MINISTÈRE
DE LA JUSTICE
Liberté
Égalité
Fraternité

Secrétariat général

Accord-cadre à bons de commande relatif à l'impression, le conditionnement, stockage et le routage de sujets de concours et d'examens professionnels au profit de l'ensemble des services du ministère de la Justice

CAHIER DES CLAUSES TECHINQUES PARTICULIERES (CCTP)

ARTICLE 1 – OBJET DU C.C.T.P

Le présent cahier des clauses techniques particulières (CCTP) a pour objet de définir les conditions d'exécution par le fournisseur, ci-après dénommé le titulaire, des prestations de fabrication et de livraison des sujets de concours ou d'examens professionnels au profit des entités du ministère de la justice.

1.1. Nature des prestations

Les prestations assurées par le titulaire comprennent :

- la mise en forme de la maquette des sujets,
- la transcription en braille intégral ou abrégé,
- la transcription numérique des sujets adaptée aux outils d'assistance des personnes en situation de handicap visuel,
- la relecture et le contrôle de cohérence de la maquette (BAT),
- l'impression des sujets aux formats demandés (A4, A3, braille, numérique),
- le façonnage dans les règles de l'art (pliage aux formats requis, agrafage, assemblage, encartage des documents),
- la vérification,
- le conditionnement,
- le stockage,
- la répartition,
- l'expédition dans les différents centres de livraisons de France métropolitaine et l'ensemble de ses territoires ultramarins ».

Le titulaire doit être en mesure d'assurer, dans les conditions de confidentialité et de sécurité, toutes les étapes de la chaîne graphique, de la mise en forme des sujets à l'expédition.

Le titulaire doit en outre posséder les capacités de production nécessaires à la fabrication dans les délais demandés, de la totalité des prestations faisant l'objet du marché.

1.2. Mesures de sécurité – Confidentialité

Les sujets doivent demeurer secrets jusqu'à leur remise aux candidats. Aussi, le titulaire prend toutes les dispositions de manière à assurer la sécurité et l'intégrité des sujets afin d'éviter les risques de vol, de copie, de perte des produits ou de contrefaçons.

Ces dispositions s'appliquent entre autres à l'aménagement et au gardiennage des locaux, à l'habilitation des personnels chargés de la fabrication et de l'expédition des produits, à l'entreposage des divers matériels, à la sécurité des transports.
Le secret couvre toutes les phases de fabrication et d'expédition des sujets de concours ou d'examens professionnels jusqu'à la livraison en main propre.

Seules les personnes préalablement habilitées par le titulaire et déclarées à l'administration peuvent intervenir sur les opérations de composition, impression, façonnage, conditionnement, stockage, expédition et livraison.

Le titulaire est responsable de tous les faits de ses personnels en ce qui concerne la fabrication et les soustractions frauduleuses des produits objets du marché qui pourraient intervenir dans les ateliers de fabrication et/ou les magasins spéciaux de stockage.

Le titulaire a l'interdiction absolue de divulguer, copier ou conserver les sujets. Il supprime toute trace des sujets après impression.

Le titulaire met en œuvre des mesures de sécurité numérique garantissant la confidentialité des fichiers (chiffrement, transfert sécurisé, accès restreint, suppression certifiée).

1.3. Sécurité des locaux

Le titulaire doit prévoir et démontrer dans son offre tous les dispositifs anti-intrusion de personnels non habilités.
Les opérations de PAO, de clichage, d'impression, de façonnage et de mise sous pli des sujets doivent se dérouler dans un espace physique dédié, clos et sécurisé (zone à accès restreint). L'accès à cette zone sécurisée est strictement contrôlé par badge individuel ou dispositif biométrique, et consigné dans un registre. Le site de production doit être équipé d'un système de vidéosurveillance et d'anti-intrusion fonctionnel 24h/24 et 7j/7. Le titulaire doit informer sans délai l'administration de toute intrusion malveillante dans les locaux.

Il est formellement interdit à toute personne travaillant dans la zone sécurisée d'y introduire tout appareil permettant la capture ou l'enregistrement d'images, de vidéos ou de données (téléphones portables, appareils photo, clés USB, etc.).

Le titulaire doit garantir l'intégrité des sujets contre le risque d'humidité et d'incendie.
Le titulaire fournit tous les justificatifs utiles pour démontrer les dispositifs anti-intrusions et risque incendie.

