



Numéro PLACE : SC/3126

MARCHE N°

Éditique métropole

Appel d'offres ouvert

Article L.2124-2 du code de la commande publique

Articles R.2124-1, R.2124-2, R.2161-2 à R.2161-5 du code de la commande publique

Cahier des clauses techniques particulières (CCTP)

SOMMAIRE

1.	LEXIQUE	6
2.	OBJET ET PERIMETRE DU MARCHE PUBLIC	8
2.1.	Objet du marché public	8
2.2.	Périmètre du marché public	8
2.3.	Allotissement	9
2.4.	Montant de l'accord-cadre	9
3.	PRÉSENTATION DE L'EFS	9
3.1.1.	Le prélèvement	9
3.1.2.	La préparation	10
3.1.3.	Le contrôle qualité	10
3.1.4.	La qualification des dons	10
3.1.5.	La distribution et la délivrance	10
3.2.	Les autres missions de l'EFS	11
3.3.	L'organisation de l'EFS	11
4.	CONTEXTE DU PROJET	12
4.1.	Politique achat et approvisionnement de l'EFS	12
4.2.	Acteurs	13
4.3.	Le rôle de la promotion du don de sang	13
4.4.	Les enjeux	13
5.	DEFINITION DES PRESTATIONS ATTENDUES	14
5.1.	Généralités	14
5.2.	Prestations attendues	16
5.3.	Délais de réalisation des prestations	16
6.	POSTE 1 : PRESENTATIONS DES PRESTATIONS LIEES À LA PLATEFORME	16
6.1.	Fonctionnalités de la Plateforme	16
6.1.1.	Fonctionnalités impératives	17

6.1.2.	Fonctionnalités complémentaires.....	19
6.2.	Paramétrage de la Plateforme	19
6.3.	Prise en main de la Plateforme.....	20
6.4.	Développements additionnels à la Plateforme	20
6.5.	Échanges entre le SI de l'EFS et le SI du Titulaire	20
6.6.	Les UO du poste 1	22
7.	POSTE 2 : PRÉSENTATION DES PRESTATIONS DE MISE EN PAGE, IMPRESSION, PERSONNALISATION, MISE SOUS PLI ET D'ENVOI POSTAL OU LIVRAISON.....	23
7.1.	Prestations de mise en page	23
7.2.	Prestations d'impression, de personnalisation et de stockage.....	23
7.3.	Prestations de mise sous pli et/ou de conditionnement	23
7.4.	Prestations d'envoi postal ou livraison.....	23
7.5.	Les UO du poste 2	23
8.	MISE EN PLACE DU MARCHE PUBLIC	26
9.	CARACTÉRISTIQUES TECHNIQUES DE LA PLATEFORME	26
9.1.	Caractéristiques principales de la Plateforme.....	27
9.2.	Autres caractéristiques de la Plateforme	28
9.2.1.	Environnements fournis	28
9.2.2.	Navigation.....	28
9.2.3.	Gestion des accès et profils	28
9.2.4.	Réseau et performance	29
9.2.5.	Accès aux données, archivage, sécurité et confidentialité	30
9.2.6.	Disponibilité des données et maintien de la solution	30
10.	MODALITES ADMINISTRATIVES D'EXECUTION DES PRESTATIONS	31
10.1.	Équipe en charge de l'exécution des prestations au sein de l'EFS	31
10.2.	Planning d'exécution des prestations	32
10.3.	Lieux d'exécution des prestations.....	33
10.4.	Obligation de conseil et convergence des pratiques.....	33
11.	MODALITES D'EXECUTION DES PRESTATIONS DU POSTE 1 : MISE A DISPOSITION DE LA PLATEFORME.....	33
11.1.	Recours à la Plateforme.....	33

11.2.	Paramétrage de la Plateforme	34
11.3.	Réunion de prise en mains de la Plateforme	34
11.4.	Ouverture des accès à la Plateforme.....	35
11.5.	Suivi du fonctionnement de la Plateforme	36
11.6.	Mise à disposition du dernier release.....	36
11.7.	Développements additionnels.....	36
12.	MODALITES D'EXECUTION DES PRESTATIONS DU POSTE 2 : MISE EN PAGE, IMPRESSION, PERSONNALISATION, STOCKAGE, ET MISE SOUS PLI ET D'ENVOI POSTAL OU LIVRAISON	37
12.1.	Modalités de réalisation des différentes catégories de prestations	37
12.1.1.	Modalités de réalisation des prestations de la catégorie 1, Courrier d'invitation.....	38
12.1.2.	Modalités de réalisation des prestations de la catégorie 2, Cartes de donneur et lettres de remerciements premier don	39
12.1.3.	Modalités de réalisation des prestations de la catégorie 3, Lettres et cartons de remerciements pour les donateurs en limite d'âge	42
12.1.4.	Modalités de réalisation des prestations de la catégorie 4, Cartes d'invitation et lettres de sensibilisation et d'information	43
12.1.5.	Modalités de réalisation des prestations de la catégorie 5, Diplômes.....	46
12.1.6.	Modalités de réalisation des prestations de la catégorie 6, Invitations aux remises de diplômes.....	52
12.1.7.	Modalités de réalisation des prestations de la catégorie 7, autres prestations	54
12.2.	Gestion des stocks	55
12.3.	Gestion des doublons dans les fichiers.....	56
12.4.	Gestion des doubles invitations	56
12.5.	Gestion des plis non distribuables	57
12.6.	Choix de l'affranchissement.....	57
12.7.	Gestion des stocks	57
12.8.	Gestion des anomalies.....	58
12.9.	Supervision des activités.....	58
12.10.	Engagement de service.....	58
12.11.	Gestion de la sécurité et gestion des incidents	59
12.11.1.	Incidents dans la production	59

12.11.2. Incidents sur la plateforme informatique de suivi des commandes et de validation des BAT	59
12.12. Modalités d'exécution des prestations de développements additionnels.....	60
12.13. Mise sous pli et acheminement.....	60
12.13.1. Mise sous pli	60
12.13.2. Acheminement	61
13. ÉQUIPE DEDIEE DU TITULAIRE	63
14. CLAUSE SOCIALE	63
15. CLAUSE ENVIRONNEMENTALE.....	64
15.1. Exigences relatives aux papiers	64
15.2. Exigences relatives aux papiers	65
15.3. Valorisation des déchets de productions	65
15.4. Reporting environnemental	65

1. LEXIQUE

Administrateurs

Collaborateurs des Établissements en charge de l'exécution du marché public au sein de leur Établissements

AE

Acte d'engagement

CARTE DONNEUR

Lettre porteuse de la carte donneur

CCTP

Cahier des clauses techniques particulières

CCAP

Cahier des clauses administratives particulières

Comptables assignataires

Agent comptable principal (ACP) pour le siège et Agents comptables secondaires comptables (ACS) pour les Établissements

Coordinateur

Collaborateur de l'EFS, acheteur national, en charge de la coordination globale du marché public

DQE (Détail Quantitatif Estimatif)

Bordereaux de prix listant les produits de références pour chacun des lots du présent accord-cadre. Cette liste n'est pas exhaustive et constitue une présentation des documents types réalisés par l'EFS permettant de classer les offres sur le critère financier.

EFS

Établissement français du sang, établissement public de l'État placé sous la tutelle du Ministre chargé de la santé et constitué d'un siège et de quinze Établissements dont douze en métropole et trois dans les départements d'outre-mer au 30/06/2017.

ÉTABLISSEMENT(S)

Siège de l'EFS ou Établissement, commanditaire des prestations objet des bons de commande.

Fournitures

Prestations d'impression faisant l'objet d'une livraison

Marché public ou Accord-cadre

Accord-cadre à bons de commande mono-attributaire

Offre

L'offre du Titulaire comprenant tous les éléments techniques et financiers requis et nécessaires pour l'exécution du marché public.

PCA

Plan de continuité d'activités

Plateforme

Solution web mis à disposition des Établissements par le Titulaire

Prestations

Ensemble des prestations qui peuvent être commandées pendant la durée d'exécution du marché public.

Proposition

Offre du Titulaire

Pouvoir adjudicateur

Établissement français du sang (EFS)

Représentant du pouvoir adjudicateur (RPA)

Pour l'Établissement français du sang, le Président de l'EFS ou toute personne habilitée en vertu des délégations en vigueur

SI

Système d'information

Titulaire

Le soumissionnaire auquel le pouvoir adjudicateur notifie l'accord-cadre

2. OBJET ET PERIMETRE DU MARCHÉ PUBLIC

2.1. Objet du marché public

Le marché public a pour objet la mise en page, l'impression, le stockage, la personnalisation, la mise sous pli et l'envoi postal ou la livraison des documents d'éditique des Établissements de l'EFS situés en métropole. Ainsi que la mise à disposition d'une plateforme en SaaS de gestion de l'activité (commande des plis, transmission des fichiers ...)

Le descriptif technique ainsi que le volume des documents qui pourront être commandés sont précisés dans les bordereaux de prix joints au présent document.

Ces prestations concernent principalement les prestations de mise en page, d'impression, de stockage, de façonnage, de conditionnements, de mise sous pli et d'envoi postal ou de livraisons des documents de promotion du don de sang auprès des donneurs.

Ces prestations peuvent aussi concerner des prestations de mise en page, d'impression, de stockage, de façonnage, de conditionnements, de mise sous pli et d'envoi postal ou de livraisons des documents de l'EFS à destination de son personnel, de ses fournisseurs, de ses clients, etc.

Ces prestations sont réalisées conformément aux stipulations du présent Cahier des Clauses Techniques Particulières (CCTP).

Le Titulaire doit être en mesure de satisfaire les besoins de l'Établissement français du sang pour l'ensemble des documents prévus dans les pièces contractuelles du marché public listées dans le CCAP.

2.2. Périmètre du marché public

Les établissements de l'EFS concernés par le marché public sont les suivants :

- Le siège de l'EFS (DIRCOM&M et les autres directions);
- Auvergne - Rhône-Alpes (AURA).
- Bourgogne – Franche-Comté (BFCT) ;
- Bretagne (BRET) ;
- Centre - Pays de la Loire (CPDL) ;
- Grand Est (GEST) ;
- Haut de France - Normandie (HFNO) ;
- Ile-de-France (IDFR) ;
- Nouvelle - Aquitaine (NVAQ) ;
- Provence Alpes Cotes d'Azur – Corse (PACA)
- Pyrénées Méditerranée - Occitanie – (OCPM)

Les Prestations qui sont confiées au Titulaire du marché public, au cours de sa durée de validité, incluent l'impression, la fourniture du papier et autres supports non imprimés, le façonnage, les finitions, les conditionnements, le dépôt Poste et l'affranchissement et/ou les livraisons des documents indiqués dans le présent CCTP et les BPU.

Ne font pas partie du périmètre de ce marché public :

- Les impressions de communication, institutionnels et métiers pour les Établissements ;
- Les impressions, façonnages, conditionnements et livraisons des pochettes d'envoi des tubes échantillons de sang et documents associés (double-analyses, examens, etc.) ;
- La mise en page, l'impression, le stockage, la personnalisation, la mise sous pli et l'envoi postal ou la livraison des documents d'éditique des Établissements des DOM ;
- Les impressions, stockages, repiquages, colisages et expéditions des documents de publicité de collectes (affiches et flyers) de tous les Établissements ;
- Les notices et antigrammes imprimés pour l'Unité de Production de Réactifs.

2.3. Allotissement

Le présent marché public fait l'objet d'un lot unique car les opérateurs présents sur le marché concurrentiel sont susceptibles de répondre à l'ensemble du besoin. Les prestations de fournitures et de services associés sont interopérables, leur dissociation rendrait difficile l'exécution du marché conditionnée à l'activité de service public (commande en ligne, impression, mise sous pli, distribution) et eu égard à certains courts délais de production susceptibles d'être appliqués. Il y a également la nécessité pour l'EFS de diffuser une communication homogène sur le territoire, ce qui est plus simple avec un opérateur unique.

2.4. Montant de l'accord-cadre

À titre d'information, sans que cela constitue une quelconque garantie, les achats prévisionnels sur la durée du marché sont estimés comme suit :

	Montant TOTAL HT estimatif	
	Hors affranchissement	Avec affranchissement
TOTAL	260 K€	860 K€

3. PRÉSENTATION DE L'EFS

Afin de mener à bien sa mission de service public, l'EFS bénéficie d'un monopole pour les activités de collecte du sang, de qualification biologique du don, de préparation, et de distribution des produits sanguins labiles aux établissements de soins privés et publics. Il organise ces activités ainsi que l'activité de délivrance et effectue le contrôle de qualité des produits sanguins.

3.1.1. Le prélèvement

Le prélèvement est assuré dans plus de 120 sites fixes de prélèvement en France ainsi que dans le cadre de 40 000 collectes mobiles organisées chaque année. L'EFS collecte soit du sang total soit certains composants du sang (plasma, plaquettes).

3.1.2. La préparation

La poche prélevée est dirigée vers un plateau de préparation. Le sang est séparé en ses différents composants par la centrifugation, puis déleucocyté (filtration des globules blancs véhiculant les virus et certaines bactéries). L'EFS compte 17 plateaux de préparation.

3.1.3. Le contrôle qualité

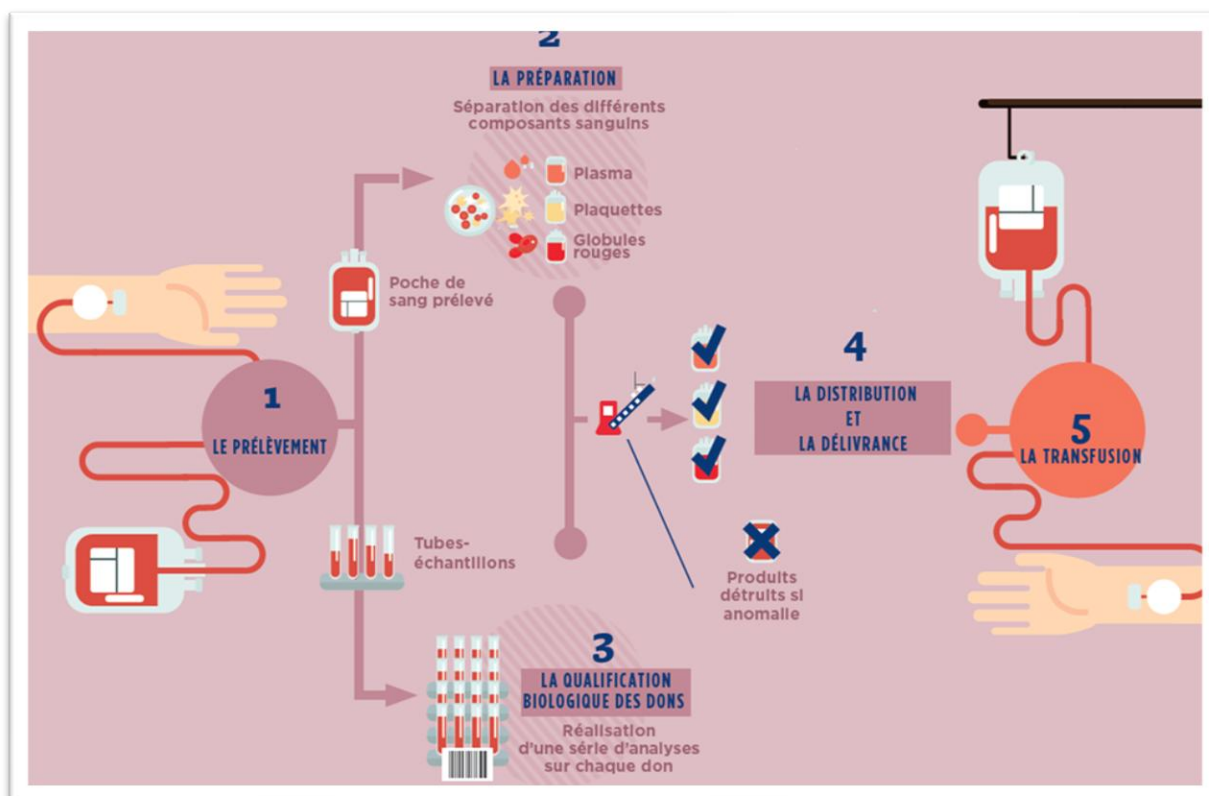
Le contrôle qualité permet de vérifier la conformité des produits préparés par rapport à des références de caractéristiques réglementaires ou des spécifications préétablies.

3.1.4. La qualification des dons

Au moment du prélèvement, des tubes sont également recueillis pour effectuer des tests immunologiques et sérologiques. La qualification permet de rechercher la présence des marqueurs viraux et de détecter toute anomalie du sang ou de ses composants. L'EFS compte 4 plateaux de qualification.

