



# **CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIERES (CCTP)**

**n° 08\_26**

## **DIFFUSION DES SUPPORTS VIES DE FAMILLE**

*Février 2026*

## Sommaire

<b>1. OBJET DU MARCHE.....</b>	<b>3</b>
<b>2. ELEMENTS DE CONTEXTE.....</b>	<b>3</b>
2.1 Présentation.....	3
2.2 Contexte.....	4
<b>3. DESCRIPTION DES PRESTATIONS.....</b>	<b>4</b>
3.1 Calendriers d'exécution .....	4
3.2 Réception des magazines.....	5
3.3 Liste de diffusion .....	6
3.4 Réalisation de la diffusion .....	8
3.5 Outil numérique partagé .....	11
3.6 Reliquats de production.....	12
<b>4. SITES LOGISTIQUES DU TITULAIRE .....</b>	<b>12</b>
<b>5. DELAIS D'EXECUTION.....</b>	<b>13</b>
<b>6. DOCUMENTS ET LIVRABLES ATTENDUS.....</b>	<b>14</b>
<b>7. GOUVERNANCE .....</b>	<b>15</b>
<b>8. DEVELOPPEMENT DURABLE.....</b>	<b>16</b>

## 1. OBJET DU MARCHÉ

Le présent Cahier des Clauses Techniques Particulières (CCTP) a pour objet de définir les modalités d'exécution des prestations relatives au **marché de Diffusion** du magazine *Vies de Famille* ainsi que du *Guide "Spécial Prestations"*.

Le titulaire est chargé d'assurer l'ensemble des opérations logistiques nécessaires à la **réception**, la **préparation**, la **diffusion**, la **livraison**, la **traçabilité**, et le **suivi** des supports imprimés vers les partenaires des Caf situés en métropole et dans les départements et régions d'outre-mer (DROM).

Les prestations comprennent également, la **mise à jour et la qualification de la base de diffusion**, la **gestion des réclamations**, ainsi que la **production des livrables et reporting** attendus.

## 2. ELEMENTS DE CONTEXTE

### 2.1 PRESENTATION

La branche Famille de la Sécurité sociale désigne le réseau des caisses d'Allocations familiales (Caf) piloté par la Caisse nationale des Allocations familiales (Cnaf). La branche Famille a deux missions prioritaires : aider les familles dans leur vie quotidienne et lutter contre la précarité.

Elle offre des services sous forme de compléments de revenus, d'équipements collectifs, de suivi et de conseils aux familles.

La Cnaf est un établissement public national administratif qui finance l'ensemble des régimes de prestations familiales. Son conseil d'administration définit la politique de la branche Famille et les axes de la politique d'action sociale et vote les budgets. L'Etat le consulte en matière de réglementation.

Avec près de 13,7 millions d'allocataires de prestations légales, la branche Famille doit faire face à une grande diversité de situations. Au total environ 33 millions de bénéficiaires directs ou indirects (conjointes et personnes à charge inclus) sont couverts par ses prestations.

Les caisses d'Allocations familiales sont des organismes de droit privé qui assurent une mission de service public régie par le code de la Sécurité sociale. Les conseils d'administration des Caf définissent la politique de leur organisme en cohérence avec les orientations nationales.

La branche Famille est placée sous la tutelle du ministère chargé de la Sécurité sociale ainsi que sous celle du ministère du Budget. Le ministère du Logement est quant à lui directement impliqué dans les activités de la branche pour les aides relevant de sa compétence.

La Cour des comptes et l'IGAS (Inspection générale des affaires sociales) exercent également sur elle leur contrôle. Depuis 1996, une Convention d'objectifs et de gestion (COG), contractualise les relations entre l'Etat et la Cnaf.

La Caisse Nationale des Allocations Familiales (Cnaf) - *structure de pilotage de la Branche Famille du Régime Général de la Sécurité Sociale française* - est un établissement public national à caractère administratif.

Elle est représentée par un Directeur général et a pour rôle de :

- Contribuer à l'élaboration et à la mise en œuvre des politiques publiques familiale, sociale et de solidarité en lien avec l'Etat. A cet effet, elle contracte - *avec ses propres autorités de tutelles* - les moyens d'actions et les ressources de la Branche Famille, ainsi que les objectifs associés à ses mandats. Elle promeut également la Branche Famille auprès de ses allocataires et de ses partenaires, en France, comme à l'étranger ;
- Piloter la Branche et le réseau des Caf. A cet effet, elle est responsable de la performance de la Branche Famille, elle en définit les orientations stratégiques et porte les politiques sectorielles et les grands projets nationaux.

## 2.2 CONTEXTE

La diffusion du magazine *Vies de Famille* constitue une opération d'envergure nationale pilotée par la Cnaf, s'inscrivant dans le cadre de la stratégie de communication institutionnelle de la Branche Famille. Le magazine est destiné à informer les allocataires, partenaires et réseaux institutionnels des actions, prestations et dispositifs portés par les Caf. La qualité de sa diffusion constitue donc un enjeu de service public majeur : il s'agit de garantir l'accès à une information fiable, équitablement répartie, et disponible en temps utile sur l'ensemble du territoire.

Chaque année, quatre éditions du magazine sont produites, auxquelles s'ajoute un guide annuel intitulé "*Spécial Prestations*", encarté dans la parution du mois de mai. Les supports se déclinent sous la forme d'une version nationale et d'environ cinquante versions départementales, afin de tenir compte des particularités territoriales. Le volume global est estimé à

- 900 000 exemplaires du magazine par édition ;
- 1 200 000 exemplaires du guide « Spécial prestations » en avril dont 900 000 exemplaires encartés dans le magazine et 300 000 exemplaires tirés à part ;

répartis entre la métropole et les départements et régions d'outre-mer (DROM).

