

Agence Centrale des Organismes de Sécurité Sociale
36, Rue de Valmy
93108 MONTREUIL CEDEX

**CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES
PARTICULIERES
(C.C.T.P)**

**TRANSPORT DE COLIS ENTRE LES SITES DE L'ACOSS, LES ORGANISMES
ET LES PARTENAIRES DE LA BRANCHE RECOUVREMENT**

**APPEL D'OFFRE OUVERT
N° de procédure : P2435-AOO-DSI**

SOMMAIRE

ARTICLE 1.	CADRE GÉNÉRAL DU MARCHÉ.....	3
1.1.	OBJET DU MARCHÉ	3
1.2.	CONTEXTE DU MARCHÉ	3
1.3.	CADRE DE RÉPONSE FINANCIER ET ZONE GÉOGRAPHIQUE	3
1.4.	OBJECTIFS GÉNÉRAUX DU MARCHÉ	3
ARTICLE 2.	DISPOSITIONS COMMUNE AUX 2 LOTS.....	4
2.1.	GOUVERNANCE	4
2.2.	COMMANDES ET SUIVI	4
2.3.	OBLIGATION DE RÉSULTAT	5
2.4.	ASSURANCE POUR « VALEUR DÉCLARÉE »	5
2.5.	DÉLAI D'EXÉCUTION	5
2.6.	CONFIDENTIALITÉ. — MESURES DE SÉCURITÉ	5
2.7.	SPÉCIFICITÉS ET TAXES	6
ARTICLE 3.	LOT 1 : TRANSPORT AVEC RAMASSAGE SUR DEMANDE POUR LA FRANCE MÉTROPOLITAINE (DONT LA CORSE) POUR TOUT TYPE DE COLIS	7
3.1.	DESCRIPTION DE LA PRESTATION	7
3.1.1.	Format des colis	7
3.1.2.	Délai d'enlèvement et de livraison.....	7
ARTICLE 4.	LOT 2 : TRANSPORT AVEC RAMASSAGE SUR DEMANDE POUR LES DOM POUR TOUT TYPE DE COLIS.....	8
4.1.	DESCRIPTION DE LA PRESTATION	8
4.1.1.	Format des colis	8
4.1.1.	Délai d'enlèvement et de livraison.....	8
ARTICLE 5.	RESPONSABILITÉ SOCIÉTALE DES ENTREPRISES.....	9

ARTICLE 1. CADRE GÉNÉRAL DU MARCHÉ

1.1. OBJET DU MARCHÉ

Le présent marché a pour objet le transport de colis entre les différents sites de l'UCN (Urssaf Caisse Nationale) et les organismes et partenaires de la branche Recouvrement.

1.2. CONTEXTE DU MARCHÉ

La branche Recouvrement de la Sécurité Sociale est composée de 22 Urssaf (une par région administrative, avec pour chacune un siège et des sites départementaux) et de l'UCN, elle-même répartie sur 12 sites différents dont deux sites ayant une activité éditique et composant le CNE (Centre National Éditique).

Le réseau du Recouvrement social compte également 4 Caisses Générales de Sécurité Sociale (CGSS) dans les Départements d'Outre-Mer, une Caisse de Sécurité Sociale (CSS) à Mayotte.

1.3. CADRE DE RÉPONSE FINANCIER ET ZONE GÉOGRAPHIQUE

Afin de simplifier la lisibilité de la réponse financière, les candidats indiqueront des tarifs par zone géographique de retrait et de livraison, sur la base de la liste des sites donnée dans le CRF (liste non exhaustive et pouvant être amenée à varier).

Les prix sont définis dans le cadre de réponse financier du titulaire, en tenant compte notamment des prestations à effectuer, de la nature, du poids, et du volume de la marchandise à transporter et des itinéraires à emprunter.

1.4. OBJECTIFS GÉNÉRAUX DU MARCHÉ

Ce marché doit permettre de pouvoir assurer l'acheminement de colis de différentes natures entre les sites et les partenaires (éventuellement les fournisseurs) de la branche Recouvrement de la Sécurité Sociale.

