



Accord-cadre n°AC.2024.1992

Conditions Techniques Particulières

---

Service d'envoi et d'archivage de lettres recommandées

L'accord-cadre n°AC.2024.1992 a pour objet la fourniture d'un **Service d'envoi et d'archivage de lettres recommandées (LR)** pour les **Organismes bénéficiaires**

Les présentes **Conditions Techniques Particulières** visent à définir notamment les caractéristiques du **Service d'envoi et d'archivage de lettres recommandées** à fournir ainsi que l'ensemble des prestations à réaliser dans le cadre de l'exécution de l'accord-cadre n°AC.2024.1992.

Ces **Conditions Techniques Particulières** viennent compléter les **Conditions Administratives Particulières** et les **Conditions Générales** de l'accord-cadre n°AC.2024.1992.

## SOMMAIRE

<b>CHAPITRE 1 : PREAMBULE .....</b>	<b>5</b>
1.1 PRESENTATION GENERALE DU RESEAU DE L'ASSURANCE MALADIE.....	6
1.2 PRESENTATION GENERALE DES REGIMES ET MUTUELLES PARTENAIRES .....	6
<b>CHAPITRE 2 : CONTEXTE.....</b>	<b>8</b>
2.1 OBJET DE L'ACCORD-CADRE .....	9
2.2 PERIMETRE ET LOCALISATION DES SITES.....	9
2.3 PUBLICS CONCERNES ET CIBLES .....	9
2.4 MOTIFS DES ENVOIS DES COURRIERS RECOMMANDES.....	10
2.5 VOLUMETRIE ET CADENCEMENT DU RECOURS A L'ACCORD-CADRE .....	11
2.6 OUTILS UTILISES POUR L'ENVOI DES COURRIERS RECOMMANDES .....	11
<b>CHAPITRE 3 : DESCRIPTION DES PRESTATIONS PAR PLI .....</b>	<b>14</b>
3.1 LETTRE RECOMMANDEE PAPIER AVEC ACCUSE DE RECEPTION (LRAR) .....	15
3.2 LETTRE RECOMMANDEE ELECTRONIQUE QUALIFIEE (LRE) .....	17
<b>CHAPITRE 4 : DELAI DE TRAITEMENT DES FLUX .....</b>	<b>22</b>
4.1 DELAI DE PRIS EN CHARGE DES COURRIERS .....	23
4.2 DELAI D'ENVOI DES LETTRES RECOMMANDEES AVEC AVIS DE RECEPTION PAR VOIE POSTALE .....	23
4.3 DELAI D'ENVOI DES LETTRES RECOMMANDEES ELECTRONIQUES.....	23
<b>CHAPITRE 5 : TRAITEMENT DES PREUVES DE DEPOT, DE DISTRIBUTION OU DE NON DISTRIBUTION .....</b>	<b>24</b>
5.1 DETAIL DES PRESTATIONS .....	25
5.2 DEMANDE DE RESTITUTION DE L'AR ORIGINAL PAPIER .....	26
5.3 EN CAS D'ABSENCE DE RETOUR DE L'AR OU DU PND .....	26
<b>CHAPITRE 6 : ARCHIVAGE .....</b>	<b>27</b>
6.1 MODALITES DE L'ARCHIVAGE.....	28
6.2 DUREE D'ARCHIVAGE.....	28
6.3 CONSULTATION ET RESTITUTION DES DONNEES ARCHIVEES .....	28
6.4 NIVEAU MINIMUM DE SECURITE A FOURNIR .....	29
6.5 SOUS-TRAITANCE .....	29
6.6 RESPONSABILITE.....	29
<b>CHAPITRE 7 : DEROULEMENT DES PRESTATIONS.....</b>	<b>30</b>
7.1 DROIT D'ACCES A LA SOLUTION DE GESTION DU COURRIER ET D'ARCHIVAGE .....	31
7.2 INITIALISATION DES PRESTATIONS .....	31
7.3 DEMARRAGE DES PRESTATIONS.....	32
7.4 GESTION DES EVOLUTIONS.....	33
7.5 A LA FIN DE L'ACCORD-CADRE : LA RESTITUTION DES AR/PND.....	33
<b>CHAPITRE 8 : CONTINUITE DE L'ACTIVITE .....</b>	<b>34</b>
8.1 BACKUP / REDONDANCE .....	35
8.2 GESTION DES INCIDENTS.....	35
8.3 MAINTENANCE .....	36
8.4 PLAN DE CONTINUITE D'ACTIVITE DU TITULAIRE .....	36
<b>CHAPITRE 9 : SECURISATION DES PRESTATIONS ET DES DONNEES.....</b>	<b>37</b>
9.1 SECURISATION DES PRESTATIONS.....	38
9.2 SECURISATION DES DONNEES.....	39
9.3 SECURISATION DES ACCES .....	40
<b>CHAPITRE 10 : HEBERGEMENT ET CONSULTATION DES ENVOIS .....</b>	<b>44</b>
10.1 HEBERGEMENT .....	45
10.2 CONSULTATION DES ENVOIS – EXTRANET .....	46