3.1.5. La distribution et la délivrance

Après vérification de l'absence d'anomalies sur le don ou de réactions positives aux tests de dépistage, les produits sanguins sont distribués aux établissements de santé et attribués au patient sur prescription médicale nominative. La durée de vie des produits est variable : 7 jours pour les plaquettes, 42 jours pour les concentrés de globules rouges, plusieurs mois pour le plasma congelé.



3.2. Les autres missions de l'EFS

L'EFS a vocation à développer toute activité liée à la transfusion sanguine. Il peut à ce titre être autorisé à fabriquer, importer et exploiter des médicaments dérivés du sang.

L'Établissement français du sang peut, en outre, à titre accessoire, être autorisé à exercer d'autres activités de santé dont des activités de soins et de laboratoire de biologie médicale. À ce titre l'EFS effectue des examens d'immunohématologie « receveur » afin de vérifier la compatibilité entre les caractéristiques du receveur et celles du produit qui lui est destiné.

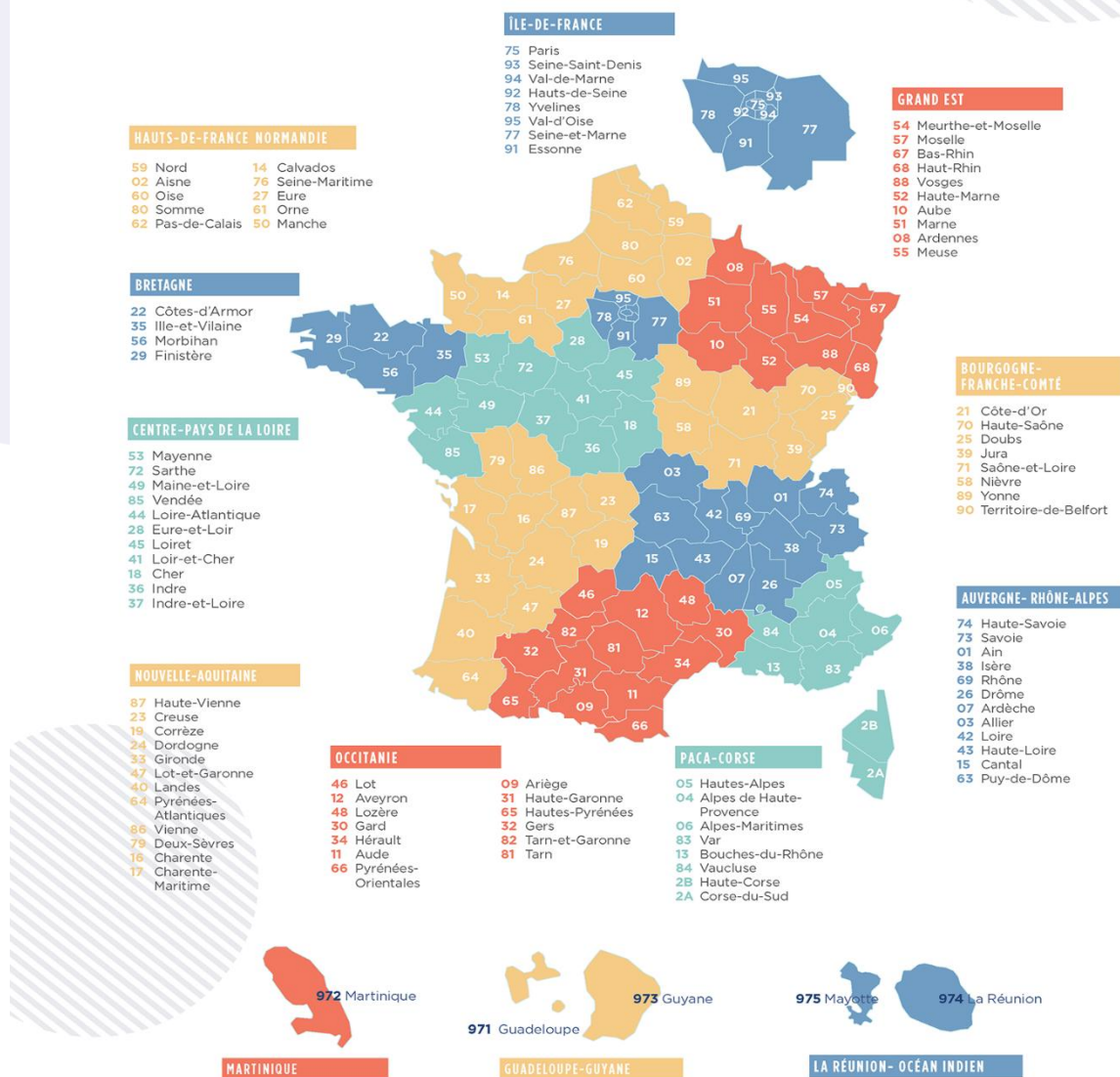
L'EFS assure également l'approvisionnement en plasma du Laboratoire Français de Fractionnement et des Biotechnologies (LFB) en vue de la fabrication médicaments. À côté de ces activités de transfusion sanguine, l'EFS s'implique également dans d'autres activités comme l'ingénierie cellulaire, la biologie médicale, la banque de tissus, les médicaments de thérapie innovante...

3.3. L'organisation de l'EFS

L'EFS est composé d'un siège, situé à La Plaine Saint-Denis (93) et de 13 établissements de transfusion sanguine, sans personnalité morale répartis sur l'ensemble du territoire français.



LES 13 ÉTABLISSEMENTS DE L'EFS



4. CONTEXTE DU PROJET

4.1. Politique achat et approvisionnement de l'EFS

L'EFS en tant qu'établissement public unique se doit d'acheter les fournitures et prestations de services dont il a besoin selon les prescriptions de la réglementation de la commande publique. Pour optimiser ses prix d'achat, l'EFS groupe les besoins similaires au sein de marchés publics d'envergure nationale.

4.2. Acteurs

L'ensemble des entités de l'EFS, le siège et les 13 établissements régionaux, ont des besoins d'impression dans des domaines d'activité variés et habituels pour nombre d'entreprises : imprimés de communication (affiches, dépliant, flyers, brochures, etc.), imprimés « de travail » (facture, carnet de transport, bordereau de dépôt, etc.), imprimés réglementaires, papeterie institutionnelle, éditique (mailings aux donneurs de sang ou au personnel), etc. et d'autres plus spécifiques à son activité (antigrammes, par exemple).

Les donneurs d'ordre pour l'impression sont donc nombreux et géographiquement présents dans toute la France et dans les DOM. Ce sont des chargés de communication, des chargés de marketing, des gestionnaires de commandes, des chargés de production, etc.

Les documents récurrents et/ou imprimés en nombre sont suivis par les approvisionneurs (responsable approvisionnement, responsable de magasin, magasiniers, etc.) de la commande à leur sortie de stocks.

4.3. Le rôle de la promotion du don de sang

Les Prestations attendues sont en lien avec l'activité première de l'EFS : la collecte de sang auprès de donneurs de sang bénévoles.

Les courriers d'information ou de sensibilisation, et les documents de fidélisation tels que les cartes de donneurs de sang et les diplômes, sont des éléments clé pour sensibiliser les donneurs et les faire venir aux collectes de sang.

Les prestations attendues concernent principalement la relation aux donneurs. D'autres prestations comme l'envoi de mailing d'information aux fournisseurs, aux salariés ou aux clients de l'EFS peuvent être réalisées au cours de l'exécution du présent marché public.

4.4. Les enjeux

Les enjeux liés à l'externalisation de cette prestation se déclinent selon les axes suivants :

Stratégique

Les courriers de Marketing Direct (MD) envoyés aux donneurs jouent un rôle clé dans la communication pour la collecte de sang. Ils doivent être envoyés de façon exhaustive en temps et en heure aux potentiels donneurs.

Économique

Maîtriser les coûts liés à l'externalisation grâce d'une part à l'accès à des tarifs de prestations éditiques optimisés et d'autre part à des tarifs d'affranchissement industriels.

Organisationnels

Permettre un meilleur suivi des courriers envoyés.

Garantir la cohérence et l'image de l'EFS dans ses communications

Réduire les délais de mise en œuvre d'une campagne de mailing pour augmenter la réactivité.

Disposer d'indicateurs fiables et disponibles rapidement sur les courriers envoyés (volumétrie, coût, etc.).

Image de marque

Les courriers envoyés véhiculent l'image de marque de l'EFS. Ils doivent donc être parfaitement fiables, intègres, ponctuels et conformes à la charte graphique de l'EFS.

5. DEFINITION DES PRESTATIONS ATTENDUES

5.1. Généralités

Courriers à destination des donneurs

L'EFS utilise différents types de courriers et de documents à des fins de promotion du don de sang et de fidélisation des donneurs.

Certains messages jouent un rôle crucial dans le processus de collecte du sang en permettant d'informer les donneurs des lieux, dates et horaires d'accueil dans les collectes mobiles et les sites fixes et en transmettant des messages relayant les besoins en produits sanguins.

Une collecte mobile se tient sur une plage de temps limitée (de quelques heures à une journée, le plus souvent). Il est impératif que le message parvienne aux potentiels donneurs dans les délais demandés par l'EFS.

La réussite de ces collectes dépend en grande partie des invitations qui sont reçues.

Par conséquent, ces prestations sont sensibles et doivent impérativement respecter toute la procédure qui leur est associée.

D'autres messages jouent un rôle crucial dans la relation entre l'EFS et les donneurs et peuvent concerner des informations à caractère personnel et confidentiel.

Chaque Établissement (ses entités de prélèvement : site de prélèvement, bassin de collecte, site de départ collectes mobiles, etc., selon les organisations régionales) passe des commandes pour ses besoins respectifs.

Le nombre d'exemplaires et le type de message dépend des dons réalisés lors des précédentes collectes. L'Établissement ne peut donc prévoir à l'avance les quantités de documents de promotion du don de sang (courriers, invitations, etc.) ou de relation donneurs (cartes donneurs, diplômes, etc.) qui sont nécessaires.

En complément des actions déjà entreprises, des campagnes urgentes peuvent être initiées à tout moment et font l'objet d'une information spécifique au Titulaire.

La direction de la communication de l'EFS ainsi que les équipes en charge du marketing à destination des donneurs de sang ont défini ces dernières années des visuels de campagne qui sont nationaux et donc communs à tous les Établissements pour les périodes de communication communes à chacun des Établissements : campagne générique, campagne de Noël, campagne d'été, campagne pour la journée mondiale des donneurs de sang, campagne Rotary-Mon sang pour les autres, campagne don gastronome, etc.

Pour chacune de ces campagnes, une panoplie d'outils est développée dont le papier à lettre A4 et le carton d'invitation. Ils sont communs à tous les Établissements, quoique certains les adaptent notamment en ce qui concerne le numéro vert. Les mentions CNIL sont également personnalisées avec l'adresse contact de chaque Établissement.

En plus de ces campagnes nationales, chaque Établissement peut développer selon les besoins locaux pour une opération spécifique des visuels de campagne.

Par ailleurs d'autres documents comme la carte de donneur de sang, le diplôme de donneurs de sang sont des documents communs à tous les Établissements.

Autres prestations d'édition

Dans le cadre de la vie de l'EFS, le siège ou chaque Établissement, peut être amené à envoyer des courriers en nombre par voie postale. Il peut également s'agir de courriers administratifs à destination des donneurs.

Cela peut-être la lettre de vœux du Président à tous les collaborateurs de l'EFS ou d'un courrier à destination des fournisseurs d'un Établissement les informant du déménagement du siège social régional, de courriers de la Direction des ressources humaines à l'ensemble des collaborateurs, de courrier informant les donneurs du déménagement d'un site ou de l'ouverture d'un autre, pour annoncer des regroupements de collecte, etc.

Précisions

À ce jour, l'édition des bulletins de salaire de l'EFS est internalisée. Si pour des raisons organisationnelles, l'EFS venait à vouloir changer de mode d'édition, ces prestations seraient commandées par le siège par ce marché public.

Informations communes à tous les courriers

Excepté pour les courriers liés à leur don à destination des donneurs, pour les autres types de courriers, sauf précision particulière par l'Établissement lors de la commande, la charte graphique de l'EFS s'applique sur les différents supports : papier à lettre, enveloppes, etc.

L'ensemble de ces documents, fond (message) et forme (trames de fond des documents à imprimer) sont susceptibles de connaître des modifications au cours de l'exécution du présent marché public, notamment de visuels ou de charte graphique. Les champs de personnalisation sont également susceptibles d'évoluer au cours du marché public.

Certains courriers font l'objet d'une insertion d'un document en plus du courrier (lettre ou carton envoyé). Il peut s'agir d'un coupon réponse, d'un dépliant, d'une brochure, etc. Le document a inséré est fourni par l'Établissement.

Conservation et archivage des données

Le Titulaire doit archiver et conserver les fichiers transmis par l'Établissement et pouvoir les lui restituer à première demande. La durée maximale de conservation des fichiers est d'un mois.

À l'échéance de cette période de conservation, le Titulaire doit impérativement purger ces données de sa base. Le Titulaire adresse à l'Établissement au plus tard le 31 janvier de l'année N+1, un certificat formalisant les destructions de données opérées au cours de l'année civile N.

De la communication par l'EFS jusqu'à leur destruction par le Titulaire ces fichiers sont la propriété exclusive de l'EFS.

5.2. Prestations attendues

Pour chaque Établissement sont attendues les prestations suivantes :

- Mise à disposition d'une Plateforme SaaS (Interface informatique) ;
- Mise en page, impression, personnalisation, mise sous pli et envoi postal ou livraison pour différentes catégories d'imprimés :
 - o Catégorie 1 : Invitation à donner son sang (lettre A4 ou carton d'invitation) ;
 - o Catégorie 2 : Cartes de donneurs et lettres de remerciement 1^{er} don ;
 - o Catégorie 3 : Lettres et cartons de remerciement pour les donneurs ayant atteint la limite d'âge ;
 - o Catégorie 4 : Cartes d'invitations et lettre de sensibilisation et d'information ;
 - o Catégorie 5 : Diplômes de donneurs de sang ;
 - o Catégorie 6 : Invitations (lettre ou carton) aux remises de diplômes ;
 - o Catégorie 7 : Autres prestations d'éditique (fichiers PDF, ponctuellement en word)

5.3. Délais de réalisation des prestations

Pour chaque Établissement, la réalisation des prestations comprend 2 périodes : une période de mise en place et une période de production.

- Période de mise en place : Cette période de déploiement du marché public permet notamment la prise en main de la Plateforme par les utilisateurs EFS, la réalisation de tests de productions, etc. ;
- Période de production : Cette période correspond à la période courante d'exécution du marché public et donne lieu notamment à la transmission des fichiers et informations sur les supports à utiliser, l'impression des supports, le conditionnement (pliage, mise sous pli, etc.) le Dépôt Poste ou la livraison.

6. POSTE 1 : PRESENTATIONS DES PRESTATIONS LIEES À LA PLATEFORME

6.1. Fonctionnalités de la Plateforme

La Plateforme permet la réalisation de mailings papier par la prise en charge de différents fonds de page, de différents textes de courriers, d'un fichier de fusion comportant la liste des contacts et les

adresses au format .csv ou .txt ou Excel et la personnalisation des textes de courriers avec les informations fournies dans le fichier de contact : nom, prénom, adresse, code postale, ville.

Précisions

En fonction des cas, la structure du fichier (ordre et nombre des colonnes) peut changer. La Plateforme doit être capable de s'adapter (cf. modalités d'exécution des prestations du poste 2 pour le détail des différents champs utilisés à ce jour selon les courriers). Lors de la période de mise en place, chaque Établissement indique le fonctionnement qu'il souhaite (BAT pour chaque envoi ou pour certaines prestations uniquement).

Pour la réalisation des mailings, la Plateforme extranet doit permettre de valider le nombre de courriers à expédier, les BAT (par commande ou par collectes), ainsi que la date de dépôt Poste et le tarif postal et répond, à minima, aux fonctionnalités listées ci-dessous.

L'EFS attend de la Plateforme des fonctionnalités impératives, auxquelles l'offre du Titulaire ne peut déroger et des fonctionnalités complémentaires, dont la mise en œuvre constitue un plus pour l'EFS et demeure facultative.

