

Cahier des clauses techniques particulières (CCTP) n°11/26

**Prestations de veille de la presse écrite nationale et
régionale, internet et médias audiovisuels pour la Caisse
Nationale des Allocations Familiales (CNAF)**



SOMMAIRE

CONTEXTE.....	3
PRESENTATION GENERALE DE LA BRANCHE FAMILLE	3
LA STRATEGIE DE COMMUNICATION DE LA BRANCHE	3
L'ORGANISATION DE LA COMMUNICATION A LA CNAF	4
1-OBJET.....	5
2- PRESTATIONS DE VEILLE DE LA PRESSE ECRITE NATIONALE ET REGIONALE, DE LA PRESSE WEB ET DES MEDIAS AUDIOVISUELS NATIONAUX ET REGIONAUX.....	6
1 ETENDUE DE LA VEILLE ET CITATIONS A SURVEILLER	6
2 FONCTIONNALITES ATTENDUES DE LA PLATEFORME	7
3 LA GENERATION D'ALERTE EN TEMPS REEL.....	8
4 LA GESTION DES DROITS D'AUTEURS ET DES DROITS DE REDIFFUSION/REPRODUCTION	8
5 UTILISATEURS DE LA PLATEFORME	8
6 PARAMETRAGE ET MISE A DISPOSITION DE LA PLATEFORME	8
7 SUPPORT TECHNIQUE ET DISPONIBILITE	9
8 ACCOMPAGNEMENT DU POUVOIR ADJUDICATEUR	9
9 SUIVI DES PRESTATIONS	9
3- PRESTATION SUPPLEMENTAIRE FACULTATIVE	10
4 - CONSIDERATIONS ENVIRONNEMENTALES	11

CONTEXTE

Présentation générale de la branche Famille

Créée en 1945, la branche Famille est l'une des six composantes du régime général de la Sécurité sociale, avec l'Assurance Maladie, Accidents du Travail et Maladies Professionnelles, l'Assurance Retraite, l'Autonomie et le Recouvrement.

Acteurs majeurs de la politique familiale, de l'action sociale et de la solidarité nationale, la Caisse nationale des Allocations familiales (Cnaf) et les 101 caisses d'Allocations familiales (Caf) qui constituent la branche Famille du régime général de la Sécurité Sociale, ont pour missions d'aider les familles et les plus fragiles dans leur vie quotidienne par la prise en compte de leurs difficultés et de leurs aspirations tant en matière de charges familiales, de logement, de loisirs que d'éducation ou de modes d'accueil pour les enfants.

Leur intervention passe en effet par la gestion de près de trente prestations légales et la mise en œuvre d'une politique d'action sociale dans les domaines de la petite enfance, l'enfance et la jeunesse, de la parentalité, de la cohésion sociale ou encore du logement.

Pour conduire au mieux ces missions, la branche Famille évolue et s'adapte en permanence aux mutations sociales. Elle est à l'écoute et au service des allocataires et participe à la conception et à la mise en œuvre des politiques familiales et sociales. C'est ainsi qu'elle est devenue l'un des principaux acteurs de la solidarité nationale et de la cohésion sociale.

Au total, en 2024, les Caf ont versé près de 108,6 milliards d'euros de prestations à plus de 13,5 millions d'allocataires en Métropole et dans les Dom, couvrant 32 millions de personnes (les chiffres des masses financières gérées par la Branche sont détaillés dans le dernier rapport d'activité, en ligne sur www.caf.fr).

La Branche est placée sous la tutelle des ministères chargés de la Sécurité sociale et des Comptes publics. Le ministère du Logement est également directement impliqué dans les activités de la Branche pour les aides relevant de sa compétence (aides au logement). La Cour des comptes et l'Igas (Inspection générale des affaires sociales) exercent également leur contrôle. Depuis 1996, une Convention d'objectifs et de gestion (Cog), contractualise les relations entre l'Etat et la Cnaf. La dernière, signée en 2023 pour une durée de 4 ans (jusque 2027), est en ligne sur www.caf.fr.

La stratégie de communication de la Branche

La stratégie de communication de la branche Famille, en cohérence avec les priorités de la politique familiale et les ambitions de la Cog, est articulée autour de deux stratégies complémentaires :

- assurer la promotion de l'offre et de l'image des Allocations familiales ;
- accompagner le changement et les transformations de la Branche.

