**Cahier des Charges pour une prestation de création et d’impression de documents**

**SOMMAIRE**

1. **Objet de l’Appel d’Offres**
   1. **Information générale sur l’association**
   2. **Présentation du contexte de l’appel d’offres**
2. **Besoin des clients demandeurs**
   1. **Description du besoin**
   2. **Caractéristiques environnementales**
3. **Livraison**
   1. **Moyens logistiques**
   2. **Accès aux sites**
   3. **Exigence de délais**
   4. **Exigence de traçabilité**
   5. **Exigence de conditionnement**
4. **Confidentialité**
   1. **Confidentialité / Sécurité de l’information**
   2. **Copyright / Droits d’auteur réservés**
5. **Indicateurs qualité et pénalités**
   1. **Indicateurs qualité**
   2. **Pénalités**
6. **Facturation**
7. **Présentation du contexte de l’appel d’offres**
   1. **Information générale sur l’association :**

Activité régulière, organisation, données clés.

* 1. **Présentation du contexte de l’appel d’offres :**

Quels besoins sur ce type de prestation.

1. **Objets de l’Appel d’Offres**
   1. **Description du besoin :**

Définir les différents lots et pour chacun, donner les caractéristiques techniques en étant le plus exhaustif possible.

Pour chaque lot d’impression vous devez déterminer :

* Le format : *350 x 210 mm ou A4*
* La couleur : *noir et blanc ou quadrichromie (couleur)*
* Le type de tirage : *recto ou recto/verso*
* Le grammage du papier : *80 grammes/m2*
* Volumétrie : *1000 exemplaires*
* Périodicité : *une édition ou une fois par mois*

Pour l’ensemble des lots vous pouvez préciser les prestations requises du type :

* *Assurer une mission de conseil dans l’élaboration de la plaquette avec les fiches de présentation*
* *Définir de la ligne éditoriale en concertation LE CLIENT*
* *Composer la maquette et du suivi de la charte graphique pour chaque document*
* *Procéder au traitement graphique des visuels (scan, retouche, recadrage, etc.)*
* *Intégrer des corrections de l’organisme sur la maquette jusqu’à satisfaction*
* *Transmettre par mail, au service économique de la Communauté de communes en charge du suivi des maquettes les différentes étapes de conception du document proposées au format pdf pour validation*
* *Envoyer les fichiers BAT à l’imprimerie*
* *Suivre la fabrication des différents exemplaires*
* *Procéder à la livraison des exemplaires imprimés au siège de LE CLIENT*

* 1. **Caractéristiques environnementales :**

Vous pouvez exiger le respect de certaines normes environnementales et avoir des demandes spécifiques, du type :

*LE CLIENT s’engage dans le domaine du développement durable. Dans cette optique, les réponses aux appels d’offres doivent intégrer les critères environnementaux suivants :*

* *Utilisation de papier à 80 % minimum sans chlore*
* *Impression Recto Verso en quadrichromie sur papier recyclé*
* *Utilisation d’encres végétales*
* *Papier éco-labellisé (type Cyclus Print et/ou FSC ou PEFC) ou fabriqué dans une Entreprise ISO 14001*
* *Les imprimeurs ou autres partenaires sollicités dans le cadre d’une sous-traitance devront avoir obtenu ou être en cours d’obtention du label « Imprim’vert » ou ISA 14001*

1. **Livraison**
   1. **Moyens logistiques :**

*La livraison des produits finis aux points de livraison LE CLIENT Paris intra-muros et région parisienne doit être assurée par les moyens logistiques du Prestataire, en propre ou à travers un partenaire ou sous-traitant, qui est sous la seule responsabilité du Prestataire. Dans ce cas, avant signature du contrat, le Prestataire doit soumettre à LE CLIENT pour approbation le nom et la qualité de son partenaire ou sous-traitant. Le recours à un partenaire ou un sous-traitant par le Prestataire n’entraîne pas de facturation complémentaire.*

* 1. **Accès aux sites :**

Précisez l’adresse et les accès aux différents sites et les horaires de livraison possibles.