10.3	STATISTIQUES.....	47
10.4	EXIGENCES DE SECURITE DES OUTILS A DESTINATION DES ORGANISMES .....	47
<b>CHAPITRE 11 : GESTION DES ENVIRONNEMENTS .....</b>		<b>49</b>
<b>CHAPITRE 12 : REVERSIBILITE.....</b>		<b>51</b>
<b>CHAPITRE 13 : MODALITES D'EXECUTION DES PRESTATIONS.....</b>		<b>53</b>
13.1	MOYENS HUMAINS DEDIES .....	54
13.2	FORMATION ET DOCUMENTATION .....	54
13.3	REUNIONS .....	55
<b>ANNEXE 1 : COURRIERS CNAM / RMP .....</b>		<b>56</b>
<b>ANNEXE 2 : PLAN ASSURANCE SECURITE.....</b>		<b>56</b>
<b>ANNEXE 3 : EXPERTISE TECHNIQUE SECURITE .....</b>		<b>56</b>

## CHAPITRE 1 : PREAMBULE

---

## 1.1 PRESENTATION GENERALE DU RESEAU DE L'ASSURANCE MALADIE

---

L'Assurance Maladie du Régime général de Sécurité sociale est le principal assureur obligatoire de la santé des français ; couvrant 4 personnes sur 5 contre les risques maladie, maternité, invalidité, accidents du travail, maladies professionnelles et décès.

Pour répondre, dans les contraintes fixées, aux attentes dont elle fait l'objet dans le cadre de ces missions et objectifs, selon les moyens fixés, l'Assurance Maladie s'est organisée en un réseau structuré autour de 3 dimensions géographiques décrites ci-dessous. La liste des organismes bénéficiaires de l'accord-cadre sont les suivants :

### L'échelon national comprend :

1/ La Caisse Nationale d'Assurance Maladie en tant qu'Etablissement Public (CNAM) « autonome », tête du réseau de la Branche Maladie chargée de définir les politiques de gestion du risque et de piloter le réseau d'organismes chargés de les mettre en œuvre ;

2/ 11 centres informatiques rattachés à la CNAM disposant de missions spécifiques sur le Système d'information national : certains sont spécialisés en Centres de services métiers ; d'autres en Centres de services techniques.

3/ 16 Directions Régionales du Service Médical (DRSM), rattachées à la CNAM chargées d'accompagner et de contrôler les assurés et professionnels de santé.

### L'échelon régional comprend :

1/ La CRAMIF ayant des missions relevant de la branche Maladie ;

2/ 13 Unions pour la Gestion des Etablissements des Caisses d'Assurance Maladie (UGECAM) assurant, dans leur ressort territorial, l'orientation et la gestion des établissements sanitaires et médico-sociaux de l'Assurance Maladie du régime général. Les 13 UGECAM en région gèrent 225 établissements (90 dans le secteur sanitaire, 135 dans le secteur médicosocial) présents sur un peu plus de 140 sites.

### Les entités locales sont représentées au travers de :

1/ 101 Caisse Primaires d'Assurance Maladie (CPAM) et 1 Caisse Commune de Sécurité Sociale (CCSS- regroupant toutes les branches de la Sécurité Sociale pour le département de la Lozère).

2/ 4 Caisses Générales de Sécurité Sociale (CGSS) regroupant les services de l'Assurance Maladie, de l'Assurance Retraite, de l'Union de Recouvrement des cotisations de Sécurité Sociale et d'Allocations Familiales (URSSAF) et du régime Agricole (MSA) dans les départements d'Outre-Mer.

Une Caisse équivalente (assurant les prestations de toutes les autres branches de la sécurité sociale, allocations familiales, régime agricole et des indépendants...) existe pour l'île de Mayotte.

S'agissant du réseau de l'Assurance Maladie : la **Cnam** est habilitée, en tant que **Caisse Nationale**, à passer pour son compte et celui d'organismes locaux des accords-cadres, et ce en application de l'article L. 224-12 du code de la Sécurité Sociale, modifié par la loi n° 2009-879 du 21 juillet 2009.

