



Accord-cadre n°AC.2024.1992

Service d'envoi et d'archivage de lettres recommandées

Foire aux questions

La présente Foire Aux Questions (FAQ) rassemble l'ensemble des potentielles questions et réponses pouvant intéresser les opérateurs économiques.

Domaine	Question	Réponse
Archivage - restitution	<p>Dans le cadre du marché public, il est précisé une durée d'archivage de 10 ans.</p> <p>Cette durée est très supérieure à la durée de l'accord cadre (4 ans).</p> <p>Pouvez-vous nous confirmer que la restitution des données a bien lieu à l'échéance du marché et non pas à l'échéance de la durée d'archivage ?</p>	<p>Tout courrier ou toute preuve doit être archivé(e) pour une durée de 10 ans.</p> <p>Soit, pour une durée supérieure à la durée de l'accord-cadre (4 ans). Chaque document archivé doit être accessible et consultable pendant toute sa durée de conservation.</p> <p>Au terme de sa durée de conservation, tout document archivé doit être supprimé.</p> <p>Par contre, au terme de l'accord-cadre, une copie de l'ensemble des documents archivés doit être restituée à l'organisme dans les conditions stipulées aux Conditions Techniques Particulières.</p>
Consultation des envois - Extranet	Combien y a-t-il d'utilisateur(s) par structure ?	65 000 utilisateurs au total répartis sur 111 organismes utilisent la solution d'envoi égrené de courriers mais tous ne génèrent pas d'envois en recommandés. Cela va de 2 000 utilisateurs pour les plus grands organismes à 200 pour les plus petits. Les principales activités générant des envois en recommandés sont la gestion des accidents de travail, des maladies professionnelles, de l'invalidité et des contentieux. Il ne nous est pas possible d'estimer le nombre d'utilisateurs concernés mais cela ne dépasse pas 10% du nombre d'utilisateurs total.
Consultation des envois - Extranet	Est-il possible d'avoir plus d'informations sur les profils utilisateurs ? (ex : leurs problèmes principaux, leur maturité numérique etc.)	La majeure partie des utilisateurs n'ont que des connaissances faibles en bureautique. Leur principale difficulté est de connaître les contraintes éditiques (marges, résolution des images, incorporation des polices dans les documents, etc...)
Consultation des envois - Extranet	Combien un utilisateur de consultation d'envoi gère-t-il en moyenne de courriers ?	La volumétrie des recommandés est d'environ 5% de la volumétrie totale, soit 7 000 à 10 000/jours maximum. Il n'est pas possible d'indiquer une moyenne par utilisateur.
Consultation des envois - Extranet	Quelle est la fonctionnalité la plus utilisée aujourd'hui sur le portail existant ?	Les requêtes de consultation pour retrouver les documents archivés et leur AR.
Archivage	Est-il possible d'avoir plus d'informations sur les profils utilisateurs de l'interface de consultation des archives ? Ces utilisateurs sont-ils les mêmes que ceux concernant le portail de consultation d'envois ?	Ce sont les mêmes utilisateurs, ils ont donc le même profil et les mêmes difficultés.

Domaine	Question	Réponse
Hébergement	<p>Dans le cadre du marché public, il est demandé une solution d'hébergement dédiée.</p> <p>Une solution avec une ou plusieurs VM dédiées est-elle recevable par la CNAM ? Ou bien une solution avec des baies dédiées est-elle requise ?</p>	<p>Une ou plusieurs VM dédiées est recevable à conditions que celles-ci soient étanches : dispose de compte admin et utilisateur spécifique (comptes bien distinctes des autres machines) sur le console d'Admin et de pilotage (HMC ou Vmware par exemple). La mémoire attribuée à la VM ne doit pas être partagée. Les processeurs ne doivent pas être partagés (Cappés). Il ne doit pas y avoir de commutation entre VM (switch). S'il s'agit d'une baie de stockage, la réponse est la même pas de baie de stockage dédiée mais séparation étanche des disques SAUF pour les données Médicales qui requièrent une baie dédiée à part entière.</p>
Consultation des envois - Extranet	Sera-t-il possible de solliciter les collaborateurs de la CNAM et utilisateurs finaux de la solution pour organiser des tests ?	Une équipe dédiée sera mise en place pour cette phase de tests côté Cnam et Organismes.
Consultation des documents archivés	Est-il possible d'estimer le nombre de recherches mensuelles de documents (courrier, AR, ...) dans le système d'archivage électronique ?	Nous n'avons aucune visibilité sur le nombre de consultations réalisées et cela est difficile à estimer, chaque organisme ayant son propre fonctionnement.
Conservation des documents physiques	La conservation physique des AR nécessite-t-elle la certification SIAF 'archivageur physique' ?	Non
Recommandé papier pour l'étranger	<p>Dans le cadre du marché public, il est prévu l'envoi de recommandé par voie postale vers l'étranger.</p> <p>Compte-tenu de leurs spécificités (format de liasse notamment) les recommandés étrangers sont nécessairement assemblés à la main à un coût sans commune mesure avec ceux à destination de la France.</p> <p>Afin de pouvoir fournir, comme demandé dans le bordereau de prix, un prix unique pour la fabrication des recommandés quel que soit leur destination, pouvez-vous nous indiquer le taux de recommandés vers l'étranger ?</p>	Le nombre de recommandés à destination de l'étranger est estimé entre 10 et 15 par jour tous organismes confondus.