Pour atteindre ces objectifs, le marché est découpé en 2 lots :

Lot 1 : Transport avec ramassage sur demande pour la France métropolitaine (dont la Corse) pour tout type de colis (de l'enveloppe à la palette)

Lot 2 : Transport avec ramassage sur demande pour les DOM pour tout type de colis (de l'enveloppe à la palette)

ARTICLE 2. DISPOSITIONS COMMUNE AUX 2 LOTS

2.1. GOUVERNANCE

Dès la notification du marché, l'UCN et le titulaire désigneront un interlocuteur unique garant d'une relation privilégiée. Le titulaire mettra à disposition de l'UCN un correspondant dédié en charge du suivi du présent marché.

Le titulaire proposera une démarche de mise en œuvre et de suivi du marché.

Cette démarche doit intégrer à minima :

- Une réunion de lancement du marché
- Une réunion régulière de suivi de ce marché (fréquence à définir lors du lancement)
- La publication d'un rapport mensuel des commandes

Le candidat détaillera dans sa réponse le dispositif de mise en œuvre et de suivi du marché.

Le candidat détaillera dans sa réponse le circuit d'escalade en cas d'absence du correspondant.

2.2. COMMANDES ET SUIVI

Les prestations sont mises en œuvre au moyen de bons de commande émis par l'UCN, au fur et à mesure de ses besoins, au titulaire dans les conditions précisées dans le CCAP.

Le titulaire devra s'assurer que les dimensions du véhicule utilisé seront adaptées au volume du colis à prendre en charge.

Site Web

Pour optimiser la gestion et le suivi des prestations, l'UCN exige de disposer d'un site web permettant de centraliser la gestion des commandes et le suivi des colis.]

La prise en charge doit être automatique dès lors qu'une demande est effectuée via le site web du titulaire et doit faire l'objet d'un accusé de réception.

Le site web mis à disposition par le titulaire du marché devra permettre à minima de :

- Générer et éditer les étiquettes à apposer sur les colis
- Ajouter une commande d'assurance en « valeur déclarée »
- Ajouter des renseignements complémentaires pour faciliter la livraison (nom, téléphone du contact ou nombre de colis présents sur une palette par exemple)
-
- Générer un accusé de réception pour chaque demande d'enlèvement
- Ajouter, modifier, supprimer la liste des adresses de livraisons du carnet d'adresses **de manière autonome**
- Suivre les étapes de livraison de chaque colis
- Générer une preuve de dépôt (datée et signée)
- Générer des rapports servant de justificatifs aux factures mensuelles
- Générer des rapports « statistiques » (date à date / site / nombre de colis)
- Tracer les retards, erreurs de destination et pertes de colis, afin d'informer l'UCN
- Déclarer des litiges et de suivre leurs résolutions

Les principaux utilisateurs, selon les lots, de ce site web seront :

- Les gestionnaires techniques et administratifs du marché pour l'accès au suivi et au module d'étiquetage
- Les acheteurs dûment habilités à engager les dépenses non récurrentes (personnes dédiées aux achats pour l'UCN) et à valider la demande des gestionnaires techniques

Ce site web aussi embarquer plusieurs niveaux d'habilitations pour la gestion et la création des utilisateurs (droits et habilitations)

Le soumissionnaire indiquera le workflow proposé pour répondre à ces niveaux d'accès.

L'UCN transmettra au titulaire à la signature du marché, un fichier contenant les noms, adresses de messagerie et niveaux d'habilitation des personnes autorisées à contribuer au marché, leur rôle et leurs références internes.

L'UCN exige de disposer d'une documentation utilisateur du site web mise à jour à chaque évolution de l'application. Le titulaire explicitera, dans sa réponse, les services proposés par son site web. Il prendra soin de mettre des copies d'écran du site web proposé.

Étiquetage

Le titulaire devra préciser clairement le support requis pour les étiquettes et mettre à disposition le matériel nécessaire (ainsi que les consommables) pour leur impression si celui-ci est spécifique.