En moyenne, **8 500 points de diffusion** doivent être desservis, dont près de **250 situés dans les DROM**, comprenant notamment des Caf, mairies, CCAS, CPAM, organismes partenaires et structures recevant du public.

L'organisation de ces campagnes nécessite une coordination étroite entre trois acteurs :

- **l'imprimeur**, chargé de la production et du conditionnement des exemplaires ;
- **le coordinateur**, assurant la gestion technique et organisationnelle globale ;
- **le diffuseur**, titulaire du présent marché, qui garantit la réception, la préparation, la livraison, la traçabilité et le suivi des volumes.

## 3. DESCRIPTION DES PRESTATIONS

La proposition doit impérativement répondre aux prescriptions minimums énoncées ci-dessous. Il est rappelé que les nombres de parutions annuelles, de points de diffusion et d'exemplaires par point de diffusion sont non contractuels.

Chaque parution fera l'objet d'un bon de commande qui prendra en compte :

- Le volume d'imprimés à diffuser ;
- Leur répartition en fonction des points de livraison vers les partenaires ;

### 3.1 CALENDRIERS D'EXECUTION

Au cours du trimestre qui précède l'année d'édition, un calendrier détaillé d'exécution est élaboré par le coordinateur, en collaboration avec les entreprises titulaires des marchés de conception, impression-livraison et de diffusion.

Il indique, pour chaque marché, la durée et la date de départ des différents délais correspondant aux interventions successives du titulaire pour la diffusion de la revue, au cours de l'année considérée.

Après acceptation par l'ensemble des titulaires, les calendriers détaillés d'exécution seront soumis à la validation de la Cnaf.

Pour la première année d'exécution du marché, le calendrier en cours est adressé au titulaire dès la notification du marché.

Les calendriers arrêtés sont intégrés à l'outil de gestion partagé visé au point 3.6.

En cours d'exécution, en accord avec le pouvoir adjudicateur et les différents titulaires concernés, le coordinateur peut apporter des modifications aux calendriers détaillés d'exécution. Ces transformations ne doivent entraîner aucune répercussion sur les délais d'exécution.

Par ailleurs, chaque édition fait l'objet d'un planning détaillé, partagé entre le titulaire, le coordinateur et l'imprimeur et mis à jour en temps réel.

### **3.2 RECEPTION DES MAGAZINES**

En principe, le magazine *Vies de famille*, diffusé aux publics allocataires ou non allocataires via un réseau de partenaires, comporte :

- quatre numéros standards par an comprenant un encart départemental pour une soixantaine de départements ;
- un guide « spécial prestations » en deux versions (Métropole et DROM) diffusé une fois par an encarté (broché) dans la version du mois d'avril du guide.
- Le format du magazine est de 19x28 cm fermé (38x28 cm ouvert). Il est composé d'une couverture de 4 pages (100 g/m<sup>2</sup>), d'un cahier de 12 pages (70 g/m<sup>2</sup>) et d'un encart national ou départemental de 4 pages (90 g/m<sup>2</sup>).
- Le format du guide « spécial prestations » est de 14x19 cm fermé (28x 19 cm ouvert) avec un nombre de pages égal à 36 (couverture incluse). De manière exceptionnelle ce guide pourra néanmoins avoir 40 pages (couverture incluse).

#### **Conditions de livraison et de réception**

La réception des magazines constitue la première étape opérationnelle de la prestation.

Le titulaire doit être en mesure d'accueillir les palettes livrées par l'imprimeur dans des conditions garantissant à la fois la sécurité de la manutention et l'intégrité des exemplaires.

Les palettes livrées doivent pouvoir être identifiées et traitées dès leur arrivée. Le titulaire veille à enregistrer systématiquement la date et l'heure de réception, ainsi que les références associées à chaque palette ou lot. Cette étape doit permettre de disposer d'une traçabilité complète et de préparer rapidement la mise en flux des exemplaires vers les phases suivantes de la prestation.

#### **Identification et intégrité des magazines**

Les magazines sont livrés par l'imprimeur à plat sur palettes européennes filmées.

Chaque palette livrée comporte les informations essentielles à son identification : édition concernée, version nationale ou départementale, volumes déclarés, et tout élément permettant d'assurer le rapprochement avec les bons de livraison émis par l'imprimeur. Le titulaire vérifie la cohérence de ces informations ainsi que l'intégrité du filmage et des exemplaires contenus dans les palettes.

Cette vérification porte notamment sur l'état physique des magazines et sur l'absence de déformations, traces d'humidité, dégradations ou défauts d'impression. En assurant un contrôle rigoureux à cette étape, le titulaire évite que des anomalies ne se propagent dans les étapes suivantes de la diffusion.

#### **Contrôle quantitatif et qualitatif**

Le contrôle de la conformité des volumes et de l'état des exemplaires est réalisé de manière systématique. Le titulaire compare les quantités reçues aux éléments transmis par l'imprimeur et procède, lorsque nécessaire, à une ouverture partielle des palettes pour vérifier l'état des fascicules.

Les informations issues de ces contrôles sont consignées de manière à pouvoir être partagées avec la Cnaf. Lorsque des écarts ou incohérences apparaissent, le titulaire doit en assurer la traçabilité et en mesurer les implications sur le calendrier de diffusion.

### Signalement des anomalies

En cas d'anomalie constatée — telle qu'une palette endommagée, un volume incohérent, une erreur de version ou de numéro — un constat d'anomalie est dressé sur place et transmis au coordinateur dans un délai maximum **de quatre heures ouvrées après réception**. Ce signalement doit permettre d'identifier précisément l'ampleur du problème et d'en apporter la preuve par des observations visuelles ou photographiques.

Un procès-verbal contradictoire est ensuite établi dans un délai **de quarante-huit heures ouvrées**, en concertation avec l'imprimeur et le coordinateur et/ou la Cnaf le cas échéant. Ce document permet au coordinateur :

- de déterminer les responsabilités et d'identifier les mesures correctives, telles que le remplacement des volumes non conformes ou l'expédition d'exemplaires supplémentaires ;
- de proposer à la CNAF les actions correctives à mettre en œuvre pour éviter toute récurrence.