La communication contribue à la réussite des trois priorités de la politique familiale, en valorisant les actions engagées par la Branche dans chacun de ces domaines :

- la simplification des démarches et de la réglementation, face à une complexité qui peut éloigner les allocataires de leurs droits ;
- l'accès aux droits, en partenariat avec les autres institutions impliquées dans la lutte contre l'exclusion ;
- le développement d'une politique de relation humaine adaptée pour accompagner les évolutions et faire de la qualité de vie au travail un levier de performance.

La stratégie de communication s'organise en cohérence avec les ambitions définies par la Cog 2023-2027 de développer des services attentionnés aux familles et aux plus fragiles à chaque étape de la vie afin de ;

- garantir un accès efficace au juste droit en rénovant le modèle de délivrance des prestations et la stratégie de service ;
- mobiliser tous les leviers de performance pour accompagner les transformations.

La fonction communication y participe en apportant son soutien à des actions identifiées dans la Cog qui sollicitent d'autres métiers.

L'organisation de la communication à la Cnaf

La Direction de la communication et des relations institutionnelles (DCRI) de la Caisse nationale pilote la fonction communication au sein de la branche Famille de la Sécurité sociale. Les activités de la DCRI visent à assurer une cohérence des informations stratégiques, opérationnelles ou pratiques que la Cnaf et la branche Famille entendent diffuser.

L'équipe de la DCRI compte 28 collaborateurs polyvalents disposant pour la plupart d'une expertise marquée. Au sein de la direction, le pôle des relations presse, composée de deux personnes, dont sa responsable, assure les relations avec les journalistes et une veille médiatique réputationnelle, afin de connaître la manière dont les sujets liés à la Cnaf et aux Caf sont traités et de réagir en cas d'atteinte à l'image de la Branche.

La DCRI anime un réseau de chargés de communication au sein de chacune des 101 Caf, relayé par 16 correspondants communication régionaux. Chaque chargé de communication local est hiérarchiquement rattaché à la Direction de la Caf où il est implanté.

Chaque année, les orientations de la communication de la Branche sont définies via un plan annuel de communication, en lien avec la direction générale de la Cnaf, et sous la validation de la Commission de l'Information et de la Communication (CIC) du Conseil d'administration qui se réunit deux à trois fois par an.

1-OBJET

Le présent marché a pour objet la veille médias pour le compte de la Caisse Nationale des Allocations Familiales (compilation des retombées, téléchargements, élaboration et diffusion de revues de presse/tableaux de bord).

Cette veille est réputationnelle : elle a pour objectif d'être en mesure d'anticiper les demandes médias et les éventuelles crises de communication, en étant informé en amont de l'actualité médiatique autour des Caf et de la Cnaf. La rapidité d'accès aux articles, dès leur parution et/ou mise en ligne, est donc un critère prioritaire.

**Le présent CCTP décrit les prestations susceptibles d'être commandées dans le cadre de ce marché.
Le pouvoir adjudicateur précise les prestations qu'il commande au moyen de bons de commandes tels que décrits à l'article 11 du CCAP n°11/26.**

2- PRESTATIONS DE VEILLE DE LA PRESSE ECRITE NATIONALE ET REGIONALE, DE LA PRESSE WEB ET DES MEDIAS AUDIOVISUELS NATIONAUX ET REGIONAUX.

Ces prestations ont pour objet la mise à disposition d'un outil de veille des médias de la presse écrite, en ligne et audiovisuels nationaux et régionaux, doté d'une interface web (sans installation de logiciel tiers).

2.1 Etendue de la veille et citations à surveiller

Etendue de la veille

Les supports concernés par la veille sont :

- La presse écrite nationale quotidienne, hebdomadaire, bi-hebdomadaire, mensuelle, bi-mensuelle et trimestrielle ;
- La presse écrite régionale quotidienne ;
- La presse spécialisée en ligne et hors ligne ;
- La presse en ligne nationale et régionale ;
- Les médias audiovisuels nationaux et régionaux.

En annexe 1 figure la liste obligatoire des médias à couvrir.

Le candidat indiquera dans son offre la couverture media proposée par sa solution.