2.3. OBLIGATION DE RÉSULTAT

Le titulaire est tenu à une obligation de résultat. Il s'engage à livrer la marchandise chez le destinataire dans le même état qu'au moment de sa prise en charge.

Le chargement est réalisé par le transporteur et sous sa responsabilité.

En sa qualité de transporteur, le titulaire est responsable de plein droit de la perte et de l'avarie de la marchandise confiée, à compter de sa prise en charge et jusqu'à sa livraison complète aux lieux et conditions précisés dans le bon de commande.

En cas de dégradation du colis, le titulaire doit préciser le montant et les modalités de l'indemnisation prévue.

En cas de perte du colis, le titulaire doit préciser le montant et les modalités de l'indemnisation prévue.

2.4. ASSURANCE POUR « VALEUR DÉCLARÉE »

Pour les prestations avec « valeur déclarée », le titulaire prendra l'initiative d'assurer la marchandise et exécutera avec soin et discernement les instructions reçues à cet effet. Les instructions devront être dispensées de manière expresse. Si le titulaire omet de souscrire l'assurance demandée et en cas de perte ou d'avarie de la marchandise, il devra payer à l'UCN une somme égale au prix du colis.

Le fait que la marchandise soit assurée ne fait pas disparaître la responsabilité contractuelle du titulaire. Le titulaire répond des dommages ou vols survenus dans ses établissements, et d'une façon générale, des fautes commises dans l'accomplissement des tâches matérielles ou administratives dont il a en charge.

2.5. DÉLAI D'EXÉCUTION

Le titulaire s'engage à respecter les horaires prévus aux articles du présent document pour les retraits et les livraisons, ainsi que les délais de livraison précisés dans le présent CCTP.

Les délais sont comptabilisés en jours et heures ouvrés, de 8h00 à 18h00.

Le titulaire, en cas de non-respect des délais, sera soumis aux pénalités exposées à l'article 14 du CCAP, sauf cas de force majeure.

2.6. CONFIDENTIALITÉ. — MESURES DE SÉCURITÉ

Le titulaire ou les collaborateurs du titulaire qui ont à se déplacer sur les différents sites concernés par les prestations sont soumis aux mêmes obligations que le personnel. Ils sont notamment tenus au respect des consignes de sécurité. Si un préposé du titulaire refuse de respecter ces consignes, il incombe au titulaire de le remplacer par un autre salarié de même compétence et expérience qui accepte ces obligations.

Le titulaire se conforme d'une manière générale aux dispositions du Code pénal sur le secret professionnel. Il ne peut rien révéler des informations qu'il viendrait à connaître du fait de son activité dans les locaux visités.

2.7. SPÉCIFICITÉS ET TAXES

Le titulaire devra porter à la connaissance de l'UCN la liste des matériels faisant l'objet de spécificités et préciser toutes précautions nécessaires à l'envoi (conditionnement, déclaration). Il est à noter que les colis peuvent contenir du matériel informatique ou tout autres produits.

Dans ce cadre, la déclaration des matières dangereuses (exemple : batteries au lithium) avec un conditionnement spécifique devra être réalisée par le transporteur (habilitation du transporteur pour répondre aux normes de sécurité pour le transport de matière dangereuse par avion).

Concernant les taxes aériennes spécifiques, frais de douanes ou autres frais annexes, le titulaire devra impérativement joindre à la facture une preuve des règlements effectués comme justificatifs.

ARTICLE 3. LOT 1 : TRANSPORT AVEC RAMASSAGE SUR DEMANDE POUR LA FRANCE MÉTROPOLITAINE (DONT LA CORSE) POUR TOUT TYPE DE COLIS

3.1. DESCRIPTION DE LA PRESTATION

Le lot 1 a pour objet des prestations de transport avec ramassage sur demande pour la France métropolitaine (dont la Corse) pour tout type de colis. Un des sites UCN devra obligatoirement être expéditeur et/ou destinataire. Il est à noter que les sites AcoSS St-Priest et AcoSS Toulouse auront des demandes plus fréquentes que les autres sites.

