



Accord-cadre n°2026DG04

**Stockage et gestion des stocks, confection de colis et
routage de publications, documents papiers et autres
supports pour l'ensemble des sites du Cned**

Cahier des Clauses Techniques Particulières (CCTP)

SOMMAIRE

PREAMBULE – Description des prestations	3
1. Caractéristiques des données	4
2. Prestations de stockage et de gestion des stocks	5
2.1 Stockage	5
2.2 Gestion du stock	5
2.3 Inventaire du stock	6
2.4 Prise en charge de tout ou partie du stock en début, en cours ou en fin de marché	6
2.5 Destruction du stock	6
2.6 Responsabilité	7
3. Prestations de conditionnement et de routage des colis et des plis	7
3.1 Conditionnement	7
3.2 Routage	7
4. Expédition	8
5. Gestion informatique et échanges des données	9
5.1 Gestion informatique des fichiers commandes (flux Cned vers prestataire) et des fichiers stocks et numéro de suivi du transporteur des commandes traitées (flux prestataire vers le Cned)	9
5.1.1 Fonctionnalités attendues du système informatique du titulaire	9
5.1.2 Gestion des commandes classiques	10
5.1.3 Gestion des commandes particulières	10
5.1.4 Déblocage de commande	10
5.2 Description des processus d'échanges de données	11
5.2.1 Description des processus	11
5.2.2 Mode de transmission	12
5.2.3 Consultation à distance	12
5.2.4 Validité des données	13
5.2.5 Statistiques	13
5.2.6 Extraction annuelle	13
6. Spécificités propres aux lots	14
6.1 Prestations supplémentaires ou modificatives concernant le lot 1	14
6.2 Plan de continuité d'activité (lots 1 et 2)	14
6.3 Planning (lots 1 et 2)	14
6.4 Spécificités propres au lot 2	14
7. Caractéristiques environnementales applicables aux lots 1 et 2	16
7.1 Spécifications concernant le papier et les emballages utilisés	16
7.2 Autres mesures	16

PREAMBULE – Description des prestations

Le présent marché est composé des deux lots suivants :

- Lot 1 « *Confection de colis à destination des inscrits du Cned* » comportant les prestations suivantes : réception et stockage des articles, fabrication et conditionnement des colis et plis avec un contrôle systématique d'intégrité de chaque colis ou plis par flashage des codes à barres, édition des bordereaux de transport colissimo* des bons de livraison et des factures, remise au transporteur, mise à disposition d'un extranet permettant la gestion et le suivi des stocks et des commandes. Par ailleurs, sont inclus la gestion des retours des colis, les inventaires du stock (annuels et tournants) et la mise au pilon de références à la demande du Cned.
- Lot 2 : Routage des catalogues, des dossiers d'inscription et mailing
Poste 1 : « Routage des catalogues commerciaux, publications, mailings courrier, reprographie/impression et la mise sous pli »
Poste 2 : « Routage de dossiers d'inscription : traitement des flux, impression et mise sous plis »

* Le prestataire postal actuel du Cned pour l'envoi de colis est la Poste Colissimo. Ce prestataire étant désigné à la suite d'une mise en concurrence, il est susceptible de changer au cours de l'exécution du présent marché.

Le Cned informera le titulaire de tout changement de prestataire postal en cours de marché dans un délai d'un mois maximum. Le titulaire s'engage à prendre en compte ces conditions et les différentes dispositions d'ordre technique liées.

Définitions :

Dans l'ensemble des documents constitutifs du marché, il est convenu que :

- Un article est une unité élémentaire d'expédition (document papier, support audio ou vidéo, clé USB, etc...)
- Une référence est un code article qui peut être livré en plusieurs exemplaires
- Un colis (ou un pli) contient un ou plusieurs articles.

Les prestations du fournisseur doivent être établies sur la base des obligations décrites dans les articles suivants.

1. Caractéristiques des données

Tous les articles du Cned possèdent un code à barres. Ce code à barres est de type « code 39 », et correspond à la référence interne de l'article. Chaque article possède également une référence externe et un intitulé.

Voici ci-dessous un exemple pour un article du site du Cned de Poitiers.

Référence Interne	Référence Externe	Intitulé / Libellé
60004124	62180TEVS0103	MISE EN SITUATION PROFESSIONNELLE

La référence interne : C'est une clé primaire générée par notre système d'information. Cette référence sert à générer le code à barres de type code 39. Lors des opérations de contrôle d'intégrité (vérification de chaque référence du colis), la vérification de chaque article se fait sur cette référence.

La référence externe : Cette référence est celle qui vous permet de dialoguer avec vos différents interlocuteurs du Cned. Elle est inscrite à côté du code à barres de chaque article. Les références internes et externes auxquelles on adjoint le libellé, sont uniques et intrinsèquement liées. C'est la référence externe qui apparaît sur le bon de livraison joint à chaque colis.

Intitulé / Libellé : limité en nombre de caractères par notre système d'information, il ne peut jamais être considéré comme unique. Il apparaît sur le bon de livraison joint à chaque colis. Quand il s'agit d'un article produit par un éditeur externe (ce cas est à la marge), une colonne supplémentaire au tableau précédent donne le numéro ISBN de l'article considéré.