6.1.1. Fonctionnalités impératives

La Plateforme doit permettre, et c'est une exigence impérative de l'EFS, la réalisation des opérations décrites ci-dessous :

- passer des commandes en indiquant les prestations à réaliser (référence interne à l'Établissement, type de campagne, type de document, caractéristiques techniques, date de dépôt Poste, délai d'acheminement ou tarif postal, etc.) ;
- transmettre des fichiers (ou donner l'instruction d'aller les récupérer sur le site SFTP de l'EFS) ;
- d'utiliser et de choisir :
 - des variables différentes selon les types de courrier envoyé : utilisation des données variables nom / prénom / adresse / code postal / ville et selon les envois, personnalisation avec le groupe sanguin, etc.
 - le fond de page, le message de personnalisation dans le corps du texte, comme l'adresse d'un site où le donneur est invité à se rendre ou un message particulier en fonction de son groupe sanguin, etc.,
 - la mise en œuvre d'adapter une phrase du texte de courrier en fonction du code postal du donneur.
 - la possibilité d'avoir un espace permettant de déposer des documents « trames » types PDF modifiable/personnalisable et des fichiers excel (fichier de donneurs destinataires) afin de préparer des envois et les adapter en fonction de la situation et destinataires. (utilisé pour l'envoi des diplômes)

Précisions

Les exports manuels doivent également être possibles. Dans le cas où il n'est pas possible aux Établissements de lier dans les données transmises le message et le type de fond de page, chaque Établissement communique lors de la période de mise en place une table de correspondance entre les messages, les types de courriers et les fonds de page à utiliser.

- créer automatiquement des BAT sur la Plateforme (soit immédiatement après dépôt du fichier de personnalisation soit ultérieurement et, dans ce cas, les différents utilisateurs de l'Établissement doivent être prévenus par mail que le BAT est généré et qu'ils peuvent aller valider les BAT sur la plateforme) ;
- télécharger les BAT en PDF et les enregistrer sur leur poste informatique ou les imprimer ;
- ajouter des commentaires par les utilisateurs de l'Établissement si le BAT ne leur convient pas ;
- valider en ligne les BAT ;
- transmettre des fichiers corrigés dans la continuité de la commande initiale (sans être obligé d'annuler la commande et d'en recréer une nouvelle) pour en assurer le suivi ;
- afficher l'état d'avancement de la commande (par exemple : « en cours de création de BAT », « BAT validé », « en cours d'impression », « Dépôt poste effectué », « Facturé », etc.) ;
- obtenir et extraire les données statistiques de chaque Établissement disponibles sur une période choisie, au format Excel.

Ces statistiques doivent permettre d'obtenir les informations suivantes :

- nom de l'Établissement ;
- nom de l'opération (référence EFS) ;
- descriptif de la prestation demandée ;
- sites de collectes ou sites de départ collectes mobiles auxquels sont destinées les Prestations ;
- nombre de plis par site de collecte ;
- nombre de documents par site de collecte/départ collectes mobiles ;
- type de documents ;
- nombre de pages ;
- date de programmation de l'opération ;
- date de dépôt des fichiers ;
- date de mise à disposition du BAT ;
- date de validation du BAT ;
- date de dépôt Poste demandé ;

- date de dépôt Poste effectif ;
 - tarif d'affranchissement ;
 - délai d'acheminement choisi ;
 - coût total de l'opération (hors affranchissement) ;
 - coût total d'affranchissement.
- proposer un support technique type hotline accessible par téléphone et par courrier électronique, a minima de 9h à 12h et de 14h à 18h, les jours ouvrés (du lundi au vendredi). Les problématiques des utilisateurs de la Plateforme peuvent être des problèmes de connexion, de navigation, etc. L'assistance technique accompagne les collaborateurs EFS sur les problématiques rencontrées à l'utilisation de la solution ou sur des problématiques de connexion.

Précision : La plateforme n'a pas besoin d'éditeur de composition (modification de la mise en page de documents (hors champs variables prévus). Les fonds de pages sont figés pour éviter des modifications hors charte graphique. De nouveaux fichiers sont transmis lorsqu'ils sont mis à jour.

6.1.2. Fonctionnalités complémentaires

La Plateforme peut aussi, sans que cela ne soit une exigence contractuelle, permettre la réalisation des opérations décrites ci-dessous :

- que tous les utilisateurs d'un même Établissement puissent intervenir sur une même commande à chacune de ses étapes ;
- d'identifier l'utilisateur de chaque action (étape) ;
- de visualiser l'état des stocks des documents livrés par l'Établissement.
- Le suivi de la facturation.

6.2. Paramétrage de la Plateforme

La prise en charge des demandes de l'EFS peut nécessiter un paramétrage de la Plateforme du Titulaire, notamment par la création de programmes d'édition permettant de répondre aux différentes prestations à réaliser. Le paramétrage est réalisé en début d'exécution du marché public et peut être modifié au cours de son exécution.

Le paramétrage initial de la Plateforme comprend le développement de l'ensemble des programmes d'édition et, plus globalement, toutes les opérations nécessaires à l'adaptation de la Plateforme aux besoins de l'EFS.

En cas de besoin, ce paramétrage et notamment les programmes d'édition peuvent être revus au cours de la période de production.

6.3. Prise en main de la Plateforme

Le Titulaire assure la prise en main de la Plateforme et la fourniture de documentations fonctionnelles relatives à sa prise en main par les utilisateurs de l'EFS.

Cette prise en main a lieu soit lors de la période de mise en place, soit au cours de la période de production.

Le prix de mise à disposition de la Plateforme est réputé comprendre une session de prise en main dans les locaux de l'Établissement pour 12 participants. Des sessions supplémentaires peuvent également être organisées soit lors de la période de mise en place, soit au cours de la période de production.

Le Titulaire fournit à chacun des profils, les documentations techniques sur support papier et support électronique, en langue française.

L'ensemble des documents (avec copie d'écran) est remis au Coordinateur et aux Administrateurs.

6.4. Développements additionnels à la Plateforme

Dans le cas éventuel où un Établissement souhaite le développement d'une fonctionnalité additionnelle à celles proposées par la Plateforme du Titulaire sans que ce dernier n'ait prévu de la développer, il peut décider de la développer, notamment si cette demande émane de plusieurs des Établissements de l'EFS et/ou clients de la Plateforme.

6.5. Échanges entre le SI de l'EFS et le SI du Titulaire

L'annexe dédiée au CCTP « Contrat d'interface Mailing » décrit les différents modes, les exigences et les formats d'échanges des données entre l'écosystème de l'EFS et celui du Titulaire. Le Titulaire doit impérativement être en mesure d'assurer ces différents modes. En plus du contrat d'interface, le Titulaire s'engage lors de la période de mise en place par la signature d'une charte de conformité aux exigences de sécurité (modèle en annexe au CCTP).

Le contrat d'interface distingue selon la sensibilité des données échangées. Trois cas de figure sont identifiés :

- Cas 1 : Les prestations concernant des individus (destinataire du courrier, personne physique ou morale) avec des données simples (ex. lettre de vœux, mailing RH, mailing aux fournisseurs, etc.) où seul le bloc adresse est différent.
L'origine des données variables à intégrer à ce type de courriers vient le plus souvent de l'ERP de l'EFS (SAP). Elles peuvent aussi provenir d'un tableur type Excel, etc.
Précision : pour certains courriers donneurs comme pour les nouveaux voisins, l'EFS loue une base de données (BDD). Dans ce cas, la BDD est envoyée directement au Titulaire et détruite selon les prescriptions du loueur transmises au Titulaire par l'EFS.
- Cas 2 : Les prestations concernant des individus (destinataire du courrier, personne physique ou morale) avec des données complexes (ex. bulletin de salaire, etc.) où le bloc adresse est différent et comportant des informations administratives à caractère personnel.
L'origine des données variables à intégrer à ce type de courriers vient de l'ERP de l'EFS (SAP ou CRM).

- Cas 3 : Les prestations concernant les donneurs avec des données sensibles car issues de la base de données de l'EFS et comportant des informations de santé à caractère personnel. L'origine des données variables à intégrer à ce type de courriers vient le plus souvent de l'écosystème de SI de marketing de l'EFS (Gestion Relation-DONneur, CRM).

Chaque cas de figure donne lieu à un contrat d'interface dédié.

Selon le cas d'échange de données, ces dernières peuvent transiter par un portail sécurisé (type serveur SFTP) ou doivent impérativement transiter par un EDI (système d'échange de données informatiques).

Pour l'échange de données via EDI, le Titulaire a détaillé dans son offre les informations nécessaires sur son flux.

Dans tous les cas, le Titulaire a décrit dans son offre :

- les modalités de validation du portail par les utilisateurs,
- le fonctionnement en mode normal,
- le fonctionnement en mode dégradé,
- le fonctionnement en cas d'imprévu,
- le fonctionnement en cas de situation exceptionnelle.

Le Titulaire a proposé dans son offre :

- Un protocole d'échange des données qui soit un processus normalisé d'échanges d'information ;
- Le type de fichiers échangé en précisant le formalisme requis pour l'échange ;
- Une typologie des informations contenues dans les fichiers.

Pour les courriers contenant des données administratives à caractère sensible, le contrat d'interface spécifique est mis en place entre l'EFS et le Titulaire en amont de la mise en œuvre de ces prestations. Le Titulaire a décrit à cet effet dans son offre les informations et modalités de travail concernant la réalisation de ces prestations spécifiques.

L'implémentation du contrat d'interface est comprise dans le prix de mise à disposition de la Plateforme. L'EFS indique qu'il souhaite s'adapter le plus possible aux standards proposés par le Titulaire en termes de préconisations d'échange de données.

Le contrat d'interface est une base évolutive. A la notification du marché public, la direction des systèmes d'information (DSI) de l'EFS et le Titulaire co-construisent chaque version du contrat d'interface. Ce contrat règle les modalités d'échanges des données pour l'exécution des prestations objet du marché public pour chacun des 3 cas d'échange de données.

L'EFS peut être amené à faire évoluer ce contrat au cours de l'exécution du marché public. A minima, les contrats d'interface sont revus chaque année, par la DSI de l'EFS et le Titulaire, au plus tard dans les 3 mois suivant la date anniversaire du marché public.

Selon le contrat d'interface visé par les demandes d'adaptation de l'EFS et entraînant un travail d'adaptation du flux par le Titulaire, des prestations d'adaptation du flux sont facturés à l'EFS selon les UO dédiées.

Précisions

Si le Titulaire repère une faille de sécurité, dans son système ou celui de l'EFS, il a l'obligation d'en faire part à l'EFS par écrit à minimum par mail avec demande d'accuser de réception par retour de mail.

Adaptation d'un contrat d'interface

L'échange des données entre l'EFS et le Titulaire se fait dans le respect des règles définies dans le contrat d'interface dédié à chaque type d'échange de données.

L'EFS peut être amené au cours de l'exécution du contrat à demander la modification d'un contrat d'interface. Si ces modifications nécessitent une adaptation du flux d'échange des données par le Titulaire celles-ci sont couvertes par les UO dédiées.

Ces prestations ressortissent du périmètre fonctionnel et budgétaire de la DSI de l'EFS.

6.6. Les UO du poste 1

Précisions sur les prestations du poste 1

Les prestations du poste 1 sont couvertes par les UO ci-dessous :

1 MAD 1^{ER} ACCÈS : Cet UO comprend la mise à disposition de la plateforme et toutes les réunions nécessaires à la période de mise en place de la Plateforme pour le 1^{er} accès par Établissement.

2 MAD SUPP : Ces UO correspondent aux abonnements additionnels souscrits par chaque Établissement pour les accès utilisateurs supplémentaires qu'il souhaite.

3 PARAM INIT : Cette UO comprend tous les frais liés à la prestation paramétrage initial de la Plateforme au cours de la période de mise en place.

4 MODIF PARAM : Cette UO comprend tous les frais liés à la prestation paramétrage de la Plateforme au cours de la période de production si besoins spécifiques émis par l'EFS.

5 PRISE MAIN IN EFS : Cette UO comprennent tous les frais liés aux prestations de prise en main de l'outil organisée dans les locaux de l'Établissement

6 PRISE MAIN à distance : Cette UO comprennent tous les frais liés aux prestations de prise en main de l'outil organisée à distance (en Teams)

7 DEV ADDI : Cette UO comprend tous les frais liés aux développements additionnels sur la base du devis fournis par le Titulaire.

8 ADAPT SIMPLE / 9 ADAPT SENSI / 10 ADAPT DONNEUR : Ces UO comprennent les adaptations du flux rendues nécessaires suite aux évolutions demandées par l'EFS pour le contrat d'interface pour des données simples ou le contrat d'interface pour des données sensibles ou le contrat d'interface pour des données « donneurs ».

7. POSTE 2 : PRÉSENTATION DES PRESTATIONS DE MISE EN PAGE, IMPRESSION, PERSONNALISATION, MISE SOUS PLI ET D'ENVOI POSTAL OU LIVRAISON

La Plateforme est mise à disposition dans le but de permettre une exécution fluide des prestations présentées ci-dessous.

7.1. Prestations de mise en page

Les prestations de mise en page sont constituées des prestations visant à mettre en page et caler les textes issus des données variables dans les documents à imprimer.

Ces prestations sont réputées incluses dans les prix des prestations.

7.2. Prestations d'impression, de personnalisation et de stockage

Le Titulaire assure la réalisation des prestations, en une seule et même passe machine. Ce choix s'opère sur proposition du Titulaire et acceptation par chaque Établissement.

Dans tous les cas, il appartient au Titulaire de mettre en œuvre les prestations selon son équipement technique et ce qui est le plus approprié en termes économique et organisationnel pour l'EFS.

7.3. Prestations de mise sous pli et/ou de conditionnement

Une fois les documents imprimés et personnalisés, ceux-ci sont préparés pour l'envoi. Cette préparation peut se faire soit par la mise sous pli (individuelle ou par paquet) soit par conditionnement. Quel que soit la préparation des documents réalisée, celle-ci doit être conforme à la demande de l'Établissement émise lors de chaque commande.

7.4. Prestations d'envoi postal ou livraison

Selon les modalités retenues par l'Établissement pour faire parvenir les documents à leur destination finale, les documents mis sous pli et/ou conditionnés sont, soit remis à La Poste soit remis à un transporteur pour être livré.

7.5. Les UO du poste 2

Les prestations du poste 2 sont couvertes par les UO ci-dessous.

- **IMPRESSIONS** des documents : **cela comprend la fourniture du papier, le traitement des fichiers de personnalisation, l'impression et la personnalisation des documents.**
Le prix est exprimé via un prix au mille pour chaque UO.

Lettres

11 LETTRE IMPR 80G : Format 210x297 mm Offset blanc 80g/m2 Quadri recto seul (a minima PEFC ou FSC)

12 LETTRE IMPR 80G : Format 210x297 mm Offset blanc 80g/m2 Quadri recto / verso (a minima PEFC ou FSC)

13 LETTRE IMPR 80G : Format 210x297 mm Offset blanc 80g/m2 Noir & blanc recto seul (a minima PEFC ou FSC)

14 LETTRE IMPR 80G : Format 210x297 mm Offset blanc 80g/m2 Noir et blanc recto / verso (a minima PEFC ou FSC)

Cartons

15 CARTON 10x21 250G : cartons de taille classique 100x210 mm sur papier Offset blanc garanti laser 250 g/m2 (a minima PEFC ou FSC) Quadri recto

16 CARTON 10x21 250G : cartons de taille classique 100x210 mm sur Offset blanc garanti laser 250 g/m2 (a minima PEFC ou FSC) quadri recto/verso

17 CARTON 15x21 250G Carton Format 150x210 mm (A5) Offset blanc garanti laser 250 g/m2 (a minima PEFC ou FSC) Quadri recto

18 CARTON 15x21 250G Carton Format 150x210 mm (A5) Offset blanc garanti laser 250 g/m2 (a minima PEFC ou FSC) Quadri recto / verso

Carte donneurs

19 CARTE IMPR FOLIECARTE : Offset blanc garanti laser (a minima PEFC ou FSC, si possible Recyclé 50%) 175 g/m², Quadri R/V, Dépose d'un film foliecarte (56 microns d'épaisseur) avec débord de 5 mm de la carte (voir annexe dédiée aux caractéristiques supports)

Diplômes

20 DIPLOM IMP 210G : Format 210x297 mm Offset Blanc garanti laser 210g/m2 (a minima PEFC ou FSC) Quadri Recto

21 DIPLOM IMP 210G : Format 210x297 mm Offset Blanc garanti laser 210g/m2 (a minima PEFC ou FSC) Quadri Recto / Noir verso

- **MISE SOUS PLIS** : cela comprend la fourniture des enveloppes, la personnalisation impression couleur, la mise sous pli et le dépôt poste. Le prix est exprimé via un prix au mille pour chaque UO.

Les UO de 22 à 42 de MSP décrivent les différents cas de figures qui seront amenés à être utilisés avec les différents types d'enveloppes ci-dessous et le nombre de documents à mettre sous plis.