### Organisation du stockage et de la préparation

Une fois réceptionnées et validées, les palettes sont stockées dans un espace dédié jusqu'à leur préparation. Le titulaire doit disposer d'une organisation interne permettant de gérer ces flux de manière structurée, de maintenir l'intégrité des exemplaires et de garantir un accès rapide aux volumes correspondant à chaque version ou édition. Cette organisation doit également permettre de lancer rapidement les expéditions prioritaires, notamment celles destinées aux DROM.

## **3.3 LISTE DE DIFFUSION**

La liste de diffusion constitue le référentiel unique et officiel regroupant l'ensemble des points destinataires des magazines *Vies de Famille* et, le cas échéant, des guides « Spécial Prestations ». Ce fichier, actualisé à chaque édition, est indispensable pour garantir la bonne réalisation des livraisons sur l'ensemble du territoire, en métropole comme dans les DROM.

Le titulaire doit utiliser cet outil comme l'un des socles de son activité. À ce titre, il en assure une exploitation rigoureuse, une mise à jour continue et un suivi qualitatif permettant d'éviter toute erreur d'adressage, de volume, ou de version, et d'assurer une diffusion parfaitement maîtrisée.

### Accès à l'outil de gestion de la liste de diffusion

Avant chaque nouvelle diffusion, le titulaire devra se connecter, via Internet, à l'outil mis à disposition par la Cnaf. Il disposera pour cela de **codes d'accès personnels et sécurisés**, qui ne devront être utilisés que par les personnels autorisés.

Si le titulaire possède son propre outil de gestion, il mettra en place une passerelle permettant de connecter son propre outil avec celui actuellement utilisé par la Cnaf et mettra tout en œuvre pour importer les données dans celui-ci. Il précisera les conditions de connexion entre les 2 outils (temps réel, fonction import/export...).

L'applicatif de la Cnaf nécessite la présence d'un serveur web, d'un serveur de Base de Données MySQL et du langage PHP. Le logiciel dispose des caractéristiques techniques suivantes :

- Debian 9.5
- NGINW 1.10.3
- Symfony (PHP 7.2.11)
- MariaDB 10.2.18

Le titulaire doit veiller à la stricte confidentialité des identifiants, conformément aux règles de sécurité de la Cnaf.

### **Nature des informations contenues dans la liste de diffusion**

Chaque point de diffusion contient un ensemble d'informations permettant au titulaire de préparer et acheminer les livraisons dans les meilleures conditions. Parmi ces données figurent :

- l'adresse complète et géolocalisable du partenaire (Caf, mairie, CCAS, organisme associatif, etc) ;
- les horaires et jours d'ouverture, notamment en période de congés ;
- les consignes spécifiques d'accès (stationnement, codes d'accès, accessibilité, zone de livraison) ;
- la présence ou non d'un réceptionnaire ;
- la présence d'une zone à faibles émissions (ZFE) impactant l'accès au site ;
- la version (nationale ou départementale) et le volume destinés au point ;
- la typologie de diffusion (colis, portage, dépôt spécifique) ;
- la liste des interlocuteurs locaux à prévenir en cas de difficulté.

Ces informations, communiquées par les Caf et centralisées par la Cnaf, sont susceptibles d'évoluer régulièrement, d'où la nécessité d'une mise à jour continue.

### **Évolutions en cours de marché**

La liste de diffusion est vivante et évolue régulièrement. Le titulaire pourra être amené à diffuser des commandes spécifiques, notamment :

- des tirages à part du guide « Spécial Prestations » pour certaines Caf ;
- des livraisons supplémentaires en cas d'ajout de points de diffusion ;
- des distributions particulières pour des sites institutionnels.

Lorsque le coordinateur ou la Cnaf demande une modification ponctuelle (livraison groupée, livraison sur palette unique, retrait sur quai, livraison fractionnée), le titulaire doit s'y adapter dans des délais compatibles avec la diffusion en cours.

### **Qualification de la liste**

Le titulaire a en charge l'amélioration régulière de la base de données de la liste de diffusion. Il interviendra directement sur cette base et sera responsable de sa bonne gestion et de sa bonne conservation.

Il assure entre autres en temps réel :

- La correction des éventuelles erreurs d'adresses ;
- La précision des contraintes de livraison (horaires, lieu de dépôt, contact complémentaire, etc.) ;
- La rédaction de toutes informations susceptibles d'améliorer les conditions de diffusion vers chaque partenaire ;
- L'envoi de toute information jugée pertinente à la Cnaf.

Cette base de données qualifiée reste la propriété exclusive de la Cnaf.

Une fois par an, il peut être demandé au prestataire de réaliser une enquête auprès d'un échantillon de 500 partenaires par téléphone et de la totalité des partenaires par e-mail. La rédaction du questionnaire qui comprendra au plus 10 questions (5 questions fermées + 5 questions ouvertes) et l'identification des partenaires interrogés par téléphone seront définies par la Cnaf. Les réponses seront transmises à cette dernière suivant un modèle qu'elle aura prédéfini.

### **Obligations du titulaire en matière de consultation préalable**

Avant chaque édition, le titulaire doit :

1. **se connecter à la plateforme** et récupérer les données actualisées ;
2. **vérifier la complétude de la liste** (notamment les points nouveaux, fermetures, déménagements) ;
3. **alerter la CNAF** en cas d'incohérence ou de doute sur une adresse, un volume ou un partenaire ;
4. **préparer une extraction de travail**, permettant de bâtir les tournées et planifier les livraisons.

Le titulaire ne peut engager les opérations de préparation avant d'avoir validé l'état final de la liste auprès de la Cnaf. Sur la base de cette validation, un devis est établi afin de permettre l'émission du bon de commande.

