Numéro TBA & PLACE : EFS-SC/3127

Accord-cadre

Prestations d'impression des publicités de collectes des ETS

(Mise en page, impression, conditionnement et acheminement des publicités des collectes des ETS de métropole de l'EFS)

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 9
2.3. Montant de l'accord-cadre 10

3. PRÉSENTATION DE L'EFS 10

3.1. Missions 10
3.2. Organisation 10
3.3. Valeurs de l'EFS 10
3.4. Chiffres clés 2020 11

4. CONTEXTE DU PROJET 12

4.1. Politique achat et approvisionnement de l'EFS 12
4.2. Acteurs 12
4.3. Le rôle de la promotion du don de sang 12
4.4. Les enjeux 12

5. DEFINITION DES PRESTATIONS ATTENDUES 13

5.1. Généralités 13
5.2. Prestations attendues 15
5.3. Délais de réalisation des prestations 16

6. POSTE 1 : PRESTATIONS LIEES À LA PLATEFORME 16

6.1. Fonctionnalités de la Plateforme 16
6.1.1. Fonctionnalités impératives 16
6.1.2. Fonctionnalités complémentaires 18
6.2. Paramétrage de la Plateforme 18
6.3. Prise en main de la Plateforme 18
6.4. Développements additionnels à la Plateforme 19
6.5. Échanges entre le SI de l'EFS et le SI du Titulaire 19

6.6. Les UO du poste 1 20
7. POSTE 2 : PRESTATIONS DE TRAITEMENT D'INFORMATIONS, MISE EN PAGE, INTÉGRATION, IMPRESSION, CONDITIONNEMENT ET ACHEMINEMENT 20
7.1. Prestations de traitement des informations 20
7.2. Prestations de mise en page 21
7.3. Prestations d'impression 22
7.3.1. Affiches et flyers de campagne 23
7.3.2. Les imprimés pour insertion dans les supports signalétiques 23
7.4. Prestations de conditionnement et acheminement des colis 23
7.4.1. Le conditionnement 23
7.4.2. L'acheminement 24
7.5. Gestion des plis non distribuables (PND) et des colis non distribués 24
7.6. Les UO du poste 2 25
8. MISE EN PLACE DU MARCHE PUBLIC 27
9. CARACTÉRISTIQUES TECHNIQUES DE LA PLATEFORME 28
9.1. Caractéristiques principales de la Plateforme 28
9.2. Autres caractéristiques de la Plateforme 29
9.2.1. Environnements fournis 29
9.2.2. Navigation 29
9.2.3. Gestion des accès et profils 29
9.2.4. Réseau et performance 30
9.2.5. Accès aux données, archivage, sécurité et confidentialité 31
9.2.6. Disponibilité des données et maintien de la solution 31
10. MODALITES ADMINISTRATIVES D'EXECUTION DES PRESTATIONS 32
10.1. Équipe en charge de l'exécution des prestations au sein de l'EFS 32
10.2. Planning d'exécution des Prestations 33
10.3. Lieux d'exécution des prestations 33
10.4. Obligation de conseil et convergence des pratiques 34
11. MODALITES D'EXECUTION DES PRESTATIONS DU POSTE 1 : MISE A DISPOSITION DE LA PLATEFORME 34

11.1. Recours à la Plateforme 34
11.2. Paramétrage de la Plateforme 35
11.3. Réunion de prise en mains de la Plateforme 35
11.4. Ouverture des accès à la Plateforme 36
11.5. Suivi du fonctionnement de la Plateforme 37
11.6. Mise à disposition du dernier release 37
11.7. Développements additionnels 37
12. MODALITES D'EXECUTION DES PRESTATIONS DU POSTE 2 : TRAITEMENT DES INFORMATIONS, MISE EN PAGE, IMPRESSION, CONDITIONNEMENT ET ACHEMINEMENT 37
12.1. Modalités générales de réalisation des prestations 37
12.2. Réalisation des fichiers de repiquage 40
12.3. Gestion des anomalies 40
12.4. Supervision des activités 40
12.5. Engagement de service 40
12.6. Gestion de la sécurité et gestion des incidents 41
12.6.1. Incidents dans la production 41
12.6.2. Incidents sur la plateforme informatique 42
12.7. Modalités d'exécution des prestations de développements additionnels 42
12.8. Modalités d'exécution des prestations de conditionnement et d'acheminement 43
12.8.1. Conditionnement 43
12.8.2. Affranchissement et livraison 43
12.8.2.1. Livraison 44
12.8.2.2. Affranchissement 45
13. ÉQUIPE DEDIEE DU TITULAIRE 45
14. CLAUSE D'INSERTION SOCIALE 46
15. CLAUSE ENVIRONNEMENTALE 48
15.1. Exigences relatives aux papiers 48
15.2. Exigences relatives aux consommables 48

15.3. Gestion des déchets et économie circulaire 48
15.3.1. Valorisation des déchets de production 48
15.3.2. Optimisation des emballages et conditionnements 49
15.4. Transport et logistique 49
15.5. Reporting environnemental 49

1. LEXIQUE

Administrateur (régional)

Collaborateur des ETS en charge de l'exécution du marché public au sein de son ETS

AE

Acte d'engagement

Bon de livraison

Document établi par le Titulaire et remis à l'Établissement. Ce document indique la quantité et la nature des marchandises qui vont être reçues. Il est établi en au moins 2 exemplaires. Il peut être envoyé en amont de la livraison, en aval de l'expédition. Il accompagne les Fournitures.

CCTP

Cahier des clauses techniques particulières

CCAP

Cahier des clauses administratives particulières

Colis

Unité de fret. Ce sont les plus petites unités d'emballage d'un envoi d'imprimés. Dans le cas de l'impression, il s'agit le plus souvent du carton.

Comptables assignataires

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

Coordinateur (national)

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 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.

DSI

Direction des systèmes d'informations

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 treize Établissements de transfusion sanguine (ETS) dont dix en métropole et trois dans les départements d'outre-mer depuis le 01/01/2018.

Établissement

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

ETS

Établissements de transfusion sanguine (ETS)

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)

Réception

Acte par lequel l'Établissement prononce l'admission, l'ajournement, la réfaction ou le rejet des prestations exécutées, avec ou sans réserve.

Repiquage

Partie variable de l'imprimé, qui associé à un fond de page permet la réalisation de l'impression complète

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

Responsable marketing donneur (national)

Collaborateur de l'EFS en charge du « marketing donneurs » au sein du siège de l'EFS

Services (ou Prestations)

Ensemble des prestations objet du marché public qui peuvent être commandées pendant la durée d'exécution de celui-ci.

SI

Système d'information

Titulaire

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

Vérification : acte par lequel l'Établissement de l'EFS procède à vérification quantitative et qualitative de la conformité des marchandises reçues au regard du bon de livraison transmis et de la lettre de voiture. Pour les livraisons de grande quantité de marchandises, les vérifications sont réalisées par sondage.

2. OBJET ET PERIMETRE DU MARCHE PUBLIC

2.1. Objet du marché public

Le marché public a pour objet le traitement des informations, la mise en page, l'impression, le conditionnement et l'acheminement des documents de publicité des collectes de sang (affiches et flyers) des établissements de métropole de l'EFS.

Le marché comprend en outre l'affranchissement des envois postaux sur les sites de l'EFS et de ses partenaires ainsi que la mise à disposition d'une plateforme de gestion des commandes/BAT.

