MARCHE PUBLIC DE FOURNITURES

<u>OBJET</u> : Fourniture de livres et manuels scolaires pour Nantes Université

Cahier des Clauses Techniques Particulières n°26046AC

Procédure N° 26046AC

Article 1 – Contexte général de l'accord-cadre

Contexte :
La présente consultation porte sur les besoins d'acquisition de livres et manuels scolaires pour les services et composantes de Nantes Université.
Le Service commun de la documentation (SCD) met en œuvre la politique documentaire de Nantes Université, en visant l'adéquation des collections des bibliothèques avec les besoins d'enseignement et de recherche, ainsi qu'une mise en commun progressive des outils et pratiques documentaires, notamment via le système intégré de gestion Folio. Cette évolution doit permettre de renforcer la lisibilité de l'offre, d'harmoniser les modalités de travail, et de favoriser une politique d'acquisition coordonnée, dans une logique de cohérence d'ensemble, de complémentarité des sites et de maîtrise budgétaire.
Établissement pluri-disciplinaire, Nantes Université intervient dans des domaines variés de la connaissance et de la recherche. L'offre documentaire s'inscrit dans cette logique d'ouverture scientifique et de bibliodiversité, afin de proposer des collections pluralistes, représentatives de la diversité des savoirs, des publics et des usages, et de répondre aux besoins de la communauté universitaire.
Le présent accord-cadre s'inscrit dans cette dynamique, avec pour objet de garantir un approvisionnement fiable, réactif et adapté.

Article 2 – Objet du marché public et dispositions générales

2.1 Objet du marché public

Le présent marché a pour objet la fourniture de livres et manuels scolaires pour Nantes Université

2.2 Services bibliographiques et interface web

Les recherches bibliographiques et la constitution de paniers de commande seront effectuées via une interface web professionnelle.

2.3 Suivi des commandes

L'interface web du candidat devra permettre un suivi des commandes en ligne, précisant chaque étape du traitement : paniers constitués, disponibilité des titres demandés, commandes en préparation, commandes expédiées ou facturées. Le suivi des réclamations dans ce même outil est demandé, de même que la possibilité d'export de ces données au minimum en format tabulé ou dans un format courant (Word, Excel, CSV…).

Le titulaire s'engage à assurer la fourniture, sur simple demande et dans les plus brefs délais, sous forme papier et/ou électronique, des états récapitulatifs suivants :

- Commandes en cours de traitement avec, pour chaque titre demandé, mention de l'ISBN, du titre, de l'auteur, de l'éditeur, de la date de publication, du prix public en euros H.T., du prix remisé en euros H.T. de la quantité commandée et de la disponibilité ;
- Commandes traitées au cours des 12 derniers mois avec, pour chaque titre demandé, mention de l'ISBN, du titre, de l'auteur, de l'éditeur, de la date de publication, du prix public en euros H.T, du prix remisé en euros H.T., des quantités commandées et effectivement expédiées ; données financières sur l'exécution de l'accord-cadre.

2.4 Commandes en urgence

Le besoin signalé « urgent » d'un livre disponible devra être satisfait dans un délai maximum de 7 jours ouvrés, délai commençant à la date de réception de la commande. Une commande revêtant un caractère d'urgence pourra être signalée et transmise à part des commandes ordinaires ou accompagnée d'un document du type bordereau d'envoi précisant l'impératif de prise en compte prioritaire.

Le total des commandes demandées dans des conditions de délai signalées urgentes ne saurait être supérieur à 5% du montant annuel maximum.

2.5 Assistance et formation technique

Le titulaire s'engage à fournir une assistance technique en cas de défaillance de ses outils, en donnant au pouvoir adjudicateur les moyens de contact à privilégier (numéro de téléphone, mail). Cette assistance technique devra être joignable du lundi au vendredi en journée. Le pouvoir adjudicateur sera particulièrement attentif aux délais de prise en compte des incidents et à la capacité de réactivité du candidat sur cet aspect d'assistance technique.
En cas d'incidents majeurs ou répétés, le pouvoir adjudicateur pourra provoquer une réunion exceptionnelle, afin d'aborder ces incidents ainsi que leur résolution.