Domaine	Question	Réponse
Hébergement données de santé	<p>Dans le cadre du marché public, il est indiqué les motifs des courriers recommandés.</p> <p>Pouvez-vous nous confirmer qu'aucun des courriers à traiter ne contiendra des données sensibles au sens de l'article 9 du RGPD ?</p>	<p>Non, nous ne pouvons pas garantir que les courriers à traiter ne contiendront pas de données sensibles mais les instructions fournies aux organismes vont dans ce sens.</p>
Sécurisation des moyens d'échanges	<p>Dans le cadre du marché public, il est indiqué "Mettre quotidiennement les courriers recommandés à disposition du Prestataire qui devra venir récupérer les flux PDF/XML (en mode fichier)".</p>	<p>Réponse 2.1 :</p> <p>Le protocole d'échanges des flux entre le serveur de gestion des flux externe et le prestataire est Pesit-SSL.</p> <p>SFTP (ie transfert de fichier via Ssh, login/pwd ou certificat) est aussi utilisable.</p>
	<p>Question 2.1 : Avez-vous des besoins spécifiques sur les protocoles d'échanges des flux (PSSI CNAM) ?</p> <p>Question 2.2 : Le serveur de gestion des flux externes aura-t-il une arborescence particulière ?</p>	<p>Réponse 2.2:</p> <p>Si le partenaire utilise Pesit-SSL, il verra directement tous les fichiers exposés (pas d'arborescence).</p> <p>Si le prestataire utilise SFTP, il y aura effectivement une arborescence en fonction de la nature des fichiers par exemple.</p>
Sécurisation des accès	<p>Dans le cadre du marché public, il est indiqué "Les accès à l'interface de consultation doivent être sécurisés par utilisateur et intégrés aux systèmes de sécurité des organismes bénéficiaires ("PASSEPORT" pour l'Assurance Maladie).</p> <p>Comment envisagez-vous l'infrastructure et le protocole d'échanges défi / réponse pour les habilitations et accès des utilisateurs ?</p>	<p>Pour les agents de l'Assurance Maladie, il doit s'interfacer avec notre WebSSO interne LemonLDAP.</p> <p>Cela signifie que le produit doit être compatible avec les standards de sécurité : OpenIdConnect ou SAML V2.</p>

Domaine	Question	Réponse
Chaine de courriers	La structure des fichiers XML d'accompagnement des flux PDF est-elle identique pour les courriers égrenés CLOE et les courriers BATCH ?	Oui, la structure des fichiers XML sera identique.
Formation des utilisateurs	Y a-t-il des contraintes techniques (ex. pare feu, paramétrages de sécurité particulier) à prendre en compte afin de mettre en place les formations web à distance ?	A l'Assurance Maladie, nous pouvons utiliser les outils de Webconférence Teams ou Zoom. Nous n'avons de contraintes techniques et sécuritaires particulières.
Formation des utilisateurs	Pour les formations web à distance : quels sont les outils / formats déjà utilisés au sein de l'organisation et qui ont fait leur preuves ?	A l'Assurance Maladie, nous pouvons utiliser les outils de Webconférence Teams ou Zoom.
Formation des utilisateurs	Quels sont la répartition et le nombre de profils (utilisateurs, superviseurs, administrateur) par site ?	La répartition des profils est la suivante : Administrateurs : 1% Superviseurs : 11% Utilisateurs : 86% Consultant : 1% Statisticien : 1%
Formation des utilisateurs	Les contraintes techniques (ex. pare feu, paramétrages de sécurité particulier) à prendre en compte afin de mettre en place les formations web à distance sont-elles identiques dans tous les organismes ?	Nous n'avons pas de contraintes techniques et sécuritaires particulières pour utiliser Teams ou Zoom.