1.4. Sécurité des processus de fabrication

1.4.1 Composition, fabrication et expédition

Les produits sont surveillés par le titulaire lors de toutes les opérations de fabrication (maquettage, impression et conditionnement). Le Titulaire met en place une comptabilité matière stricte (nombre de feuilles engagées, tirées, gâchées et livrées).

Le titulaire garantit que les fichiers informatiques des sujets ne sont accessibles qu'aux personnes intéressées au marché.

La liste des sites destinataires est fournie par l'administration et mise à jour en tant que de besoin au plus tard lors de la délivrance du bon à tirer.

A la demande de l'administration, le titulaire doit être en mesure de communiquer les dates de départ des livraisons des sujets et les numéros d'envoi transporteurs pour suivi. Les sujets imprimés sont conditionnés sous plis ou colis scellés (enveloppes/cartons inviolables avec témoins d'effraction ou bandes de garantie). La livraison s'effectue exclusivement auprès du destinataire désigné par l'Administration, contre signature d'un bon de livraison et vérification de l'intégrité des scellés.

1.4.2 Contrôle de l'administration

L'administration peut exercer, quand elle le souhaite, un droit de contrôle et d'enquête sur place pour vérifier le respect des mesures de sécurité et de sécurisation.
L'Administration se réserve le droit d'effectuer à tout moment, de manière imprévue ou programmée, des audits de sécurité sur le site de production du Titulaire pour vérifier le respect des dispositions du présent CCTP.
Toute suspicion ou constatation de fuite, de perte, de vol ou de compromission des sujets de concours doit être notifiée immédiatement (dans un délai maximal de 2 heures) à l'Administration par téléphone et confirmée par courriel sécurisé.

ARTICLE 2 – NATURE DES PRODUITS

2.1. Description générale

Les produits à fabriquer sont les sujets des épreuves de concours ou d'examens professionnels, tels que définis ci-après.

Chaque sujet comprend une ou plusieurs feuilles qui peuvent consister en des documents de nature différente (documents textes, cartes, graphiques, schémas, photographies…).

2.2. Format

Le format retenu pour chaque sujet de concours est précisé au titulaire par l'administration préalablement à la mise en maquette. Les formats utilisés comme support des sujets sont les formats A4 et A3.

L'administration peut demander une transcription en braille, de même qu'une transcription numérique adaptée aux outils d'assistance utilisés par les candidats concernés. Les spécificités techniques et, le cas échéant, les caractéristiques des logiciels d'assistance sont communiquées par l'administration.

Lorsqu'un aménagement de poste sollicité par un candidat en situation de handicap implique une adaptation du format d'impression ou de présentation des sujets, l'administration prend contact avec le titulaire afin de définir conjointement la solution technique appropriée.

2.3. Pagination, impression, papier, finitions

Les sujets de concours sont imprimés en recto-verso noir et blanc sur du papier blanc de 80g. Les sujets de deux pages et plus doivent faire l'objet d'une pagination numérique croissante.

Les étiquettes à coller sur les emballages sont imprimées sur du papier autocollant.

La dernière page d'un sujet doit être blanche pour ne pas que le sujet retourné sur la table du candidat soit visible avant le début de l'épreuve.

L'impression doit garantir une lisibilité parfaite, notamment pour les schémas, tableaux, formules mathématiques et documents graphiques.

Les finitions des sujets imprimés sont notamment le format livre ou la liasse de feuillets simples agrafés. Toute finition particulière est demandée au titulaire avant la mise en maquette.

Des sujets répondant à des spécifications techniques précises (écriture en braille, agrandissement de caractères, etc…) peuvent être demandés au titulaire. Le titulaire garantit la compatibilité des fichiers avec les logiciels d'assistance vocale spécifiés par l'administration.

2.4. Moyens nécessaires

La nature des prestations suppose de disposer de moyens humains en nombre suffisant pour réaliser les fabrications dans les délais requis**.**

ARTICLE 3 - EXECUTION DES PRESTATIONS

Le titulaire s'engage à identifier un correspondant disponible de 9 heures à 18 heures du lundi au vendredi.

3.1. Remise des produits à fabriquer

Dans les délais impartis, l'administration transmet au titulaire les sujets principaux et de remplacement (secours) à fabriquer, sous forme dématérialisée - sur clef USB remise en main propre avec déplacement de l'administration ou de l'imprimeur ou via une plateforme sécurisée mise à disposition par le titulaire.

Les fichiers transmis par voie dématérialisée doivent l'être via un protocole sécurisé (SFTP, portail sécurisé ou équivalent). Aucun envoi par courriel n'est autorisé.