### **3.4 REALISATION DE LA DIFFUSION**

La diffusion, telle que décrite dans le présent article, constitue une obligation de résultat. Le titulaire doit mettre en œuvre les moyens humains, matériels et organisationnels nécessaires pour garantir une livraison conforme, complète, traçable et réalisée dans les délais impartis, quelle que soit la complexité des parcours logistiques.

Le titulaire doit se conformer strictement à :

- la version indiquée dans la liste de diffusion (nationale ou départementale) ;
- la quantité qui y est mentionnée pour chaque partenaire ;
- l'absence totale de mélange entre versions ou éditions ;
- la non-substitution d'un numéro par un autre.

Toute erreur à ce titre constitue une **non-conformité**, engageant immédiatement la responsabilité du titulaire.

### **Caractéristiques d'une diffusion type**

À titre indicatif, une diffusion standard présente les volumes suivants :

- 900 000 exemplaires du magazine environ par édition ;
- 1 200 000 exemplaires du guide « Spécial prestations » en avril dont 900 000 exemplaires brochés au centre du magazine et 300 000 tirés à part et livrés dans les Caf ;
- Une soixantaine d'encarts départementaux ;
- **8 500 points de diffusion**, dont **250 dans les DROM** ;
- une moyenne de **85 points par département**, avec un maximum de 321 (60 départements ont entre 65 et 115 points de livraison) ;



- un volume moyen estimé à **200 exemplaires par site**, pouvant varier de 25 à 6 250 selon la typologie du partenaire (environ 70 points de diffusion reçoivent 1 000 exemplaires et plus, 1 100 points de diffusion reçoivent 100 exemplaires et moins) ;
- un volume moyen estimé à **11 000 exemplaires par département** (26 départements reçoivent 5 000 exemplaires ou moins, 5 départements reçoivent plus de 30 000 exemplaires, le maximum d'exemplaires à diffuser sur un département est égal à 42 000 exemplaires, le minimum est égal 1 200 exemplaires)

Une seule version est à diffuser par département, chaque département pouvant recevoir soit la version nationale, soit la version départementale qui lui est propre.

Ces données, non contractuelles, servent de base à la préparation logistique mais peuvent évoluer selon les besoins des Caf et les réorganisations territoriales.

### Conditionnement

Le titulaire assure le conditionnement en cartons fermés des exemplaires à diffuser.

Le conditionnement concerne le conditionnement de transport dans le cas d'une prestation de type colis, le conditionnement de stockage sur site partenaire dans le cas d'une prestation de type portage.

### Modes de diffusion

Le titulaire organise l'acheminement des exemplaires, soit par portage, soit par livraison classique via transporteur, soit par tout autre mode pertinent, en garantissant la continuité entre la préparation des commandes et leur expédition.

En complément de cette diffusion de magazines, la diffusion d'exemplaires du guide « spécial prestations » livrés seuls devra être assurée auprès des Caf.

### Organisation du titulaire

La réalisation de la diffusion constitue le cœur opérationnel du présent marché. Elle regroupe l'ensemble des opérations permettant d'acheminer les exemplaires du magazine *Vies de Famille*, du guide « Spécial Prestations » depuis le site logistique du titulaire jusqu'aux différents points de diffusion répartis sur l'ensemble du territoire. Elle se caractérise par la diversité de ses destinataires, l'ampleur de la couverture géographique et l'exigence de respect des délais, particulièrement pour les DROM où les contraintes d'acheminement sont plus fortes.

Dès réception du bon de commande, le titulaire élabore un plan d'ordonnancement permettant d'organiser l'ensemble des tournées et flux. Ce plan doit tenir compte des particularités territoriales, des contraintes locales, ainsi que de la priorisation attendue par la Cnaf, notamment la nécessité de lancer immédiatement les envois destinés aux DROM.

La diffusion repose sur une organisation structurée, mêlant planification des trajets, optimisation des volumes et respect scrupuleux des indications contenues dans la liste de diffusion.

Le titulaire veille à ce que chaque point reçoive le nombre exact d'exemplaires, la version appropriée (nationale ou départementale) ainsi que le numéro d'édition correspondant à la campagne en cours.

Toute confusion entre versions, tout mélange d'éditions ou tout écart quantitatif impactant la diffusion est considéré comme une non-conformité.

En cas d'erreur, le titulaire procède à une relivraison dans les plus brefs délais et à ses frais, sans que cela ne puisse impacter le calendrier global ou générer de nouvelles réclamations.

La diffusion inclut également la gestion des cas particuliers évoqués dans la liste de diffusion : livraisons fractionnées, regroupées, , ou nécessitant un contact préalable du partenaire.

Le titulaire doit également avoir la capacité de s'adapter rapidement et prévoir un plan de contingence lui permettant d'absorber rapidement les décalages de date de livraison prévue par l'imprimeur.

Le titulaire s'engage à suivre scrupuleusement l'ensemble de ces consignes, incluant les spécificités liées au transport aérien et maritime pour les DROM.

### **Supervision de la diffusion**

La multiplicité des points de diffusion, leur dispersion géographique et la variété des configurations (horaires restreints, absence de réceptionniste, ZFE, accès réglementé, espaces urbains contraints) imposent au titulaire d'adapter en permanence son organisation.

Il doit mettre en place une supervision opérationnelle lui permettant de gérer les aléas en temps réel, d'anticiper les difficultés prévisibles et de déployer les solutions appropriées (prise de rendez-vous, relivraison prioritaire, adaptation du véhicule, etc.).

Le titulaire doit garantir que ses chauffeurs, livreurs et partenaires sous-traitants disposent de l'ensemble des informations utiles à la réalisation de leur mission, et qu'ils soient en mesure de remonter immédiatement toute difficulté rencontrée sur le terrain.