Les articles produits par d'autres éditeurs que le Cned (La Documentation Française ou les éditions Foucher par exemple), possèdent un code à barres de type EAN 13 qui reprend les préconisations de la norme ISBN. Pour ces articles, il est fourni au titulaire la table de correspondance donnant à partir du code ISBN de l'article, la référence interne, la référence externe et l'intitulé de l'article. Pour ces articles (en petit nombre), le tableau de déclaration des articles est transmis avec une colonne supplémentaire reprenant la référence ISBN sur laquelle est déterminée le code barre de type EAN 13.

Code ISBN	Référence Interne Cned	Référence Externe Cned	Intitulé / Libellé
9 782110 033468	*60007102*	6A942DFPL0505	Mise en situation professionnelle

De ces contraintes découle l'obligation pour le titulaire de posséder un système de lecture des codes à barres qui permet la lecture et la reconnaissance simultanée de ces deux types de code-barres.

2. Prestations de stockage et de gestion des stocks

2.1 Stockage

Les stocks d'articles sont approvisionnés pour chacun des 8 sites du Cned soit par l'imprimerie du Cned, soit par des prestataires externes.

Le titulaire doit disposer de locaux permettant le stockage simultané d'environ 3 500 palettes (format européen) à titre indicatif (volume pour l'ensemble des sites). Ce chiffre de 3 500 comprend également les emplacements palettes réservés au picking pour les différents sites. La hauteur maximum de nos palettes est de 1,5 m.

Les envois de stock se font par camion (articles sur palette) et, à la marge, par colis (dans le cadre de petits réassorts).

Un bon de livraison, émis par le Cned ou l'entreprise ayant produit les articles, accompagne chaque palette.

Le titulaire doit signer le double de ce bon de livraison. Celui-ci sert de base pour les contrôles que le titulaire doit effectuer lors de la réception de toute marchandise préalablement à son entrée en stock :

- contrôle qualitatif : le titulaire vérifie si les conditions de transport et d'emballage sont satisfaisantes. Par ailleurs, l'état des articles livrés doit être vérifié. Dans le cas où une palette est livrée abîmée, le titulaire devra le mentionner au transporteur, prendre des photos et en alerter le Cned dans les meilleurs délais. Le titulaire doit également s'assurer que les références portées sur le bon de livraison sont bien celles livrées. Le contrôle pourra être plus poussé et porter sur des éléments indiqués par le Cned.

- contrôle quantitatif : le prestataire doit effectuer un comptage afin de contrôler la quantité réceptionnée pour chaque référence ; par ailleurs pour chaque référence, si elle est nouvelle, un article sera pesé et le poids de l'article, enregistré dans le système informatique du titulaire.

Le bon de livraison signé ainsi que le résultat des contrôles effectués sont transmis au Cned par courriel ou par tout autre moyen accepté par le Cned.

A l'issue de ces deux opérations, si un écart apparaît entre la quantité annoncée et la quantité évaluée, il convient de procéder à un comptage exhaustif des articles concernés et d'en informer le Cned dans les **24 heures** qui suivent ce constat.

Le stockage des articles doit être effectué dans des conditions permettant d'assurer la bonne conservation et la propreté des articles.

Pour le calcul du coût mensuel du stockage, il sera pris, comme référence de poids, le poids du stock au dernier jour du mois à facturer.

Pour les prestations de réception, vérification et comptage, le prestataire doit donner un coût par référence. Les prestations de stockage font l'objet d'une facturation mensuelle, par kilo et référence.

2.2 Gestion du stock

Chacun des 8 sites du Cned doit pouvoir suivre à tout moment l'état et l'évolution de ses stocks. Ce suivi se fait par :

- 1 – la mise à disposition quotidienne, par le prestataire, de fichiers qui sont récupérés et intégrés dans le système informatique du Cned (cf. annexe 1),
- 2 – la consultation directe sur l'extranet du routeur.

Les sites du Cned indiquent au titulaire les seuils d'alerte pour chaque référence. Ils ont également la possibilité de les ajuster à leur convenance, par intervention directe sur l'extranet du routeur.

Quotidiennement, pour chacun des sites, un fichier format XLS avec les références en dessous du seuil d'alerte est adressé par mel à une liste de diffusion. Ces alertes du routeur et leur bonne prise en compte par les sites du Cned permettent de limiter ou d'éviter les ruptures de stocks.

Chaque réception de fourniture est intégrée dans le système d'information en **1 jour ouvré** lorsque la livraison concerne au plus 20 références différentes.

Un supplément de **2 jours ouvrés** est accordé lorsque la livraison dépasse ce quota de 20 références différentes, c'est souvent le cas en période d'approvisionnement au démarrage d'un cycle.

2.3 Inventaire du stock

A la fin de chaque année civile, à la date indiquée par le Cned et après consultation du titulaire, un état du stock est à fournir pour chacun des sites du Cned dont le prestataire assure le routage. Cet état est transmis par mel sous forme de fichier informatique au format Excel et selon un modèle transmis par le Cned (le modèle est identique pour l'ensemble des sites).