Citations à surveiller

Les citations les plus couramment surveillées sont :

- Cnaf et/ou Caisse nationale des Allocations familiales ;
- Caf et/ou Caisse des Allocations familiales ;
- Frédéric Romain (président du conseil d'administration de la Cnaf) ;
- Constance Bensussan (directrice générale de la Cnaf).

Le pouvoir adjudicateur souhaite pouvoir modifier simplement et à tout moment les citations à surveiller par l'ajout de mots clés en fonction de l'actualité, sans facturation supplémentaire.

Le candidat indiquera dans son offre le mode opératoire pour modifier et ajouter les citations à surveiller.

L'outil doit pouvoir proposer une veille affinée avec contenu signifiant à définir avec le pôle presse de la Cnaf et qui évite les articles :

- Sans rapport avec l'activité de la Cnaf et qui mentionne des homonymes (ex : CAF = Coupe Africaine de Football ou le Caf (entreprise de transport) ou encore le Caf – Club alpin d'Ile-de-France) ;
- Sans plus-value (ex : les publicités, les agendas, les calendriers et les citations inférieures à 15 lignes.)

Le candidat indiquera dans son offre les outils ou actions humaines proposées pour filtrer les citations proposées et fiabiliser les remontées.

Pour information, le nombre d'articles relevés s'est élevé à :

- en 2024, 6 867 citations, dont 4 181 sur internet, 2264 dans la presse écrite, 666 en radio et 302 en télé
- 67% des retombées sont issues de médias régionaux, dont 58% des quotidiens régionaux.

- en 2025, 8 159 citations, dont 4 718 sur internet, 2404 dans la presse écrite, 737 en radio et 300 en télé
65% des retombées sont issus de médias régionaux, dont 59% des quotidiens.

2.2 Fonctionnalités attendues de la plateforme

- Les résultats de la veille de l'ensemble des supports média couverts par l'outil doivent pouvoir être consultés dans leur intégralité, téléchargés 24h/24 et 7j/7 par les utilisateurs de la plateforme via une interface web, idéalement adaptée à un usage sur un mobile.

L'ergonomie, la fluidité, la réactivité de l'interface doivent être pensées pour une utilisation quotidienne et en cas d'urgence par les équipes métiers.

Dans le respect des droits moraux des auteurs, l'autorisation accordée par le titulaire couvre le stockage par le pouvoir adjudicateur, sur tous supports numériques des produits concernés par le marché (articles et formats audiovisuels) et pour toute la durée du marché.

- L'outil doit disposer d'un moteur de recherche utilisant notamment les opérateurs booléens, les opérateurs de proximité et la troncature. Le module de recherche propose une recherche simplifiée et une recherche avancée. L'objectif étant de trouver facilement des articles thématiques et les informations contextuelles liées (date, support, auteur, ...).

Le module de recherche propose une solution de sauvegarde des équations de recherche pouvant être relancées à tout moment.

Afin d'optimiser la performance de lecture de la liste des résultats, l'outil est en capacité de proposer des critères de tri pertinents tels que : la temporalité (date de publication, ordre de publication, sélection de résultats sur une période donnée), types de média, la tonalité du contenu, la zone de diffusion, les filtres mots clés et tous autres critères pertinents proposés par le titulaire.

L'outil offre la possibilité d'avoir un filtrage supplémentaire en associant à chaque contenu un ou plusieurs mots-clés (tags) implémentables manuellement ou de manière automatisée afin de générer des critères de tri personnalisés utilisables dans des rapports d'analyse.

- L'outil doit permettre la gestion des dossiers (solution d'organisation des articles sélectionnés, de composition et d'extraction de dossier rassemblant ces articles).

L'historique des informations collectées doit être conservé à minima sur 1 an et à maxima sur l'ensemble de la durée du marché.

- L'outil doit permettre l'accès aux archives des titres surveillés sur une antériorité de 3 ans.

- L'outil doit permettre aisément la réalisation d'une revue de presse par les utilisateurs à partir de modèles proposés ou paramétrables.

- L'outil doit pouvoir proposer des analyses de la couverture médiatique (tant qualitatifs que quantitatifs) afin d'être en mesure de déterminer les sujets les plus cités dans les médias, la tonalité des articles, le profil des médias. Des extractions, rapports, tableaux et visuels doivent pouvoir être édités (formats PDF à minima).