Enveloppes

ENV FEN DL : Cette UO correspond au prix de la fourniture d'une enveloppe 110x220 mm avec fenêtre 45x110 mm, blanche, Vélín 80g/m² (a minima PEFC ou FSC)

ENV FEN C6 : Cette UO correspond au prix de la fourniture d'une enveloppe 114x229 mm avec fenêtre 45x110 mm, blanche, Vélín 80g/m² (a minima PEFC ou FSC)

ENV FEN C5 : Cette UO correspond au prix de la fourniture d'une enveloppe 162x229 mm avec fenêtre 45x110 mm, blanche, Vélín 80g/m² (a minima PEFC ou FSC)

ENV FEN C4 : Cette UO correspond au prix de la fourniture d'une enveloppe 329x229 mm avec fenêtre 45x110 mm, blanche, Vélín 80g/m² (a minima PEFC ou FSC)

ENV SANS FEN DL : Cette UO correspond au prix de la fourniture d'une enveloppe 110x220 mm sans fenêtre 45x110 mm, blanche, Vélín 80g/m² (a minima PEFC ou FSC)

ENV SANS FEN C6 : Cette UO correspond au prix de la fourniture d'une enveloppe 114x229 mm sans fenêtre 45x110 mm, blanche, Vélín 80g/m² (a minima PEFC ou FSC)

ENV SANS FEN C5 : Cette UO correspond au prix de la fourniture d'une enveloppe 162x229 mm sans fenêtre 45x110 mm, blanche, Vélín 80g/m² (a minima PEFC ou FSC)

ENV SANS FEN C4 : Cette UO correspond au prix de la fourniture d'une enveloppe 329x229 mm sans fenêtre 45x110 mm, blanche, Vélín 80g/m² (a minima PEFC ou FSC)

41 Rapprochement 2 documents personnalisés : rapprochement 2 documents différents dans le même pli. (exemple : La mise sous pli des diplômes personnalisés envoyés par courrier nécessite ce traitement supplémentaire aux mises sous plis standards étant accompagné d'une lettre d'accompagnement personnalisée aussi.)

42 Dépôt Poste : poste spécifique dépôt Poste à part, pour les cartons d'invitations envoyés sans mise sous pli. Les postes de MSP doivent bien intégrer le dépôt Poste.

Routage

43 DIPLOM ROUT : Cette UO correspond au prix de la mise sous enveloppe du diplôme et de la lettre d'accompagnement avec rapprochement (sans dépôt Poste) et tri des enveloppes pour 1 point de livraison.

44 Frais de livraison pour diplômes

45 DIPLOM EFS : Cette UO correspond au prix du tri des diplômes pour 1 point de livraison.

Supplément

L'UO ci-dessous concerne le prix du supplément pour les donneurs invités sur 2 collectes différentes (2 collectes = 2 blocs « adresses et horaires » différents). Le prix est exprimé via à un barème par quantité unitaire.

46 SUPP 2 COLL : Cette UO correspond au prix du supplément pour le regroupement des informations sur les 2 collectes sur un même document (carte d'invitation ou lettre d'invitation) lors de la personnalisation.

47 SUPP TEMOIN : Cette UO correspond au prix du supplément pour l'intégration de l'adresse d'un carton d'invitation ou d'une lettre d'invitation "témoin" dans un fichier de personnalisation.

Affranchissement

48 AFFRANCH : Cette UO correspond au prix de l'affranchissement payé par chaque Établissement sur présentation de la facture par le Titulaire.

Gestion des stocks

49 FRAIS GESTION STOCKS : Cette UO correspond au prix des frais de gestion mensuelle des stocks de documents de chaque Établissement par le Titulaire.

Précisions sur les prix par unité d'œuvre

Les quantités indiquées dans le DQE sont des quantités par « envoi ».

Un envoi est le nombre d'exemplaires d'un même document traité le même jour selon les mêmes caractéristiques techniques en vue d'un dépôt Poste ou d'une livraison.

Les modalités d'exécution des prestations du poste 2 sont décrites ci-dessous dans l'article « Modalités d'exécution des prestations ».

8. MISE EN PLACE DU MARCHE PUBLIC

Suite à la notification de l'accord-cadre, une réunion de lancement au niveau national est organisée entre le Titulaire et l'EFS, en présence notamment du Coordinateur. Puis des réunions de mise en place sont programmées entre le Titulaire et chaque Établissement, en présence notamment de l'Administrateur, et en amont du déploiement du marché public dans chaque Établissement.

Précision

Le déploiement correspond à la période de préparation de la mise en production de la Plateforme et des réalisations des différentes catégories de prestations.

9. CARACTÉRISTIQUES TECHNIQUES DE LA PLATEFORME

Pour permettre la réalisation des prestations de mise en page, impression, personnalisation, et mise sous pli et d'envoi postal ou livraison, le Titulaire met à disposition de l'EFS une Plateforme extranet, dont les modalités de fonctionnement sont décrites dans son Offre.

La Plateforme permet notamment d'effectuer les opérations suivantes :

- le suivi et la validation des commandes, dont la validation du nombre de courriers à expédier ;
- la validation des BAT, par commande ou collectes ;

- la date de dépôt postal et le tarif postal ;
- l'obtention des données statistiques ;

9.1. Caractéristiques principales de la Plateforme

L'offre du Titulaire pour la Plateforme est la mise à disposition d'une interface informatique. Elle comprend notamment :

- L'hébergement de la Plateforme sur des serveurs sécurisés, au sein de l'Union européenne,
- Le maintien en condition opérationnelle de la Plateforme (MCO);
- La tierce maintenance applicative(TMA) de la Plateforme, ou prestations de maintenance de l'outil ; assistance en ligne, réponse personnalisée, interventions directes, mises à jour et correctifs (fonctionnels et de sécurité) ;
- La réalisation des opérations de production et de sauvegarde ;
- L'upgrade systématique du dernier release applicatif du Titulaire dans le cadre de l'offre standard (selon un calendrier proposé et signifié avec l'EFS).

L'évolution permanente de l'offre de service, soit l'évolution de la Plateforme et des services associés, est sous la responsabilité du Titulaire. Cette évolution se fait soit à son initiative, soit pour répondre à des besoins réglementaires.

- Dans le cas de mise à jour réglementaire mineure, ses évolutions ne donnent pas lieu à des coûts supplémentaires, et sont intégrés dans le prix de mise à disposition.
- Dans le cas d'une mise à jour réglementaire plus conséquente, l'EFS dispose de plusieurs possibilités :
 - o L'EFS peut traiter la demande de mise à jour réglementaire via le poste dédié aux développements additionnels dans le BP ;
 - o L'EFS peut ne pas demander d'évolution de la Plateforme et continuer à l'utiliser sous sa responsabilité quant aux obligations réglementaires,
 - o L'EFS peut ne pas demander d'évolution de la Plateforme et procéder à la résiliation du marché public au prorata temporis de l'utilisation sans pénalité ni indemnités pour le Titulaire.

L'accès à la Plateforme ne nécessite aucune installation sur les postes informatiques et se fait depuis tout poste informatique équipé d'une connexion web.

9.2. Autres caractéristiques de la Plateforme

9.2.1. Environnements fournis

La Plateforme doit être fournie avec deux environnements distincts :

- Un environnement dédié aux tests et/ou la prise en main de la Plateforme, notamment pour la période de mise en place,
- Un environnement dit « de production ».

9.2.2. Navigation

La connexion se fait depuis tous les postes informatiques sans installation préalable.

La Plateforme doit être compatible avec les versions de navigateurs internet indiquées dans la grille de conformité (annexe au CCTP).

9.2.3. Gestion des accès et profils

Gestion des accès

L'accès à la Plateforme doit se faire de façon sécurisée. La sécurisation des données et des accès doit être garantie.

Chaque Établissement accède à une partie de la Plateforme qui lui est dédiée et à laquelle n'ont pas accès les autres Établissements.

Les processus de sécurisation des données mis en œuvre par le Titulaire doivent être explicités et pouvoir être audités directement par la Direction des systèmes d'information de l'EFS.

Afin d'authentifier et d'identifier les personnes habilitées à accéder à la Plateforme, l'accès à la Plateforme est contrôlé par un identifiant et un mot de passe attribués nominativement, modifiables et personnalisables dans le respect des indications de l'annexe au CCTP « Volet SSI, Sécurité des systèmes d'information ».

Les conditions de gestion de ces identifiants sont définies entre le Titulaire et chaque Établissement lors de la réunion de mise en place, dans le respect des règles énoncées dans le présent CCTP et ses annexes.

Le mot de passe est dans un premier temps donné par le Titulaire à la création du compte utilisateur. Le mot de passe doit ensuite être changé par l'utilisateur selon les indications de l'annexe au CCTP : « Exigence SSI ».

Le mot de passe précédent de chaque utilisateur doit être répertorié pour ne pas être réutilisé.

Une liste initiale d'utilisateurs est établie par les Établissements lors de la période de mise en place puis les Établissements peuvent commander de nouveaux accès, qui sont mis en place selon les modalités indiquées ci-dessous à l'article « Modalités d'exécution des prestations ».

Profils

La Plateforme doit proposer a minima 2 niveaux d'accès correspondant aux différents niveaux d'utilisateurs. À chaque utilisateur doit être associé un profil qui lui confère des droits.

A minima :

- le profil « **administrateur** » : il dispose des droits les plus étendus possibles sur la Plateforme. Certains Établissements attribuent ce profil à plusieurs collaborateurs.

Ce niveau est destiné à la personne en charge de l'administration de la Plateforme au sein de chaque Établissement. Le plus souvent c'est un chargé de marketing qui occupe ces fonctions.

- le profil « **utilisateur** » : il peut créer des campagnes et passer des commandes. Il peut également gérer les statistiques de sa division.

Ce niveau est destiné aux différents collaborateurs de l'EFS qui utilisent de la Plateforme.

Les modalités d'émission des bons de commande relatifs à la gestion administrative de la mise à disposition de la Plateforme et de l'ouverture des accès, assurée par le Titulaire, sont décrites au CCAP.

9.2.4. Réseau et performance

Utilisateurs simultanés : le nombre d'utilisateurs connectés simultanément à la Plateforme est un facteur important qui ne doit pas jouer sur ses performances. La Plateforme doit permettre la connexion simultanée sans limite du nombre de connexions simultanées.

Les mesures de performance sont réalisées par le Titulaire avant mise en production : VABF (Vérification d'Aptitude au Bon Fonctionnement) et VSR (Vérification de Service Régulier), c'est-à-dire pendant la période de mise en place.

Si l'EFS constate que les performances indiquées dans l'offre du Titulaire ne sont pas respectées, il peut demander par écrit au Titulaire de faire le nécessaire pour respecter le niveau de performance proposé (upgrade des infrastructures du Titulaire concernées, correction logicielle, etc.).

Dans un délai de 10 jours, à réception de la demande écrite de l'EFS, le Titulaire doit avoir initié les corrections et envoyé à l'EFS les documents permettant d'attester que des actions correctrices ont bien été initiées et/ou menées.

9.2.5. Accès aux données, archivage, sécurité et confidentialité

La sécurité des accès et des données est une priorité. Le système doit permettre les accès simultanés à la Plateforme des utilisateurs de l'EFS.

Le Titulaire assure, selon les indications fournies dans l'annexe « Exigences SSI », a minima :

- La sauvegarde des données ;
- La conservation des données ;
- La destruction des données à la demande de l'EFS ;
- La récupération facile et gratuite des données par l'EFS ;
- Le PRI (Plan de reprise après incident) et le PRD (Plan de reprise après désastre).

Les données restent la pleine propriété de l'EFS et ne peuvent être diffusées à des tiers.

Le Titulaire est tenu de garantir la confidentialité et l'intégrité des documents et des informations fournies par l'EFS et s'engage à ne pas diffuser ces informations à des tiers.

9.2.6. Disponibilité des données et maintien de la solution

Le Titulaire s'engage à minima à assurer les services suivants :

- Accès à la solution 24h/24h 7j/7,
- Disponibilité de 8h à 20h 7j/7 pour tous les utilisateurs,
- Taux de disponibilité de 99.00%, soit un maximum de 5 jours d'indisponibilité par période contractuelle,
- Une indisponibilité est comptabilisée à partir de 61 minutes d'interruption continue de service.
- Assistance technique accessible par email et téléphone selon les plages horaires suivantes : de 9h à 18h les jours ouvrés (du lundi au vendredi).

Les indisponibilités programmées, totales ou partielles, doivent l'être entre 18h et 9h, les jours ouvrés et le weekend. Le Titulaire informe les Établissements des indisponibilités programmées au moins 10 jours calendaires avant leur mise en œuvre.

L'indisponibilité est qualifiée de totale quand les utilisateurs de l'EFS ne peuvent réaliser aucune opération.

L'indisponibilité est qualifiée de partielle quand au moins une fonctionnalité impérative de la plateforme n'est pas en état de fonctionnement ou en fonctionnement dégradé.

En dehors de ces plages horaires et hors indisponibilités programmées, la Plateforme doit être accessible.

L'offre détaillée du Titulaire sur les modalités de maintenance et relation client sont indiquées dans le cadre de réponse sur la plateforme (Annexe au CCTP).

Dans un souci d'interopérabilité et de pérennité des prestations, le Titulaire garantit la fourniture d'une Plateforme stable, pérenne, mature et cohérente dans son ensemble.

10. MODALITES ADMINISTRATIVES D'EXECUTION DES PRESTATIONS

10.1. Équipe en charge de l'exécution des prestations au sein de l'EFS

Équipe en charge du suivi national du marché public

Le Coordinateur : L'EFS désigne parmi ses collaborateurs un **Coordinateur** national du marché public. Celui-ci est l'interlocuteur privilégié du Titulaire pour toutes les questions relatives au suivi administratif du marché public et de la coordination avec les Établissements.

La DSI : La direction des systèmes d'information de l'EFS participe à la bonne exécution des prestations du marché public et notamment à travers le travail sur les contrats d'interface.

Équipe en charge du suivi régional du marché public

L'administrateur : L'EFS identifie, dans chaque Établissement, un **Administrateur** en charge de la coordination au quotidien de ce marché public au niveau régional, dans ses dimensions techniques et administratives. Celui-ci est l'interlocuteur privilégié du Titulaire pour toutes les questions relatives au suivi administratif et technique du marché public au sein de son Établissement. Il fait le lien entre le Titulaire et les Utilisateurs de son Établissement, ainsi qu'en le Titulaire et le Coordinateur.

Les Utilisateurs : Au sein de chaque Établissement, selon l'organisation en place pour les prestations d'édition un ou plusieurs collaborateurs de l'EFS utilisent au quotidien la Plateforme pour la réalisation des prestations d'édition. Ces personnes sont les **Utilisateurs**. Ils peuvent solliciter l'assistance technique lors de tout besoin quotidien dans l'utilisation de la Plateforme et/ou pour la réalisation des prestations d'édition. Pour les problèmes administratifs de suivi du marché public, leur interlocuteur privilégié est l'Administrateur régional.

Précisions

Durant le 1^{er} trimestre suivant la notification, le Coordinateur remet au Titulaire la liste des Administrateurs.

Compte-tenu des différentes organisations entre Établissements, lors de la période de mise en place, chaque Établissement remet au Titulaire une présentation détaillée de l'organisation des prestations au sein de son Établissement en précisant les personnes en charge de chaque étape. L'Établissement remet également une liste avec les coordonnées de ces personnes. Cette liste est mise à jour par l'Établissement et communiquée à nouveau au Titulaire en cas de modification dans le mois suivant la survenue des modifications.

10.2. Planning d'exécution des prestations

La réunion de mise en place du marché public avec chaque Établissement marque le début de la période de mise en place. Il est recommandé que cette période n'excède pas 3 mois sauf impératif particulier si la période de mise en place comprend le mois de mai, les mois de juillet-août ou le mois décembre par exemple).

Les prestations d'édition sont ensuite réalisées au fur et à mesure de la survenance des besoins de l'EFS, selon les modalités indiquées au présent CCTP.

10.3. Lieux d'exécution des prestations

Coordination du marché public

La réunion de lancement du marché public, sauf dispositions contraires convenues entre l'EFS et le Titulaire, a lieu dans les locaux de l'EFS à Saint-Denis (93).

Au cours de la durée du marché public, les réunions de travail nécessaires à la bonne exécution des prestations avec le Coordinateur ont lieu dans les locaux de l'EFS à Saint-Denis (93), sauf dispositions contraires convenues entre l'EFS et le Titulaire.

Administration du marché public

La réunion de mise en production du marché public dans chaque Établissement, sauf dispositions contraires convenues entre l'Administrateur et le Titulaire, a lieu dans les locaux de l'Établissement.