## 1.2 PRESENTATION GENERALE DES REGIMES ET MUTUELLES PARTENAIRES

---

Les **régimes et mutuelles Partenaires de l'Assurance Maladie** sont :

- La Caisse de Retraite et de Prévoyance des Clercs et Employés de Notaire (CRPCEN) ;
- La Caisse d'Assurance Vieillesse Invalidité et Maladie des Cultes (CAVIMAC) ;
- La Caisse Autonome Nationale de la Sécurité Sociale dans les Mines (CANSSM) ;
- L'Etablissement National des Invalides de la Marine (ENIM) ;

- La Caisse d'Assurance Maladie des Industries Electriques et Gazières (CAMIEG) ;
- La Caisse Nationale Militaire de Sécurité Sociale (CNMSS) ;
- La Caisse de Prévoyance et de Retraite du Personnel Ferroviaire (CPRPF) ;
- La Mutuelle générale de l'Éducation nationale (MGEN).

Chargés du régime obligatoire, ces régimes et mutuelles gèrent à minima le risque maladie obligatoire et ont une relation de partenariat avec le régime général d'assurance maladie dans le cadre de la gestion de leur système d'information.

Il s'agit de régimes dits spéciaux et de mutuelles en délégation de gestion du régime obligatoire d'assurance maladie.

Conformément aux dispositions des articles L. 2113-6 et L. 2113-7 du Code de la commande publique, une convention de groupement de commandes a été signée entre la Cnam et les **RMP**. La **Cnam** est ainsi l'organisme coordonnateur en charge de la passation de la procédure pour le réseau de l'Assurance Maladie et les membres du groupement de commandes.

## CHAPITRE 2 : CONTEXTE

---



## 2.1 OBJET DE L'ACCORD-CADRE

---

Pour rappel, l'accord-cadre n°AC.2024.1992 a pour objet la fourniture d'un **Service d'envoi et d'archivage de lettres recommandées (LR)** pour les **Organismes bénéficiaires**.

Ce **Service d'envoi et d'archivage de lettres recommandées** doit permettre :

- L'envoi et l'archivage de courriers en lettre recommandée avec avis de réception (**LRAR**) par filière postale
- L'envoi et l'archivage de courriers en lettre recommandée électronique (**LRE**) par filière électronique.

## 2.2 PERIMETRE ET LOCALISATION DES SITES

---

Les **Organismes bénéficiaires** de l'accord-cadre n°AC.2024.1992 sont les suivants :

- **La Caisse Nationale d'Assurance Maladie (Cnam)** ;
- Les **Organismes de sécurité sociale de l'Assurance Maladie**, à savoir :
  - o Les **100 Caisses Primaires d'Assurance Maladie (CPAM)**
  - o La **Caisse Commune de Sécurité Sociale (CCSS)** ;
  - o Les **4 Caisses Générales de Sécurité Sociale (CGSS)** ;
  - o La **Caisse de Sécurité Sociale de Mayotte (CSSM)** ;
  - o La **Caisse Régionale de l'Assurance Maladie – Ile de France (CRAMIF)** ;
- Les régimes et mutuelles partenaires de l'Assurance Maladie :
  - o **L'ENIM** ;
  - o La **CNMSS** ;
  - o La **CRPCEN** ;
  - o La **CAVIMAC** ;
  - o La **CAMIEG** ;
  - o La **CANSSM** ;
  - o La **CPRPF** ;
  - o La **MGEN**.

La localisation des **Organismes bénéficiaires** figure en annexe de l'Acte d'Engagement de l'accord-cadre n°AC.2024.1992.

## 2.3 PUBLICS CONCERNES ET CIBLES

---

L'accord-cadre n°AC.2024.1992 concerne l'ensemble des lettres recommandées émis par les **Organismes bénéficiaires** et de l'ensemble des collaborateurs et services et/ou directions.

La Direction des Risques Professionnels (DRP), au sein de la **Cnam**, est le plus gros prescripteur de recommandés (reconnaissance AT/MP et rentes).

L'envoi de **LRAR** est destiné à tout type de destinataires : assurés, employeurs, professionnels de santé et autres.

L'envoi de **LRE** est destiné exclusivement aux employeurs et professionnels de santé.

## 2.4 MOTIFS DES ENVOIS DES COURRIERS RECOMMANDES

Les motifs des envois des courriers sortants en lettre recommandée sont présentés dans le tableau produit ci-après.