En outre, le Cned peut demander au titulaire le comptage d'une ou plusieurs références à n'importe quel moment de l'année et se réserve le droit de déléguer sur place une ou plusieurs personnes afin de conférer un caractère contradictoire à ces inventaires.

Lors des inventaires annuels qui sont à réaliser pour chaque site, il est convenu que le délai d'interruption de traitement des commandes ne doit pas excéder **3 jours ouvrés** à compter de la date indiquée dans la demande transmise par le Cned, par site du Cned.

Pour toute demande ponctuelle d'inventaire, inférieure à 10 références, aucune interruption de traitement des commandes n'est autorisée.

Chaque résultat d'inventaire est transmis au Cned dans le délai d'un jour ouvré après la date de fin de l'inventaire.

2.4 Prise en charge de tout ou partie du stock en début, en cours ou en fin de marché

- En début de marché (si titulaire entrant différent du titulaire sortant)

Le titulaire entrant se voit remettre le stock inventorié pour chacun des sites dont il aura la charge. Les articles sont triés et conditionnés, par référence, en cartons et sur palette. Chaque palette est porteuse d'un bordereau récapitulant l'ensemble de son contenu (par article et quantités). Ces données sont également transmises au titulaire entrant par courrier électronique.

Le transport du stock entre le titulaire sortant et le titulaire entrant est assuré par le Cned via le prestataire de son marché transport en concertation avec le titulaire entrant et le titulaire sortant.

- En fin de marché (si le titulaire sortant expéditeur du marché est différent du titulaire entrant) ou en cas de résiliation ou en cas de changement de titulaire en cours de marché

Le titulaire sortant prépare le stock pour son transfert. Les articles sont triés et conditionnés, par référence, en cartons et sur palette. Chaque palette est porteuse d'un bordereau récapitulant l'ensemble de son contenu (par article et quantités). Il transmet ces données au titulaire entrant et au Cned par voie informatique.

Le titulaire sortant devra également être en capacité de s'occuper en concertation avec le Cned et le titulaire entrant, du transfert du stock vers le titulaire entrant. Le Cned se réserve néanmoins le droit d'utiliser son propre prestataire pour le transport du stock.

Le transfert se fait site par site avec une optimisation du nombre de transports nécessaire afin de minimiser le coût. Un récapitulatif du contenu de chaque transport sera envoyé par courrier électronique au titulaire entrant et au Cned.

Le transfert du stock incluant la préparation du stock pour son transfert et son transport vers le titulaire entrant doit être réalisé dans un délai de **quinze jours ouvrés à compter de la date de la demande émise par le Cned par tout moyen**.

Les frais afférents à la préparation du stock pour son transfert sont à la charge du titulaire sortant et sont prévus au BPU.

Les frais afférents au transport du stock vers le titulaire entrant sont à la charge du prestataire sortant qui les facture ensuite au Cned, sauf si le Cned fait le choix d'utiliser son propre transporteur. Cette prestation de transport fera l'objet d'un devis le cas échéant (cf §6.1 CCAP).

2.5 Destruction du stock

Le titulaire doit être en mesure de détruire une partie du stock à la demande écrite du Cned. Il fournit alors au Cned les certificats de destruction mentionnant la date de destruction, les références, le poids et le nombre d'articles détruits. Il mettra également à jour le stock informatique des références détruites.

Dans leur offre, les candidats précisent les modalités de destruction des stocks respectant l'environnement et présentent les mesures mises en place relatives à l'élimination des déchets ou de recyclage.

2.6 Responsabilité

Conformément à l'article 17 du CCAG-FCS relatif au stockage des articles chez le titulaire, celui-ci assume la responsabilité du dépositaire.

Le titulaire doit contracter une assurance susceptible de couvrir la totalité des stocks de l'ensemble des sites dont la valeur annuelle est estimée à 1 500 000 euros TTC. La valeur annuelle est réévaluée **lors de la date d'inventaire annuel** et estimée sur le nombre maximum de palettes.

3. Prestations de conditionnement et de routage des colis et des plis

La fabrication des colis et plis doit être effectuée dans un souci de parfaite exécution des commandes d'expédition passées par le Cned.

La chaîne de fabrication doit faire l'objet d'un contrôle systématique de chaque colis et pli confectionné pour assurer qu'il n'y ait pas d'erreur de composition. Chaque article de chaque commande fait l'objet d'une lecture du code-barre obligatoire pour la confection du colis ou du pli. A cette fin, chaque article est muni d'un code à barres (cf article 1).

Le titulaire effectue la préparation du colis ou du pli à la commande, selon les indications du fichier de commande fourni par le Cned.

3.1 Conditionnement

Le conditionnement des colis et plis doit garantir l'acheminement des articles dans de bonnes conditions de préservation. En fonction du type d'envoi à réaliser, le titulaire choisit les conditionnements (enveloppes, cartons, calages, etc.) qui lui paraissent les mieux adaptés au contenu du colis par rapport à l'objectif fixé. Les éléments de calage ne doivent en aucun cas porter de signes distinctifs ou publicitaires. Chaque carton constitué ne présentera pas de vide grâce au calage et devra être cerclé sur au moins deux côtés, permettant d'offrir plus de solidité lors du transport.