Le marché inclut enfin des services complémentaires de présentation et de prise en main de la plateforme.
Les livraisons s'effectuent sur les sites de l'EFS ou ceux de ses partenaires (associations de donneurs bénévoles).

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'EFS pour l'ensemble des documents prévus dans le présent marché public.

2.2. Périmètre du marché public

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

- Provence Alpes Côtes d'Azur - Corse (PACC) ;
- Nouvelle Aquitaine (NVAQ) ;
- Bourgogne – Franche-Comté (BFCT) ;
- Bretagne (BRET) ;
- Hauts de France – Normandie (HFNO) ;
- Ile-de-France (IDFR) ;
- Grand Est (GEST) ;
- Occitanie – Pyrénées Méditerranée (OCPM) ;
- Centre Pays de la Loire (CPDL) ;
- Auvergne - Rhône-Alpes (AURA) ;
- Services centraux du siège l'EFS (SSCX).

Ces services et établissements sont susceptibles de connaitre des évolutions organisationnelles tout au long de l'exécution du présent marché public. L'EFS informe le Titulaire des éventuelles évolutions si elles ont un impact sur l'exécution des prestations. Depuis le 1er janvier 2018, l'EFS est composé de 13 établissements régionaux, 10 en métropole et 3 dans les DOM.

⇨ Annexe : Composition de l'EFS avec ses établissements régionaux

À ce jour, certains établissements régionaux disposent d'imprimerie offset ou d'atelier de reprographie leur permettant d'internaliser tout ou partie des prestations objet du marché public. Toutefois, des changements notamment organisationnels peuvent les amener à avoir recours au marché public au cours de sa durée.

Les Prestations qui sont confiées au Titulaire du marché public, au cours de sa durée de validité, incluent le traitement des informations transmises, la mise en page et l'intégration des repiquages sur les fonds, l'impression des documents, le façonnage, le conditionnement et l'acheminement des documents indiqués dans le présent CCTP et le BPU.

Ne font pas partie du périmètre de ce marché public :

- Les impressions de communication institutionnelles et métiers, y compris les affiches grand format pour le siège de l'EFS et ses établissements de métropole et des DOM ;
- Les impressions, façonnages, conditionnements et livraisons d'imprimés avec pochettes ;
- La mise en page, l'impression, le stockage, le repiquage, la mise sous pli et l'envoi postal ou la livraison des documents d'éditique du siège de l'EFS et de ses établissements de métropole et des DOM ;
- L'impression des documents de publicité de collecte pour les établissements des DOM ;
- Les notices et antigrammes imprimés pour l'Unité de Production de Réactifs (UPR) de l'EFS ;

- L'impression des affiches pour mise en œuvre des plans médias de l'EFS ;

2.3. Montant de l'accord-cadre

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

Mise à disposition d'une plateforme de gestion des commandes et services complémentaires	100 000 € HT
Traitement des informations, la mise en page, l'impression, le conditionnement et l'acheminement des documents	2 600 000 € HT

3. PRÉSENTATION DE L'EFS

3.1. Missions

L'EFS est un établissement public de l'État place sous la tutelle du ministre charge de la santé. Depuis sa création, le 1er janvier 2000, l'EFS est l'opérateur unique des activités de transfusion sanguine en France. À ce titre il a le monopole, sur l'ensemble du territoire, des activités de collecte, de préparation et de qualification des produits sanguins labiles, ainsi que leur distribution aux établissements de santé. Parallèlement, l'EFS exerce des activités notamment des activités de laboratoire de biologie médicale, de centres de santé, de recherche et de banques de tissus et cellules.

3.2. Organisation

L'effectif total de l'Établissement français du sang au 31 décembre 2015 est de 9 810 personnes. L'EFS est constitué, outre de services centraux situés à Saint-Denis (93), de 15 établissements régionaux dénommés Établissements de transfusion sanguine (ETS) (12 sur le territoire métropolitain et 3 dans les départements d'Outre-mer), organisés chacun en plusieurs sites transfusionnels.

À la tête de chaque ETS se trouve un directeur, nommé par le président de l'EFS. En application de l'article L.1223-4 du code de la santé publique, chaque directeur reçoit délégation de compétence de la part du président de l'EFS pour la gestion de son établissement.

3.3. Valeurs de l'EFS

Les principales valeurs véhiculées par l'Établissement français du sang sont les suivantes :

Le sens de l'intérêt public

- Présence institutionnelle solide, multiple et diversifiée.
- Institution de référence, à forte image de marque.
- Service public moderne, dynamique et accessible.

Une entreprise éthique

- Respect de la dignité de la personne : ouverture à autrui (place centrale du donneur et respect des patients).
- Anonymat : seul l'EFS connait l'identité du donneur et du receveur.
- Bénévolat : le don de sang est gratuit et ne peut être rémunéré sous quelque forme que ce soit.
- Volontariat : le don de sang est un acte librement accompli, sans aucune contrainte.

Une mission de santé publique

- Répondre aux besoins des patients
- Maîtrise et savoir-faire
- Qualité, sécurité et rigueur professionnelle.
- Capacité de réflexion et de pédagogie.

3.4. Chiffres clés 2020

L'Institution

1 opérateur civil unique de la transfusion sanguine.

13 établissements de transfusion sanguine dont 3 pour les départements d'outre-mer (Martinique, Guadeloupe, La Réunion).

9 810 collaborateurs

124 sites de prélèvement.

36 000 collectes mobiles.

4 étapes pour le parcours de la poche de sang : prélèvement, préparation, qualification, distribution.

1 500 hôpitaux et cliniques approvisionnés en produits sanguins.

1 million de malades soignés chaque année.

Activité

2,9 millions de prélèvements par an

1,8 million candidats au don

1,6 million de donneurs

Pour en savoir plus, consultez le rapport d'activité de l'EFS sur www.efs.sante.fr/

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 10 établissements régionaux de métropole, 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, invitations et publicités des collectes de sang par exemple).

Les donneurs d'ordre pour l'impression sont donc nombreux et géographiquement présents dans toute la France. Concernant les publicités de collecte, les donneurs d'ordre sont les équipes en charge du marketing opérationnel, appelé au sein de l'EFS le « marketing donneurs ».

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 du grand public.

Les affiches et flyers de collecte sont des éléments clé pour inciter le grand public à venir donner son sang à l'occasion d'une des 36 000 collectes mobiles organisées chaque année en France ou dans l'un des 124 sites fixes de l'EFS.

Les documents objet du présent marché public sont imprimés et personnalisés pour une collecte donnée. Ils n'ont pas vocation à être stockés.

4.4. Les enjeux

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

Stratégique

Les affiches et les flyers de collecte ont un rôle clé dans la communication des collectes de sang. Ces documents permettent d'avertir le public du lieu, de la date et des horaires d'une collecte de sang.

Ils doivent être livrés en temps et en heure aux sites de prélèvements et aux éventuels partenaires de l'EFS, pour être affichés et distribués de façon à garantir leur efficacité en termes de fréquentation des collectes.

Économique

Maitriser les coûts liés à l'externalisation grâce à l'accès à des tarifs d'impression, de repiquage, de colisage et d'envois en nombre optimisés.

Organisationnels

Permettre un meilleur suivi des documents imprimés.
Garantir la cohérence et l'image de l'EFS dans ses communications.
Réduire les délais de mise en œuvre d'une campagne pour augmenter la réactivité.
Disposer d'indicateurs fiables et disponibles rapidement sur les documents réalisés. (Volumétrie, coût).