Le sujet remis se présente :

- soit sous la forme d'une maquette définitive. Dans ce cas, le titulaire réalise l'épreuve prévue après simple reproduction de la maquette ;
- soit sous la forme d'éléments à mettre en forme. Dans ce cas, le titulaire compose une maquette à partir de ces éléments, avant de réaliser l'épreuve.

Simultanément, l'administration transmet au titulaire la maquette :
- des étiquettes à faire figurer sur chaque enveloppe contenant les sujets (étiquettes sujets principaux et de remplacement – aménagements de sujets) ;
- des étiquettes comportant les noms, adresses et numéros de téléphone des destinataires ;
- de l'accusé de réception des sujets, à fabriquer en un exemplaire par centre de concours.

L'administration transmet également au titulaire les renseignements suivants relatifs :
- au nombre de sujets par centre d'examen ;
- aux adresses de livraison des sujets ;
- au nombre de salles par centre d'examen avec des précisions sur la répartition pour la réalisation du colisage ;
- aux éventuels aménagements portant sur les sujets (agrandissement format A3, braille ou autre).

3.2. Transcription braille et numérique des sujets

Pour les épreuves en braille, le titulaire transcrit les sujets de concours ou de l'examen en braille intégral ou abrégé selon la demande spécifiée par l'administration. Il doit également, sous sa responsabilité, pouvoir « décrire » et/ou « agrandir » à l'usage des candidats en situation de handicap visuel les plans, cartes, graphiques, schémas et autres documents que lui remet l'administration.

Lorsque l'administration demande une transcription numérique destinée à un candidat utilisant un outil informatique adapté, le titulaire assure également la transcription des sujets dans un format numérique accessible et exploitable avec les lecteurs d'écran et autres technologies d'assistance utilisés par les candidats et spécifiés par l'administration. Cette transcription doit préserver, dans la mesure du possible, le contenu, l'organisation et la structuration du sujet original, notamment pour les textes, tableaux, formules, graphiques, schémas, images et autres éléments nécessaires à la compréhension et au traitement de l'épreuve.

Le format numérique à produire ainsi que, le cas échéant, les spécifications techniques et règles de mise en accessibilité sont précisés par l'administration pour chaque prestation. Le titulaire s'assure de la conformité du fichier produit aux spécifications communiquées et procède aux contrôles nécessaires avant sa transmission à l'administration.

La transcription en braille fait l'objet d'une relecture par un opérateur qualifié. La transcription numérique fait également l'objet d'un contrôle de conformité et d'accessibilité permettant de vérifier notamment la lisibilité du document avec les outils d'assistance spécifiés par l'administration.

3.3. Composition de la maquette par le titulaire

Lorsqu'il compose la maquette du sujet à partir des éléments remis par l'administration, le titulaire doit se conformer aux spécifications techniques communiquées par celle-ci.

Dans ce cas, le titulaire procède à la mise en forme des documents afin de leur conférer une unité de présentation. La mise en forme des documents porte sur la mise en page, la pagination, les retouches d'images, le titrage des documents (document 1, document 2, etc.) selon les besoins de l'administration.

Par ailleurs, il est tenu d'assurer une première lecture de la maquette, et d'effectuer les rectifications nécessaires.

Toute incohérence détectée dans les documents fournis doit être signalée immédiatement à l'administration.

3.4. Épreuve de contrôle – bon à tirer

Selon le cas, à partir de la maquette réalisée par l'administration ou de celle qu'il a mise en forme, le titulaire réalise une épreuve du sujet. Celle-ci doit être conforme aux règles de façonnage fixées par l'administration.

Une épreuve de contrôle de chaque sujet, est transmise pour acceptation à l'administration, dans un délai de :

- cinq (5) jours ouvrés à compter de la remise par l'administration des éléments du sujet correspondants lorsque la maquette est composée par le titulaire ;
- deux (2) jours ouvrés à compter de la remise de la maquette par l'administration lorsque la maquette a été réalisée par l'administration.

L'envoi de l'épreuve de contrôle, par le titulaire, est assuré soit par transporteur avec la mention « confidentiel, ne pas ouvrir », soit par le titulaire du marché pour éviter tout risque d'ouverture des sujets, soit par voie dématérialisée sécurisée. Ce temps d'acheminement n'est pas inclus dans les jours ouvrés précités. L'envoi doit se faire au plus tard le lendemain du dernier jour ouvré.