Le titulaire met en œuvre un dispositif permettant d'assurer un retour d'information fiable, permettant une coopération efficace avec la CNAF et facilitant la résolution rapide des incidents.

### **Preuve de dépôt**

Afin de permettre une transparence complète des opérations, chaque livraison doit être assortie d'une preuve de dépôt, indispensable pour attester de la bonne exécution du service. Cette preuve peut prendre la forme d'un bon de livraison signé de manière lisible, d'une confirmation numérique horodatée ou, lorsque les conditions d'accueil ne permettent pas une remise en main propre, d'une photographie géolocalisée attestant de la présence du dépôt au lieu correct. Le titulaire s'assure que ces preuves soient systématiquement rattachées au point de diffusion correspondant et qu'elles puissent être transmises à la CNAF sous forme d'exports consolidés quotidiens.

### **Suivi de la diffusion**

Le suivi de la diffusion constitue un élément essentiel du dispositif mis en place dans le cadre du présent marché. Il vise à garantir la traçabilité complète des opérations, la réactivité du titulaire face aux incidents rencontrés et l'amélioration continue de la prestation. La qualité du suivi est un gage de transparence et de maîtrise opérationnelle, indispensable compte tenu du volume des livraisons et de la diversité des points de diffusion.

Dès le début du marché, le titulaire met en place une organisation lui permettant de suivre en temps réel l'évolution de la diffusion. Celle-ci repose sur une supervision centralisée, capable de collecter et d'analyser les informations provenant des livreurs, chauffeurs et transporteurs, ainsi que sur un outil numérique partagé permettant de formaliser les livraisons, les preuves associées et les incidents déclarés. Cet outil, accessible à la Cnaf et au coordinateur, doit permettre la consultation et la mise à jour des données sans délai, afin de fluidifier les échanges et d'éviter la multiplication des relances.

Le suivi inclut la prise en charge et la résolution des réclamations formulées par les partenaires, les Caf ou la CNAF. Les réclamations peuvent concerner des retards, des erreurs de version ou de numéro, des quantités incorrectes, l'absence de livraison, des dépôts réalisés sur un mauvais site, ou toute autre anomalie constatée au moment de la réception. Afin d'assurer un traitement harmonisé et efficace, un délai de quinze jours après la date théorique de fin de diffusion est accordé aux partenaires pour signaler toute difficulté.

### Suivi des réclamations et des anomalies

Lorsqu'une réclamation est formulée, le titulaire doit en accuser réception et procéder à son instruction dans les plus brefs délais.

Un délai maximal de **soixante-douze heures ouvrées** est fixé pour apporter une réponse ou proposer une solution.

Cette réponse doit être complète, documentée et reposer sur les éléments de traçabilité disponibles : preuve de livraison, photo géolocalisée, consignation du chauffeur, état de la tournée ou toute autre information permettant de qualifier précisément l'incident. Lorsque la réclamation révèle une erreur imputable au titulaire ou à l'un de ses sous-traitants, la relivraison doit être effectuée à ses frais, sans impact sur le calendrier des autres livraisons.

Le titulaire doit également garantir que l'ensemble des incidents rencontrés (anomalie, incohérence, contrainte nouvelle, ...) et des réclamations reçues soient consignés dans un registre dédié partagé avec le coordinateur et la Cnaf.

Ce registre comporte l'historique des événements, les mesures prises, la date de résolution et, le cas échéant, les actions correctives proposées pour éviter qu'une difficulté similaire ne se reproduise lors d'une édition future. Les informations ainsi collectées permettent à la Cnaf d'identifier les points de vigilance, de suivre les partenaires sensibles, et d'alimenter le processus d'amélioration continue.

### Relivraisons

La gestion des relivraisons constitue un volet important de ce dispositif. Lorsqu'une relivraison est nécessaire, elle doit être organisée dans un délai compatible avec les besoins du point de diffusion, en veillant à respecter les mêmes exigences que pour une livraison initiale : conformité de la version, exactitude du volume, dépôt au bon endroit et transmission d'une preuve de livraison.

Le titulaire doit pouvoir mobiliser des moyens supplémentaires pour respecter ces exigences, notamment en cas d'incident affectant un volume important ou une zone géographique éloignée.

Le candidat précise dans son offre le nombre de présentations inclus dans sa prestation (en cas de problème d'accès au site du partenaire)

## **3.5 OUTIL NUMERIQUE PARTAGE**

La réalisation des prestations du présent marché repose sur une utilisation rigoureuse et sécurisée des outils numériques mis à disposition par la Cnaf, ainsi que sur la capacité du titulaire à s'appuyer sur ses propres solutions informatiques pour assurer la traçabilité, la qualité et la continuité du service rendu. L'ensemble des opérations doit pouvoir être conduit de manière fluide, fiable et documentée, afin de garantir une diffusion maîtrisée des magazines à l'échelle nationale.

Le titulaire accède à l'outil de gestion de la liste diffusion décrit au point 3.4, exploité par la Cnaf, qui centralise l'ensemble des données nécessaires à la diffusion : adresses, volumes, contraintes locales, interlocuteurs opérationnels, consignes particulières, versions départementales et nationales.

Au-delà de l'accès à cet outil de gestion, il est exigé que le titulaire mette à disposition, dès le lancement du marché, un **outil numérique partagé** permettant de suivre l'ensemble des opérations de diffusion. Ce dispositif doit offrir une vision claire et actualisée de l'état des livraisons, des preuves associées, ainsi que des incidents et réclamations. Il doit également permettre à la Cnaf et au coordinateur d'accéder aux informations nécessaires sans délai, de manière sécurisée.

Cet outil doit rendre possible la transmission quotidienne des preuves de livraison, qu'il s'agisse de bons signés, de relevés numériques horodatés ou, lorsque cela s'impose, de photographies géolocalisées.