Image de marque

Les affiches et flyers de collecte véhiculent l'image de marque de l'EFS. Ils doivent donc être parfaitement fiables, intègres et conformes à la charte graphique de l'Établissement.

5. DEFINITION DES PRESTATIONS ATTENDUES

Chaque Établissement fait réaliser celles des prestations qui correspondent à ses besoins, ceux-ci pouvant évoluer à la hausse ou à la baisse au cours du marché public.

5.1. Généralités

L'EFS utilise différents types d'affiches et flyers à des fins de promotion du don de sang auprès du public et des donneurs.

Certains messages jouent un rôle crucial dans le processus de collecte du sang en permettant d'informer le public et 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 de la publicité qui en est réalisée.

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

Chacun des Établissements, via ses équipes communication-marketing en lien avec les entités en charge des prélèvements (site de prélèvement, bassin de collecte, site de départ collectes mobiles, etc., selon les organisations régionales), passe des commandes pour couvrir ses besoins respectifs.

La publicité réalisée pour une collecte donnée comprend généralement au moins un format d'affiche (A3 et A4) et un format de flyers (A5, A6 ou 10x21), voire plus parmi les différents modèles et formats existants. Ces documents sont personnalisés avec les informations sur le lieu, les dates et les horaires de collecte.

Certains ETS utilisent aussi ces formats, avec impression au noir sans fond pour insertion dans des supports signalétiques.

Le nombre d'exemplaires et le type de documents dépend des scenarii de marketing opérationnel de l'EFS et des résultats de la précédente collecte sur le même lieu. L'Établissement régional ne peut donc prévoir de façon ferme et précise à l'avance les quantités de documents de publicité de collecte qui sont nécessaires. Ses besoins sont estimés par collecte lors de la programmation annuelle des collectes et affermis lors de la demande d'impression via la Plateforme.

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 de la communication-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 régionaux : campagne générique, campagne de Noel, 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. Ils sont communs à tous les établissements régionaux.

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

- **Informations communes à tous les documents**

La charte graphique de l'EFS s'applique sur les différents supports destinés aux publicités de collectes.

L'ensemble de ces documents, repiquage (message : jour, date et lieu de la collecte) et fond (trames de fond des documents à imprimer) sont susceptibles de connaitre des modifications au cours de l'exécution du présent marché public, notamment de visuels ou de charte graphique. Les champs de repiquage sont également susceptibles d'évoluer au cours du marché public.

À la date de rédaction du présent CCTP, les champs de repiquage sont : la commune, le lieu dans la commune, la date et les horaires de début et fin de la collecte (Par exemple : Place Jean Monnet - Cholet, Hall des Expositions, vendredi 28 septembre, de 16h00 à 19h30). Certains ETS ajoutent également des informations du type « En partenariat avec.. », « Nombreuses animations », etc.

À la date de rédaction du présent CCTP, l'EFS dispose d'une charte graphique nationale quant à la mise en page des repiquages des affiches et flyers de collecte. Chaque ETS dispose d'une certaine latitude pour la mise en page de ses repiquages. Si une charte graphique pour la mise en page des repiquages est créée ou que des directives sont données par la direction du siège en charge du marketing donneurs, celles-ci s'imposent à tous les ETS pour la mise en page de leurs repiquages, que ceux-ci soient produits par les établissements ou réalisés pour leur compte par le Titulaire.

- **Conservation et archivage des informations**

Le Titulaire doit archiver et conserver les fichiers d'informations transmis par l'Établissement et pouvoir les lui restituer à première demande. La durée maximale de conservation de ces fichiers est de 2 mois.

Les fichiers contiennent deux types d'informations : les informations de repiquage et les informations pour l'envoi des affiches et flyers produits. Selon les ETS et les organisations, ces informations sont réunies en un ou plusieurs fichiers.

À l'échéance de la période de conservation de 2 mois, le Titulaire doit impérativement purger ces fichiers de sa base. Le Titulaire adresse à chaque établissement régional 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.

Précisions

Cas des fichiers avec les fonds des documents : ils sont conservés pendant toute la durée du marché et détruit dans les 3 mois suivant la fin du marché.

5.2. Prestations attendues

Pour chaque Établissement sont attendues les prestations suivantes :

- Mise à disposition d'une Plateforme extranet (Interface informatique) ;
- Traitement des informations, mise en page et intégration des repiquages, impression, conditionnement et acheminement pour différentes catégories d'imprimés :
    - Affiches de format A4, A3, 40x60 et 60x80 ;
    - Affiches grands formats et abribus 80x120cm, 120x176 et 118,4x175,4,
    - Flyers de format A5, A6, et 10x21 ;
    - Imprimés pour insertion dans les supports de signalétique.

5.3. Délais de réalisation des prestations

Pour chaque Établissement, les délais de réalisation des prestations comprennent 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 le paramétrage initial et 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.

Pendant la période de production, chaque Établissement fait réaliser les prestations selon son organisation régionale et les délais qui en découlent.

6. POSTE 1 : PRESTATIONS LIEES À LA PLATEFORME

6.1. Fonctionnalités de la Plateforme

La Plateforme permet la réalisation d'affiches et flyers repiqués par la prise en charge de différents fonds de page et le repiquage des textes comportant les informations fournies dans les fichiers d'informations transmis. Les informations sont : lieu de la collecte, date, horaires et autres indications spécifiques.

Pour la réalisation des impressions et leur acheminement, la Plateforme SaaS doit permettre de valider le nombre de documents à expédier et les destinataires, les BAT (par commande ou par collectes), ainsi que la date de livraison 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 demeurent facultatives.

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 livraison, nombre d'imprimés par colis et par destinataires, etc.) ;
  La plateforme doit permettre d'indiquer les logos des partenaires à faire figurer sur les imprimés.
  Si l'administrateur dépose une commande globale pour son établissement, la plateforme doit permettre d'assurer le suivi par départements (ou bassin de collecte) par les utilisateurs ;

- transmettre des fichiers (ou donner l'instruction d'aller les récupérer sur le site SFTP de l'EFS) ;
- de choisir le visuel du fond de page à repiquer ;
- créer automatiquement des BAT sur la Plateforme (soit immédiatement après dépôt du fichier d'impression des fonds de page et/ou de repiquage 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 en vue de sa modification ;
- 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 ;
- Modifier et ajouter destinataires,
- afficher l'état d'avancement de la commande (par exemple : « en cours de création de BAT », « BAT validé », « en cours d'impression », « livraison effectuée », « facturé », etc.) ;
- Avoir une fonctionnalité d'export des différents supports/document (flyers, affiches) sur la plateforme en PDF,
- obtenir et extraire les données statistiques de chaque Établissement, disponibles sur une période choisie, au format Excel.

  <u>Précisions</u>

  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 prélèvement ou sites de départ collectes mobiles auxquels sont destinées les Prestations ;
  - nombre de documents par site de prélèvement /départ collectes mobiles ;
  - type de documents ;
  - 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 livraison demandée ;
  - montant de l'affranchissement ;
  - coût total de l'opération ;
- proposer un support technique type hotline accessible par téléphone et par courrier électronique, a minima de 9h à 12h et de 14h à 17h, idéalement en continu de 9h 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.