Le candidat présentera dans son offre des copies d'écrans de son interface permettant de juger des fonctionnalités d'analyses mises à disposition et de l'ergonomie de l'interface qu'il propose.

2.3 La génération d'alertes en temps réel

Par ailleurs, l'outil doit également pouvoir générer automatiquement des alertes en temps réel sur les citations à surveiller.

Ces alertes en temps réel contiennent :

- dans leur objet :
 - l'intitulé de la recherche enregistrée qui la génère ;
 - la date et l'heure de la recherche.
- dans leur corps :
 - le titre et la source des articles repérés.

Elles sont envoyées par mail en temps réel à l'ensemble des utilisateurs de la plateforme du titulaire (administrateurs et lecteurs).

2.4 La gestion des droits d'auteurs et des droits de rediffusion/reproduction

Le titulaire gère l'ensemble des droits d'auteurs et des droits de rediffusion/reproduction en interne des produits visés par le marché.

Ils sont compris dans les prix de l'annexe financière et ne peuvent donner lieu à aucune facturation complémentaire.

2.5 Utilisateurs de la plateforme

Les différentes fonctionnalités mises à disposition par l'outil sont accessibles selon les types de profils suivant :

- Nombre d'accès demandés en profil « administrateur » (avec possibilité de rediffuser l'information et paramétrer la plateforme) : 2
- Nombre d'accès demandés en profil « utilisateurs » : 2
- Nombre d'accès demandés en profil « lecteurs » : 2
- Nombre de destinataires de la veille : 2

2.6 Paramétrage et mise à disposition de la plateforme

L'outil doit être paramétré et pleinement opérationnel dans un délai de maximum 5 jours ouvrés suivant la date de notification du marché.

Dans l'attente du paramétrage de l'outil, le titulaire garantit une veille média minimum au pouvoir adjudicateur.

Le candidat présentera dans son offre les solutions proposées pour garantir le paramétrage et la mise à disposition de l'outil dans les délais (maximum 5 jours à compter de la notification du marché).

2.7 Support technique et disponibilité

La plateforme mise à disposition et le dispositif d'alertes doivent être disponibles et fonctionnels 24h/24 et 7j/7.

Le titulaire met à disposition du pouvoir adjudicateur un support technique.

En cas de dysfonctionnement ou de panne, le titulaire s'engage à répondre dans un délai de 30 minutes et à rétablir le service dans un délai de 2 heures.

Le candidat indiquera dans son offre les jours et heures d'ouverture du support technique ainsi que les modalités d'accès à ce support (téléphone, courriel, via l'interface) pour une réponse adaptée et dans les meilleurs délais aux demandes des utilisateurs, dans l'heure suivant la demande.

2.8 Accompagnement du pouvoir adjudicateur

Une formation initiale devra avoir lieu auprès des utilisateurs en charge de la veille presse (2 personnes) dès la notification du marché pour la prise en main de la plateforme. Cette formation pourra être réalisée si besoin auprès d'autres utilisateurs pendant toute la durée du marché. ▸

Le Titulaire prévoit la mise à disposition d'un interlocuteur dédié ayant une capacité à comprendre la problématique de la Cnaf, susceptible de pouvoir apporter son aide dans le fonctionnement et le paramétrage de l'outil, notamment dans le cadre d'une situation de gestion de crise. Son remplacement est garanti en cas d'absence.

Le pouvoir adjudicateur exige la disponibilité de cet interlocuteur ou de son remplaçant cinq jours ouvrés par semaine, au minimum de 9 heures à 12 heures et de 14 heures à 17 heures.

Le candidat indiquera dans son offre la plage horaire couverte par le service client en distanciel, par mail et/ou téléphone, et l'offre de service en cas de crise.

2.9 Suivi des prestations

Le suivi de la qualité de la prestation repose sur un échange permanent entre le titulaire et le pouvoir adjudicateur.

Des réunions de travail et de suivi, physiques ou téléphoniques, devront être organisées autant que de besoin pendant la durée du marché.