L'administration inscrit sur chaque épreuve de contrôle les observations ou corrections qu'elle estime utiles.

Le bon à tirer est signé par l'administration. Le bon à tirer signé est alors adressé au titulaire sans délai par tout moyen sécurisé permettant de faire date.

La liste des sites à livrer est fournie par l'administration et mise à jour en tant que de besoin au plus tard lors de la délivrance du bon à tirer.

3.5. Vérifications

Avant impression, l'ensemble des éléments du « bon à tirer » que lui remet l'administration est vérifié par le titulaire. Le titulaire signale à l'administration toute insuffisance qualitative des documents originaux pouvant générer d'éventuelles difficultés de reproduction.
Une vérification quantitative et qualitative des documents imprimés est effectuée, en début, en cours et en fin d'impression afin de contrôler la qualité des impressions, notamment la netteté des formules mathématiques, des schémas et plans et tableaux, des images, le nombre de pages des sujets, ainsi que la numérotation des pages.

En sortie de machines, le titulaire doit :

- Vérifier le nombre de pages des sujets, la numérotation des pages de sujet et la quantité de sujets imprimés et façonnés ;
- Comptabiliser les sujets défectueux.

Les sujets défectueux, chutes et rebuts sont détruits immédiatement ou conservés en chambre forte jusqu'à destruction. Le titulaire remet un certificat de destruction.

Le titulaire assure un comptage à l'unité, des sujets à conditionner par direction destinataire, afin que pour chaque centre de concours chaque direction destinataire reçoive la quantité exacte de sujets qui lui est destinée. Aucun écart n'est toléré.

3.6. Conditionnement des sujets

Les sujets de chaque épreuve ou option sont conditionnés par le titulaire dans des enveloppes sécurisées, conformément à la répartition prévue par le plan de diffusion joint au bon à tirer délivré par l'administration.

Sur chaque enveloppe sécurisée, le titulaire colle et complète une étiquette portant les mentions suivantes : concours, intitulé de l'épreuve/option, sujet principal ou de remplacement, noms de la direction du ministère de la justice et du centre de concours destinataires, nombre d'exemplaires. Cette étiquette est imprimée par le titulaire conformément au modèle remis par l'administration

Les sujets pour personnes en situation de handicap sont conditionnés dans des enveloppes spécifiques.

Si le nombre de sujets prévus pour le centre d'examen destinataire est trop important pour assurer un conditionnement correct dans une seule enveloppe, le titulaire constitue « n » enveloppes, toutes conditionnées de la même manière et référencées « 1/n », « 2/n » …

Lors du conditionnement des sujets, le titulaire vérifie l'exactitude du contenu de chaque enveloppe, la concordance de la nature des sujets avec les mentions portées sur les étiquettes, et les quantités.
Une fois le conditionnement réalisé, le titulaire procède au scellement des enveloppes sécurisées. Le titulaire vérifie l'intégrité du scellement de chaque enveloppe sécurisée avant leur conditionnement pour l'expédition.

Le titulaire informe sans délai l'administration des enveloppes détériorées et les restitue, dans leur intégralité, accompagnées d'une liste reprenant leur numéro.

3.7. Expédition

3.7.1 Constitution des conditionnements
Pour chaque direction destinataire, les enveloppes sécurisées et scellées sont conditionnées dans un ou « n » emballages numérotés 1/n, 2/n…

Dans un des emballages adressés à chaque destinataire, le titulaire insère :
- l'accusé de réception des sujets, en un exemplaire par centre de concours.

Sur chaque emballage est apposée une étiquette comportant l'adresse du destinataire désigné par l'administration. Ils doivent présenter des caractéristiques propres à garantir l'intégrité de leur contenu en cours de transport y compris en évitant leur surcharge lorsque le nombre d'enveloppes sécurisées est trop important pour assurer un conditionnement correct des emballages.
Une zone de découpage sécurisée doit clairement apparaître sur ces emballages afin d'éviter tout risque d'altération des enveloppes sécurisées situées à l'intérieur lors de l'ouverture du pli.

Dès l'envoi des sujets aux destinataires, le titulaire renvoie à l'administration le plan de diffusion des sujets de chaque épreuve ou option, après y avoir inscrit le numéro des enveloppes sécurisées adressées à chaque centre de concours destinataire.

Le titulaire fait savoir à l'administration la date d'envoi des colis et la date approximative de réception des sujets de concours par messagerie électronique.

