

Cahier des Clauses Techniques Particulières

ACCORD-CADRE n°2600479

**Prestations de diffusion de documents imprimés auprès des Franciliens :
boitage, adressage et traitement de données d'adresses postales,
pour le compte de la Région Île-de-France**

PREAMBULE

Le titulaire est informé que le présent marché est un accord-cadre mono-attributaire conclu en application des articles R. 2162-1 à R. 2162-6 du Code de la commande publique. Aussi, il se compose de quatre lots décrit à l'article 1.1 du Cahier des Clauses Techniques Particulières. Les prestations afférentes à cet accord-cadre donneront lieu, selon les besoins, à l'émission de bons de commande ou à la passation de marchés subséquents.

A chaque besoin, l'acheteur émettra soit un bon de commande pour des prestations de services identifiées aux bordereaux des prix unitaires soit il rédigera un marché subséquent. Les marchés subséquents concerneront le lot 4 pour les prestations de frais d'affranchissement spécifiques, comme les produits postaux adaptés à la distribution ciblée limitée à un périmètre géographique ou tout autre produit d'affranchissement non référencé au BPU.

Dans le dernier cas, un dossier de consultation (comprenant un acte d'engagement, un cahier des clauses particulières et une lettre de consultation) sera adressé au titulaire de l'accord-cadre précisant les caractéristiques et les modalités d'exécution des prestations demandées. Le titulaire remettra alors une proposition technique et financière.

ARTICLE 1 - Description de l'accord-cadre

1.1 Objet de l'accord-cadre

Le présent marché a pour objet la réalisation de **prestations de diffusion de documents imprimés** pour le compte de la Région Île-de-France.

Les prestations sont réparties en 4 lots :

- **Lots 1, 2 et 3 : Boitage non adressé** de documents dans les boîtes aux lettres des Franciliens et le **dépôt de documents dans des halls d'immeubles**, répartis par zone géographique :
 - Lot 1 Paris (75) ;
 - Lot 2 Petite couronne (92, 93 et 94) ;

- Lot 3 Grande couronne (77, 78, 91 et 95).
- **Lot 4 : Adressage postal sur l'ensemble de l'Île-de-France** des documents, le **traitement, la gestion et la mise à jour des données d'adresses postales** nécessaires à la bonne exécution des opérations de diffusion.

Il est à noter que chacun des lots inclut également **une partie conseil et accompagnement**.

ARTICLE 2 – BOITAGE DE DOCUMENTS IMPRIMÉS

2.1 Règles générales pour les lots 1, 2 et 3 relatifs au boitage

2.1.1 Conseil et accompagnement

Les titulaires des lots 1, 2 et 3 devront :

- être en mesure **d'analyser les zones de diffusion** sur le territoire selon leurs spécificités (géographiques, démographiques, organisationnelles, etc.) ;
- être **force de conseil et en capacité de proposer à la Région des solutions adaptées de distribution différenciée si nécessaire**, en fonction des campagnes de communication et des zones à desservir. Ces solutions pourront inclure le **boitage** et le **dépôt dans les halls d'immeubles**.

2.1.2 Prise en charge des documents et stockage

Les documents seront livrés au titulaire par les imprimeurs de la Région dans un conditionnement adapté.

Le magazine sera livré sur palette (plusieurs centaines).

Le titulaire doit être en mesure de stocker l'ensemble des documents réceptionnés le temps d'organiser sa distribution.

Contrôle des documents

A réception des produits, le titulaire exercera un contrôle global qualitatif et quantitatif apparent. Il signalera à la Région et à l'imprimeur dans les 48 heures qui suivent la réception, les refus et réserves de réception éventuelle.

Passé ce délai, si le titulaire n'a procédé à aucun signalement, le contrôle sera considéré comme avoir été effectué et n'avoir donné lieu à aucune réserve ni refus.

2.1.3 Assemblage, conditionnement et mise sous plis

Le titulaire doit être en capacité d'assembler plusieurs documents (courrier + magazine par exemple) pour un envoi conjoint. Il doit également pouvoir prendre en charge des assemblages personnalisés.

Selon les cas, la prestation pourra également donner lieu à un conditionnement, une mise sous pli mécanisée ou manuelle.

2.1.4 Rapport de suivi

Le titulaire s'engage à informer par courriel la Région du démarrage et de la fin de la distribution en temps réel.

