l'acheteur effectue une réclamation afin d'en obtenir l'échange ou le remboursement. Le titulaire met en œuvre les moyens nécessaires et agit, si besoin, directement auprès des fabricants. Le titulaire en supporte l'ensemble des frais, notamment de retour de l'article défectueux.

- En cas de marchandise manquante ou d'erreur de référence, l'acheteur effectue une réclamation afin d'obtenir le complément ou l'échange. Le titulaire en supporte l'ensemble des frais, notamment des éventuels frais de retour d'articles. Le titulaire s'engage à livrer les produits sous cinq jours ouvrés.

- En cas d'erreur d'adresse de livraison, de retard, le titulaire met en œuvre les moyens nécessaires pour en identifier précisément la cause auprès des transporteurs.

11.2 – Rappel de produit

Lorsqu'un goodies, après avoir été livré, est reconnu par son fabricant comme étant défectueux ou présentant des risques pour la santé ou la sécurité des personnes, il fait l'objet d'un rappel.

Le titulaire assure à ses frais l'ensemble des opérations relevant d'un rappel de produit, notamment le remplacement par un produit de caractéristiques au moins équivalentes à celles du produit remplacé, sa livraison et la reprise du produit remplacé.

La livraison est opérée selon les termes de la commande.

12 – Reporting

Le Titulaire doit impérativement transmettre, au plus tard 2 mois après la fin de la première période du marché, un état statistique global annuel des commandes passées reprenant notamment les références commandées, les quantités et le montant en euros HT.

De plus, le Titulaire fera apparaître dans son bilan annuel l'ensemble des éléments liés à sa démarche d'ordre environnemental (le réemploi, le recyclage...).

Cette transmission se fera par messagerie électronique, sous fichier Excel ou équivalent.