2.6 Formation et accompagnement des personnels du SCD

Le candidat retenu devra former les personnels du SCD en charge de la gestion des commandes d'ouvrages, après la notification du marché, et dans un délai de deux mois, à l'utilisation du site web marchand et de ses outils spécifiques.
De même, une formation de mise à jour sera programmée à la demande en cas d'évolution desdits outils, ou afin de répondre aux besoins du SCD pour la formation de nouveaux personnels. Une capacité à organiser des formations régulières pour les personnels des bibliothèques universitaires sera particulièrement appréciée.
La prestation comprend par ailleurs la fourniture, sans supplément de prix, de toute documentation technique ou notice sous forme papier et/ou informatique, en langue française pour l'utilisation de ces outils.

2.7 Relation client

Une attention toute particulière sera accordée par le pouvoir adjudicateur à la qualité du service client, permettant de favoriser des échanges réguliers et directs entre les chargé.es de commande et le prestataire.

2.7.1 Identification d'un contact référent

Le titulaire du marché s'engage à assurer un service client réactif, personnalisé et adapté aux besoins du pouvoir adjudicateur pendant toute la durée d'exécution du marché. Le titulaire désignera une personne dédiée au suivi du marché qui sera l'interlocuteur privilégié du SCD pour l'ensemble des questions relatives à la commande, à la facturation, aux réclamations et au suivi de la qualité de service. La réactivité de la personne référente et son identification par les acquéreurs et acquéreuses du SCD est un point sur lequel une attention particulière sera portée.
Les éléments suivants devront être communiqués dès la notification du marché : nom et prénom de la personne référente ; adresse électronique professionnelle ; numéro de téléphone direct. En

cas de période d'absence ou d'indisponibilité, le titulaire devra désigner un contact suppléant et en informer la bibliothèque sans délai, en précisant ses coordonnées complètes.

2.7.2 Rencontres semestrielles

Une rencontre semestrielle, à une date à définir entre le pouvoir adjudicateur et le prestataire, sera organisée afin de faire le point sur l'avancée du marché, les améliorations à apporter, etc.
Cette rencontre se tiendra de préférence en présentiel dans les locaux du SCD. Des réunions complémentaires pourront être demandées en fonction des besoins identifiés.

2.8 Qualité de conseil bibliographique et des outils de veille

Le prestataire s'engage à fournir une information bibliographique, éditoriale, commerciale et technique fiable sous forme papier et électronique.

- La possibilité de recourir à des offices sera fortement appréciée.
    - Par offices, on entend une prestation gratuite qui comprend la veille éditoriale, le conseil et la sélection d'ouvrages par les libraires par domaine ou thématique, le suivi auprès des éditeurs, la réception des titres, le conditionnement des colis et l'expédition sur un site donné ainsi que le retour des titres le cas échéant.

Le fournisseur travaillera en amont avec les acquéreurs impliqués afin de définir les périmètres des domaines concernés et leur profondeur (critères d'éditeurs, de collections, de classification, budget dédié par la bibliothèque aux acquisitions etc...).

Afin de permettre une optimisation à la fois économique et environnementale, l'objectif est de se rapprocher d'un taux de conservation d'au moins 70%.

Article 3 – Typologie des prestations spécifiques

3.1. Services bibliographiques et interface web

L'interface présentera les caractéristiques et fonctionnalités suivantes :

– Accès par identifiant et mot de passe personnel pour chaque utilisateur autorisé ;
– Mode d'accès permettant des connexions simultanées ;
– Paramétrage de comptes permettant des droits différenciés selon plusieurs profils : un profil de type « acquéreur », pour constitution des paniers et expédition des commandes ; et un profil de type « valideur », permettant consultation et suivi des commandes de l'ensemble des utilisateurs.
– Possibilité d'interrogation par recherche multi-critères (mots-clés, informations bibliographiques ou éditoriales) ; présence a minima des informations bibliographiques et de gestion suivantes : ISBN, nom d'auteur, titre, éditeur, date de publication, prix public en euros H.T., disponibilité.
– La possibilité d'exporter des listes ou catalogues de titres en format papier ou électronique (format word, excel…) sera particulièrement utile.
– Les paniers devront comporter les informations suivantes : prix total en euros HT et TTC ; prix remisé ; nombre d'ouvrages. Pour chaque ouvrage, les informations suivantes: ISBN, titre, auteur, éditeur, date de publication, prix public en euros HT, quantité demandée, disponibilité.