Il s'engage également à l'informer, au cours de la distribution, des éventuelles difficultés rencontrées ainsi que des adresses inaccessibles. Le cas échéant, il devra mettre en œuvre une solution pour compléter la distribution.

En cas de réclamation d'un habitant, le titulaire doit être en mesure de confirmer à la Région si sa boîte aux lettres a bien été distribuée – si tel n'était pas le cas, les motifs pour lesquels elle n'a pas été distribuée et proposer une redistribution.

Au plus tard **5 jours ouvrés à compter de la fin de la distribution**, le titulaire enverra un compte-rendu final de distribution.

2.1.5 Qualité

Le titulaire devra impérativement bénéficier de l'autorisation d'utilisation de l'ensemble des badges lui permettant d'accéder aux immeubles d'habitation (type passe Vigik).

2.1.6 Reliquat de documents

Au terme de chaque distribution, la Région précisera si le titulaire doit lui retourner les documents non distribués ou les mettre au pilon/recyclage. En cas de destruction, la Région pourra demander une attestation de destruction. Voir l'onglet Prestation complémentaires dans le BPU.

2.2 LOT 1 - PRESTATION DE BOITAGE SUR LA VILLE DE PARIS (75)

2.2.1 Volumétrie

La Région pourra être amenée à commander des boitages non adressés d'un ou plusieurs documents **sur l'ensemble de la ville de Paris** (près de 1 300 000 boîtes aux lettres) ou sur **une partie de la ville de Paris dans des délais souvent contraints**.

Parmi les documents concernés, le magazine de la Région Île-de-France (actuellement : format B5, 20 pages, 25 gr), boité à l'ensemble des Franciliens en moyenne 2 à 3 fois par an.

Les boitages pourront également concerner des flyers au format A4 ou A5 d'un ou plusieurs volets.

2.2.2 Inventaire

Les commandes seront transmises au titulaire par la Région accompagnées d'une indication sur le périmètre de distribution souhaité sur la ville de Paris.

Par exemple :

- l'ensemble de la ville de Paris ;
- un ou plusieurs arrondissements ;
- uniquement un quartier ou quelques rues.

En retour, le titulaire transmettra à la Région une **estimation du nombre de boîtes aux lettres** – comprenant les Stop pub, sauf indication contraire de la part de la Région - sur le territoire concerné dans un délai d'environ **5 à 7 jours ouvrés**.

Il transmettra également un planning de distribution.

Dès que possible le titulaire devra **privilégier la distribution du document seul** ; le cas échéant, le document de la Région sera placé sur le dessus de la « poignée de distribution ».

2.2.3 Dépôt dans des halls d'immeuble

Le titulaire devra identifier les zones où la distribution toutes boîtes est difficile à appliquer et proposer à la place un dépôt dans les halls d'immeuble concernés.

Il devra être force de proposition et en capacité de conseiller la Région **sur les supports de présentations** les plus adaptés (présentoirs, dépôt sur table, etc.)

Il prendra si nécessaire contact avec les **bailleurs ou syndics des immeubles concernés et fera le cas échéant un reporting photo précis des solutions mises en place**.

Il communiquera à la Région les adresses et un tirage global ajusté dans un délai de 5 à 7 jours ouvrés après la commande.

Au cours de la distribution, il prendra en charge la livraison du nombre adapté de documents et des éventuels outils logistiques (présentoirs, par ex.) dans chacun de ces lieux.

2.3 LOT 2 - PRESTATION DE BOITAGE EN PETITE COURONNE (départements 92 – 93 – 94)

2.3.1 Volumétrie

La Région pourra être amenée à commander des boîtages non adressés d'un ou plusieurs documents **sur l'ensemble de la petite couronne (près de 2 100 000 boîtes aux lettres), ou sur une partie de la petite couronne, dans des délais souvent contraints.**

La petite couronne est composée des **départements du 92, 93 et 94.**

Parmi les documents concernés, le magazine de la Région Île-de-France (actuellement : format B5, 20 pages, 25 gr), boîté à l'ensemble des Franciliens en moyenne 2 à 3 fois par an.

Les boîtages pourront également concerner des flyers au format A4 ou A5 d'un ou plusieurs volets.