Le candidat devra compléter l'annexe 1 (zones géographiques) du CRF pour pouvoir remplir l'onglet 'Lot 1'.

3.1.1.FORMAT DES COLIS

Les colis auront les dimensions suivantes :

- Enveloppe format A4
- Colis strictement inférieur à 15 kg
- Colis sur palette de 15 à 39 kg
- Colis sur palette de 40 à 99 kg
- Colis sur palette de plus de 99 kg

Les envois sur palette devront conserver leur intégrité jusqu'à leur acheminement (pas de dépalettisation ou repalettisation).

L'impression, la préparation des colis, l'étiquetage et l'éventuel pesage (selon la norme de l'outil web mis à disposition par le titulaire) de chaque colis sont à la charge de l'UCN.

3.1.2.DÉLAI D'ENLEVEMENT ET DE LIVRAISON

Il est demandé que les enlèvements s'effectuent sous 24 heures à compter de la demande effectuée sur le site web et de manière automatique conformément à l'article 2.2.

Les enlèvements devront être effectués entre 8h00 et 16h00.

Il est exigé que les livraisons s'effectuent sous 48 heures à compter de l'enlèvement. [

Les livraisons devront être effectuées entre 8h00 et 16h00.

ARTICLE 4. LOT 2 : TRANSPORT AVEC RAMASSAGE SUR DEMANDE POUR LES DOM POUR TOUT TYPE DE COLIS

4.1. DESCRIPTION DE LA PRESTATION

Le lot 2 a pour objet des prestations de transport avec ramassage sur demande pour les DOM pour tout type de colis. Pour ce lot, le lieu de départ ou d'arrivée sera obligatoirement le site Acoess St-Priest.

Les sites d'arrivée ou de départ concernés sont les DOM :

- Guadeloupe
- Martinique
- Guyane
- Réunion
- Mayotte

Le candidat devra remplir l'onglet 'Lot 2' du CRF.

4.1.1.FORMAT DES COLIS

Les colis auront les dimensions suivantes :

- Enveloppe format A4
- Colis strictement inférieur à 15 kg
- Colis sur palette de 15 à 39 kg
- Colis sur palette de 40 à 99 kg
- Colis sur palette de plus de 99 kg

L'impression, la préparation des colis, l'étiquetage et l'éventuel pesage (selon la norme de l'outil web mis à disposition par le titulaire) de chaque colis sont à la charge de l'UCN.

4.1.1.DÉLAI D'ENLEVEMENT ET DE LIVRAISON

Il est demandé que les enlèvements s'effectuent sous 24 heures à compter de la demande effectuée sur le site web] et de manière automatique conformément à l'exigence xx.

Les enlèvements devront être effectués entre 8h00 et 16h00.

Il est exigé que les livraisons s'effectuent sous 7 jours ouvrés à compter de l'enlèvement.

Les livraisons devront être effectuées entre 8h00 et 16h00.

ARTICLE 5. RESPONSABILITÉ SOCIÉTALE DES ENTREPRISES

Pour le présent marché, la stratégie de développement durable s'inscrit dans la continuité des actions déjà entreprises à l'UCN. Elle est principalement basée sur les objectifs suivants :

- La réduction des consommations énergétique des matériels,
- L'utilisation de matériaux recyclables,
- La réduction significative de l'usage de composants toxiques pour l'environnement et pour les utilisateurs,
- La mise en œuvre d'une procédure de récupération des déchets en vue de leur recyclage ou de leur traitement final dans un cadre de respect de l'environnement et des normes en vigueur.

Le titulaire sera apprécié sur sa démarche qualité (fournir impérativement les attestations correspondantes.)

Le titulaire sera également apprécié sur sa détention de labels ou certifications environnementaux (fournir impérativement les attestations correspondantes.)

Il est souhaitable que le titulaire dispose d'une flotte de transport/flotte logistique dont les émissions de CO2 sont limitées.