Les conditionnements suivants peuvent être utilisés :

- enveloppe standard de dimension adaptée ou spéciale (matelassée, renforcée, etc.),
- carton d'épaisseur et de dimension adaptées au contenu à expédier (carton double cannelure *a minima* avec calage adapté).

Les enveloppes, cartons, éléments de calage et d'emballage qui seront utilisés doivent être conformes aux fiches techniques figurant dans le cadre de la réponse à l'appel d'offre.

Le Cned se réserve le droit d'indiquer au titulaire, pour une collection donnée, le type de conditionnement à utiliser.

Les colis sont conformes à la réglementation en vigueur.

Le Cned a la possibilité de demander au titulaire l'expédition groupée de plusieurs commandes à une même adresse.

Chaque pli ou colis doit comporter une étiquette adresse, le logo et l'identification du Cned, ainsi que l'adresse du titulaire.

Chaque envoi contient un bon de livraison répertoriant le contenu du colis ou du pli (cf. annexe 3).

Ce bordereau comporte les informations suivantes : date de fabrication, numéro du colis (inclus dans la commande) et pour chaque article, le code de référence, le libellé précis et la quantité.

3.2 Routage

Le titulaire assure les opérations suivantes : l'édition des bons de transports, propres au prestataire de service postal choisi par le Cned, ainsi que les documents réglementaires (expédition à l'étranger). Dans le cadre des envois à l'étranger et vers les DOM et COM, le prestataire éditera une facture selon le format et les indications fournies par le Cned et qui sera jointe au colis (des exemples sont fournis en annexe 3).

3.3 Remise à un transporteur

L'enlèvement des colis et plis est assuré par le prestataire postal du Cned ou éventuellement par un prestataire mandaté par le Cned.

En cas de dysfonctionnement de l'un des transporteurs mandatés par le Cned, le Cned a la possibilité d'avoir recours à un autre transporteur.

Dans le cas où le candidat est basé à l'étranger, il fournit la preuve qu'il dispose ou qu'il disposera dans un délai d'un mois maximum à compter de la date de notification du marché d'une plateforme de stockage dont la localisation géographique permette la prise en charge des envois confectionnés dans ses locaux, par le prestataire postal du Cned.

3.4 Colis ayant fait l'objet d'un retour à l'expéditeur

Les colis ou plis non parvenus à leur destinataire et ayant fait l'objet d'un retour par les services postaux à l'expéditeur (le titulaire) pourront être réintégrés dans le stock si leur état le permet et si le Cned le demande ou détruits dans le cas contraire. Cet aspect sera vu en début de marché.

Le titulaire met à disposition du Cned un état quotidien (ou tableau) des retours précisant à minima les informations suivantes :

- Date du retour
- Nom de l'inscrit
- Référence de la commande initiale
- Motif de non-distribution

Cet état des retours sous forme de fichier XLS pour chaque site est envoyé par mel à une liste de diffusion. Un exemple d'état est fourni en annexe 2

4. Expédition

Les ordres d'expéditions du jour pour chaque site du Cned sont transférés informatiquement chez le routeur entre 4h et 8h du matin (l'horaire sera précisé au moment de la mise en place du marché).

Ces ordres d'expédition sont intégrés dans son système d'information. A l'issue de cette intégration, un mel automatique est adressé à une liste de diffusion propre à chaque site avec en pièce jointe un fichier Excel (cf exemple en annexe 2) qui liste l'ensemble des commandes intégrées avec un statut OK si pas de souci de stock et, dans le cas contraire, la liste des références dont le stock est insuffisant.

Le routeur dispose de **48 heures ouvrées** pour assurer sa prestation, de l'arrivée de l'ordre d'expédition dans ses locaux à la remise des plis ou colis au transporteur.

A la fin de chaque journée de prestation, le prestataire met à disposition pour chaque site un fichier qui contient la liste des références de commande traitées et remises au transporteur et le numéro de suivi du colis ou du pli correspondant. Ces fichiers sont récupérés et intégrés dans le système informatique du Cned.

Le titulaire s'engage à traiter un minimum de 1 500 colis ou plis par jour en période normale. Des pics de 2 500 colis ou plis par jour sont à prévoir quelques jours par an. Il doit préciser s'il est capable de traiter un nombre supérieur, combien et les moyens mis en œuvre pour traiter cette volumétrie.

Chaque commande est potentiellement différente et peut contenir un nombre de références différentes variable allant de 1 à plus de 60.

Le Cned (chaque site) doit pouvoir, à tout moment, consulter au travers de l'extranet du routeur le traitement des ordres d'expédition en temps réel.

En cas d'erreur dans les expéditions reçues par les inscrits générant réclamations (oubli d'une référence par exemple), le Cned émet des ordres d'expédition correctifs. Ceux-ci sont en majorité transmis par fichier informatique ou éventuellement par l'intermédiaire d'une saisie directe sur l'extranet du routeur.