3.7.2 Modalités de livraison

Les livraisons des sujets se font sous la responsabilité du titulaire. Les livraisons partielles sont strictement interdites.

Un bon de livraison doit être remis au destinataire lors de la livraison des sujets.

Les délais de livraison sont fixés comme suit :

- pour les territoires ultramarins et la Corse : 20 jours ouvrés à compter de la date de réception par le titulaire du bon à tirer validé et signé par l'administration ;
- pour la France continentale : 10 jours ouvrés à compter de la date de réception par le titulaire du bon à tirer validé et signé par l'administration.

Les produits destinés aux territoires ultramarins doivent être acheminés par transport aérien. Le titulaire se charge de la totalité des formalités douanières et informe l'administration de toute difficulté en cas de blocage douanier.

Pour les livraisons en France métropolitaine, le choix des moyens de transport et de livraison est laissé au titulaire qui doit s'assurer des conditions d'accès du lieu de déchargement. Le titulaire privilégie la mobilité douce dans le cadre des livraisons.

Les opérations de déchargement et de mise à disposition des colis ont lieu dans les locaux des services destinataires et sont à la charge et aux frais du titulaire. Les colis sont obligatoirement remis en main propre contre signature aux personnes indiquées sur les étiquettes par l'administration. Le titulaire doit s'assurer auprès du transporteur de cette livraison en main propre aux dites personnes.

3.7.3 Traçabilité des envois – Assistance téléphonique

Le titulaire est tenu de mettre en place un dispositif de suivi permettant d'assurer une traçabilité continue, rigoureuse et en temps réel de chaque colis, depuis son expédition jusqu'à sa remise en main propre à l'administration.
À cet effet, le titulaire met en œuvre, en lien avec le transporteur, un système de suivi personnalisé de chaque colis, permettant d'identifier et de consulter à tout moment son statut d'acheminement et sa localisation.
Dès l'expédition des sujets, le titulaire communique à l'administration l'ensemble des éléments lui permettant de suivre chaque colis.
Ce dispositif doit permettre à l'administration de connaître, pendant toute la période de livraison, l'état d'avancement de l'acheminement et la localisation des colis, et d'accéder à ces informations en temps réel.
Le titulaire veille à ce que le dispositif de suivi demeure opérationnel jusqu'à la livraison effective de l'ensemble des colis sur le site destinataire et à leur remise en main propre à la personne habilitée à les réceptionner.
Le titulaire est responsable de la mise en œuvre de toutes les mesures nécessaires pour garantir, pendant toute la durée de l'acheminement, la confidentialité des sujets, l'intégrité des colis et la sécurité des envois, jusqu'à leur remise effective au destinataire.
Durant tout le processus d'envoi, le titulaire reste l'interlocuteur principal de l'administration.

3.7.4. Réactivité en cas d'incident

En cas de non-réception à la date prévue et sur réclamation de l'administration, le titulaire met en œuvre, sur simple appel, tous les moyens nécessaires et envisageables pour assurer la livraison à échéance.
Le titulaire doit faire sien de tous éléments pouvant impacter la livraison dans les temps. Tout impact sur l'organisation du concours est traité à l'article 12.4 du CCAP-AE relatif aux pénalités.

3.7.5. Responsabilité de l'administration

Dès réception conforme au bon de livraison des cartons, le stockage des sujets jusqu'à la date de l'épreuve s'effectue sous l'entière responsabilité de l'administration qui les a réceptionnés.

En cas de problème (fuite d'un sujet, perte d'un colis, retard de livraison), le titulaire doit être en mesure d'imprimer en urgence soit la totalité du concours, soit le sujet de secours. Cette impression en urgence est livrée de telle manière que le concours puisse se dérouler tel que prévu initialement.

3.8 Reporting

Le titulaire fournit à l'administration, au début de chaque année N+1, les statistiques des impressions réalisées au cours de l'année N, en précisant pour chaque concours : le nom du concours ou examen, le nombre de sujets normaux, le nombre de sujets agrandis, le nombre de sujets en braille, le nombre de sujets formatés spécifiquement pour s'adapter à un logiciel d'assistance vocale, le nombre total de feuilles imprimées pour chaque sujet de chaque concours et examens professionnels.
Ces statistiques sont communiquées par voie dématérialisée uniquement.
Les contacts pour la transmission de ces statistiques figurent à l'article 12.1 du cahier des clauses administratives particulières (CCAP).

EN ANNEXE AU PRESENT DOCUMENT

Annexe 1 : Volumétrie indicative des concours et examens professionnels