Au cours de la durée du marché public, les réunions de travail nécessaires à la bonne exécution des prestations avec les Administrateurs ont lieu dans les locaux des Établissements, sauf dispositions contraires convenues entre l'Administrateur et le Titulaire.

10.4. Obligation de conseil et convergence des pratiques

Le Titulaire, en sa qualité de professionnel spécialiste du domaine objet du marché public, donne à l'EFS, tous conseils et informations utiles, lui adresse toute mise en garde sur les risques de toute nature liée à l'exécution du présent marché public.

Le Titulaire reconnaît être tenu à une obligation générale de conseil à l'égard de l'EFS.

À chaque fin de période contractuelle, le Coordonnateur et le Titulaire organisent une revue de contrat afin de suivre l'exécution du marché public. Cette réunion est notamment l'occasion pour le Titulaire de faire part à l'EFS de bonnes pratiques permettant de faire converger les pratiques entre Établissements et/ou permettant de réaliser les prestations à un meilleur coût (notamment en ce qui concerne le groupage et l'homogénéisation des prestations entre Établissements d'un même lot).

11. MODALITES D'EXECUTION DES PRESTATIONS DU POSTE 1 : MISE A DISPOSITION DE LA PLATEFORME

Le Titulaire décrit dans son offre les modalités de fonctionnement de la Plateforme extranet mises à disposition de l'EFS lui permettant d'effectuer le suivi et la validation des commandes, la validation des BAT et d'obtenir les données statistiques.

11.1. Recours à la Plateforme

Le déploiement du marché public dans les différents Établissements se fait selon le planning prévisionnel à déterminer à la notification. Dans le 1^{er} mois qui suit la notification du marché public, le Coordinateur remet au Titulaire une version ajustée du planning de déploiement prévisionnel du marché public.

Le Titulaire prend contact, au moins un mois avant le début du déploiement, avec chaque Administrateur pour valider avec lui le calendrier précis de déploiement du marché public et convenir des différentes dates de réunion nécessaires à la mise en place du marché public au sein de l'Établissements.

11.2. Paramétrage de la Plateforme

Les demandes de paramétrage (initiales ou modificatives) sont consignées par écrit par exemple par des comptes rendus de réunions ou des descriptions des spécifications techniques.

Le paramétrage initial est réalisé au cours de la période de mise en place. Le Titulaire et l'Établissement s'entendent lors des réunions de mise en place sur le contenu du paramétrage, le délai de mise en œuvre, les tests à réaliser, etc. Le Titulaire rédige a minima un cahier de recette et le propose à l'Établissement. Le Titulaire est informé que ce paramétrage initial nécessite très souvent des ajustements dans les premiers mois suivants la mise en production. Ces ajustements sont pris en charge par le Titulaire sans coût supplémentaire de paramétrage.

Au cours de l'exécution des prestations, le paramétrage et notamment les programmes d'édition peuvent être modifiés, l'Établissement en fait part dans les meilleurs délais au Titulaire par écrit, en précisant notamment le contenu des modifications, le nombre de programmes impactés et les délais de réalisation. Une fois l'étendue de la modification connue, le Titulaire adresse un devis à (aux) l'Établissement (s) demandeur(s).

Si le paramétrage et les programmes d'édition sont identiques entre Établissements, ils ne sont dus qu'une fois au Titulaire (pour le paramétrage initial ou les modifications de paramétrage) quand ils sont réalisés en même temps. Dans ce cas, le prix de ces prestations est réparti uniformément entre les Établissements.

11.3. Réunion de prise en mains de la Plateforme

Chaque Établissement se réserve le droit de mettre en œuvre ou non des réunions de prise en main de la Plateforme.

Ces réunions peuvent se tenir soit dans les locaux de l'EFS soit à distance, au début et en cours d'exécution du marché public.

L'ensemble des modalités d'organisation des sessions sont définies avant chaque session entre l'Administrateur et le Titulaire.

En cas de réunions multi-Établissements, les Établissements désignent un Représentant, coordinateur pour le compte des Établissements de ces réunions et interlocuteur principal du Titulaire, pour l'organisation de ces réunions.

Les dates de ces sessions sont fixées d'un commun accord entre l'Administrateur et le Titulaire.

L'Administrateur s'engage à communiquer au Titulaire au moins 10 jours calendaires avant la session la liste des participants et leur profil par rapport à la Plateforme.

En retour, le Titulaire s'engage à communiquer à l'EFS au moins 5 jours avant la session la liste du matériel nécessaire.

Dans les 2 cas, le nombre de participants est limité à 12 personnes.

À l'issue de la réunion, un support pédagogique au format dématérialisé et en langue française est remis aux participants.

- Pour les réunions dans les locaux de l'EFS

L'EFS peut mettre à disposition sur demande du Titulaire du matériel. Dans ce cas, la liste en aura été au préalable transmise, au moins 10 jours avant la réunion, à l'Administrateur par le Titulaire (vidéoprojecteur, ordinateurs portables, connexions web, tableau papier, etc.).

- Pour les réunions à distance

L'EFS peut mettre à disposition sur demande du Titulaire ses moyens (via application Teams). Si nécessaire l'animateur de la réunion peut être accueilli dans les locaux d'un site l'EFS tandis que les participants sont situés dans d'autres locaux. Le Titulaire transmet ses demandes à l'Administrateur au moins 10 jours avant la réunion.

11.4. Ouverture des accès à la Plateforme

L'accès à la Plateforme se fait par les Utilisateurs après que l'Établissement a souscrit l'abonnement pour la mise à disposition de la Plateforme et les accès supplémentaires au début ou en cours de période contractuelle.

Pour chaque nouvel abonnement, l'Administrateur informe le Titulaire de son intention de souscription en précisant le nombre d'abonnements souhaité, la date de début d'abonnement, les coordonnées de chaque abonné (prénom, nom, téléphone, Établissement, service et adresse de courrier électronique).

Le Titulaire émet un devis correspondant à la demande avec proratisation de la durée des abonnements selon leur date d'ouverture, qui ne peut aller au-delà de la période contractuelle en cours. La période contractuelle correspond à la durée initiale du marché public (12 mois) et les reconductions éventuelles (12 mois chacune).

A réception du bon de commande, le Titulaire dispose de 3 jours calendaires pour ouvrir l'abonnement et transmettre nominativement aux abonnés leurs codes et mots de passe d'accès.

Chaque fin de Trimestre, le Titulaire remet au Coordinateur un tableau récapitulatif par Établissement de l'ensemble des abonnements ouverts aux collaborateurs EFS, reprenant notamment les dates d'ouverture des abonnements.

11.5. Suivi du fonctionnement de la Plateforme

À la fin de chaque période contractuelle, le Titulaire remet au Coordinateur un bilan chiffré concernant le fonctionnement de la Plateforme (nombre de commandes passées, nombre de BAT réalisés, etc.) et des services associés (nombre et motif de sollicitation du support technique, nombre de jours d'indisponibilités, etc.).

11.6. Mise à disposition du dernier release

À chaque release majeure, le Titulaire informe le Coordinateur et les Administrateurs par écrit, à minima via courrier électronique, de la date de mise en production de cette release et de son contenu au minimum 5 jours avant.

Les releases ne peuvent donner lieu à aucune régression dans les services et fonctionnalités de la Plateforme.

11.7. Développements additionnels

Les éventuels développements additionnels se font après que l'Établissement ait exprimé son besoin technique via un descriptif technique détaillé de sa demande.

Précision : Les frais liés aux développements additionnels peuvent être supportés par le Titulaire, par plusieurs des clients utilisateurs ou par l'Établissement uniquement.

Dans le cas où l'Établissement participe pour tout ou partie aux frais liés aux développements additionnels, le Titulaire propose un devis de réalisation de cette demande. Le prix indiqué est réputé comprendre les réunions préparatoires, les tests et l'ensemble des frais afférents à la réalisation des développements additionnels.

Tout développement additionnel réalisé est mutualisé à tous les Établissements du lot du marché public.

12. MODALITES D'EXECUTION DES PRESTATIONS DU POSTE 2 : MISE EN PAGE, IMPRESSION, PERSONNALISATION, STOCKAGE, ET MISE SOUS PLI ET D'ENVOI POSTAL OU LIVRAISON

12.1. Modalités de réalisation des différentes catégories de prestations

Les caractéristiques techniques d'impression de chaque catégorie de prestation sont présentées dans l'annexe dédiée du CCTP. Les trames de texte, les fonds de page et les champs à intégrer sont susceptibles d'évoluer durant l'exécution du marché public.

Il est précisé que selon les cas, l'édition de l'ensemble des champs est réalisée en noir ou en couleur, selon les indications présentées dans l'annexe dédiée du CCTP « Caractéristiques techniques des supports ».

Chaque Établissement expédie en début d'année civile au Titulaire un macro-planning prévisionnel des opérations à venir. Pour la première année de déploiement du marché public, le planning est remis au cours de la période de mise en place. Ce document est un macro-planning prévisionnel des opérations courriers à venir (envois hebdomadaires, type et nombre, etc.).

La volumétrie a beaucoup baissé au profit d'envois de SMS et email. Cette tendance va encore se poursuivre ces prochaines années. Les volumes et fréquences d'envois risquent encore d'évoluer au cours des prochains mois/années.

Selon le planning prévisionnel, l'Établissement soumet au Titulaire chacune de ses demandes d'envoi de courriers et l'informe des modifications substantielles dès qu'il en a connaissance. L'Établissement soumet sa demande notamment avec les éléments suivants :

- Type de courriers,
- Modèles de messages,
- Fichier de personnalisation contenant a minima les coordonnées postales du donneur, et parfois les données variables de lieu, date et heure de collecte,
- Délai de dépôt Poste souhaitée par l'Établissement, par type de prestations.

Le Titulaire effectue pour l'ensemble des prestations des contrôles qualité visant à garantir la bonne exécution et la qualité des prestations.

Les délais d'exécutions, présentés ci-dessous par catégorie de prestations, sont donnés à titre indicatif. Chaque Établissement ayant une organisation propre, le planning de chaque Établissement peut convenir de plannings de travail différents par prestation. Dans ce cas, les plannings de travail de chaque Prestation sont arrêtés entre l'Établissement et le Titulaire pendant la période de mise en place. Ils font l'objet d'un accord écrit et validé par l'Établissement et le Titulaire. Ces plannings de travail peuvent être modifiés :

- soit lors de la prise en compte des jours fériés impactant la date de dépôt Poste,
- soit en raison d'un dysfonctionnement interne à l'EFS impliquant le changement de la date de dépôt Poste ou du type d'affranchissement,

- soit du fait d'une évolution du besoin.

Dans tous les cas, les modifications sont décidées d'un commun accord entre l'Établissement et le Titulaire et sont actées par écrit, a minima par courrier électronique avec mail de retour accusant réception des modifications convenues.

12.1.1. Modalités de réalisation des prestations de la catégorie 1, Courrier d'invitation

Les donneurs sont invités par l'EFS à venir donner leur sang en collecte mobile ou en site fixe.

Chacun des donneurs, en fonction des éléments de son dossier, reçoit avant chaque collecte un carton d'invitation ou une lettre.

Les trames de texte et les fonds de page sont susceptibles d'évoluer durant l'exécution de la prestation (3 à 6 versions environ par an).

Les cartons d'invitation peuvent comporter plusieurs visuels (exemple une carte rouge pour les donneurs réguliers et une carte verte pour les donneurs de plus de 2 ans).

Pour certains Établissements, un carton témoin doit être envoyé pour chaque collecte dans le bassin de prélèvement concerné par la collecte. Les adresses des courriers témoins ne sont pas dans le fichier de contact envoyé chaque semaine au Titulaire. Il lui appartient de les ajouter en fonction du lieu de la collecte. Le tableau de correspondance est fourni lors de la période de mise en place par l'Établissement au Titulaire.

Fréquence

Le plus souvent, ces prestations sont réalisées 1 fois par semaine. Cependant, la fréquence et quantité seront amenées à diminuer au fur et à mesure du marché au profit d'un envoi électronique via notre CRM.

Mise sous pli

- Pliage de la lettre d'invitation en 2 volets au format 150x210 mm ou 3 volets au format 100x210 mm
- Insertion de la lettre pliée dans l'enveloppe

Précisions

Différents cas de figure sont possibles concernant ces prestations : carton sans enveloppe, carton sous enveloppe, lettre sous enveloppe.

Délai d'exécution

Ces prestations s'exécutent via un dépôt Poste par semaine pour les collectes ayant lieu la semaine suivante.

Les délais d'exécutions ci-dessous sont donnés à titre indicatif :

- 1- Établissement regroupant les éléments pour ne faire qu'une remise sur la Plateforme par semaine :
 - Semaine S :

- Jour 1 : Les éléments sont mis à disposition sur le serveur (exemple le jeudi)
- Jour 1 : Le Titulaire se connecte sur le serveur sécurisé pour récupérer les fichiers identifiés par le monogramme de l'Établissement (annexe du CCTP)
- Jour 1 : Le BAT est réalisé par le Titulaire et validé par l'EFS le même jour
- Semaine S+1 : Jour 1 + 2 jours ouvrés maximum : dépôt Poste (exemple le lundi)
- Semaine S+2 (semaine de la collecte) : Réception du courrier par le donneur

2- Certains Établissements déposent au fur et à mesure de la semaine les éléments sur la Plateforme :

Cas 2-1 : Si les quantités à router sont < ou égales à 1 000 exemplaires, le Titulaire peut ne faire qu'un seul dépôt Poste afin d'optimiser les coûts pour l'EFS.

- Semaine S :
 - Du mardi au lundi suivant : les éléments sont mis à disposition sur le serveur
 - À chaque dépôt sur le serveur : le Titulaire se connecte sur le serveur sécurisé pour récupérer les fichiers identifiés par le monogramme de l'Établissement (annexe du CCTP)
 - À chaque dépôt sur le serveur : le BAT est réalisé par le Titulaire dans la journée et validé par l'EFS le jour même
- Semaine S+1 : le lundi dépôt Poste
- Semaine S+2 (semaine de la collecte) : Réception du courrier par le donneur

Cas 2-2 Si les quantités à router sont > à 1 000 exemplaires, le Titulaire peut faire 2 dépôts Poste :

- Semaine S :
 - Du lundi au mercredi : les éléments sont mis à disposition sur le serveur
 - À chaque dépôt sur le serveur : le Titulaire se connecte sur le serveur sécurisé pour récupérer les fichiers identifiés par le monogramme de l'Établissement (annexe du CCTP)
 - À chaque dépôt sur le serveur : le BAT est réalisé par le Titulaire dans la journée et validé par l'EFS le jour même
- Semaine S : le jeudi dépôt Poste
- Semaine S+1 (semaine de la collecte) : Réception du courrier par le donneur

12.1.2. Modalités de réalisation des prestations de la catégorie 2, Cartes de donneur et lettres de remerciements premier don

- Les cartes de donneur

Suite à un second don, le donneur reçoit sa carte de donneur de sang. Celle-ci lui permet d'être identifié lors de sa venue à l'EFS et d'y inscrire les informations concernant ses dons (date, lieu, etc.).

Fréquence

Le plus souvent, ces prestations sont réalisées 1 ou 2 fois par mois.

Traitement des cartes de donneur

Le fichier contient une ou plusieurs base(s) de données « source » relative(s) à une sélection de populations et des détails sur leur identité et leurs caractéristiques sanguines. Ces données doivent être intégrées sur le recto du support à deux endroits différents :

Champ sur la carte de donneur de la lettre porteuse (recto) :

- Civilité
- Nom de naissance
- Nom marital
- Prénom
- Date de naissance
- Lieu de naissance
- Nationalité
- Adresse CP et ville
- N° d'identifiant donneur
- Nombre de dons antérieurs,
- Groupe sanguin, phénotype Rhésus, Kell
- Carte établie le

Champ à personnaliser sur le bloc adresse de la lettre (recto) :

- Identifiant + code site
- civilité NOM MARITAL Prénom
- Adresse
- CP et ville

Mise sous pli

- Pliage de la lettre porte de la carte de donneur en 2 volets au format 150x210 mm ou en 3 volets au format 100x210 mm
- Insertion de la lettre porte de la carte de donneur pliée dans l'enveloppe

Délai d'exécution

Ces prestations sont réalisées en un seul dépôt Poste mensuel par Établissement.

Les délais d'exécutions ci-dessous sont donnés à titre indicatif :

- Semaine S :
 - o Jour 1 : Les éléments sont mis à disposition sur le serveur
 - o Jour 1 : le Titulaire se connecte sur le serveur sécurisé pour récupérer les fichiers identifiés par le monogramme de l'Établissement (annexe du CCTP)
 - o Jour 2 : le BAT est réalisé par le Titulaire et validé par l'EFS le jour même
- Semaine S+1 : Jour 2 + 4 jours ouvrés maximum : dépôt Poste
- Semaine S+2 (semaine de la collecte) : réception de la carte par le donneur

- **Les lettres de remerciements premier don**

Suite à son premier don de sang, de plasma ou de plaquettes, le donneur reçoit une lettre de remerciement avec un texte personnalisé.