Il doit également permettre la formalisation et la résolution des réclamations, en assurant la conservation des justificatifs et l'historique des actions correctives. En parallèle, le titulaire doit garantir la traçabilité complète de ses opérations : réception des palettes, préparation des commandes, mouvements entre zones logistiques, expéditions et retours éventuels. Ces informations devront pouvoir être consultées ou exportées, notamment dans des formats compatibles avec les standards utilisés par la Cnaf.

Le titulaire doit veiller à la disponibilité de cet outil durant toute la période de diffusion, en mettant en œuvre des systèmes de sauvegarde et, si nécessaire, un dispositif de reprise d'activité permettant de limiter les interruptions. Toute défaillance informatique susceptible d'affecter la réalisation des prestations devra être signalée immédiatement à la Cnaf.

L'ensemble des opérations réalisées dans le cadre du marché doit respecter les règles applicables en matière de protection des données, notamment celles liées au RGPD.

L'objectif de cette section n'est pas d'imposer un environnement technique spécifique au titulaire, mais de garantir qu'il mettra en œuvre des outils suffisamment robustes et sécurisés pour assurer une diffusion parfaitement traçable et pilotée, dans le respect des standards attendus par la Branche Famille.

### 3.6 RELIQUATS DE PRODUCTION

La destruction des reliquats de production est soumise à une autorisation préalable du coordinateur.

La destruction interviendra après un délai minimum nécessaire après la fin de la diffusion, soit généralement avant le lancement de l'édition suivante (3 mois).

Le titulaire met à disposition de la Cnaf et du coordinateur l'attestation de recyclage des imprimés détruits.

## 4. SITES LOGISTIQUES DU TITULAIRE

**Le candidat précise dans son offre la localisation de son ou de ses sites logistiques.**

Les prestations du présent marché sont réalisées depuis le ou les sites logistiques du titulaire, implantés en métropole. Ces sites constituent le point de départ de l'ensemble des opérations de réception, de tri, de préparation des commandes et d'expédition des magazines. Ils doivent être configurés de manière à accueillir les livraisons en provenance de l'imprimeur, à traiter les volumes importants propres au marché et à permettre l'organisation fluide et sécurisée des flux sortants.

Le titulaire est tenu d'informer la Cnaf de l'adresse exacte des sites mobilisés pour le marché, ainsi que de toute modification ultérieure.

Ces sites doivent être accessibles aux transporteurs de l'imprimeur, disposer d'aires de manœuvre adaptées à des véhicules de grande capacité, disposer d'une zone de vérification immédiatement disponible accessible pour effectuer les contrôles requis et permettre une manutention sécurisée des palettes de magazines.

Le titulaire veille également à ce que les zones de stockage et de préparation soient suffisamment vastes pour accueillir les volumes issus d'une édition complète et pour organiser la production des colis, lots ou palettes destinés à la diffusion.

Les zones de stockage doivent présenter des conditions garantissant la préservation des magazines. Le lieu de stockage doit :

- être à l'abri de l'humidité, de la poussière et des chocs,
- offrir une température et une hygrométrie compatibles avec la conservation du papier et carton imprimé,
- permettre une manipulation sans risque d'endommagement,
- permettre un repérage clair et une rotation organisée des stocks.

En cas de projet de modification de ces données, le prestataire devra établir un argumentaire à la CNAF qui prendra appui sur le coordinateur pour validation. La modification fera alors l'objet d'un avenant.

## 5. DELAIS D'EXECUTION

La bonne exécution des prestations repose sur le respect strict des délais impartis, qui conditionnent la cohérence nationale de la diffusion du magazine *Vies de Famille* et la satisfaction des partenaires. Les délais prévus dans le présent marché ont valeur contraignante : ils constituent une véritable obligation de résultat, justifiée par le caractère périodique de la publication et par son importance dans la communication institutionnelle de la Branche Famille.

Les délais d'exécution commencent à courir à **compter de la réception complète et validée** de l'ensemble des palettes livrées par l'imprimeur, c'est-à-dire une fois les contrôles quantitatifs et qualitatifs réalisés et les éventuelles anomalies signalées. Cette réception complète constitue le point de départ à partir duquel le titulaire doit organiser l'intégralité de la diffusion.

Pour les **livraisons en métropole**, le titulaire dispose d'un délai **maximum de 12 jours ouvrés** pour assurer l'ensemble des opérations logistiques : préparation des commandes, ordonnancement des tournées, acheminement et livraison finale auprès des partenaires. Ce délai s'applique uniformément, quels que soient le département concerné, le volume traité ou les contraintes locales.

Pour les **départements et régions d'outre-mer (DROM)** — à savoir la Guadeloupe, la Martinique, la Guyane et La Réunion — les délais tiennent compte des contraintes spécifiques du transport maritime et aérien. Le titulaire doit garantir une livraison complète dans un délai **maximum de trente-et-un (31) jours ouvrés** à compter de la réception des palettes. Ces livraisons doivent être traitées en priorité, dès que les volumes destinés aux DROM sont disponibles, et préparées de manière à éviter tout retard dans l'acheminement.

Outre ces délais de diffusion, d'autres échéances contractuelles encadrent l'exécution des prestations. Lors de la réception des palettes, le titulaire doit signaler toute anomalie ou non-conformité **dans un délai maximal de quatre (4) heures** suivant la livraison, afin de permettre au Coordinateur et à l'imprimeur de diligenter les actions correctives nécessaires. Le procès-verbal contradictoire établi en cas d'anomalie doit obligatoirement être formalisé **dans les quarante-huit (48) heures** suivant sa déclaration.

En matière de gestion des réclamations, les partenaires disposent d'un délai de **quinze (15) jours** après la date théorique de fin de livraison pour signaler un incident ou une absence de dépôt. Le titulaire doit alors instruire la réclamation et y apporter une réponse complète et documentée **dans les soixante-douze (72) heures ouvrées**. Lorsque la réclamation révèle une erreur imputable au titulaire, une relivraison doit être

réalisée dans les meilleurs délais, sans que cela ne puisse empiéter sur la diffusion des éditions en cours ou à venir.