Le candidat précisera dans son offre les modalités d'organisation du suivi de la qualité de la prestation, notamment les moyens d'échange mis en place avec le pouvoir adjudicateur, la fréquence et les modalités des réunions de travail et de suivi (présentielles ou à distance), ainsi que les outils de reporting et d'évaluation permettant d'assurer un pilotage continu du marché.

3- PRESTATIONS ANNEXES SOUS FORME D'UNITES D'ŒUVRE

Ces prestations sont définies sous forme d'unités d'œuvre.

Elles portent sur :

- le téléchargement d'un enregistrement sonore/vidéo ;
- Script d'une page d'un enregistrement sonore/vidéo.

3.1 Téléchargement d'un enregistrement sonore/vidéo

Cette prestation consiste à fournir un téléchargement sous un format numérique accessible à tous (mp3 pour la radio ou mp4 pour la télé) et compatible avec la sécurité informatique du pouvoir adjudicateur.

Le téléchargement doit être disponible dans un délai de 8 heures à compter de la date de notification du bon de commande aux adresses courriel des utilisateurs de la plateforme.

3.2 Script d'une page d'un enregistrement sonore/vidéo

Cette prestation consiste pour le titulaire à retranscrire un enregistrement sonore ou vidéo.

Le script doit être transmis au pouvoir adjudicateur sous format numérique aux adresses courriel des utilisateurs de la plateforme sous un délai de 8 heures à compter de la date de notification du bon de commande afférent.

Le candidat décrit dans son offre les prestations suivantes et leurs modalités de mise œuvre durant l'exécution du marché

4- PRESTATION SUPPLEMENTAIRE EVENTUELLE

La présente prestation supplémentaire éventuelle (PSE) facultative a pour objet la mise à disposition de fichiers presse actualisés et la possibilité d'effectuer l'envoi simultané de communiqués de presse aux médias référencés.

Cette prestation revêt un caractère facultatif, le candidat peut choisir de ne pas y répondre.
En cas de réponse, le pouvoir adjudicateur se réserve la possibilité de retenir ou non cette PSE lors de l'attribution du marché.

Cette prestation vise, par la mise à disposition de fonctionnalités supplémentaires, à compléter l'outil de veille média fourni dans la prestation de base, afin de permettre une centralisation complète des actions de veille et de gestion de la relation presse au sein d'un seul et même environnement.

Les fonctionnalités attendues sont :

- la mise à disposition d'un répertoire actualisé de contacts presse, comprenant notamment :
 - o médias nationaux, régionaux et locaux (presse écrite, radio, TV, web) ;
 - o coordonnées détaillées : nom du média, nom du contact, fonction, adresse électronique, numéro de téléphone, zone de couverture, thématique traitée.
- la mise à jour régulière et continue du fichier (ex : modification d'un contact) ;
- l'importation d'un communiqué de presse dans l'outil ;
- la sélection de listes de diffusion à partir des fichiers presse mis à disposition ;
- l'envoi simultané et sécurisé du communiqué auprès des contacts ciblés ;
- la génération de statistiques de diffusion
- l'archivage de l'ensemble des communiqués de presse émis.

S'agissant de fonctionnalités supplémentaires à l'outil de veille média, le titulaire respecte les dispositions décrites aux points 2.5 à 2.9. du présent CCTP.

S'il propose cette prestation, le candidat décrit dans son offre l'étendue et le contenu du répertoire de contact presse, les modalités de mise à jour du fichier de contacts, les modalités d'envoi d'un communiqué de presse, la nature des statistiques de diffusion, les modalités d'archivage des communiqués de presse.

4 - CONSIDERATIONS ENVIRONNEMENTALES

Livrables adressés par voie dématérialisée

Dans le cadre de l'exécution du présent marché, le titulaire s'engage à intégrer des pratiques respectueuses de l'environnement.

Notamment, les livrables demandés par le titulaire sont transmis à la Cnaf en version dématérialisée.

Pour les données volumineuses, le titulaire privilégie le transfert des données à partir d'un site de dépôts temporaires de fichiers. Les destinataires des données sont libres de télécharger les fichiers limitant ainsi la consommation de ressources énergétiques. Ce site est utilisé sous réserve de sa compatibilité avec le système d'information des commanditaires et garantit la confidentialité et la sécurité des échanges.

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 à la Cnaf d'accéder à ce document.