Fréquence

Le plus souvent, ces prestations sont réalisées 1 ou 2 fois par mois.

Traitement des lettres de premier don de sang

Le fichier contient des détails sur l'identité du donneur et ses caractéristiques sanguines.

La personnalisation du contenu de la lettre se fait en fonction des caractéristiques sanguines du donneur. Par exemple, il y a des lettres de remerciements pour les donneurs de groupe AB, pour les O négatif, les rhésus négatifs autre que O négatif, etc.

Les données ci-dessous peuvent être intégrées sur le recto du support

- N° d'identifiant donneur
- Groupe sanguin, phénotype Rhésus, Kell

Le bloc adresse de la lettre doit être personnalisé avec les champs ci-dessous :

- Civilité Prénom NOM MARITAL
- Adresse
- CP et ville

Traitement des lettres de premier don de plasma et/ou de plaquettes

Le fichier contient des détails sur l'identité du donneur.

Il y a une personnalisation du message en fonction également des caractéristiques sanguines (par exemple, les donneurs de groupe AB pour le plasma)

Les données ci-dessous doivent être intégrées sur le recto du support

- N° d'identifiant donneur

Le bloc adresse de la lettre doit être personnalisé avec les champs ci-dessous :

- Civilité Prénom NOM MARITAL
- Adresse
- CP et ville

Mise sous pli

- Pliage de la lettre en 2 volets au format 150x210 mm ou en 3 volets au format 100x210 mm
- Insertion de la lettre pliée dans l'enveloppe

Délais d'exécution

Ces prestations sont réalisées en un seul dépôt Poste mensuel par Établissement.

Les délais d'exécutions ci-dessous sont donnés à titre indicatif :

- Semaine S :
 - o Jour 1 : les éléments sont mis à disposition sur le serveur
 - o Jour 1 : le Titulaire se connecte sur le serveur sécurisé pour récupérer les fichiers identifiés par le monogramme de l'Établissement (annexe du CCTP)
 - o Jour 2 : le BAT est réalisé par le Titulaire et validé par l'EFS le jour même
- Semaine S+1 : Jour 2 + 4 jours ouvrés maximum : dépôt Poste
- Semaine S+2 (semaine de la collecte) : réception de la lettre par le donneur

Précision

Ces courriers peuvent parfois être accompagnés d'un document (flyer, dépliant, etc.).

12.1.3. Modalités de réalisation des prestations de la catégorie 3, Lettres et cartons de remerciements pour les donateurs en limite d'âge

Chaque année N, les donateurs ayant fait plus de 10 dons et ayant eu plus de 70 ans au cours de l'année N-1 reçoivent un carton de remerciement pour leurs dons.

Fréquence

Le plus souvent, ces prestations sont réalisées 1 à 2 fois par an.

Traitement du fichier

Champ à personnaliser sur le bloc adresse de la lettre (recto) :

- civilité Prénom NOM MARITAL
- Adresse

- CP et ville

Mise sous pli

Insertion du carton dans l'enveloppe

Délai d'exécution

Les délais d'exécutions ci-dessous sont donnés à titre indicatif :

- Semaine S :
 - o Jour 1 : les éléments sont mis à disposition sur le serveur
 - o Jour 1 : le Titulaire se connecte sur le serveur sécurisé pour récupérer les fichiers identifiés par le monogramme de l'Établissement (annexe du CCTP)
 - o Jour 2 : le BAT est réalisé par le Titulaire et validé par l'EFS le jour même
- Semaine S+1 : Jour 2 + 4 jours ouvrés maximum : dépôt Poste
- Semaine S+2 (semaine de la collecte) : réception du carton par le donneur

12.1.4. Modalités de réalisation des prestations de la catégorie 4, Cartes d'invitation et lettres de sensibilisation et d'information

Les cartes d'invitation

Les donneurs sont invités par l'EFS à venir donner leur sang lors d'actions événementielles.

Chacun des donneurs en fonction des éléments de son dossier reçoit avant cet événement une carte d'invitation.

La réussite de ces événements dépend de la bonne réception des invitations envoyées.

Par conséquent, ces prestations sont sensibles et doivent impérativement respecter la procédure qui leur est associée.

Fréquence

Ces prestations sont ponctuelles et réalisées en fonction des besoins selon un planning aléatoire.

Délai d'exécution

Il y a 1 traitement à réaliser pour chaque vague d'envoi de cartes d'invitation.

Les délais d'exécutions ci-dessous sont donnés à titre indicatif :

- Semaine S :
 - o Jour 1 : Les éléments sont mis à disposition sur le serveur
 - o Jour 1 : Le titulaire se connecte sur le serveur sécurisé pour récupérer les fichiers identifiés par le monogramme de l'Établissement (annexe du CCTP)
 - o Jour 1 : Le BAT est réalisé par le titulaire et validé par l'EFS le même jour
- Semaine S+1 : Jour 1 + 2 jours ouvrés maximum : Dépôt poste
- Semaine S+2 (semaine de la collecte) : Réception du carton par le donneur.

Les lettres de sensibilisation ou d'information

Les lettres sont des lettres de sensibilisation des donneurs au don de plasma, de plaquettes, des lettres de remerciements 1^{er} don, etc.

Des dépliants peuvent être insérés à ces courriers adressés aux donneurs. Ces dépliants peuvent être fournis par le Titulaire ou par l'Établissement.

Les caractéristiques et les modalités d'approvisionnement de ces dépliants sont traitées au cas par cas.

Fréquence

Ces prestations sont ponctuelles et réalisées en fonction des besoins selon un planning aléatoire.

Traitement du fichier

La personnalisation intervient au cas par cas selon les commandes.

Mise sous pli

Cas 1 : S'il n'y a pas de document complémentaire à ajouter :

- Pliage de la lettre en 3 volets – 2 plis au format 100x210 mm
- Insertion de la lettre dans l'enveloppe.

Cas 2 : S'il y a des documents complémentaires :

- Selon le format et caractéristiques des documents complémentaires :
 - o Pliage en 2 volets au format 150x210 mm ou en 3 volets au format 100x210 mm de la lettre
 - o Ou pas de pliage.
- Insertion de la lettre pliée ou non et des documents complémentaires dans l'enveloppe.

Délai d'exécution

Les délais d'exécutions ci-dessous sont donnés à titre indicatif :

Il y a 1 traitement à réaliser pour chacun des événements identifiés

- Semaine S :
 - o Jour 1 : les éléments sont mis à disposition sur le serveur
 - o Jour 1 : le Titulaire se connecte sur le serveur sécurisé pour récupérer les fichiers identifiés par le monogramme de l'Établissement (annexe du CCTP)
 - o Jour 1 : le BAT est réalisé par le titulaire et validé par l'EFS le jour même
- Semaine S+1 : Jour 1 + 2 jours ouvrés maximum : dépôt Poste
- Semaine S+2 (semaine de la collecte) : réception de la carte par le donneur

12.1.5. Modalités de réalisation des prestations de la catégorie 5, Diplômes

L'arrêté du 2 mai 2002 fixant les conditions d'attribution des diplômes et des insignes des donneurs de sang définit sept niveaux de diplômes en fonction du sexe et du nombre de dons du donneur.

Diplôme	Nombre de dons	Insigne
Diplôme 1 ^{er} niveau Bronze	3 ^{ème} don Femmes ou 5 ^{ème} don Hommes	Bronze
Diplôme 2 ^{ème} niveau Bronze	10 ^{ème} don Femmes et Hommes	/
Diplôme 3 ^{ème} niveau Bronze	25 ^{ème} don Femmes et Hommes	/
Diplôme 4 ^{ème} niveau Argent	45 ^{ème} don Femmes et 75 ^{ème} don Hommes	Argent
Diplôme 5 ^{ème} niveau Or	60 ^{ème} don Femmes et 100 ^{ème} don Hommes	Or
Diplôme 6 ^{ème} niveau Une Palme	100 ^{ème} don Femmes et 150 ^{ème} don Hommes	Une Palme
Diplôme 7 ^{ème} niveau Deux Palmes	200 ^{ème} don et au-delà	Deux Palmes

Précisions

Certains Établissements remettent l'insigne de Bronze avec les diplômes de 2^{ème} et 3^{ème} niveaux.

La prestation concernant la remise des diplômes aux donneurs est détaillée ci-après.

Objectif des remises de diplômes : Remercier et féliciter les donneurs pour leur fidélité au don en leur transmettant les diplômes correspondant à leurs nombres de dons.

Les diplômes sont remis soit par voie postale soit en mains propres, c'est alors souvent l'occasion d'organiser un moment de convivialité entre les donneurs, l'EFS et ses partenaires notamment les associations pour le don de sang bénévole et les municipalités.

Précisions

Le modèle de document est identique pour les 7 niveaux de diplômes. L'annexe du CCTP « Caractéristiques techniques » présente le diplôme, version vierge et versions personnalisées.

Certains Établissements font le choix de remettre les insignes directement dans les courriers. Dans ce cas, les insignes sont fournis par les Établissements. Le Titulaire gère le stock en distinguant le stock de chaque Établissement.

Fréquence

Selon les Établissements ces prestations sont à réaliser 1 x par an ou ponctuellement plusieurs fois dans l'année, et ce en fonction des niveaux de diplômes concernés et du type de prestations concernées (diplômes totalement routés ou diplômes dont une partie est routée et l'autre livrée ou diplômes totalement livrés, pour tous les niveaux de diplômes ou seulement certains).

- Diplômes totalement routés

Personnalisation au recto : en noir sur 3 zones de repiquage, en mode paysage :

- Champ 1 : Prénom Nom
- Champ 2 : Niveau (sur 2 lignes, avec le nombre de dons correspondant)
- Champ 3 : Phrase avec l'insigne correspondant au niveau de diplôme
- Champ 4 : Fait à « lieu du siège social de l'EFS » au moment de l'impression
- Champ 5 : jj/mm/20xx

Les fichiers transmis par l'EFS comprennent le niveau de diplôme (sans l'insigne éventuellement associé à ce niveau). Pour les niveaux de diplôme avec insigne, le Titulaire associe diplôme et insigne correspondant (tableau des correspondances fourni par l'EFS) afin de réaliser les personnalisations adéquates.

Précisions

Le Titulaire doit au cours de l'exécution du marché public prendre toutes les dispositions permettant de sécuriser la concordance :

- entre le niveau de diplôme et l'insigne lors de la personnalisation,
- entre la lettre d'accompagnement et le diplôme lors de la mise sous pli.

Mise sous pli

Elle s'effectue dans une enveloppe avec ou sans fenêtre format C4 et inclut la lettre d'accompagnement, le diplôme et l'insigne.

Délai d'exécution

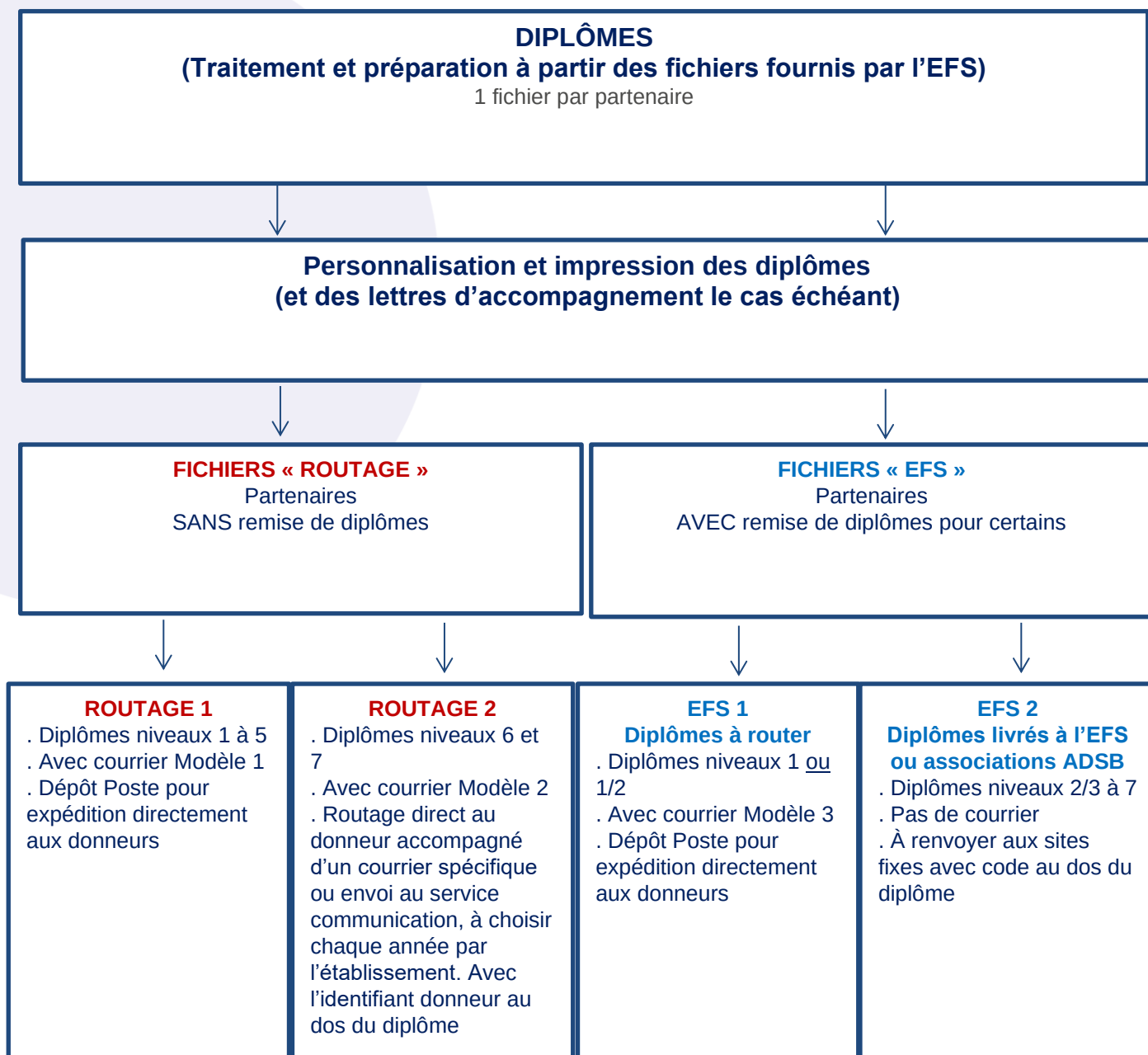
Les délais d'exécutions ci-dessous sont donnés à titre indicatif :

- Semaine S :
 - o Jour 1 : les éléments sont mis à disposition sur le serveur
 - o Jour 1 : le Titulaire se connecte sur le serveur sécurisé pour récupérer les fichiers identifiés par le monogramme de l'Établissement (annexe du CCTP)
 - o Jour 2 : les BAT de chaque modèle* sont réalisés par le Titulaire
 - o Jour 4 : validation des BAT par l'EFS
- Semaine S+1 : Jour 4 + 5 jours ouvrés maximum : dépôt Poste
- Semaine S+3 : réception du diplôme par le donneur

*Le Titulaire transmet à l'EFS un BAT de contrôle du visuel pour chaque niveau de diplôme ainsi qu'un état récapitulatif de contrôle (format XLS) détaillés (nombre de diplômes à éditer, à router et par niveau de diplôme).

- Diplômes avec une partie routée et l'autre livrée

Certains Établissements ont besoin qu'une partie des diplômes soit livrée à certains sites ou à certains partenaires de collectes pour remise en mains propres aux récipiendaires tandis que le reste des diplômes est envoyé par voie postale à chaque récipiendaire (notamment quand ils ne sont pas venus lors de la remise en mains propres).



Il s'agit du fonctionnement général et standard. Cependant, ce dispatch par niveau peut varier en fonction des régions et de leurs partenaires.

Préparation des fichiers

- Fichiers .XLS fournis par l'EFS :
 - Plusieurs dizaines de fichiers correspondant aux besoins des différents sites fixes de collecte de l'Établissement concerné.
 - Plusieurs dizaines de fichiers correspondant aux besoins des partenaires.
- Concaténation des fichiers
- Constitution des fichiers selon leur destination (routage ou livraison pour distribution par les sites de l'EFS ou par les partenaires, selon les points à partir du nom des fichiers transmis)

Personnalisation des supports

Document 1 : Lettres d'accompagnement :

- Modèle 1 : destiné aux fichiers ROUTAGE 1 :
 - o ROUTAGE 1 niveaux 1 à 5 pour routage
- Modèle 2 : destiné aux fichiers ROUTAGE 2 :
 - o ROUTAGE 2 niveaux 6 à 7 pour remise au service communication des Établissements dont les partenaires n'effectuent pas de remise de diplômes
- Modèle 3 : destiné au fichier EFS 1 pour les diplômes de niveaux 1 ou 1 et 2 pour routage.