2.3.2 Inventaire

Les commandes seront transmises au titulaire par la Région accompagnées d'une indication sur le périmètre de distribution souhaité en petite couronne.

Par exemple :

- l'ensemble des départements du 92, 93 et 94
- un ou plusieurs départements de la petite couronne ;
- un territoire « à cheval » sur plusieurs départements ;
- uniquement certaines communes ;
- un ou plusieurs quartiers d'une même commune.

En retour, le titulaire transmettra à la Région une **estimation du nombre de boîtes aux lettres –** comprenant les Stop pub, sauf indication contraire de la part de la Région - sur le territoire concerné dans un délai d'environ **5 à 7 jours ouvrés.**

Il transmettra également un planning de distribution.

Dès que possible le titulaire devra **privilégier la distribution du document seul** ; le cas échéant, le document de la Région sera placé sur le dessus de la « poignée de distribution ».

2.3.3 Dépôt dans des halls d'immeuble

Le titulaire devra identifier les zones où la distribution toutes boîtes est difficile à appliquer et proposer à la place un dépôt dans les halls d'immeuble concernés.

Pour cela le titulaire devra disposer d'une connaissance fine et actualisée du territoire francilien.

Il devra être force de proposition et en capacité de conseiller la Région **sur les supports de présentations** les plus adaptés (présentoirs, dépôt sur table, etc.)

Il prendra si nécessaire contact avec les **bailleurs ou syndics des immeubles concernés et fera le cas échéant un reporting photo précis des solutions mises en place.**

Il communiquera à la Région les adresses et un tirage global ajusté dans un délai de 5 à 7 jours ouvrés après la commande.

Au cours de la distribution, il prendra en charge la livraison du nombre adapté de documents et des éventuels outils logistiques (présentoirs, par ex.) dans chacun de ces lieux.

2.4 LOT 3 - PRESTATION DE BOITAGE EN GRANDE COURONNE (départements (77 – 78 – 91 – 95)).

2.4.1 Volumétrie

La Région pourra être amenée à commander des boîtages non adressés d'un ou plusieurs documents **sur l'ensemble de la grande couronne (près de 2 500 000 boîtes aux lettres) ou une partie de la grande couronne**

La grande couronne est composée des **départements du 77, 78, 91 et 95.**

Parmi les documents concernés, le magazine de la Région Île-de-France (actuellement : format B5, 20 pages, 25 gr), boité à l'ensemble des Franciliens en moyenne 2 à 3 fois par an.

Les boîtages pourront également concerner des flyers au format A4 ou A5 d'un ou plusieurs volets.

2.4.2 Inventaire

Les commandes seront transmises au titulaire par la Région accompagnées d'une indication sur le périmètre de distribution souhaité.

Par exemple :

- l'ensemble des départements du 77, 78, 91 et 95 ;
- un ou plusieurs départements de la grande couronne ;
- un territoire « à cheval » sur plusieurs départements de la grande couronne ;
- uniquement certaines communes ;
- un ou plusieurs quartiers d'une même commune.

En retour, le titulaire transmettra à la Région une **estimation du nombre de boîtes aux lettres –** comprenant les Stop pub, sauf indication contraire de la part de la Région - sur le territoire concerné dans un délai d'environ **5 à 7 jours ouvrés.**

Il transmettra également un planning de distribution.

Dès que possible le titulaire **devra privilégier la distribution du document seul** ; le cas échéant, le document de la Région sera placé sur le dessus de la « poignée de distribution ».

2.4.3 Dépôt dans des halls d'immeuble

Le titulaire devra identifier les zones où la distribution toutes boîtes est difficile à appliquer et proposer à la place un dépôt dans les halls d'immeuble concernés.

Pour cela le titulaire devra disposer d'une connaissance fine et actualisée du territoire francilien.

Il devra être force de proposition et en capacité de conseiller la Région **sur les supports de présentations** les plus adaptés (présentoirs, dépôt sur table, etc.)

Il prendra si nécessaire contact avec les **bailleurs ou syndics des immeubles concernés et fera le cas échéant un reporting photo précis des solutions mises en place.**

Il communiquera à la Région les adresses et un tirage global ajusté dans un délai de 5 à 7 jours ouvrés après la commande.

Au cours de la distribution, il prendra en charge la livraison du nombre adapté de documents et des éventuels outils logistiques (présentoirs, par ex.) dans chacun de ces lieux.