Organisme bénéficiaire	Les services émetteurs	Motif d'envoi
Cnam	Agence comptable, les ressources humaines, les marchés publics, les relations avec les professionnels de santé.	Courriers administratifs
CPAM, CCSS et CRAMIF		Reconnaissance AT/MP : 83% Recouvrement des créances : 5% Indemnités journalières : 3% Rentes : 2% Lutte contre la fraude : 2% Autres : 2% Contrôle contentieux général : 1% Courriers administratifs (exemple : recours contre tiers) : 2%
CGSS et CSS		Les motifs d'envois sont les mêmes que pour les CPAM.
ENIM		Hors les rentes et l'AT/MP, les motifs d'envois sont les mêmes que pour les CPAM
CNMSS		Hors les rentes et l'AT/MP, les motifs d'envois sont les mêmes que pour les CPAM.
CRPCEN		Hors les rentes et l'AT/MP, les motifs d'envois sont les mêmes que pour les CPAM.
CAVIMAC		Hors les rentes et l'AT/MP, les motifs d'envois sont les mêmes que pour les CPAM.
CAMIEG		Hors les rentes et l'AT/MP, les motifs d'envois sont les mêmes que pour les CPAM.
CANSSM		Hors les rentes et l'AT/MP, les motifs d'envois sont les mêmes que pour les CPAM.
CPRPF		Hors les rentes et l'AT/MP, les motifs d'envois sont les mêmes que pour les CPAM.
MGEN		Hors les rentes et l'AT/MP, les motifs d'envois sont les mêmes que pour les CPAM.

## 2.5 VOLUMETRIE ET CADENCEMENT DU RECOURS A L'ACCORD-CADRE

La volumétrie présentée ci-après est fournie exclusivement à titre indicatif et n'a pas de valeur contractuelle.

Lettre recommandée avec avis de réception (LRAR)		Lettre recommandée électronique (LRE)
Volume annuel 2023	Volume semestriel (1 <sup>er</sup> semestre 2024)	Volume semestriel (1 <sup>er</sup> semestre 2024)
1.783.398	960.214	1.379

Le volume d'envois en recommandé annuel traité par la Branche Maladie y compris les régimes et mutuelles partenaires dans le cadre de l'accord-cadre national est estimé à **2 000 000 plis à partir de 2025**.

Le **Prestataire** s'engage à prendre en charge la volumétrie prévisionnelle indiquée à partir de 2025.

## 2.6 OUTILS UTILISES POUR L'ENVOI DES COURRIERS RECOMMANDES

Les courriers recommandés pourront avoir 2 sources :

- Les plis CLOE « Recommandés » (art. **2.6.1** des présentes **Conditions Particulières**) ;
- Les plis « recommandés » issus de back office applicatifs de l'Assurance Maladie via le Centre de Notification (CDN) (art **2.6.2** des présentes **Conditions Particulières**)

### 2.6.1 CHAINE DE COURRIERS EGRENES CLOE RECOMMANDES TRAITES PAR LES ORGANISMES LOCAUX<sup>1</sup>

La **Cnam** met à disposition des organismes locaux un **outil de massification des courriers administratifs égrenés** nommé **Courrier Local Orienté Editique (CLOE)**.

CLOE est un gestionnaire d'impression.

Il permet aux employés des organismes locaux d'émettre à partir de leur poste de travail, l'ensemble de leurs courriers, en recommandé ou non, par papier ou email et de les visualiser.

**Cet outil permet de trier les courriers et de les orienter comme suit :**

Les **courriers simples dématérialisables** sont déposés dans l'espace d'échange du compte ameli pour les assurés adhérents ;

Les **autres courriers simples** pour les assurés non adhérents, les PS, les employeurs et les autres destinataires sont imprimés, mis sous plis et affranchis par des centres d'éditique nationaux internes (les CEIR) ;

Les **courriers recommandés** pour tous types de destinataires sont mis à la disposition d'un prestataire externe pour impression, mise sous pli, affranchissement et dépôt à La Poste.

Les **courriers recommandés** destinés aux professionnels de santé et employeurs en ayant exprimé le souhait par le biais d'une inscription volontaire sur le site dédié du prestataire sont envoyés au format électronique (LRE Qualifiée).

<sup>1</sup> Actuellement les organismes locaux concernent les CPAM, CCSS, CGSS, DRSM, la Cnam, CSS, CRAMIF, la CAMIEG.

### Le fonctionnement de CLOE est le suivant :

L'utilisateur dépose des documents sur le serveur **CLOE**, ce qui constitue des dépôts.

Le serveur **CLOE** convertit tous les fichiers ainsi déposés en fichier PDF avant d'en lire le contenu et d'en extraire des informations.