Cette lettre est personnalisée au nom du récipiendaire selon les champs choisis par l'EFS.

Document 2 : Diplôme

Personnalisation au recto : en noir sur 3 zones de repiquage, en mode paysage :

- Champ 1 : Prénom Nom
- Champ 2 : Niveau (sur 2 lignes, avec le nombre de dons correspondant)
- Champ 3 : Phrase avec l'insigne correspondant au niveau de diplôme

Personnalisation au verso, en noir mode portrait :

- pour les diplômes routés directement : impression au verso des « prénom, nom et adresse postale » pour mise sous pli dans une enveloppe avec fenêtre.
- pour les diplômes envoyés à l'EFS : identifiant du donneur, permettant d'anonymiser le diplôme et de pouvoir le transmettre aux partenaires (la réglementation Informatique et Libertés empêche en effet l'EFS de transmettre à ses partenaires des documents comprenant les coordonnées des donneurs de sang).

Pour les diplômes de niveaux 6 et 7, des lettres d'accompagnement peuvent être jointes.

Les fichiers transmis par l'EFS comprennent le niveau de diplôme et non l'insigne associé à ce niveau. Le Titulaire doit donc associer au niveau de diplôme de chaque donneur l'insigne correspondant (tableau des correspondances ci-dessus) afin de réaliser les personnalisations adéquates.

Précisions

Le Titulaire doit au cours de l'exécution du marché public prendre toutes les dispositions permettant de sécuriser la concordance :

- entre le niveau de diplôme et l'insigne lors de la personnalisation,
- entre le modèle de lettre d'accompagnement, sa personnalisation et le diplôme personnalisé lors de la mise sous pli.

Mise sous pli

1. Fichiers « ROUTAGE » : Fichiers des partenaires n'effectuant pas de remise de diplômes. ROUTAGE 1 (Diplômes à router)

- Mise sous pli de 2 documents (1 lettre Modèle 1 + 1 diplôme personnalisé) dans une enveloppe avec fenêtre
- Dépôt Poste avec affranchissement selon la tarification plus avantageuse.

ROUTAGE 2 (Diplômes à livrer à l'EFS)

- Extraction d'1 fichier de routage des diplômes de niveau 6 à 7 pour envoi au service communication de l'EFS (attention, ces diplômes ne sont pas à envoyer directement aux donneurs)
- Mise sous pli de 2 documents (1 lettre Modèle 1 + 1 diplôme personnalisé) dans une enveloppe avec fenêtre. L'enveloppe n'est pas nécessairement fermée.
- Tri par partenaire (par ordre alphabétique) et par site de collecte et par code ensemble et par niveau de diplôme : Feuillet intercalaire indiquant le nom du partenaire et le nombre de diplômes par niveau
- Livraison 1 point France métropolitaine (Service communication de l'Établissement)

2. Fichiers « EFS » : Partenaire effectuant la remise de diplômes.

EFS 1 (diplômes à router)

EFS 1 : extraction d'1 fichier EFS 1 pour les diplômes de niveau 1 ou niveaux 1 et 2 (selon le choix du partenaire) pour routage

Ces diplômes sont envoyés directement aux récipiendaires via :

- Mise sous pli de 2 documents (1 lettre modèle 2 + 1 diplôme personnalisé) dans une enveloppe avec fenêtre
- Dépôt Poste avec affranchissement selon la tarification plus avantageuse

Précisions

Le volume important de niveaux 1 et 2 explique que malgré la tenue de cérémonies de remise de diplômes avec les partenaires, l'EFS envoie néanmoins ces diplômes par la Poste. Dans ce cas, le courrier d'accompagnement indique au récipiendaire qu'il est le bienvenu à la cérémonie de remise selon des modalités propres à chaque établissement;

EFS 2 (diplômes à livrer aux sites de collectes et aux partenaires)

EFS 2 : extraction d'1 fichier EFS 2 pour les diplômes des niveaux 1 ou 2 à 7 et constitution des fichiers correspondant aux sites de collectes et aux partenaires procédant à la remise des diplômes en « mains propres » (d'après les fichiers comportant les extensions des sites : tri par partenaire et par niveau de diplôme).

- Mise sous enveloppe non fermée
- Tri par partenaire (par ordre alphabétique) et par site de collectes : Feuille intercalaire indiquant le nom du partenaire et le nombre de diplômes par niveau ou tri par site de collecte et par code ensemble et par niveau de diplômes
- Personnalisation du diplôme (avec code au dos)
- Colisage des diplômes par site (1 ou 2 colis par site) et par partenaire
- Livraison sur les différents sites de collectes et à chaque partenaire

Précisions

Selon les établissements, un courrier d'accompagnement à destination du partenaire peut être joint à l'envoi. La mise sous enveloppe ne sera pas systématique car pas forcément nécessaire. Ce sera précisé par les ETS.

Délai d'exécution

Les délais d'exécutions ci-dessous sont donnés à titre indicatif :

- Semaine S :
 - Jour 1 : les éléments sont mis à disposition sur le serveur
 - Jour 1 : le Titulaire se connecte sur le serveur sécurisé pour récupérer les fichiers identifiés par le monogramme de l'Établissement(annexe du CCTP)
 - Jour 2 : les BAT de chaque modèle* sont réalisés par le Titulaire
 - Jour 4 : validation des BAT par l'EFS
- Semaine S+1 : Jour 4 + 5 jours ouvrés maximum : dépôt Poste
- Semaine S+3 : réception du diplôme par le donneur

*Le Titulaire transmet à l'EFS un BAT de contrôle du visuel pour chaque niveau de diplôme ainsi qu'un état récapitulatif (format XLS) de contrôle détaillés (nombre de diplômes à éditer, à router et par niveau de diplôme).

12.1.6. Modalités de réalisation des prestations de la catégorie 6, Invitations aux remises de diplômes

Pour certains récipiendaires, les partenaires de l'EFS remettent en « mains propres » les diplômes, Conformément à la pratique au sein de la plupart des Établissements), l'EFS invite les donneurs aux remises de diplômes des partenaires.

Fréquence

Le plus souvent, ces prestations sont réalisées 2 fois par mois

Traitement des fichiers

- Un fichier récapitulatif des remises de diplômes à traiter avec les champs de repiquage des courriers
- 1 fichier donneur par modèle de courrier pour chaque remise de diplôme (soit 1 ou 2 fichiers par remise de diplôme)

La personnalisation du contenu de la lettre se fait en fonction des champs de repiquage précisés dans le fichier récapitulatif (au total, environ 15 champs de repiquage par courrier)

Exemple de champs à personnaliser

- Nom du partenaire organisant la remise de diplômes
- Date et horaire de la remise de diplômes
- Contacts du destinataire des réponses des invités

Champs à personnaliser sur le bloc adresse au verso de la lettre :

- civilité Prénom NOM MARITAL
- Adresse
- CP et ville

Mise sous pli

- Pliage de la lettre en 2 volets en 1 pli au format A5 ou en 3 volets en 2 plis au format 100x210 mm
- Mise sous enveloppe de la lettre pliée

Transmission d'un modèle des courriers au partenaire concerné

Une fois les courriers envoyés, le Titulaire envoie par email à chaque partenaire, un exemplaire de chaque courrier (1 ou 2 modèles selon les cas) envoyé aux donneurs pour la remise de diplômes.

L'adresse email des destinataires de ces courriers « témoins » est fournie par l'EFS dans le fichier récapitulatif des remises de diplômes fourni pour chaque traitement.

Délai d'exécution

Les délais d'exécutions ci-dessous sont donnés à titre indicatif :

- Semaine S :
 - o Jour 1 : les éléments sont mis à disposition sur le serveur
 - o Jour 1 : le Titulaire se connecte sur le serveur sécurisé pour récupérer les fichiers identifiés par le monogramme de l'Établissement (annexe du CCTP)

- Jour 1 : les BAT* sont réalisés par le Titulaire et sont validés par l'EFS le jour même
- Semaine S+1 : Jour 1 + 4 jours ouvrés maximum : dépôt Poste
- Semaine S+2 : réception du courrier par le donneur

*Le BAT comprend un récapitulatif des volumes par remise de diplôme et par modèle de courrier.

12.1.7. Modalités de réalisation des prestations de la catégorie 7, autres prestations

Ces prestations sont demandées le plus souvent par les services ressources humaines ou communication qui n'ont pas accès à la Plateforme.

- Courriers avec données simples

Au cours de l'exécution du marché public, l'EFS peut être amené à demander ponctuellement au Titulaire la réalisation de prestations de mise en page, impression, mise sous pli et dépôt poste ou livraison de courriers contenant des données simples.

Ces prestations se font après que l'Établissement ait présenté son besoin via un descriptif précis, détaillant notamment les livrables attendus et le calendrier de réalisation, et que le Titulaire ait proposé un devis basé sur les prix du BP du marché public et une méthodologie correspondante.

- Courriers avec données sensibles à caractère administratif

Prestations ponctuelles

Au cours de l'exécution du marché public, l'EFS peut être amené à demander ponctuellement au Titulaire la réalisation de prestations de mise en page, impression, mise sous pli et dépôt poste ou livraison de courriers contenant des données sensibles,

Ces prestations se font après que l'Établissement ait présenté son besoin via un descriptif précis, détaillant notamment les livrables attendus et le calendrier de réalisation, et que le Titulaire ait proposé un devis basé sur les prix du BP du marché public et une méthodologie correspondante.

Prestations régulières

Au cours de l'exécution du marché public, l'EFS peut être amené à demander régulièrement, par exemple tous les mois, au Titulaire la réalisation de prestations de mise en page, impression, mise sous pli et dépôt poste ou livraison de courriers contenant des données sensibles,

Ces prestations se font après que l'Établissement ait présenté son besoin via un descriptif précis, détaillant notamment les livrables attendus et le calendrier de réalisation, et que le Titulaire ait proposé un devis basé sur les prix du BP du marché public et une méthodologie correspondante.

La mise en œuvre de ces prestations peut nécessiter la tenue de réunions de lancement et de suivi de fonctionnement au sein de l'Établissement demandeur. Si besoin, le(s) collaborateur(s) de l'EFS en charge du suivi de ces prestations régulières peut devenir utilisateur de la Plateforme après qu'un accès lui ait été commandé.

12.2. Gestion des stocks

Le Titulaire est responsable de la fourniture et de l'impression de l'ensemble des supports (documents et enveloppes).

Pour les supports nécessitant un approvisionnement extérieur à sa structure (par exemple enveloppes et papier vierges), le Titulaire est responsable de l'ensemble des opérations liées à cet approvisionnement.

Pour les supports qui par exception sont imprimés et livrés par l'Établissement au Titulaire, ce dernier a un devoir d'alerte de l'Établissement avant que les stocks ne deviennent critiques. Le Titulaire est responsable d'informer l'Établissement a minima des quantités à livrer et des délais de livraison de ces documents. Cette information du Titulaire à l'Établissement doit être faite dans des délais raisonnables compte-tenu des prestations concernées par ce mode d'approvisionnement dérogatoire.

Dans le cas des documents imprimés par l'Établissement, le Titulaire effectue la réception, le contrôle et le stockage des dits supports et alerte l'Établissement en cas de non-conformité de la livraison ou de fin de stock.

Le Titulaire doit transmettre à l'Établissement par courrier les originaux datés et signés des bons de livraison (BL) correspondants aux livraisons dans les 5 jours calendaires suivant la livraison physique.

Si la Plateforme de suivi des commandes ne permet pas d'obtenir ces informations, le Titulaire doit transmettre, à chaque Établissement, après chaque opération, par mail, l'état des stocks mis à jour pour les documents pré-imprimés par le Titulaire (Enveloppes, fonds de page de courriers, etc.) et des documents livrés par l'Établissement.

En fin de contrat, le Titulaire restitue impérativement à l'Établissement et aux frais du Titulaire, les stocks résiduels non utilisés.

12.3. Gestion des doublons dans les fichiers

En cas de doublon d'un donneur sur une même collecte, le Titulaire doit dé-doublonner le fichier d'adressage afin de ne pas expédier 2 fois le même courrier à un même destinataire (même prénom, même nom et même adresse postale).

Précisions

Le dé-doublonnage peut se faire à partir du numéro de donneur intégré dans les fichiers car il est unique et spécifique à chaque donneur.

La gestion des fichiers intègre la mise à l'écart automatique des adresses hors France métropolitaine.

12.4. Gestion des doubles invitations

Parfois un même donneur peut être invité sur 2 collectes différentes dans une période de 15 jours calendaires.

Pour éviter d'envoyer 2 invitations, le Titulaire propose dans son offre une solution sous forme d'une option facultative, pour regrouper les collectes concernées sur une même carte d'invitation ou lettre d'invitation.

12.5. Gestion des plis non distribuables

Le Titulaire propose dans son offre la gestion des plis Non Distribuables.

Le Titulaire doit informer, dès que possible, et au plus tard à la fin de chaque mois, l'Établissement de la liste des plis non distribués sous forme d'un fichier Excel.

Le Titulaire remet à l'EFS les plis non-distribués afin qu'un opérateur EFS puisse scanner le code barre du courrier et mettre à jour le fichier donneur dans son logiciel médico-technique.

Les doublons dans les adresses et les plis retournés par La Poste car non distribuables (PND) sont des cas rares.

Le coût des contrôles et des traitements par le candidat doit être inclus dans les prix proposés dans le BPU, dans les prestations de mise sous plis des différentes catégories de documents (lettres, cartons, diplômes, cartes donneurs)

12.6. Choix de l'affranchissement

Les frais d'affranchissement font partie intégrante de la prestation délivrée à l'EFS par le Titulaire. Les frais d'affranchissement sont réglés mensuellement par l'EFS au Titulaire sur présentation des factures justificatives.

Les documents sont des courriers de type «Marketing Direct» et sont donc éligibles à cette gamme tarifaire de distribution.

Le Titulaire massifie les commandes dont le processus de fabrication est identique. Par exemple deux commandes initiées par deux sites et ayant le même processus de fabrication (et donc la même date de mise en distribution) sont massifiées au niveau du dépôt de distribution pour bénéficier du meilleur tarif. Le Titulaire massifie également les envois entre les Établissements.

Il est à noter que l'Établissement doit pouvoir sélectionner un tarif particulier, notamment si sa campagne est « urgente ». Il peut ainsi, par exemple, opter ponctuellement pour un tarif « prioritaire » pour garantir l'acheminement de sa campagne dans des délais plus courts. Le Titulaire aura indiqué dans son offre le moment où l'Établissement doit indiquer qu'il souhaite un tarif particulier pour un envoi.

Le Titulaire aura précisé dans son offre les tarifs de distribution qui sont accessibles aux Établissements dans le cadre de cette prestation et les modalités éventuelles d'application de tel ou tel tarif, le choix du tarif étant déterminé par la date de la demande de prestation auprès du Titulaire au regard de la date d'envoi souhaitée par l'Établissement.

Si l'Établissement, et a fortiori l'EFS, dispose d'un contrat de courrier industriel communiqué au Titulaire, celui-ci est tenu de l'utiliser.

12.7. Gestion des stocks

Si le Titulaire devait stocker des documents pour notre compte, des frais de gestion mensuelle des stocks s'appliquent au m³ de documents stockés, tout type de documents confondus.

12.8. Gestion des anomalies

Il s'agit des anomalies potentielles issues de l'activité de mise en page de messages.

Par exemple si un modèle de message envoyé par l'Établissement comporte une utilisation du pavé adresse ou de toute autre zone technique empêchant une production du message.

Le Titulaire doit porter à connaissance de l'Établissement ces éventuelles anomalies liées à la mise en page de messages, dans les plus brefs délais afin de permettre à l'Établissement de prendre les mesures correctrices et de relancer la campagne entièrement ou partiellement.

Les messages avec anomalies ne sont pas diffusés.

Si lors du traitement des fichiers de personnalisation, le Titulaire identifie des adresses postales erronées (code postal incorrect, rue inexistante, etc.), il s'engage à en informer l'Établissement dès que possible, et au plus tard à la fin de chaque mois.

12.9. Supervision des activités

Le Titulaire doit réaliser, pour le compte de l'Établissement, la supervision des activités de production et assurer la transparence sur la réalisation des prestations.