6.1.2. Fonctionnalités complémentaires

La Plateforme peut aussi, sans que cela ne soit une exigence, 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) ;
- que soit possible la modification du texte et des blocs de repiquage par l'ETS (dans le respect du gabarit);
- que soit possible la modification du fond de page souhaité lors de la validation du BAT ;
- de disposer d'une bibliothèque de logos des partenaires ;
- de choisir et/ou valider le mode d'acheminement.

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 d'un Établissement au cours de la période de mise en place.

En cas de besoin, ce paramétrage et notamment les programmes d'édition peuvent être revus au cours de la période de production. Des frais sont alors appliqués à cette adaptation du paramétrage.

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 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 deux à trois sessions de prise en main pour 10 à 20 participants en distanciel par Teams. 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 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

Le Titulaire s'engage lors de la période de mise en place par la signature d'une charte de conformité aux exigences de sécurité.

Les données échangées ne sont pas des données dites sensibles. Il s'agit des coordonnées des collectes, diffusées en ligne sur le site grand public de l'EFS et publiées dans de nombreux supports d'information (presse payante, presse des collectivités, etc.) et des coordonnées des destinataires des colis qui peuvent être des personnes privées (membres des associations de donneurs de sang notamment).

Ces informations transitent impérativement par un portail sécurisé (type serveur SFTP) ou 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.

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 décrit dans son offre les informations et modalités de travail concernant la transmission des informations nécessaires à la réalisation des prestations. 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. A la notification du marché public, la direction des systèmes d'information (DSI) de l'EFS et le Titulaire règlent les modalités d'échanges des données pour l'exécution des prestations objet du marché public. Ces règles sont identiques pour l'ensemble des ETS.

L'EFS peut être amené à faire évoluer ces règles au cours de l'exécution du marché public. A minima, les modalités d'échanges des données sont revues après la fin de la première période contractuelle de 24 mois, par la DSI de l'EFS et le Titulaire, au plus tard dans les 3 mois suivant la date anniversaire de la notification du marché public.

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'accusé de réception par retour de mail.

6.6. Les UO du poste 1

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

UO 1: Cette UO comprend la mise à disposition de la plateforme pour 1 accès sur 12 mois.

UO 2: Cette UO correspond aux abonnements additionnels souscrits par chaque Établissement pour les accès utilisateurs supplémentaires qu'il souhaite. Le prix indiqué au BP est un prix sur 12 mois forfaitisé par accès.

UO 3: Cette UO comprend tous les frais liés à la prestation de paramétrage initial de la Plateforme au cours de la période de mise en place ainsi que toutes les réunions et échanges nécessaires pour déployer le marché public.

UO 4: Cette UO comprend tous les frais liés à la prestation de modification du paramétrage de la Plateforme au cours de la période de production.

UO 5 / UO 6 / 7 : Ces UO comprennent tous les frais liés aux prestations de prise en main de l'outil organisée dans les locaux de l'Établissement, ou en dehors ou à distance.

UO 8: Cette UO comprend tous les frais liés aux développements additionnels sur la base du devis fournis par le Titulaire.

7. POSTE 2 : PRESTATIONS DE TRAITEMENT D'INFORMATIONS, MISE EN PAGE, INTÉGRATION, IMPRESSION, CONDITIONNEMENT ET ACHEMINEMENT

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

7.1. Prestations de traitement des informations

Les prestations de traitement des informations recouvrent 2 types de prestations.

L'Établissement transmet d'une part, les informations données pour permettre de réaliser les impressions (informations pour réaliser les repiquages, les fonds à utiliser, les quantités à imprimer, etc.) et d'autre part les informations permettant le conditionnement et l'acheminement des colis (nombre d'exemplaires dans chaque colis, mode d'acheminement, coordonnées des destinataires, etc.)

La transmission des informations se fait selon un rythme propre à chaque Établissement. Certains sont d'ores et déjà en mesure de traiter mensuellement leurs commandes quand d'autres les gèrent à la semaine ou même plusieurs fois par semaine.

Les fichiers d'informations contiennent les coordonnées des correspondants de collecte, destinataires des supports, pour la gestion des opérations d'acheminement ainsi que le nom de la collecte qui les concerne, le mois concerné et les quantités de supports associés par type de format, etc.

Le traitement des fichiers est réputé inclus dans le prix des prestations.

Précisions :

- Dans le cas où les fichiers d'impression sont réalisés par le Titulaire, les Établissements transmettent les données des champs de repiquage. Le plus souvent les données sont transmises sous format Excel (mais elles peuvent l'être au format .xml). Le format de transmission des informations ainsi que les champs de repiquage sont convenus entre le Titulaire et l'ETS lors de la période de mise en place.

7.2. Prestations de mise en page

Les prestations de mise en page sont constituées des prestations visant à mettre en page et caler les textes à repiquer dans les fonds avant d'imprimer les documents.

Les prestations se déroulent selon trois cas de figure :

1/ Réalisation des repiquages et intégration dans les fonds

L'Établissement transmet les informations de repiquage et précise les fonds à utiliser. Le Titulaire assure la mise en page, l'intégration des repiquages dans les fonds et l'impression.

Les frais de réalisation des repiquages sont appliqués par fichier réalisé.

2/ Intégration dans les fonds

L'Établissement transmet les repiquages déjà maquettés prêts à être intégrés dans les fonds. Le Titulaire assure l'intégration des repiquages dans les fonds et l'impression.

Les frais d'intégration sont appliqués par fichier intégré.

3/ Fichiers fournis (PDF HD pour impression)

L'Établissement transmet les fichiers d'impression déjà finalisés, aucun repiquage n'est nécessaire. Le Titulaire assure l'impression.

Les fichiers sont fournis prêts à imprimer.

Dans ces 3 cas, la validation des BAT permet au Titulaire de lancer l'impression des supports pour assurer l'envoi dans les délais impartis. Les modalités d'envoi de ce BAT sont définies avec le Titulaire lors de la période de mise en place.

Précisions : Il est à noter que pour les documents homothétiques (A3 / A4 / A5 / A6), le fichier de repiquage est réalisé et intégré une seule fois au format A3 puis le Titulaire en assure l'adaptation homothétique aux autres formats à imprimer. Dans ce cas, le BAT est fait par fichier de repiquage

et non par type de support imprimé. Si par exception l'EFS demande un repiquage différent pour un des formats homothétiques, cette demande est décomptée comme un fichier de repiquage.

7.3. Prestations d'impression

Le Titulaire assure l'impression des documents. Les prestations d'impression sont réputées inclure le prix du façonnage des documents.

L'impression se fait selon les caractéristiques techniques indiquées dans l'annexe au présent CCTP (Annexe - Caractéristiques techniques des supports).

Ci-dessous, à titre d'exemple, la description du volume et rythme d'activité pour 2 régions :

Pour la région HFNO :

Les commandes sont mensuelles et nous lançons des productions pour plusieurs collectes en même temps. En moyenne, 300 visuels sont produits chaque mois et chacun d'entre eux est décliné en A3, A4 et A6. Cela représente 3600 visuels par an.
La moyenne par collecte correspond environ à la configuration suivante : 15 A3, 65 A4 et 250 A6.
Il y a néanmoins des exceptions à la règle pour des collectes spécifiques et évènementielles où l'on peut aller jusqu'à : 500 A3, 500 A4 et 5000 A6.