Les délais d'exécution incluent également les adaptations rendues nécessaires par la complexité logistique ou les conditions particulières de certains points de diffusion. Si un événement exceptionnel (intempéries, restrictions d'accès, perturbations du transport) est susceptible de compromettre le respect des délais, le titulaire doit en informer immédiatement le Coordinateur et proposer des mesures alternatives appropriées. Cette obligation d'anticipation et de transparence vise à éviter toute rupture de service et à maintenir la cohérence du calendrier national.

Ainsi définis, les délais du présent marché constituent un cadre strict qui doit guider l'organisation et la mobilisation des moyens humains, matériels et logistiques du titulaire.

Le candidat précise par ailleurs dans son offre :

- les cadences moyennes journalières proposées, en nombre de points de diffusion livrés couvrant l'ensemble du territoire national ;
- le délai global d'exécution (en jours ouvrés) qu'il propose, dans le respect des délais maximums attendus, de la réception des magazines jusqu'à la livraison aux sites partenaires. Un délai de diffusion par zone géographique pourra être présenté ;
- le délai dans lequel la diffusion peut commencer en cas de livraisons sporadiques par l'imprimeur (possibilité de lancer la diffusion par version départementale ou par zones définies par le prestataire).

## 6. DOCUMENTS ET LIVRABLES ATTENDUS

L'exécution du présent marché s'accompagne de la production régulière de documents permettant d'attester du bon déroulement des opérations et d'alimenter le suivi assuré par la Cnaf. Ces livrables constituent un outil essentiel de pilotage et de transparence ; ils garantissent la traçabilité des opérations, facilitent l'identification d'éventuelles difficultés et contribuent à l'amélioration continue du dispositif de diffusion.

Les documents attendus ont vocation à rendre compte de chaque étape de la prestation, depuis la réception des palettes jusqu'à la clôture de la diffusion, en passant par la gestion des réclamations, des relivraisons. Ils permettent également de vérifier le respect des délais, la conformité des livraisons et la bonne exécution des obligations prévues contractuellement.

Ainsi, le titulaire doit transmettre à la Cnaf, selon les modalités convenues, les éléments permettant de documenter la réception des magazines, le contrôle effectué et, le cas échéant, les anomalies constatées. Lorsqu'un incident survient à l'arrivée des palettes, un constat d'anomalie complété par un procès-verbal contradictoire doit être communiqué, accompagné des photographies et observations pertinentes.

La phase de diffusion génère également un ensemble de livrables indispensables. Le titulaire doit transmettre les preuves de livraison, qu'il s'agisse de bons de livraison signés, de confirmations numériques horodatées ou de photographies géolocalisées produites lorsqu'aucun réceptionnaire n'est présent. Ces éléments doivent être regroupés dans des fichiers exploitables permettant à la Cnaf de vérifier le bon acheminement des magazines point par point. Les documents transmis doivent permettre une lecture claire et immédiate des livraisons effectuées, en identifiant sans ambiguïté les points desservis, la date de dépôt et la nature de la preuve associée.

La gestion des réclamations donne également lieu à la production de documents dédiés. Le titulaire doit tenir à jour un registre regroupant l'ensemble des réclamations reçues, en précisant la date de signalement, la nature de l'incident, les actions correctives entreprises, les éventuelles relivraisons et la date de clôture de la réclamation. Ce registre doit refléter fidèlement le traitement apporté à chaque demande et permettre une vision consolidée des difficultés rencontrées au cours de la diffusion.

Avant chaque édition, un ensemble de documents permet de finaliser la préparation : rapport de qualification de la liste de diffusion, identification des points sensibles, synthèse des modifications apportées à la base partenaires, ainsi que tout autre document permettant d'assurer une diffusion fiable. À l'issue de chaque édition, le titulaire fournit un **compte rendu de fin de campagne**, comprenant un bilan quantitatif et qualitatif : points livrés, incidents survenus, performance globale, analyse des délais, difficultés rencontrées et propositions d'amélioration. Ce retour d'expérience contribue au pilotage global de la diffusion et à la progression continue du dispositif.

Les livrables attendus constituent ainsi une part intégrante de la prestation. Ils garantissent non seulement la transparence et la traçabilité des opérations, mais aussi la capacité de la Cnaf à exercer le suivi, à analyser la qualité du service rendu et à orienter l'évolution du marché pour les éditions futures.

## 7. GOUVERNANCE

Un dialogue régulier doit être instauré entre le titulaire, la Cnaf et le Coordinateur. Les informations issues du suivi opérationnel, des réclamations et des relivraisons doivent alimenter les réunions de pilotage prévues dans la gouvernance du marché. Cette coordination permet non seulement de résoudre les difficultés rencontrées, mais également d'anticiper les contraintes à venir, d'intégrer les enseignements des éditions précédentes et de renforcer la maîtrise globale de la diffusion.

La gouvernance du présent marché repose sur une organisation structurée permettant un pilotage régulier, une coordination efficace entre les différents acteurs et un suivi rigoureux de l'exécution des prestations.

Elle constitue un élément essentiel pour garantir la cohérence nationale de la diffusion, anticiper les difficultés et assurer un traitement rapide des incidents. La gouvernance s'appuie sur des échanges formalisés et des réunions planifiées, dont chaque compte rendu contribue à la transparence et à l'amélioration continue de la prestation.

Dès le lancement du marché, une **réunion d'ouverture** est organisée entre le titulaire, la CNAF et le Coordinateur. Cette réunion permet de rappeler les obligations contractuelles, de valider l'organisation prévue par le titulaire, de préciser les circuits d'information et de définir les interlocuteurs opérationnels. Elle constitue également le moment où le titulaire présente l'outil numérique de suivi qu'il met à disposition, ainsi que les modalités de transmission des preuves de livraison et des différentes données attendues.