Une valorisation supplémentaire sera accordée au candidat proposant un système de repérage des doublons dans les commandes, concernant les doublons entre les ouvrages sélectionnés dans un panier et :

- les ouvrages sélectionnés dans les paniers d'autres acquéreurs de la même structure ;
- les ouvrages sélectionnés dans les précédents paniers du même acquéreur.

3.2. Transmission des données et interfaçage technique

Dans le circuit actuellement en vigueur à Nantes Université, l'envoi des données par API ou via un fichier d'import de données intégrées (EOD) permet de créer automatiquement des bons de commande avec plusieurs lignes de commande, correspondant aux devis des fournisseurs générés à partir de leurs interfaces. Les données envoyées sont : les données d'identification des documents (ISBN, titre, auteur, éditeur, année de publication, collection, éventuel numéro de volume), la quantité commandée, le prix, le code budgétaire à utiliser et la bibliothèque qui procède à l'achat.

Le candidat devra démontrer sa capacité à fournir des données de manière informatisée (pour la transmission des commandes, de la facturation et des réclamations) selon l'une des trois possibilités listées ci-après :

- L'utilisation des API de Folio, décrites dans la documentation communautaire : https://dev.folio.org/reference/api/#mod-orders (en particulier "order" permettant de créer la commande, et "order-line" permettant de créer chaque ligne de commande) ;
- La transmission de données au format EDIFACT ;
- La possibilité d'exporter des paniers de notices contenant les informations propres à la commande (quantité, prix, bibliothèque acheteuse) au format CSV.

3.3. Antiquariat

Le titulaire du marché pourra être sollicité, à titre complémentaire aux commandes d'ouvrages neufs, pour la fourniture d'ouvrages d'occasion, dits d'« antiquariat », lorsque le titre recherché est épuisé, indisponible ou ne fait plus l'objet d'une réimpression en neuf ; ou lorsqu'il s'agit d'ouvrages anciens, spécialisés ou de collection, pour lesquels le marché de l'occasion constitue le mode d'approvisionnement usuel.

Ces commandes d'ouvrages d'occasion sont passées dans le cadre du présent accord cadre, dans la limite des crédits disponibles.

3.3.1. Processus de recherche et de proposition

Lorsque le SCD de Nantes Université identifie un besoin portant sur un ouvrage susceptible d'être acquis en occasion, il peut charger le titulaire d'en rechercher la disponibilité.

Pour chaque demande, le titulaire transmettra au pouvoir adjudicateur une proposition comportant au minimum :

- les références bibliographiques de l'ouvrage (auteur, titre, éditeur, année, ISBN le cas échéant) ;

– une description de l'exemplaire proposé (reliure, présence d'annotations ou de marques, éventuels défauts, etc.) ;
– une appréciation de l'état matériel selon une grille normalisée (par exemple : « comme neuf », « très bon état », « bon état », « état moyen », « usagé ») ;
– le prix proposé en euros HT, et, le cas échéant, les frais annexes correspondant aux frais de recherche spécifiques.

Nantes Université demeure libre d'accepter ou de refuser chaque proposition, sans obligation de commande.

3.3.2. Conditions de prix

Le titulaire s'engage à proposer des prix conformes aux usages du marché de l'occasion pour des documents de caractéristiques et d'état comparables.
À la demande du pouvoir adjudicateur, le titulaire fournit tout élément de justification du prix, notamment :
– références de catalogues spécialisés ou de bases de cotation ;
– extraits de catalogues ou offres comparables d'autres vendeurs pour des exemplaires de caractéristiques équivalentes.

Toute commission ou rémunération spécifique liée à la recherche d'ouvrages d'occasion doit être explicitement indiquée dans l'offre et dans les propositions de prix.

3.3.3. Etat des exemplaires et conformité

Les exemplaires livrés doivent être conformes à la description acceptée par le SCD de Nantes Université, tant au regard de l'édition que de l'état matériel annoncé.
En cas de non-conformité significative (édition différente non acceptée, défauts majeurs non signalés, état matériel manifestement inférieur à celui décrit), le pouvoir adjudicateur pourra :
- refuser l'ouvrage et exiger, aux frais du titulaire, son remplacement par un exemplaire conforme ou son remboursement intégral ;
- demander l'application d'une réduction de prix, après accord écrit des parties.