A l'année, cela représente en moyenne :
- 60 000 éditions au format A3
- 230 000 éditions au format A4
- 1 000 000 éditions au format A6

Pour la région AURA :

- Environ 300 collectes éditées mensuellement (500 collectes réalisées sur la région => environ 200 ne prennent pas de tracts - ex : lycée/entreprise...).
- Format A5/A6/A4/A3 (tracts : A5 en quasi-totalité)
- Environ 250 affiches/tracts par collectes soit approximativement 75 000 impressions par mois
- Événementiels : configuration particulière selon les besoins allant jusqu'à 10 000 flyers pour 1 seul OP

7.3.1. Affiches et flyers de campagne

En plus des affiches et flyers de collecte, les Établissements peuvent être amenés pour une opération donnée à réaliser des affiches et flyers de campagne. Ces imprimés sont au format 10x21, A6, A5, A4, A3, 40x60cm, 60x80 cm, 80x120cm ou 120x176cm sur papier couché. Ils ont le plus souvent pour objectif d'apporter un rappel du visuel du fond de page sur le lien de la collecte ou le site.

Ils sont intégrés au présent marché public pour permettre un traitement centralisé et un envoi en colis unique de ces documents à leurs destinataires.

7.3.2. Les imprimés pour insertion dans les supports signalétiques

Certains Établissements font réaliser en même temps que les publicités de collecte, les imprimés insérés dans les supports signalétiques. Ces imprimés comportent les mêmes informations que les repiquages, sans fond de page, et sont apposés par les correspondants de collecte.

Ils sont intégrés au présent marché public pour permettre un traitement centralisé et un envoi en colis unique de ces documents à leurs destinataires.

7.4. Prestations de conditionnement et acheminement des colis

Le Titulaire assure le colisage et l'acheminement des supports vers les divers destinataires des colis. Ces derniers sont des sites de l'EFS, des correspondants de collecte de l'EFS (associations, infirmières scolaires, médecins du travail, mairies, commerçants, etc.) présents à proximité des lieux de collecte et/ou assurant la promotion du don de sang.

7.4.1. Le conditionnement

Conditionnement des affiches

Les affiches sont conditionnées à plat sauf demande express des ETS de conditionnement plié ou en rouleaux.

Le conditionnement à plat se fait par 100 ex. Le conditionnement par rouleaux se fait au plus par 10 ex.

La prestation de conditionnement des supports comprend :

- Le colisage : répartition et tri des supports par collecte et par correspondant pour une même collecte ;
- Le conditionnement : mise sous contenants (inclus dans le prix du routage) tels que pochettes classiques, kraft, bulle ou mousse, cartons, etc… fournis par le Titulaire et adaptés au volume d'expédition des supports avec courrier récapitulatif par colis et un visuel du produit sur le colis ; réalisation du décompte des supports et des colis (il s'agit des opérations de contrôle de correspondance de leur contenu avec les informations présentes dans les fichiers transmis par l'EFS).
  Le prix des contenants, étiquettes ou tout autre consommable nécessaire au conditionnement est réputé inclus dans le prix de conditionnement d'un colis ;
- La préparation de l'affranchissement (apposition du timbre) et de la mise en distribution (dépôt Poste).
  Ou
  La préparation des colis pour la remise au transporteur en vue de la livraison des colis.

7.4.2. L'acheminement

L'acheminement se fait selon 2 méthodes : soit par routage soit par livraison.

- Le routage est un acheminement assuré par la Poste via des frais d'affranchissement.
- La livraison est un acheminement assuré par un transporteur via des frais de port.

Le mode d'acheminement à privilégier est la livraison car plus économique que le routage.

L'envoi postal, plus onéreux, doit notamment être réservé aux cas où il est difficile d'assurer une présence du destinataire sur site (par exemple association). Il est également recommandé de faire livrer les colis aux associations sur les sites de l'EFS chaque fois que cela est possible (site EFS peu éloigné par exemple).

Le Titulaire peut, après échange et accord avec l'établissement demandeur, proposer un autre mode d'acheminement que celui demandé selon les volumes et/ou les délais de livraison demandés par l'établissement.

Quand plusieurs colis sont à faire parvenir dans les mêmes délais à la même adresse, leur acheminement est assuré de façon regrouper dans une livraison ou un routage unique pour en optimiser les frais.

Pour une même collecte, il peut y avoir plusieurs correspondants de collecte, donc plusieurs colis chacun pour un point de livraison distinct.

7.5. Gestion des plis non distribuables (PND) et des colis non distribués

Le Titulaire informe chaque Établissement par mail lorsque des plis ou des colis sont retournés par La Poste ou le transporteur. Cela reste rare mais peut, le cas échéant, se produire.

Les délais de prévenance sont convenus entre le Titulaire et l'établissement lors de la période de déploiement.

7.6. Les UO du poste 2

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

- Réalisation des repiquages

UO 9 : Cette UO correspond au prix de réalisation des fichiers de repiquage.

- Intégration des repiquages

UO 10 : Cette UO correspond au prix d'intégration des repiquages dans les fonds.

- Impression des affiches et flyers de campagne (papier offset)

UO 11 : Cette UO correspond au prix d'impression sur papier offset blanc 90G d'une affiche A1 en quadri recto seul.

UO 12 : Cette UO correspond au prix d'impression sur papier offset blanc 90G d'une affiche A2 en quadri recto seul

UO 13 : Cette UO correspond au prix d'impression sur papier offset blanc 90G d'une affiche A3 en quadri recto seul.

UO 14 : Cette UO correspond au prix d'impression sur papier offset blanc 90G d'une affiche A3 en quadri recto verso.

UO 15 : Cette UO correspond au prix d'impression sur papier offset blanc 90G d'une affiche A4 en quadri recto seul.

UO 16 : Cette UO correspond au prix d'impression sur papier offset blanc 90G d'une affiche A4 en quadri recto verso.

UO 17 : Cette UO correspond au prix d'impression sur papier offset blanc 90G d'un flyer A5 en quadri recto seul.

UO 18 : Cette UO correspond au prix d'impression sur papier offset blanc 90G d'un flyer A5 en quadri recto verso.

UO 19 : Cette UO correspond au prix d'impression sur papier offset blanc 90G d'un flyer A6 en quadri recto seul.

UO 20 : Cette UO correspond au prix d'impression sur papier offset blanc 90G d'un flyer A6 en quadri recto verso.

- Impression des affiches et flyers de campagne (papier couché)

UO 21 : Cette UO correspond au prix d'impression sur papier couché moderne 130G d'une affiche A3 en quadri recto seul.

UO 22 : Cette UO correspond au prix d'impression sur papier couché moderne 130G d'une affiche A3 en quadri recto verso.

UO 23 : Cette UO correspond au prix d'impression sur papier couché moderne 250G d'une affiche A3 en quadri recto seul.

UO 24 : Cette UO correspond au prix d'impression sur papier couché moderne 250G d'une affiche A3 en quadri recto verso.

UO 25 : Cette UO correspond au prix d'impression sur papier couché moderne 130G d'une affiche A4 en quadri recto seul.

UO 26 : Cette UO correspond au prix d'impression sur papier couché moderne 250G d'une affiche A4 en quadri recto verso.

UO 27 : Cette UO correspond au prix d'impression sur papier couché moderne 250G d'une affiche A4 en quadri recto seul.

UO 28 : Cette UO correspond au prix d'impression sur papier couché moderne 130G d'une affiche A4 en quadri recto verso.