Le Cned distingue les erreurs à sa charge de celles à la charge du routeur. Si les erreurs relèvent du routeur, celui-ci en est informé et en assume les frais (collectionnage, réexpédition et valeur résiduelle des articles).

Ces frais sont appliqués sans mise en demeure et prélevés par précompte sur le montant révisé TTC des sommes dues au titulaire.

5. Gestion informatique et échanges des données

5.1 Gestion informatique des fichiers commandes (flux Cned vers prestataire) et des fichiers stocks et numéro de suivi du transporteur des commandes traitées (flux prestataire vers le Cned)

Une liaison informatique sécurisée destinée au transfert de données est établie avec le Cned, par internet. Le choix du système de communication (SFTP ou autre) est effectué d'un commun accord en fonction de l'équipement du titulaire ; la mise en place est à la charge du titulaire.

Les ordres d'expéditions sont transférés quotidiennement (uniquement les jours ouvrés) sous forme d'un ou plusieurs fichiers (cf. article 4 *supra*).

Le titulaire précise l'équipement informatique dont il dispose.

5.1.1 Fonctionnalités attendues du système informatique du titulaire

Il est nécessaire que le système informatique du titulaire puisse au minimum :

- Intégrer des processus de sécurisation des flux ainsi que de chiffrement des données contenues dans les flux. Les processus de sécurisation actuellement disponibles au CNED sont précisés au paragraphe 5.2.1.
 - Permettre la saisie des références Cned (libellé, référence interne, référence externe et éventuellement ISBN) par le Cned ou par import de fichiers selon le format indiqué par le titulaire.
 - Permettre la « mise en sommeil » d'une référence dont le stock est à 0 et qui ne sera plus servie
 - Intégrer la liste des références en stock avec leur quantité, leur poids, leur nombre de pages, de CDs ou de DVDs et un seuil d'alerte qui doit être renseigné au moment de l'entrée en stock. Par défaut, ce seuil d'alerte sera fixé à 20 % du stock livré. Ce seuil d'alerte pour chaque référence pourra être modifié dans le temps soit par saisie des équipes Cned dans le SI du titulaire soit par import de fichier selon le format indiqué par le titulaire.
 - Faire le lien entre une référence et son code à barres.
 - Editer, en temps réel, la liste des références en deçà du seuil d'alerte sous forme de fichier numérique.
 - Intégrer les fichiers de commandes décrits dans l'article 5.2.1.
 - Saisir une commande manuelle.
 - Gérer la mise en attente des commandes pour lesquelles une pour plusieurs références sont en rupture ou en quantité insuffisante. Ces commandes seront débloquées automatiquement et en priorité lorsque les références concernées auront fait l'objet d'un réassort.
 - Gérer la mise en attente des commandes avec des problématiques d'adressage (par exemple, dans le cas où le prestataire postal effectue un contrôle du format des codes postaux selon les destinations, si ce format n'est pas respecté dans l'adresse transmise, il est impossible de générer le bordereau d'envoi. Dans ce cas la commande doit être mise en attente dans le SI du titulaire et les équipes du Cned ou du titulaire pourront, au travers de l'extranet mis à disposition, venir corriger ce code postal).
 - Pour chaque colis préparé, éditer un bordereau de livraison avec les coordonnées du client et la liste des références externes avec leur libellé, contenues dans le colis.
 - Pour certaines destinations, qui seront précisées par le CNED, éditer selon un modèle transmis une pseudo facture pro-forma.
 - Posséder un module de contrôle de préparation de chaque colis basé sur la lecture du code à barres de chaque article du colis.
 - S'interfacer avec le SI du prestataire postal du Cned (par exemple au travers d'un Webservice)
 - Editer un rapport d'exécution quotidien par site.
 - Visualiser l'historique des mouvements de stock en continu et fournir quotidiennement un état de stock sous forme numérique.
 - Une information client pour chacun des sites (et cloisonnée par site) doit être accessible et consultable en continu, pour les commandes reçues, comme pour les commandes en cours de traitement ou exécutées.
- Elle doit permettre de :
- retrouver une fiche client par son numéro de colis ou encore son nom.
 - indiquer la date de réception de la commande
 - Elle donne le numéro et la date d'expédition du ou des colis, émis par le prestataire d'expédition (ex : la Poste).
 - indiquer l'attente d'expédition pour cause de rupture de stock.
 - donner la liste des références contenues dans le colis.

- l'accès aux documents accompagnant le colis (Bordereau d'affranchissement, bon de livraison, CN23, facture)

Le titulaire doit fournir un fichier quotidien retraçant l'historique des envois avec le numéro d'identification de chaque colis fourni par le prestataire d'expédition (ex : la Poste).

Il doit mettre en place un dispositif d'alerte du Cned en cas de dysfonctionnement, notamment en cas de retard de traitement dans les envois à destination des inscrits.

5.1.2 Gestion des commandes classiques

Le Cned dispose d'un progiciel de gestion des inscriptions et des expéditions (GCF) lui permettant d'effectuer des opérations d'expédition à partir de sites différents.

Il subsiste par ailleurs une autre application traitant les processus logistique (Gael) qui elle aussi génère des fichiers de commande d'expédition pour chacun des sites.