Les frais de retour des ouvrages refusés pour non-conformité sont intégralement à la charge du titulaire.

3.3.4. Modalités de commande, de livraison et de facturation

Les ouvrages d'occasion font l'objet de bons de commande distincts ou identifiés clairement comme tels, mentionnant la référence du présent accord cadre.

Les délais de livraison sont indiqués dans la proposition et doivent être compatibles avec les délais d'exécution du marché. Les factures relatives aux ouvrages d'occasion précisent explicitement :

– le caractère « occasion » / « antiquariat » de l'ouvrage ;

– le prix unitaire, les éventuels frais annexes, le prix total hors taxes et toutes taxes comprises.

Ces factures sont transmises dans les mêmes conditions que celles prévues à l'article 10.5 du CCAP

3.4. Actions de médiation culturelle

En complément de l'article 2.7 sur la relation client, le SCD sera particulièrement attentif à la possibilité de recourir à des rencontres avec le prestataire pour des présentations de nouveautés. Le recours à des spécimens serait un avantage.

Article 4 – Conditions d'expédition et de livraison

4.1. Modalités générales

Les frais de transport des fournitures seront à la charge du titulaire (livraison franco de port). Si les livraisons sont confiées à une société tierce (externalisation), Nantes Université pourra demander un changement de transporteur en cas de manquement lors de l'exécution des prestations le concernant.
La qualité du dialogue entre le transporteur et le fournisseur est d'autre part de la responsabilité du prestataire. Le titulaire organise les livraisons de manière à garantir un acheminement régulier, sûr et conforme aux délais prévus ci-après.

– La livraison interviendra dans un délai maximum de trois semaines, à compter de la date de réception du bon de commande.

Les livraisons s'effectuent aux adresses figurant sur les bons de commande, dans le respect des conditions précisées dans le CCAP.

Pour chaque livraison, le candidat veille à :
– assurer une identification claire des colis et des destinataires (service, composante, responsable de la commande) ;
– Intégrer a minima 50% de la commande concernée dans la première livraison ;
– regrouper les ouvrages d'un même bon de commande dans la mesure du possible, sous réserve des contraintes d'acheminement et de disponibilité ;
– signaler sans délai tout incident susceptible d'affecter la bonne réception des ouvrages (colis manquants, endommagés, etc.).

Les paquets ou colis devront comporter extérieurement la mention : « à l'attention de ... » suivi du nom du responsable de la commande, de son numéro de téléphone à l'université et du nom de la composante (Bibliothèque Universitaire, Centre de Documentation, Laboratoire ou Service...) » :
– soit dans le bon de livraison contenu dans une pochette plastique extérieure ;
– soit directement dans l'étiquette adresse collée sur le colis, ce dans l'intérêt du livreur ou du transporteur et du titulaire du marché.
Les fournitures seront accompagnées d'un bon de livraison.

4.2. Lieux de livraison

Les livraisons sont à effectuer par défaut dans les lieux d'exécution mentionnés dans le CCAP du présent marché, soit tous les sites de Nantes Université situés à :

- Nantes
- Carquefou
- Saint-Nazaire
- La Roche-sur-Yon (85)

- Angers, Laval et Le Mans (INSPE).

4.3. Formatage des documents

4.3.1. Commandes

Les commandes sont notifiées par le pouvoir adjudicateur ou les personnes déléguées par ce dernier, au fur et à mesure de la survenance des besoins, via la transmission d'un panier de commande et d'un bon de commande financier. Chaque panier de commande précisera :

- L'éditeur de chaque ouvrage ;
- L'auteur ;
- Le titre ;
- L'année d'édition (en cas d'absence de ces mentions le titulaire livre la dernière édition) ;
- L'ISBN ;
- Le nombre d'exemplaires à livrer ;
- Le lieu de livraison et le nom de la personne responsable de la commande ;

4.3.2. Bon de commande financier

Le bon de commande financier devra indiquer :

- Le numéro de l'accord-cadre ;
- Le numéro du bon de commande ;

Seuls les bons de commande signés par le pouvoir adjudicateur ou par les personnes déléguées par ce dernier devront être honorés par le titulaire. Toute commande passée sans bon de commande dûment signé et honoré restera à la charge du titulaire.