UO 29 : Cette UO correspond au prix d'impression sur papier couché moderne 130G d'un flyer A5 en quadri recto seul.

UO 30 : Cette UO correspond au prix d'impression sur papier couché moderne 130G d'un flyer A5 en quadri recto verso.

UO 31 : Cette UO correspond au prix d'impression sur papier couché moderne 130G d'un flyer A6 en quadri recto seul.

UO 32 : Cette UO correspond au prix d'impression sur papier couché moderne 130G d'un flyer A6 en quadri recto verso.

UO 33 : Cette UO correspond au prix d'impression sur papier couché moderne 130G d'une affiche 40x60 cm en quadri recto seul.

UO 34 : Cette UO correspond au prix d'impression sur papier couché moderne 130G d'une affiche 60x80 cm en quadri recto seul.

UO 35 : Cette UO correspond au prix d'impression sur papier couché moderne 135G d'une affiche 80x120 cm en quadri recto seul.

UO 36 : Cette UO correspond au prix d'impression sur papier couché moderne 135G d'une affiche 120x176 cm en quadri recto seul.

UO 37 : Cette UO correspond au prix d'impression sur papier couché moderne 120G d'une affiche 118,4x175,4 cm en quadri recto seul.

- Imprimés pour insertion dans les supports signalétiques (papier offset)

UO 36 : Cette UO correspond au prix d'impression sur papier offset blanc 90G d'une planche A3 en noir recto seul.

UO 39 : Cette UO correspond au prix d'impression sur papier offset blanc 90G d'une affiche 40x60 cm en noir recto seul.

UO 40 : Cette UO correspond au prix d'impression sur papier Fiberskin 90G d'une affiche A3 en noir recto seul.

- Façonnage

UO 41 : 2 plis roulés ou accordéons (dépliant A4 ou A5)

UO 42 : Pelliculage d'une affiche 40x60 cm

UO 43 : Plastification d'un format A3

- Conditionnement des colis et frais supplémentaires

UO 44 : Cette UO correspond au prix de préparation d'un colis, consommables inclus.

UO 45 : Cette UO correspond au prix de la mise en rouleaux d'une affiche quel qu'en soit le format, affiches regroupées par paquet de 10 ex. maximum par rouleaux et par carton de 5 kg.

- Acheminent des colis

UO 46-1 à 46-8 : Cette UO correspond au prix de la livraison selon le poids des colis à acheminer, par point de livraison.

UO 47-1 à 47-8 : Cette UO correspond au prix de la livraison selon le poids des colis à acheminer, livraison en point relais

UO 48 : Cette UO correspond au prix de l'affranchissement selon le poids des plis à acheminer, par envoi.

UO 49 : Cette UO correspond au prix d'un envoi de SMS de suivi des colis pour avertir de l'arrivée des colis auprès des destinataires particuliers

- Travaux graphiques

UO 50 : Cette UO correspond au prix d'un taux horaire pour des travaux graphiques qui peuvent survenir ponctuellement pour ajuster ou modifier un fichier d'impression (ajout/retrait d'un logo, corrections diverses …)

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 et du Responsable marketing

donneur. Puis, en amont du déploiement du marché public avec les différents Établissements, des réunions de mise en place sont programmées entre le Titulaire et les ETS, en présence notamment de l'Administrateur et du Responsable régional opérationnel.
Le déploiement correspond à la période de préparation de la mise en production de la Plateforme et des réalisations des différentes catégories de prestations.
Au moment de la passation du présent marché public, toutes les ETS sont intégrés au marché national (sauf NVAQ qui a son service d'impression interne). Le déploiement devra se faire sur l'ensemble des régions.

9. CARACTÉRISTIQUES TECHNIQUES DE LA PLATEFORME

Pour permettre la réalisation des prestations de traitement des informations, mise en page, impression, conditionnement et acheminement, le Titulaire met à disposition de l'EFS une Plateforme extranet en SaaS, dont les modalités de fonctionnement sont décrites dans son Offre.

La Plateforme permet notamment d'effectuer les opérations suivantes :

- le suivi, la modification et la validation des commandes, dont la validation du nombre de documents à livrer ;
- la validation et la modification des BAT, par commande ou par collectes ;
- la date et le suivi de livraison ;
- l'obtention des données statistiques d'activité par ETS.

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 règlementaire 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 :
    - L'EFS peut traiter la demande de mise à jour réglementaire via le poste dédié aux développements additionnels dans le BP (**UO 7**) ;
    - L'EFS peut ne pas demander d'évolution de la Plateforme et continuer à l'utiliser sous sa responsabilité quant aux obligations réglementaires,
    - 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 « Exigences SSI ».

Les conditions de gestion de ces identifiants sont définies entre le Titulaire et chaque ETS 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 : « Volet SSI, Sécurité des systèmes d'information ».

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 ETS lors de la période de mise en place puis les ETS 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** » : Ce niveau est destiné à la personne en charge de l'administration de la Plateforme au sein de chaque Établissement.
- le profil « **utilisateur**» : Ce niveau est destiné aux différents collaborateurs de l'EFS qui utilisent de la Plateforme.

Chaque ETS établira les profils dont il a besoin ainsi que les droits d'accès nécessaires.

Un accès pour le Coordinateur national sera nécessaire aussi pour consulter l'activité de chaque établissement.

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 concernées du Titulaire, 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 a 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 sur 12 mois,
- 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 12h et de 14h à 17h les jours ouvrés (du lundi au vendredi).

Les indisponibilités programmées, totales ou partielles, doivent l'être entre 17h 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 relations 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** 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 ETS. C'est le plus souvent l'acheteur national en charge du présent marché public.

Le Responsable marketing donneur : L'EFS désigne parmi ses collaborateurs un **Responsable marketing donneur** en charge du suivi du marché public au niveau national. Celui-ci est l'interlocuteur privilégié du Titulaire pour toutes les questions relatives au suivi du marché public (validation des fonds, validation des principes de mise en page, etc.) et de la coordination avec les ETS.

La DSI : La **direction des systèmes d'information** de l'EFS participe à la bonne exécution des prestations du marché public. C'est le département « Projets transverses » de la DSI qui assure le suivi et la coordination sur ce marché public, en lien avec le Coordinateur, le Responsable marketing, le Titulaire et les Administrateurs régionaux.

Équipe en charge du suivi régional du marché public

L'Administrateur régional : L'EFS identifie, dans chaque ETS, un **Administrateur régional** 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 ETS, ainsi qu'en le Titulaire et

le Coordinateur. Idéalement l'Établissement désigne un binôme à cet administrateur qui assure le back-up en cas d'absence de l'Administrateur régional.

Les Utilisateurs : Au sein de chaque Établissement, selon l'organisation en place pour les prestations objet du marché public, un ou plusieurs collaborateurs de l'EFS utilisent au quotidien la Plateforme pour la réalisation des Prestations. 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. Pour les problèmes administratifs de suivi du marché public, leur interlocuteur privilégié est l'Administrateur régional.

Précisions

Durant le 1er trimestre suivant la notification, le Coordinateur remet au Titulaire la liste des différents contacts au sein de l'EFS tant du Siège que des ETS pour favoriser les prises de contact et les échanges.