ARTICLE 3 LOT 4 - ADRESSAGE DE DOCUMENTS IMPRIMÉS

La Région peut être amenée à commander, très ponctuellement, une distribution adressée d'un ou plusieurs documents sur tout **(plus de 5,3 millions de boîtes aux lettres)** ou partie de la Région Île-de-France, dans des délais contraints.

Les boîtages pourront par exemple concerner un magazine 20 pages au format B5 (25 gr), des flyers au format A4 ou A5 d'un ou plusieurs volets.

4.1 Conseil et accompagnement

Le titulaire du lot 4 devra :

- être en mesure **d'analyser les zones de diffusion** sur le territoire selon leurs spécificités (géographiques, démographiques, organisationnelles, etc.) ;
- **être force de conseil et en capacité de proposer à la Région des solutions adaptées de distribution**, en fonction des campagnes de communication et des zones à desservir.

Le titulaire devra être force de proposition sur les dispositifs d'adressage les plus adaptés pour concilier **efficience économique, qualité de service et impact de communication.**

Ces conseils pourront concerner le choix des affranchissements au regard du format et du poids des documents, le ciblage (géomarketing), le choix des fichiers d'adresses adaptés, la quantité à produire selon les zones, les méthodes, le traitement des PND, etc.

4.2 Location et traitement des fichiers adresses

Le titulaire devra être en mesure de :

- louer des fichiers adresses adaptés (zone, cible, type de campagne...) et à jour pour le compte de la Région ;
- récupérer des fichiers adresses fournis par la Région.

Dans les deux cas, le titulaire devra garantir la qualité, le format postal, l'exactitude et l'actualisation des bases de données d'adresses postales, afin d'améliorer l'efficacité des campagnes de communication de la Région, de réduire les coûts liés aux envois postaux et de minimiser l'impact environnemental des courriers non distribués.

Il assurera les prestations suivantes :

- le traitement des fichiers d'adresses postales incluant le dédoublement et la déduplication ;
- la correction des erreurs de saisie ;
- la mise à jour des adresses (déménagements, décès, etc.), à l'aide des méthodes jugées les plus adaptées en fonction des fichiers (estocade, charade, RNVP, déménagés, ...), le mode de distribution ;
- la mise à jour des adresses après le premier envoi suite au traitement et à la qualification des PND identifiés afin d'optimiser la distribution du courrier adressé ;
- la normalisation des données selon les standards postaux en vigueur et en fonction du type d'affranchissement choisi ;
- appliquer les règles de la base officielle des codes postaux et des adresses (BAN) et s'assurer de la conformité des données traitées avec les normes NF Z 10-011 et NF Z 10-020 relatives à la qualité des adresses postales ;
- Les outils utilisés avant le tri postal devront être connus par le titulaire afin de faire les vérifications nécessaires avant l'envoi du courrier et s'assurer ainsi le bon adressage du courrier.

Le titulaire s'engage à respecter la confidentialité des fichiers, liée à sa qualité de tiers de confiance.

4.3 Préparation de l'opération

Une fois le fichier validé et nettoyé, le titulaire indiquera le nombre d'exemplaires de documents à prévoir, incluant un taux de gâche adapté sous un délai **de 5 jours ouvrés**.

Il transmettra également un planning de distribution.

4.3 Prise en charge des documents et stockage

Les documents seront livrés au titulaire par les imprimeurs et fournisseurs de la Région dans un conditionnement adapté.

Le titulaire doit être en mesure de stocker l'ensemble des documents réceptionnés le temps d'organiser sa distribution.

Contrôle des documents

A réception des produits, le titulaire exercera un contrôle global qualitatif et quantitatif apparent. Il signalera à la Région et au fournisseur dans les 48 heures qui suivent la réception, les refus et réserves de réception éventuelle.

Passé ce délai, si le titulaire n'a procédé à aucun signalement, le contrôle sera considéré comme avoir été effectué et n'avoir donné lieu à aucune réserve ni refus.

4.4 Impression d'enveloppes, assemblage conditionnement et mise sous plis

Le titulaire doit être en capacité :

- de fournir et d'imprimer en N&B ou quadri sur des enveloppes ou emballages en fibre

- d'imprimer directement des adresses sur le document de la Région
- d'assembler plusieurs documents (courrier + magazine par exemple) pour un envoi conjoint.
- de conditionner ou mettre sous pli (mise sous plis mécanique ou manuelle) les documents.