Cela signifie notamment, être en mesure, à tout moment :

- d'informer l'Établissement du stade de réalisation des travaux, de toute anomalie ou incident de production ayant un impact sur la réalisation de la prestation, de toute modification de processus du Titulaire le concernant,
- de fournir les tableaux de bord selon les critères définis entre l'Établissement et le Titulaire lors de la période de mise en place du marché public,
- de suivre la production au jour le jour,
- de contrôler l'intégrité des messages tout le long de la chaîne de production,
- d'optimiser les recherches de messages en cas de réclamation ou d'erreur de production.

12.10. Engagement de service

À la réception des fichiers de l'Établissement, le Titulaire doit diffuser les messages sur le support papier sélectionné conformément à la date de diffusion indiquée dans la commande.

Un indicateur de service associé mesure le respect du délai demandé par l'Établissement. Cet indicateur permet de mesurer le taux de qualité de service du Titulaire. Cet indicateur est suivi semestriellement par l'Établissement.

En cas de non-respect du taux de qualité de service, le Titulaire peut se voir appliquer la pénalité correspondante

Dans son offre, le Titulaire a proposé et décrit les modalités de mesure et de suivi de cet indicateur ainsi que le taux de qualité auquel il s'engage et s'y tient pendant toute la durée d'exécution du marché public.

12.11. Gestion de la sécurité et gestion des incidents

Après notification du marché public, lors de la réunion de mise en place du marché public, l'Établissement fournit la liste et les coordonnées des principaux acteurs et leurs responsabilités dans le cadre de la prestation. Le Titulaire fournit une liste analogue.

12.11.1. Incidents dans la production

Le Titulaire doit faire parvenir un flash incident, sous 24 heures maximum, afin de déclarer toute anomalie dans la production aux interlocuteurs précisés par l'Établissement et au Coordinateur.

Ci-dessous une liste, non limitative, des causes d'incidents à déclarer à l'Établissement :

- Incidents du fait de l'Établissement :
 - non-réception des fichiers attendus par rapport à un planning préétabli,
 - anomalie sur les fichiers réceptionnés tant technique que volumétrique,
 - absence des informations habituelles.
- Incidents du fait du Titulaire :
 - retard dans la production suite à un problème particulier et exceptionnel.
 - gâche ou rejet de plis lors de l'impression ou du tri (pour les donneurs dont un document n'aurait pas été imprimé ou mal imprimé, le Titulaire s'assure de la réimpression du document correspondant à ces donneurs).

Plus généralement, le terme « incident » désigne tous les dysfonctionnements susceptibles de provoquer un retard de production ou une non-conformité entraînant le non-respect des 2 parties des engagements de service. Une déclaration de non-conformité est rédigée par le Titulaire et transmise sous 24h maximum à l'Établissement.

Lors de la reprise normale de l'activité, le Titulaire transmet un flash de clôture d'incident, a minima par mail, dans les 4h maximum de la reprise de production.

12.11.2. Incidents sur la plateforme informatique de suivi des commandes et de validation des BAT

S'agissant d'une plateforme informatique, des incidents d'ordre informatique peuvent apparaître et bloquer le processus.

Le Titulaire a nécessairement précisé dans son offre l'organisation qu'il propose de mettre en place pour :

- pouvoir répondre à la demande d'une personne d'un site gestionnaire en situation de blocage (hotline, mode dégradé, etc.) ;
- pouvoir résoudre le problème du fait de la Plateforme dans les délais les plus courts possibles.

Le Titulaire doit faire parvenir un flash incident, sous 24h maximum, afin de déclarer toute anomalie sur la plateforme aux interlocuteurs précisés par l'EFS.

Lors de la reprise normale de l'activité, le Titulaire transmet un flash de clôture d'incident, a minima par mail, dans les 4h maximum de la reprise de production.

12.12. Modalités d'exécution des prestations de développements additionnels

En cas de survenue d'un besoin relatif à une spécification non proposée par la Plateforme, l'Établissement se rapproche du Titulaire pour étudier avec lui la pertinence de la demande et si des fonctionnalités existantes peuvent couvrir le besoin exprimé.

De manière exceptionnelle, si le besoin ne peut être couvert par les fonctionnalités existantes de la Plateforme et que l'Établissement a un réel besoin de cette fonctionnalité non-proposée, il peut être procéder à un développement additionnel.

Ce développement se fait après que l'Établissement ait formalisé son besoin technique via un descriptif technique détaillé de sa demande et que le Titulaire ait proposé un devis et une méthodologie de travail correspondant. Les parties s'entendent sur le montant de la participation de l'Établissement au développement en question.

Une fois le développement additionnel réalisé, le Titulaire lui fait subir les tests habituels de fonctionnement pour s'assurer de son opérationnalité. Quand le recettage est positif, le développement est mis en production.

Ces prestations sont réalisées à distance par le Titulaire (hors des locaux de l'EFS).

Le Coordinateur du marché public est tenu informé par le Titulaire de tous les projets de développement additionnels dès leur lancement et jusqu'à leur finalisation.

12.13. Mise sous pli et acheminement

12.13.1. Mise sous pli

La mise sous pli s'entend par la mise sous enveloppe à l'unité d'un ou plusieurs documents, et de l'impression de l'adresse du destinataire sur l'enveloppe, si l'enveloppe est sans fenêtre, sinon l'adresse apparaît sur les documents mis sous pli dans le pavé adresse afin d'assurer la délivrabilité du pli.

À titre exceptionnel, l'Établissement peut demander une mise sous enveloppe sans adressage. Dans ce cas, cela est précisé lors de la commande.

12.13.2. Acheminement

Envoi postal avec affranchissement

La majorité des documents d'éditique (courriers, diplômes, cartes donneurs, etc.) de l'EFS sont expédiés par voie postale au destinataire final.

Les frais d'affranchissement ou de dépôt Poste s'entendent comme la prestation de prise en charge des courriers, le routage, le tri pré-Poste, le dépôt à la Poste, etc. hors prix « du timbre » payé par l'EFS sur présentation des factures de La Poste.

L'affranchissement des envois est celui du tarif postal en vigueur selon le délai d'acheminement choisi par l'Établissement, sans marge.

Cet affranchissement est imputé au Titulaire qui refacture ensuite l'Établissement.

La facture de la Poste est jointe à celle du Titulaire.

Livraison

Il peut être demandé, que certains documents, notamment les diplômes (cf. 6.6.2) soient livrés en nombre dans des sites de collectes ou service communication d'un Établissement pour distribution « en main propre » au destinataire final.

Par exemple, les diplômes sont personnalisés et peuvent être mis sous enveloppe unitaire sans affranchissement. Les plis sont ensuite remis en caisse carton au mieux (5 kg maxi) selon une liste fournie par l'Établissement.

Ces cartons référencés, accompagnés de la liste des diplômes concernés et classés par sites de collectes, sont ensuite à livrer sur les sites de collecte ou le service communication de l'Établissement indiqués dans la commande.

Les lieux de livraison sont situés en France métropolitaine.

Les documents, les quantités, les lieux et date de livraison, et éventuellement de la personne qui réceptionne la livraison, sont définis lors de la commande.

Le Titulaire doit utiliser des véhicules dont les caractéristiques sont adaptées aux particularités du lieu de livraison et disposer du matériel nécessaire au dépôt de la marchandise.

Toutes les dispositions sont prises pour que le dépôt s'effectue sans intervention du destinataire.

Le Titulaire informe le destinataire concerné, préalablement à la livraison, des dates et heures de livraison.

Le Titulaire est alerté sur l'obligation de respecter les caractéristiques des conditionnements précisés dans la commande pour chaque point de livraison afin de permettre la ventilation des différents documents selon les quantités allouées à chaque destinataire final sans manipulation supplémentaire au niveau des points de livraisons. Le non-respect de ces prescriptions peut entraîner l'application des pénalités prévues au CCAP pour mauvaise exécution des prestations.

Dans tous les cas, les colis livrés doivent être aisément transportables et manipulables par une personne seule. Il est vivement recommandé que les cartons n'excèdent pas un poids de 5 kg.

Informations portées sur le(s) carton(s)

Chaque carton conditionné et colisé, conformément aux prescriptions qui sont communiquées par l'EFS au Titulaire, comporte un étiquetage précis comportant :

- la référence de l'opération,
- la référence de la commande,
- l'Établissement concerné,
- le mois et l'année de l'impression,
- la quantité livrée,
- le nom du Titulaire,
- le nombre de colis livré pour un même lieu de livraison,
- le poids total,
- les coordonnées du point de livraison
- les coordonnées du destinataire final.

Informations liées au bon de livraison (BL)

Chaque livraison est accompagnée d'un bon de livraison détaillé (positionné sur le carton) établi en double exemplaire comportant outre le détail des documents, l'indication du nombre de colis et le contenu de chaque colis.

Le bon de livraison doit porter les mentions suivantes de manière obligatoire sous peine de rejet de la commande et/ou d'application des pénalités pour mauvaise exécution des prestations telles que prévues au CCAP:

- l'adresse complète et nom de la personne destinataire,
- le n° de la commande,
- l'Établissement commanditaire
- les catégories de fournitures livrées,
- le type de colis,
- le nombre de colis,
- les quantités par colis,
- l'heure de livraison,
- le cachet du service ayant reçu la livraison.

En cas de retard dans la livraison, le Titulaire en informe dans les meilleurs délais l'utilisateur ayant passé la commande et le destinataire de la livraison, et éventuellement l'Administrateur de l'Établissement.

Lorsque la date de livraison est dépassée du fait du Titulaire, l'Établissement se réserve le droit d'appliquer une pénalité de retard et peut appliquer une majoration de cette pénalité en cas de défaut

d'information du Titulaire, dans les conditions prévues au CCAP « Pénalités de retard dans l'exécution des autres prestations » »).

13. ÉQUIPE DEDIEE DU TITULAIRE

Le Titulaire indique dans son offre les moyens humains et techniques qu'il s'engage à mettre en œuvre pour garantir la continuité de service et éviter les sinistres rendant indisponible le service (doublage des liaisons, des machines, astreintes, etc.). Il précise également les différents profils composant l'équipe en précisant les périmètres d'intervention par poste.

Dans le cadre de l'exécution du présent marché public, le Titulaire désigne dans son équipe :

- un Responsable du marché public, et son suppléant, qui est l'interlocuteur unique et dédié du Coordinateur de l'EFS, pour l'exécution du présent marché public.
- un Chef de projet, et son suppléant, qui est l'interlocuteur unique et dédié de chaque Établissement pour l'exécution du présent marché public.

Le Responsable du marché public et les chefs de projet sont des acteurs clé pour la réussite du présent marché public. Ils sont présents à toutes les réunions prévues au CCTP pour les prestations le concernant. Ils sont garants de la bonne exécution du marché public.

Le Titulaire désigne dans son équipe la personne en charge de la bonne réalisation de chacune des prestations du marché public.

Le Titulaire a un devoir de conseil auprès de l'EFS et de ses Établissements pour la mise en place et l'exécution des prestations du présent marché public.

14. CLAUSE SOCIALE

Au titre des conditions d'exécution (art L2112-2 du CCP), le Titulaire est tenu de réaliser, pendant chaque année d'exécution du marché, un volume minimal de 100 h de travail au bénéfice des publics en parcours d'insertion professionnelle. Soit 400 h sur toute la durée d'exécution.

Sur ce présent marché, on propose la clause sociale en condition d'exécution simple (en volume d'heures). Pas de critère de sélection associé.

Le Titulaire peut satisfaire à cette obligation selon l'une des modalités suivantes, ou par combinaison :

- Affectation directe de personnel en parcours d'insertion sur les tâches visées
 - Recours à la sous-traitance ou à la mise à disposition de personnel par une SIAE.
 - Toute autre modalité préalablement soumise à validation.

Publics éligibles :

Sont éligibles à la clause d'insertion les personnes appartenant à l'une des catégories suivantes :

- Demandeurs d'emploi inscrits à France Travail depuis plus de 12 mois (chômeurs de longue durée) ;
- Bénéficiaires du Revenu de Solidarité Active (RSA) ;
- Travailleurs reconnus handicapés (RQTH) et inscrits comme demandeurs d'emploi ;

- Jeunes de moins de 26 ans sans qualification ou en rupture avec le système scolaire ;
- Personnes bénéficiaires d'un contrat aidé (Parcours Emploi Compétences, Contrat d'Engagement Jeune) ;
- Personnes sortant de structure d'hébergement ou de réinsertion (CHRS, SIAO) ;
- Tout autre public reconnu prioritaire par le Plan local pour l'insertion et l'emploi (PLIE) ou le Pacte territorial d'insertion (PTI) des territoires concernés.

L'Etablissement Français du Sang a mis en place une assistance spécifique qui doit permettre aux entreprises d'être accompagné dans la bonne compréhension et la mise en œuvre de ce dispositif. Le chargé de mission facilitateur clause sociale que les entreprises, désireuses d'obtenir des informations, doivent contacter est :

M. Alioune MBAYE

chargé de missions emploi formation (Facilitateur des Clauses sociales)

Direction de l'Emploi et de la Formation de l'Etablissement Public Territorial Plaine Commune

Alioune.mbaye@plainecommune.fr

Tel : 07.88.51.00.36

Le Titulaire demeure seul responsable du respect de cette obligation, quelle que soit la modalité retenue.

Les missions du chargé de mission facilitateur clause sociale auprès des entreprises sont les suivantes :

- Expliquer aux entreprises candidates (en amont) ou attributaires (en aval) les modalités de mise en œuvre des clauses sociales
- Mettre en relation les partenaires emploi et les entreprises selon les modalités choisies
- Valider les profils des bénéficiaires entrant dans le dispositif des clauses sociales
- Suivre l'évolution des engagements d'insertion des entreprises

En cas d'écart non justifié entre le volume d'heures contractualisé et le volume réalisé, l'EFS adresse au Titulaire une mise en demeure de produire un plan d'action correctif dans un délai de trente (30) jours. A défaut de mise en œuvre effective dans ce délai, une pénalité de 30 € HT par heure non réalisée est applicable dans les conditions de l'article 5.7.3 du CCAP.

15. CLAUSE ENVIRONNEMENTALE

15.1. Exigences relatives aux papiers

Le Titulaire s'engage à utiliser exclusivement des papiers répondant aux critères suivants pour l'ensemble des prestations d'impression réalisées dans le cadre du présent marché :

- Papiers certifiés PEFC (Programme for the Endorsement of Forest Certification) ou FSC (Forest Stewardship Council), attestant une gestion durable des forêts d'origine ;
- Papiers sans chlore élémentaire (ECF ou TCF), limitant les rejets organochlorés issus du blanchiment ;
- Grammage adapté aux besoins fonctionnels de chaque support, évitant toute surconsommation de matière.

Le Titulaire fournit, dans un délai de 15 jours à compter de la demande du Pouvoir adjudicateur, les fiches techniques et certificats d'origine attestant la conformité de chaque référence papier utilisée.

15.2. Exigences relatives aux papiers

Le Titulaire s'engage à privilégier :

- Des encres à base végétale ou à faible teneur en composés organiques volatils (COV), conformes aux recommandations de l'EuPIA (European Printing Ink Association) ;
- Des encres certifiées Ecologo ou équivalent pour les impressions en couleur ;
- Un système de gestion des cartouches et des consommables permettant leur collecte, leur reconditionnement ou leur recyclage en fin de vie, dans le cadre d'une filière agréée.

Le Titulaire tient à la disposition du Pouvoir adjudicateur un registre annuel des quantités de consommables utilisés et de leurs modalités de traitement en fin de vie.

15.3. Valorisation des déchets de productions

Le Titulaire met en place un système de gestion des déchets issus des opérations de mise en page, d'impression, de façonnage et de conditionnement, comprenant :

- La collecte sélective et le tri à la source des déchets papier, carton, plastique et métaux issus de la production ;
- L'orientation des flux vers des filières de recyclage ou de valorisation matière agréées, avec traçabilité documentée ;
- Un taux de valorisation matière des déchets de production non dangereux supérieur ou égal à 70 % en masse sur la durée du marché ;
- L'interdiction de l'incinération sans récupération d'énergie et de la mise en décharge pour les flux pouvant faire l'objet d'une valorisation.

15.4. Reporting environnemental

Le Titulaire remet au Pouvoir adjudicateur, selon la périodicité suivante, un rapport de suivi environnemental comprenant :

Indicateur	Fréquence	Engagement / Seuil contractuel
Taux de papiers certifiés utilisés	Annuel	100 % certifiés PEFC ou FSC
Taux de valorisation déchets production	Annuel	≥ 70 % en masse
Émissions GES scope 1+2 (tCO ₂ e)	Annuel	Réduction ≥ 10 % sur durée du marché