Compte-tenu des différentes organisations entre ETS, 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 ETS en précisant les personnes en charge de chaque étape. L'Établissement remet également une liste avec les coordonnées de ces personnes y compris les utilisateurs. Cette liste est mise à jour par l'ETS 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 ETS marque le début de la période de mise en place. Il est recommandé que cette période dure 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 objet du marché public 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 et/ou le Responsable marketing donneur 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'ETS.

Au cours de la durée du marché public, les réunions de travail nécessaires à la bonne exécution des prestations avec les Administrateurs ont lieu par les moyens de communication à distance mis à disposition par le Titulaire ou en présentiel dans les locaux de l'EFS, selon les dispositions 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 liés à l'exécution du présent marché public.

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

À chaque fin de période contractuelle, le Coordinateur, le Responsable marketing donneur 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 à mettre en place pour permettre de faire converger les pratiques entre ETS et/ou permettant de réaliser les prestations à un meilleur coût (notamment en ce qui concerne le groupage et l'homogénéisation des prestations entre ETS).

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 mise 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 ETS se fait selon le planning prévisionnel validé entre l'EFS et le titulaire.

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'ETS.

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 et sont réputés inclus dans **l'UO 3**.

Au cours de l'exécution des prestations, si le paramétrage et notamment les programmes d'édition doivent 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. Le Titulaire transmet aux autres Établissements cette demande de modification afin de connaitre l'étendue de la modification (pour un seul ou plusieurs Établissements). Une fois l'étendue de la modification connue, le Titulaire adresse un devis à (aux) l'Établissement (s) demandeur(s) précisant pour chacun le nombre de ½ journée de travail nécessaire à la réalisation des prestations demandées (**UO 4**).

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 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, en plus de la réunion incluse dans **l'UO 3**.

Ces réunions peuvent se tenir soit dans les locaux de l'EFS (**UO 5**) soit en dehors (**UO 6**) ou en distanciel via Teams ou application similaire (**UO7**), 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 ETS 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 hors locaux de locaux EFS

L'EFS peut mettre à disposition sur demande du Titulaire ses moyens (via 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

- Pour les réunions 100 % à distance

L'EFS peut mettre à disposition sur demande du Titulaire ses moyens (via Teams ou application similaire). 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, ETS, 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 l'éventuelle reconduction (3 x 12 mois). Les accès sont commandés et payés par période de 12 mois.

À 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 semestre, 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 année civile (au 31 janvier de l'année N+1), 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.) pour l'année N.

11.6. Mise à disposition du dernier release

À chaque release majeure, le Titulaire informe le Coordinateur et le Responsable marketing donneur 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 la DSI ait exprimé son besoin technique via un descriptif technique détaillé de sa demande.

Précisions : Les frais liés aux développements additionnels peuvent être supportés par le Titulaire seul, par plusieurs de ses clients utilisateurs ou par l'EFS uniquement.

Dans le cas où l'EFS 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 marché public.

12. MODALITES D'EXECUTION DES PRESTATIONS DU POSTE 2 : TRAITEMENT DES INFORMATIONS, MISE EN PAGE, IMPRESSION, CONDITIONNEMENT ET ACHEMINEMENT

12.1. Modalités générales de réalisation des prestations

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

Chaque Établissement peut expédier en début d'année civile au Titulaire un macro-planning prévisionnel des opérations à venir pour les premiers mois de l'année. Il sera mis à jour régulièrement au long de l'année. 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 à venir : périodicité d'envoi (quotidienne, hebdomadaire, bimestrielle, mensuelle), type et nombre, etc.).

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

- Type de documents ;
- Indication sur les impressions à réaliser (documents concernés, quantité par repiquage, etc.) ;
- Délai de livraison souhaitée ;
- Composition des colis ;
- Mode d'acheminement.

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, sont donnés à titre indicatif. Chaque Établissement ayant une organisation propre, chacun peut convenir de plannings de travail propre. 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 routage ou de livraison,
- soit en raison d'un dysfonctionnement interne à l'EFS impliquant le changement de la date d'acheminement,
- 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 actés par écrit, a minima par courrier électronique avec mail de retour accusant réception des modifications convenues.

Le Titulaire aura précisé dans son Offre ses délais standard et ses délais urgents de réalisation des prestations.

Des opérations complémentaires et ponctuelles, urgentes ou non, pourront venir s'ajouter à celles prévues dans le planning prévisionnel.

Délai d'exécution

À titre indicatif :

Il y a généralement 1 campagne de publicité de collectes chaque semaine pour chaque ETS du présent accord-cadre.

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

Quand le Titulaire réalise les fichiers de repiquage et l'intégration

- **Semaine S :**
  - Jour 0 : Les éléments sont mis à disposition du Titulaire par l'ETS
  - Jour 0 : Le Titulaire prend en charge les fichiers identifiés par le monogramme de l'ETS
  - Jour 2 (maximum) : Les repiquages et/ou l'intégration de chacune des versions de tous les documents sont réalisés par le Titulaire et transmis à l'ETS
  - Jour 4 (maximum) : Les différents BAT sont validés par l'ETS
- **Semaine S+2 :**
  - Jour 4 + 7 jours ouvrés maximum : réception des colis.

Quand l'EFS fournit les fichiers prêts à imprimer au Titulaire

- **Semaine S :**
  - Jour 0 : Les éléments sont mis à disposition du Titulaire par l'ETS
  - Jour 0 : Le Titulaire prend en charge les fichiers identifiés par le monogramme de l'ETS
  - Jour 2 (maximum) : Les différents BAT sont validés par l'ETS
- **Semaine S+2 :**
  - Jour 2 + 7 jours ouvrés maximum : livraisons de l'ensemble des sites.

Précisions :

Les opérations d'échange de fichiers, informations, BAT, etc. se font de façon privilégiée à travers la plateforme dédiée.

Les trames de texte de repiquage et les fonds de page sont susceptibles d'évoluer durant l'exécution de la prestation (6 à 8 versions environ par an : campagne générique, JMDS, Été, Noël, Étudiants, dons gastronomes, etc.)

Les fichiers nationaux sont validés par le Responsable marketing donneur. La validation des BAT des repiquages est du ressort de chaque ETS.

12.2. Réalisation des fichiers de repiquage

Pour les ETS qui en font la demande, le Titulaire est en charge de la réalisation des fichiers permettant l'impression des affiches et des flyers de collecte et de campagne et des imprimés pour insertion dans les supports signalétiques. L'ETS fournit les informations pour leur réalisation selon les modalités convenues ci-dessus.

12.3. Gestion des anomalies

Il s'agit des anomalies potentielles issues de l'activité de mise en page des repiquages, par exemple si un modèle de repiquage envoyé par l'Établissement comporte une utilisation d'une police de caractère erronée ou de tout autre élément empêchant une mise en page du repiquage lisible.

Le Titulaire doit porter à connaissance de l'Établissement ces éventuelles anomalies liées à la mise en page du repiquage, dans les plus brefs délais afin de permettre à l'Établissement de prendre les mesures correctrices et de relancer le ou les repiquages en cause.

En cas de problème récurrent de mise en page, le Titulaire prend contact avec le Responsable marketing donneur et le Responsable de la Marque au sein de la Direction en charge de la communication et du marketing à l'EFS.

12.4. 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 documents tout le long de la chaîne de production y compris lors de la livraison,
- d'optimiser les recherches de messages en cas de réclamation ou d'erreur de production.

12.5. 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 production 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 mensuellement par chaque ETS.

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.