4.4 Règlement sur la protection des données

Le titulaire s'engage à respecter les dispositions RGPD indiquées en annexes 1 et 2 du CCAP.

4.6 Qualification des Plis Non Distribuables (PND)

Le titulaire devra analyser les retours postaux, identifier les causes des PND (déménagement, décès, adresse incomplète, etc.), et proposer des solutions correctives pour chaque cas, en s'appuyant sur des sources fiables pouvant être proposées par le titulaire telles que le fichier national des changements d'adresse (FNCA) ou des bases de données actualisées des décès (fichier des personnes décédées de l'INSEE ou équivalent), et toute autre source

Les PND devront être classés par typologie (liste des typologies à valider avant l'envoi afin de permettre à la Région de mettre en place des indicateurs de performance adaptés) et accompagnés d'un rapport détaillé permettant à la Région Île-de-France d'ajuster ses bases de données en temps réel. Le format du reporting devra être validé en amont par la Région, puis envoyé à un rythme défini avec la Région, dès le début du routage. Cela permettra au titulaire de s'adapter afin de garantir le succès du courrier adressé.

Il devra également proposer une solution de stockage et/ou de destruction des PND retournés, mais également du reliquat des documents.

Enfin, le titulaire devra fournir des indicateurs de performance, dont il pourra proposer un format basé sur les bonnes pratiques, incluant le taux de correction des adresses, le taux de réduction des PND... Ces indicateurs devront être présentés sous forme de tableaux synthétiques et accompagnés d'une analyse des écarts par rapport aux objectifs fixés dans le marché. Le prestataire devra également proposer, si nécessaire, des préconisations pour optimiser les processus de gestion des adresses par la Région Île-de-France. Le prestataire devra pouvoir expliquer / interpréter les résultats.

4.7 Reliquat de documents

Au terme de chaque distribution, la Région précisera si le titulaire doit lui retourner les documents non distribués ou les mettre au pilon/recyclage. En cas de destruction, la Région pourra demander une attestation de destruction.

ARTICLE 5 – POINTS GÉNÉRAUX

5.1 Interdiction des dépôts sauvages et respect de l'image de la Région

Il est strictement interdit au titulaire d'abandonner ou de laisser abandonner des exemplaires des documents diffusés sur la voie publique, dans les parties communes d'immeubles (à l'exception et dans les conditions décrites à l'article 2.2.3) ou dans tout autre lieu non autorisé.

Le titulaire veillera à ce que la diffusion soit réalisée dans le respect des bonnes pratiques professionnelles, de la propreté des sites desservis et de l'image de marque de la Région. Toute pratique de dépôt sauvage est considérée comme une faute contractuelle susceptible de porter atteinte à la réputation de la Région et d'être contraire à ses engagements en matière de développement durable et d'éco-responsabilité.

En cas de constat de dépôts sauvages ou de manquement à ces obligations, la Région se réserve le droit d'appliquer des pénalités financières, sans préjudice d'éventuelles mesures complémentaires pouvant aller jusqu'à la résiliation du marché aux torts du titulaire.

Le titulaire est en outre tenu de mettre en œuvre toute mesure corrective nécessaire pour faire cesser immédiatement les situations constatées et pour en prévenir la réitération.

5.2 Contrôle des prestations

Les titulaires devront prendre toutes les mesures nécessaires pour mener à bien leur mission. Ils devront prévoir des outils de contrôle et de retour d'information sur la distribution. Ils décriront leurs procédures de contrôle interne dans leur offre.

Afin de renforcer la qualité de la prestation, la Région Île-de-France effectuera des contrôles des distributions et des dépôts soit par l'intermédiaire de ses agents, soit en faisant appel à une société extérieure (reconnue par la profession) afin d'opérer un contrôle indépendant sur la distribution.

Le cas échéant, la méthode de contrôle et les zones soumises au contrôle seront définies par la société indépendante en concertation avec la Région, sans que le titulaire de distribution ou de dépôt ne puisse les remettre en question.

Au regard du résultat de ce contrôle, une réfaction de prix pourra, le cas échéant, être appliquée. Elle sera calculée en fonction du pourcentage de distribution correctement effectuée.