Avant chaque édition du magazine, une **réunion de calage** est tenue pour examiner l'état de la liste de diffusion, identifier les points nécessitant une vigilance particulière et échanger sur les éventuelles contraintes liées aux volumes, à la production ou aux DROM. Cette étape est indispensable pour sécuriser la préparation des commandes et garantir une diffusion fluide et conforme.

Pendant la période de livraison, une **réunion de suivi** est organisée à un rythme défini avec la CNAF, généralement hebdomadaire. Elle permet d'examiner l'avancement de la diffusion, les éventuels retards observés, les incidents signalés, la qualité des preuves fournies et les réclamations reçues. Le titulaire doit présenter de manière transparente l'état d'avancement des opérations, les difficultés rencontrées et les actions engagées pour y remédier. Ces échanges réguliers permettent d'éviter les dérives et de prendre rapidement des mesures correctrices.

À l'issue de chaque diffusion, une **réunion de clôture** est organisée afin d'établir un bilan complet de l'édition. Le titulaire y présente une analyse qualitative et quantitative de la diffusion : taux de livraison dans les délais, conformité des livraisons, nature et volume des réclamations, relivraisons effectuées, incidents rencontrés, performance des transporteurs et pistes d'amélioration. Ce retour d'expérience constitue un élément essentiel pour affiner la qualification des données, anticiper les besoins des éditions suivantes et renforcer la qualité du service rendu.

Enfin, en complément de ces réunions programmées, la Cnaf peut solliciter des échanges exceptionnels lorsque des circonstances particulières le justifient, notamment en cas d'incident majeur, de problème de production, d'événement imprévu affectant une zone de diffusion ou d'alerte sur des retards significatifs. Le



titulaire doit se tenir disponible pour y participer et fournir tous les éléments nécessaires à la résolution rapide de la situation.

Chaque réunion donne lieu à un **compte rendu formalisé**, partagé entre les parties. Ce document doit préciser les points abordés, les décisions prises, les actions à engager, leurs responsables et les échéances associées. Le titulaire doit veiller au suivi effectif de ces actions et être en mesure d'en rendre compte lors des réunions suivantes.

## 8. DEVELOPPEMENT DURABLE

Dans le cadre du présent marché, le titulaire s'engage à mettre en œuvre une démarche conforme aux principes du développement durable, tels que définis par le Code de la commande publique et par les orientations de la Cnaf en matière de responsabilité sociétale. La prestation de diffusion du magazine *Vies de Famille* implique des opérations logistiques d'ampleur nationale, elle doit être conduite de façon à limiter autant que possible son impact environnemental, tout en garantissant la qualité et la régularité du service rendu.

### Etablissement d'un bilan d'émissions de gaz à effet de serre (BEGES)

Il est demandé au titulaire soumis à l'article L229-25 du code de l'environnement de communiquer à la Cnaf son BEGES et plan de transition associé dans un délai maximum de 6 mois suivant la notification du marché.

Le BEGES doit couvrir toute la durée d'exécution du marché.

Si le BEGES communiqué arrive à échéance durant l'exécution du marché, un nouveau BEGES (et le plan de transition associé) est transmis par le titulaire à la CNAF dans les 6 mois suivant l'échéance du BEGES initial.

La communication du BEGES doit impérativement être effectuée en utilisant le site de l'Ademe (<https://bilans-ges.ademe.fr>) conformément à l'article L229-25 du code de l'environnement et à l'arrêté du 25 janvier 2016 relatif à la plateforme informatique pour la transmission des bilans de gaz à effet de serre. Les plans de transition sont communiqués sur cette même page.

Toutefois, le titulaire soumis aux obligations de déclaration extra-financière peut communiquer leur plan via son rapport de performance extra-financière prévue à l'article L225-102-1 du code de commerce. Il indique alors à la Cnaf le lien Internet permettant d'accéder à ce document.

### Transports

Le titulaire veille à optimiser l'ensemble des flux logistiques confiés, notamment par une organisation des tournées permettant de réduire les kilomètres parcourus, d'éviter les doublons de livraison et d'adapter les modes d'acheminement aux contraintes territoriales. Lorsque cela est possible, il privilégie des véhicules à faibles émissions et en tous cas compatibles avec les zones à faibles émissions (ZFE) présentes dans certains territoires. Les livraisons en zones urbaines denses doivent être réalisées de manière à limiter les nuisances sonores et la congestion.

### Réduction des déchets et recyclage des volumes excédentaires

Le titulaire s'engage à limiter la production de déchets liée aux opérations de conditionnement et à privilégier des matériaux recyclables ou réutilisables pour les emballages nécessaires à la préparation des envois. Les volumes excédentaires doivent être gérés de manière responsable, et leur élimination éventuelle doit être effectuée dans des filières adaptées, conformément aux normes en vigueur.

### Echanges numériques



Dans le domaine numérique, le titulaire favorise l'utilisation de supports dématérialisés pour l'ensemble des échanges avec la CNAF. Les preuves de livraison, les constats, les rapports et les documents de suivi sont transmis par voie électronique, limitant ainsi l'impression et la circulation de documents papier. Le titulaire veille également à la sobriété numérique de ses outils, en privilégiant des solutions légères, fiables et efficaces.

### **Sensibilisation des salariés**

Le titulaire contribue enfin à la sensibilisation de ses équipes aux enjeux environnementaux. Il veille à ce que ses chauffeurs, livreurs, préparateurs et personnels administratifs soient informés des bonnes pratiques à adopter dans le cadre du marché : limitation des trajets à vide, vigilance sur les consommations, respect des consignes liées aux ZFE, tri des déchets et remontée des informations permettant d'optimiser les opérations futures.