* 1. **Exigences de délai :**

Précisez le délai pour la conception des documents :

*Le délai de conception est de 30 jours à compter de la réception des éléments (textes et illustrations). Ce délai comprend :*

* *la mise en page*
* *les relectures*
* *les corrections éventuelles*
* *la validation finale*
* *la transmission du Bon à tirer « BAT » (PDF haute définition) à l’imprimeur*

Précisez également le délai souhaité pour l’impression et la livraison des documents.

* 1. **Exigences Traçabilité :**

Précisez les documents à faire signer à chaque livraison, ainsi que les modalités de transmission du document.

Exemple :

*A la remise des conditionnements au service courrier, à l’accueil du point de livraison, au service réception, l’original du bon de livraison identifié par une référence unique, mentionnant le numéro de la demande, récapitulant les éléments du bon de travail et spécifiant le nombre de conditionnement remis, doit être émargé de la façon suivante :*

* *date et heure de réception ;*
* *tampon (clairement identifiable et portant au moins le nom du site de livraison) ;*
* *signature et nom (lisible) de la personne qui a pris en charge les conditionnements ;*
* *la mention « reçu x colis ».*
  1. **Exigences Conditionnement :**

Vous pouvez exiger des moyens de conditionnement spécifiques. Assurez-vous que le Prestataire s’engage à conditionner les travaux finis dans des emballages neutres et adaptés au format.

1. **Confidentialité** 
   1. **Confidentialité / Sécurité de l’information :**

*Le Prestataire en tant que professionnel des services visés par le présent Appel d’Offres doit prendre toutes les dispositions pour assurer la sécurité des données manipulées tant en termes de confidentialité que d’intégrité, et pour assurer la continuité des services.*

Important : toutes les données transmises et échangées entre LE CLIENT, maison mère et filiales, et le Prestataire électroniquement ou sur originaux papier sont confidentielles. Une vigilance doit être portée sur les modes de sécurisation, d’intégrité et de respect de la confidentialité des données à la fois dans leur stockage, dans leur transmission depuis le demandeur jusqu’au Prestataire et dans les flux d’échanges entre les deux.

*De plus, il propose dans sa réponse une procédure pour le traitement des documents spécifiés par le demandeur « confidentiels » de leur prise en charge lorsqu’il s’agit d’originaux papier, pendant les opérations d’impression et de finition (destruction de la gâche, fichiers d’impression, …), jusqu’au mode de livraison (conditionnement sécurisé, remise en main propre, …). Il indique également dans sa réponse son mode actuel de traitement des déchets papier. Dans le cas où son activité s’exerce dans les locaux de LE CLIENT, il doit se soumettre aux règles de sécurité applicables au personnel de LE CLIENT.*

* 1. **Copyright / Droits d’auteur réservés :**

*Tout document confié au Prestataire pour reproduction portant la mention les mentions « Copyright » ou « Droits d’auteur réservés » est automatiquement retourné au demandeur, sauf mention par le demandeur qu’il détient les droits de reproduction du document, conformément à la loi du 11 mars 1957.*

1. **Indicateurs qualité**
   1. **Indicateurs qualité :**

*Le niveau de service attendu par LE CLIENT est mesuré selon trois indicateurs :*

* *le respect des délais : analyse systématique de l’écart entre la date de livraison souhaitée et la date de remise au point d’acheminement ;*
* *la qualité des travaux finis : contrôle qualitatif quotidien par sondage des produits finis ;*
* *la satisfaction client : recueil des anomalies et incidents constatés par le client et enquête ponctuelle de satisfaction.*

*L’analyse de ces indicateurs fait l’objet d’un entretien périodique du Prestataire avec LE CLIENT. Tout dépassement des niveaux de service fixés et validés au cours de cet entretien entraîne une pénalité financière pour le Prestataire* (à définir).

* 1. **Pénalités :**

Vous pouvez prévoir des pénalités si le contrôle qualité ou les délais de livraison ne sont pas respectés :

*Le non respect des niveaux contractuels de prestations entraîne le paiement de pénalités par le Prestataire* (à définir)*. Ces pénalités ont pour but d’inciter fortement le Prestataire à délivrer la qualité attendue et non de réduire le coût du service.*

*LE CLIENT recherche un niveau de qualité élevé et défini pour des prix unitaires contractuellement fixés.*

1. **Facturation**

Précisez les modalités de facturations souhaitées.