4.3.3. Bon de livraison

Les fournitures seront accompagnées d'un bon de livraison. Le bon de livraison joint à chaque colis comportera outre les mentions courantes (date d'expédition, référence de commande, identification du titulaire, identification des fournitures livrées (classement, si possible, selon l'ordre de classement des ouvrages dans le bon de commande), la référence du marché et le numéro du bon de commande).

Article 5 – Conditions de retour des documents non conformes

5.1. Définition de la non-conformité

Sont considérés comme non conformes aux stipulations du marché les documents :

- ne correspondant pas aux références bibliographiques commandées (titre, auteur, édition, ISBN, support, langue, etc.) ;
- présentant un défaut matériel affectant leur intégrité ou leur usage normal (pages manquantes ou mal imprimées, reliure défectueuse, traces d'humidité, détérioration liée au transport, etc.) ;
- livrés en quantité différente de celle commandée ;

Toute non conformité constatée lors de la réception est signalée par le SCD de Nantes Université au titulaire dans un délai de 7 jours ouvrés suivant la livraison. Le signalement est réalisé par courriel et précise, autant que possible, la nature des défauts constatés et les références du bon de commande et du bon de livraison concernés

5.2. Modalités de retour et de remplacement

En cas de non-conformité avérée, le SCD de Nantes Université retourne les documents concernés au titulaire. Les frais de retour et le transport sont intégralement à la charge du titulaire. Aucun frais de port ou de traitement afférent aux documents non conformes ne pourra être facturé.

Pour chaque document non conforme, le pouvoir adjudicateur peut, à son choix :

– exiger le remplacement par un exemplaire conforme, aux mêmes conditions de prix que la commande initiale ;
– ou refuser tout remplacement et demander l'émission d'un avoir correspondant au montant facturé pour le document concerné.

En cas d'impossibilité de remplacement (ouvrage épuisé, indisponible, etc.), le titulaire en informe Nantes Université et émet un avoir correspondant.

5.3. Conséquences sur la facturation

Les documents non conformes ne peuvent donner lieu à paiement tant qu'ils n'ont pas été remplacés par des exemplaires conformes ou qu'un avoir n'a pas été émis. En cas de facturation déjà intervenue, le titulaire devra procéder, selon les cas, à l'émission d'une facture rectificative ou d'un avoir.

Des non conformités fréquentes ou répétées peuvent être prises en compte par le pouvoir adjudicateur dans l'appréciation de la qualité d'exécution du marché et, le cas échéant, justifier l'application de pénalités et/ou la mise en œuvre des dispositions relatives à la résiliation du marché, comme stipulé dans l'article 12 du CCAP, conformément au CCAG FCS.

Article 6 – Prise en compte des enjeux environnementaux et sociaux

6.1. Responsabilité environnementale

Le titulaire s'engage à mettre en œuvre, pendant toute la durée d'exécution du marché public, des pratiques visant à limiter l'empreinte environnementale de la prestation.

L'organisation des livraisons devra favoriser le recours à des modes de transport à faibles émissions dans une démarche de réduction de l'empreinte carbone (mobilités douces ou solutions à très faibles émissions de gaz à effet de serre : livraison à vélo ou vélo cargo, véhicules électriques ou hybrides, mutualisation de tournées, etc.).

De même, la limitation du nombre de colis sera prise en compte dans l'analyse des offres, notamment par la limitation des envois de documents à l'unité et l'optimisation du remplissage des colis ou le regroupement des envois vers un même lieu de livraison. Ces mesures ne doivent

pas porter atteinte à l'intégrité des ouvrages livrés ni aux exigences de délais du présent marché public.

La mise en œuvre de mesures de réduction des déchets liés aux livraisons sera appréciée, en privilégiant :
- des emballages recyclés et/ou recyclables,
- la diminution des éléments superflus (sur emballages, calages non nécessaires),
- l'usage de matériaux d'emballage réutilisables ou issus de filières responsables.

6.2. Responsabilité sociale

Une attention donnée par le prestataire aux enjeux sociaux sera appréciée. Le recours à des prestations en lien avec des structures de l'économie sociale et solidaire (entreprises adaptées, établissements et services d'accompagnement par le travail, etc.), notamment dans les domaines suivants :
- participation à des dispositifs d'insertion professionnelle ou RSE, notamment sur les problématiques de conditionnement des documents ;
- inscription dans les problématiques de lutte contre le décrochage scolaire.