12.6. Gestion de la sécurité et gestion des incidents

Au plus tard dans les 3 mois suivants la notification du marché public, et idéalement 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 réalisation des Prestations. Le Titulaire fournit une liste analogue.

12.6.1. 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, au Coordinateur et au Responsable marketing donneur.

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.

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.

12.6.2. Incidents sur la plateforme informatique

S'agissant d'une plateforme informatique, des incidents d'ordre informatique peuvent apparaitre 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.

12.7. 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'EFS via la DSI 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'EFS 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 et le Responsable marketing donneur sont tenus informés par le Titulaire de tous les projets de développement additionnels dès leur lancement et jusqu'à leur finalisation.

12.8. Modalités d'exécution des prestations de conditionnement et d'acheminement

12.8.1. Conditionnement

Le Titulaire est alerté sur l'obligation de respecter les caractéristiques de conditionnements pour chaque type d'imprimés, pour chaque colis afin de permettre la ventilation des différents documents selon les quantités allouées à chaque destinataire final sans manipulation supplémentaire au niveau des points d'acheminement. Le non-respect de ces prescriptions peut entrainer l'application des pénalités prévues au CCAP pour mauvaise exécution des prestations.

Les frais de préparation des colis sont réputés inclure les frais d'affranchissement soit la prise en charge des courriers, l'apposition du « timbre », le tri pré-Poste, le dépôt à la Poste, etc. hors prix « du timbre » (ou affranchissement) payé par l'EFS sur présentation des factures de La Poste.

Dans tous les cas, les colis 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 les colis

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 ainsi qu'un visuel du produit sur le colis,
- 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.

12.8.2. Affranchissement et livraison

Les colis préparés sont destinés à des sites de l'EFS mais peuvent aussi être envoyés directement aux correspondants de collecte de l'EFS, en entreprise, en collectivité ou en association.

Les adresses d'acheminement des personnes physiques, réunies sous forme de fichier et transmises par les Établissements au Titulaire, constituent des données dont le Titulaire doit assurer la conservation et la destruction selon les modalités prévues au présent CCTP.

Proposer un service d'alerte du destinataire par SMS ou mail au moment de la livraison et prévoir des points relais où récupérer le colis si le destinataire n'est présent à l'adresse de livraison serait un plus.

12.8.2.1. Livraison

Les lieux de livraison sont situés en France métropolitaine. Les livraisons ont lieues aussi bien dans les locaux de l'EFS que chez des particuliers (partenaires associations ADSB).

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

L'information du destinataire par le Titulaire ou son transporteur, préalablement à la livraison, des dates et heures de livraison est un plus.

- 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.

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 »).

L'accès à un service de tracking des colis pour les Établissements est demandé pour le suivi des livraisons.

Un service de suivi par SMS peut être proposé optionnellement. Les régions le souhaitant pourront adhérer à ce service supplémentaire.

- Pour faciliter la livraison auprès des particuliers, le titulaire peut proposer des livraisons en points relais à proximité des destinataires. (une variante des postes de livraison colis standard est prévu au BPU)

12.8.2.2. Affranchissement

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

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.

Il est à noter que l'Établissement doit pouvoir sélectionner un tarif particulier, notamment si sa demande est « urgente ». Il peut ainsi, par exemple, opter ponctuellement pour un tarif « prioritaire » pour garantir l'acheminement de ses imprimés 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.

Sur la base du montant prévisionnel des frais d'affranchissement de l'année N-1, l'ETS commande au titulaire les frais d'affranchissement. Ceux-ci font l'objet d'une commande dédiée afin de permettre leur paiement rapidement et sans blocage dans les meilleurs délais par l'EFS.

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 les 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 D'INSERTION 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 160 h de travail au bénéfice des publics en parcours d'insertion professionnelle. Soit 640 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.

Pour satisfaire à la clause d'insertion, le Titulaire peut recourir aux modalités suivantes, au choix ou en combinaison :

- Embauche directe en CDI, CDD ou contrat d'apprentissage/de professionnalisation de personnes issues des publics éligibles ;
- Recours à des entreprises de travail temporaire d'insertion (ETTI) ou à des agences d'emploi signataires d'une convention avec France Travail ;
- Sous-traitance ou co-traitance avec des structures de l'insertion par l'activité économique (IAE) : SIAE (structures d'insertion par l'activité économique), associations intermédiaires, ateliers et chantiers d'insertion ;
- Recours à des entreprises adaptées (EA) ou des établissements et services d'aide par le travail (ESAT) pour les personnes en situation de handicap ;
- Mise à disposition de personnel dans le cadre d'un groupement d'employeurs pour l'insertion et la qualification (GEIQ).

Le Titulaire prend contact, si besoin, avec le facilitateur de la commande publique socialement responsable désigné par le Pouvoir adjudicateur dans un délai de 30 jours ouvrés suivant la notification du marché, afin d'identifier les structures et les profils disponibles sur les bassins d'emploi 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

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 XX du présent CCAP.

- Suivi et justification

Le Titulaire remet au Pouvoir adjudicateur un bilan d'insertion selon la périodicité suivante :

- Un bilan intermédiaire semestriel précisant le nombre d'heures réalisées, la nature des contrats ou des recours à des structures IAE/EA/ESAT, et les profils des personnes concernées ;

- Un bilan annuel complet présentant le récapitulatif des heures d'insertion, les types de contrats conclus, les résultats en termes d'insertion durable (maintien en emploi au-delà de 6 mois) et les éventuelles difficultés rencontrées.

Ces bilans sont transmis au Pouvoir adjudicateur et au facilitateur. Ils font l'objet d'un échange lors des réunions de suivi annuelles du marché.

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 consommables

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. Gestion des déchets et économie circulaire

15.3.1. Valorisation des déchets de production

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.

15.3.2. Optimisation des emballages et conditionnements

Pour les opérations de conditionnement, mise sous pli et expédition postale ou livraison, le Titulaire s'engage à :

- Réduire au strict nécessaire la quantité de matériaux d'emballage utilisés ;
- Utiliser des emballages composés d'au moins 70 % de matériaux recyclés ou recyclables, à l'exclusion des matières plastiques à usage unique visées par la directive (UE) 2019/904 ;
- Proscrire le polystyrène expansé et les plastiques non recyclables dans les matériaux de calage.

15.4. Transport et logistique

Pour les opérations de distribution et de livraison sur les sites des établissements ou partenaires de l'EFS en France métropolitaine, le Titulaire s'engage à :

- Optimiser les tournées et les chargements afin de réduire le nombre de kilomètres parcourus à vide ;
- Recourir, dès que les volumes et les distances le permettent, à des moyens de transport à faibles émissions (véhicules électriques ou GNV pour les livraisons en zones urbaines denses) ;
- Utiliser des prestataires de transport membres d'une démarche de réduction des émissions certifiée (Objectif CO2 ADEME ou équivalent européen) ;
- Consolider les expéditions postales en utilisant les offres éco-responsables des opérateurs postaux (tri postal optimisé, suppression des envois non adressés redondants).

15.5. 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 fibres recyclées	Annuel	Objectif progressif communiqué par le titulaire
Taux de valorisation déchets production	Annuel	≥ 70 % en masse
Émissions GES scope 1+2 (tCO_2e)	Annuel	Réduction ≥ 10 % sur durée du marché
Part de transports de livraison bas-carbone	Annuel	Objectif progressif communiqué par le titulaire