Ces éléments sont détaillés à l'article 5.3 *infra*.

Les fichiers de commandes sont transmis entre 00h30 et 1h30 du matin. Ce délai est donné à titre indicatif et peut être amené à être modifié.

Les expéditions sont effectuées par transfert au titulaire des fichiers de commande d'expédition. Le titulaire doit prévoir de développer et de gérer une application permettant le traitement des commandes et leur exécution conformément à ces données. Il conviendra de prendre en compte les fonctionnalités prévues dans l'article 5.2.1.

5.1.3 Gestion des commandes particulières

Le Cned transmet au besoin, et exceptionnellement, des commandes manuelles au titulaire. Ces commandes sont transmises par mail. La base de stock est remise à jour en conséquence.

Ces commandes donnent lieu à un traitement hors process par le titulaire.

5.1.4 Déblocage de commande

Lors de la transmission de « commandes classiques », et à la suite des tests informatiques effectués par le système du titulaire, certaines commandes peuvent être refusées (références inconnues, ...) ou bien mises en attente pour stock insuffisant.

Ces informations sont transmises par mel au Cned dans le rapport d'exécution quotidien (cf. annexe 2).

Dans ce cas, il est à la charge du titulaire de suivre l'avancement des éléments permettant le déblocage et l'envoi de ces commandes (réception de marchandises, création de références, ...).

Son système d'information permettra de prioriser le traitement de ces commandes.

En outre, les ordres d'expédition sont scindés en « lieux » distincts afin de distinguer le site émetteur de l'ordre d'expédition. La codification des sites se fait sous forme d'un caractère numérique.

Le format des fichiers est fourni en annexe 1. Les fichiers sont nommés de la façon suivante (lieu)(type expédition)(année)(quantième)(type du fichier)(extension), pour lesquels :

- lieu est soit R1, R2, ... (non présent lorsque le fichier provient de GCF)
- type expédition est I, C, G, P, R, ... (non présent lorsque le fichier provient de GCF)
- année est codée sur deux chiffres
- quantième est le numéro du jour de l'année
- type de fichier est B, C, L, X, XE ...
- extension est soit txt, doc, ...

Exemple de nommage :

- Fichier provenant de GAEL : R1I12170C.doc
- Fichier provenant de GCF : 12170C.txt

Flux Prestataire vers Cned

Concernant le retour des traitements des ordres d'expéditions, le prestataire traite ces ordres d'expédition et doit retourner chaque jour, des fichiers csv (fichier texte séparateurs ;) :

- un fichier (EXPORTC(aa)(quantieme).csv) contenant la liste des colis envoyés du jour (remis à la ramasse postale) en colis avec le numéro de suivi. Le fichier doit comprendre les champs suivants séparés par un « ; » : numéro du colis ; numéro de suivi du colis ; indicatif de l'inscrit ; date d'envoi du colis ; nom prénom ; code postal.
- un fichier (EXPORTN(aa)(quantieme).csv) contenant la liste des colis envoyés du jour (remis à la ramasse postale) sans numéro de suivi (envoi en courrier simple par exemple). Le fichier doit comprendre les champs suivants séparés par un « ; » : numéro du colis ; champ vide ; indicatif ; date d'envoi du colis.
- un fichier (EXPORTI(aa)(quantieme).csv) contenant la liste des colis envoyés du jour (remis à la ramasse postale) à l'international. Le fichier doit comprendre les champs suivants séparés par un « ; » : numéro du colis ; champ vide ; indicatif ; date d'envoi du colis.

Ces fichiers sont agrégés par le middleware du CNED et les données sont ventilées entre les deux applications de gestion de scolarité.

Concernant l'état du stock et l'inventaire, le prestataire fournit un fichier par site et par jour. Ces fichiers sont ensuite agrégés par le middleware du CNED. Le format du fichier à transmettre est décrit en annexe 1.

5.2.2 Mode de transmission

La transmission des fichiers se fait par une connexion réseau entre le Cned et le prestataire.

Pour l'envoi des fichiers, le prestataire met à disposition un serveur avec un identifiant et un mot de passe.

Le prestataire doit être en capacité de mettre en œuvre les solutions de sécurisation suivantes :

- Sécurisation des flux par FTPS ou SFTP
- Décryptage des données fournies par le Cned si celles-ci sont fournies cryptées.

En cas de défaillance technique temporaire des moyens de transmission par FTP, les échanges se font par mail ou par tout autre moyen accepté par le Cned, le prestataire sera tenu de mettre à disposition une solution technique.

5.2.3 Consultation à distance

Par ailleurs, les données que le prestataire gère dans le cadre du marché, ainsi que celles détaillées à l'article 5.3.4 ci-dessous, sont consultables par le Cned.

Ces données sont accessibles au travers d'un extranet via un navigateur standard, avec authentification par login et mot de passe, sur un serveur internet sécurisé (protocole https).

Cet extranet sera cloisonné par site. Chaque site, en se connectant avec ses identifiants de connexion, ne voit que les éléments qui le concernent (stocks, commandes, statistiques,).

5.2.4 Validité des données

Il revient au prestataire de vérifier le format des fichiers de données avant tout processus de conditionnement. Toute erreur consécutive à une lecture incorrecte des champs des fichiers est à la charge du prestataire. De même, le prestataire doit s'assurer de la validité du format des fichiers qu'il transmet au Cned.

5.2.5 Statistiques

Le titulaire doit fournir tous les mois, avec sa demande de paiement, un fichier contenant les données permettant la vérification de la demande de paiement notamment sur les quantités par rapport aux lignes du BPU, avec les mêmes intitulés et selon le même détail que ce dernier.

Par ailleurs, ces vérifications pourront également se faire sur l'extranet du titulaire. Au besoin, il fournira un mode opératoire pour procéder à ces vérifications.

Le titulaire doit également être en mesure de fournir mensuellement des données statistiques listées ci-après, dans un format de fichier compatible avec les outils du Cned (ex : Excel). Cette liste indicative peut varier après accord des deux parties.

Ces données doivent être calculées au jour le jour et cumulées par semaines / mois / années pendant toute la durée du marché.

Elles sont exprimées en valeur absolue et en valeur relative.

Nombre de commandes reçues – par jours / semaines / mois / années

Nombre de commandes envoyées – par jours / semaines / mois / années

Nombre d'articles par commande par mois

Tranche de quantité d'articles par commande par mois

Nombre de commande par transporteur par mois

Poids moyen des commandes par mois / années

Nombre de références gérées

Nombre d'envois France / Etranger par type (pli, colis) et par destination (France/ Etranger)

Nombre et poids des articles détruits.

Le prestataire précisera dans sa réponse si ces statistiques sont également consultables sur l'extranet qui sera mis à disposition.

Il doit également fournir un reporting mensuel sur les délais de réalisation de sa prestation, liés aux envois des colis, ainsi qu'un document permettant l'application de pénalités en cas de retard par rapport aux délais prescrits pour traiter les commandes. Ce reporting sera fourni dans la même temporalité que la demande de paiement.

5.2.6 Extraction annuelle

Chaque année, au cours du premier trimestre, il sera demandé au titulaire de produire une extraction concernant l'année écoulée. Le coût de la mise en place de cette extraction est compris dans le forfait d'initialisation.

Cette extraction récapitule pour chaque site sur l'année écoulée l'ensemble des commandes traitées (une ligne par commande) au format Excel avec les données suivantes :

Nom du site, numéro de la commande, Date de création, Date d'expédition, Nombre d'article de la commande, numéro de suivi du colis, nom, prénom et adresse du client

Un exemple est fourni en annexe 2.

6. Spécificités propres aux lots

6.1 Prestations supplémentaires ou modificatives concernant le lot 1

L'exécution des prestations décrites dans le marché peut nécessiter la mise en œuvre de prestations complémentaires non chiffrées dans le BPU, notamment :

- Evolutions / Développements complémentaires souhaités par le Cned
- Impression d'étiquettes et collage manuel de ces étiquettes sur les fascicules d'une référence suite à erreur de codes à barre sur ces fascicules

Le Cned communiquera au titulaire un descriptif de la prestation à réaliser et lui demandera un devis préalable avant émission d'un bon de commande.

6.2 Plan de continuité d'activité (lots 1 et 2)

Le plan de continuité d'activité concerne les différents incidents susceptibles de bloquer la production et entraînant l'application d'un plan de continuité d'activité.

Le prestataire décrira dans sa réponse son plan de continuité d'activité.

6.3 Planning (lots 1 et 2)

Pour les deux lots, le prestataire précisera un calendrier d'exécution particulier de mise en œuvre du marché dans son offre compte tenu de l'exigence que cette mise en œuvre (permettant de démarrage du traitement effectif de nos commandes) **ne dépasse pas 40 jours ouvrés** à compter de la date de notification du présent marché.

Concernant le lot 1, la réunion de lancement devra intervenir dans un délai maximum de 8 jours ouvrés à compter de la date de notification du présent marché.

6.4 Spécificités propres au lot 2

Poste 1 : Routage des catalogues commerciaux, publications, mailings courrier, reprographie/impression et la mise sous pli

Ces prestations portent sur le stockage, le pliage, la mise sous pli et le routage d'articles du Cned (catalogues et mailings) à destination de la France métropolitaine, des zones Outre-mer et à l'International.

Les prestations demandées en conditionnement et expédition comportent deux parties à finalité différente : catalogues et mailings.

Le Cned fournit les articles objet des prestations : catalogues, lettres pré-imprimées, additifs, encarts et dépliants éventuels. Cependant, des mailings personnalisés peuvent être imprimés directement par le prestataire.

Le stockage, puis la destruction éventuelle des articles périmés est assurée par le titulaire sur décision du Cned.

Le Cned a besoin d'expédier ponctuellement des mailings et des catalogues. Leur nombre et fréquence ne peuvent être chiffrés avec précision.

Pour les mailings, il s'agit d'une ou plusieurs feuilles A4, accompagnées ou non d'un dépliant au format A4 maximum. Pour les catalogues, ils peuvent être envoyés de façon unitaire ou groupée (par lot de cinq ou dix). Pour les envois en DOM-TOM, il est préférable de privilégier l'envoi en courrier (par petit paquet de moins de 3 kg).

Les fichiers d'adresse sont transmis au fil de l'eau au titulaire au format Excel, par mail en pièce attachée. Un fichier récapitule le plan de diffusion. Le bon de commande est joint en parallèle. La transmission du fichier au titulaire pourra intervenir du lundi au vendredi, sur les 12 mois de l'année.

Le titulaire accuse réception de chaque envoi. Il indiquera également le délai de remise à l'opérateur postal, après réception du fichier d'adresses et des articles à mettre sous pli. Ce délai ne peut excéder 5 jours ouvrés.

Les adresses des destinataires sont imprimées par le prestataire. Celui-ci imprimera également l'adresse et le logo du Cned pour le retour des PND (plis retournés par l'opérateur postal).

Les envois se réaliseront sous les contrats détenus par le Cned avec l'opérateur postal.

Lorsque la prestation est réalisée et terminée, le titulaire en informe le Cned par mel. En cas de difficultés d'exécution des prestations, le titulaire en informe le Cned dans les meilleurs délais et par tout moyen. Le titulaire sera tenu de proposer des solutions pour permettre l'exécution de la prestation.

Poste 2 : Routage de dossiers d'inscription : traitement des flux, impression et mise sous plis

Ces prestations portent sur le traitement de flux informatiques, l'impression, et la mise sous pli concernant des dossiers d'inscription (DI) à destination de certains de nos clients en France métropolitaine.

L'inscription aux formations du Cned se fait essentiellement en ligne. Néanmoins, pour certains publics éloignés du numérique, il est nécessaire de transmettre les dossiers d'inscription (DI) sous forme papier par voie postale.

Ces demandes d'envoi papier de DI sont gérés dans le SI du Cned et font l'objet de flux informatique transmis au titulaire.

Gestion informatique pour le transfert de ces flux :

Une liaison informatique sécurisée destinée au transfert de ces flux est établie avec le Cned, par internet. Le choix du système de communication (SFTP ou autre) est effectué d'un commun accord en fonction de l'équipement du titulaire ; la mise en place est à la charge du titulaire.

Les demandes sont transférées quotidiennement (uniquement les jours ouvrés) sous forme de plusieurs fichiers.

Le titulaire précisera l'équipement informatique dont il dispose.

Un exemple de flux est proposé en annexe.

Chaque demande d'envoi de DI est composée d'un binôme de fichier : un PDF qui est le DI à imprimer (annexe 5) et un fichier XML comprenant les données d'adresse (annexes 4).

Les différents DI comprennent entre 13 et 26 pages qui sont à imprimer en quadri recto verso avec un agrafage en coin.

Les flux (les jours où il y en a) sont transmis le matin aux alentours de 8h30. Annuellement environ 2 000 DI sont ainsi envoyés. Le titulaire accusera par mel de la bonne réception des fichiers et des volumes de DI reçus.

Les adresses des destinataires sont imprimées par le titulaire.

Les envois se réaliseront sous les contrats détenus par le Cned avec l'opérateur postal.

Le délai maximal entre la réception des fichiers (J), et leur dépôt auprès de notre opérateur postal est de **J+3**. Le Cned se réserve le droit d'appliquer les pénalités telles que prévues au CCAP.

Le titulaire doit fournir tous les mois, avec sa demande de paiement, un fichier contenant les données permettant la vérification de la demande de paiement notamment sur les quantités par rapport aux lignes du BPU, avec les mêmes intitulés et selon le même détail que ce dernier.

En cas de difficultés d'exécution des prestations, le titulaire en informe le Cned dans les meilleurs délais et par tout moyen. Le titulaire sera tenu de proposer des solutions pour permettre l'exécution de la prestation.

7. Caractéristiques environnementales applicables aux lots 1 et 2

7.1 Spécifications concernant le papier et les emballages utilisés

Le titulaire s'engage à utiliser des papiers, emballages, cartons, adhésifs et éléments de calage éco-responsables pour les prestations du présent marché répondant *par exemple* aux certifications suivantes (ou équivalents) :

- FSC : Forest Stewardship Council* ou équivalent;
- PEFC : Programme for the Endorsement of Forest Certification schemes* ou équivalent.

Ces systèmes de certification attestent non seulement du respect d'exigences au niveau des propriétés et exploitations forestières mais mettent aussi en place des dispositifs de traçabilité qui permettent de garantir que les fibres de bois vierges composant le papier proviennent de forêts ou de plantations gérées durablement.

Le titulaire s'engage à respecter au minimum l'un des labels suivants (ou équivalents) :

- Ecolabel européen
- Cygne blanc (Ecolabel nordique)
- Ange bleu (Ecolabel allemand)

7.2 Autres mesures

Par ailleurs, d'une manière générale, le titulaire s'engage à mettre en place toutes les mesures qu'il jugera utiles dans l'objectif de réduire son impact sur l'environnement notamment en ce qui concerne la bonne gestion des déchets et le recyclage des cartons, papiers, emballages et plastiques utilisés dans le cadre du présent marché.

Les candidats décriront dans leur offre toutes les mesures mises en place.