**CLOE** applique ensuite des traitements variés aux PDF en fonction des informations qu'il en a extraites. À la fin de ces traitements, les PDF sont devenus des courriers finaux, toujours au format PDF, prêts à être envoyés à la filière de production qui leur a été attribuée.

Puis, **CLOE** massifie ces courriers pour fabriquer des « paquets de courriers », appelés des lots.

Enfin, CLOE transfère l'ensemble de ces lots à leur filière de production, à savoir :

- L'éditique nationale de l'Assurance Maladie pour un envoi postal à tout type de destinataires ;
- Ameli pour un dépôt sur le compte ameli des assurés qui en sont bénéficiaires ;
- Le prestataire externe pour un envoi en recommandé papier (tous destinataires) ou électronique (Professionnels de Santé et employeurs).

Concernant les **courriers dématérialisés**, **CLOE** n'envoie aucun courrier par email.

Pour les assurés ayant un compte ameli créé avec une adresse email certifiée et validée, les courriers au format PDF sont déposés dans la messagerie sécurisée du compte.

Un avis de dépôt est ensuite envoyé sur l'adresse email de l'assuré pour l'informer qu'un courrier est mis à disposition dans son compte.

Les destinataires de courriers dématérialisés sont uniquement les assurés des organismes locaux. Aucun courrier dématérialisé n'est adressé aux professionnels de santé, aux employeurs ou autres tiers par l'application CLOE.

### Le fonctionnement de CLOE « recommandé » est le suivant :

La prise en charge des courriers recommandés s'effectue par le serveur de gestion de flux externes qui permet à l'Assurance Maladie d'échanger des flux avec les sociétés externes.

Cette liaison a les fonctions suivantes :

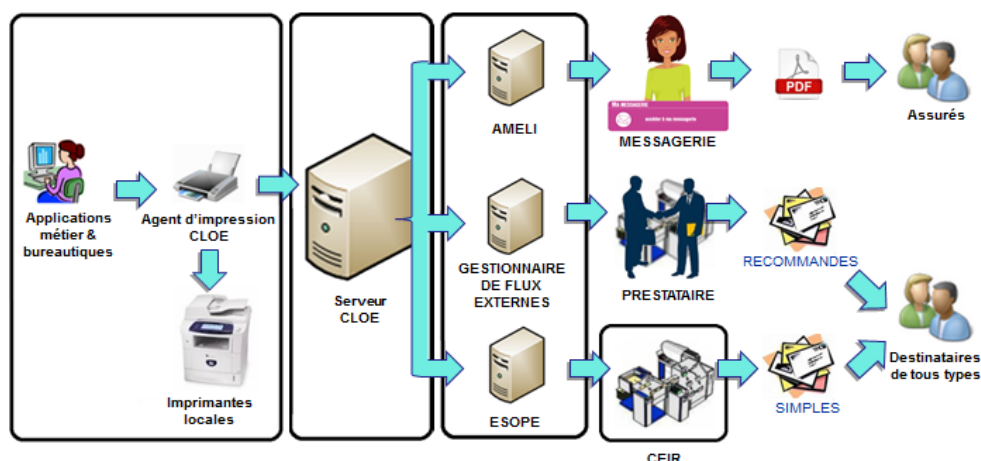
- Mettre quotidiennement les courriers recommandés à disposition du prestataire qui doit venir récupérer les flux PDF/XML (en mode fichier) ;
- La réception par le SI de la CNAM des acquittements.

Les acquittements sont affichés directement dans l'IHM **CLOE** et les preuves dans l'intranet de suivi fourni par le prestataire pour consultation par les utilisateurs, avec leurs motifs.

La solution mise à disposition par le **Prestataire** devra pouvoir s'interfacer uniquement avec le gestionnaire de flux externe.

Par conséquent, le **Prestataire** de l'accord-cadre n°AC.2024.1992 n'aura pas à installer son propre agent d'impression. Les collaborateurs des organismes locaux auront de ce fait un seul agent d'impression en charge de l'envoi des courriers.

Dans le cadre de l'accord-cadre n°AC.2024.1992, le **Prestataire** doit prendre en charge en direct l'ensemble des courriers administratifs recommandés égrenés (papier pour tout type de destinataire et dématérialisés hors assurés) de tous les organismes locaux au travers de l'outil **CLOE Recommandé**.



## 2.6.2 CHAÎNE DE MASSE DU BACKOFFICE POUR LES COURRIERS RECOMMANDES TRAITÉS PAR LA CNAM

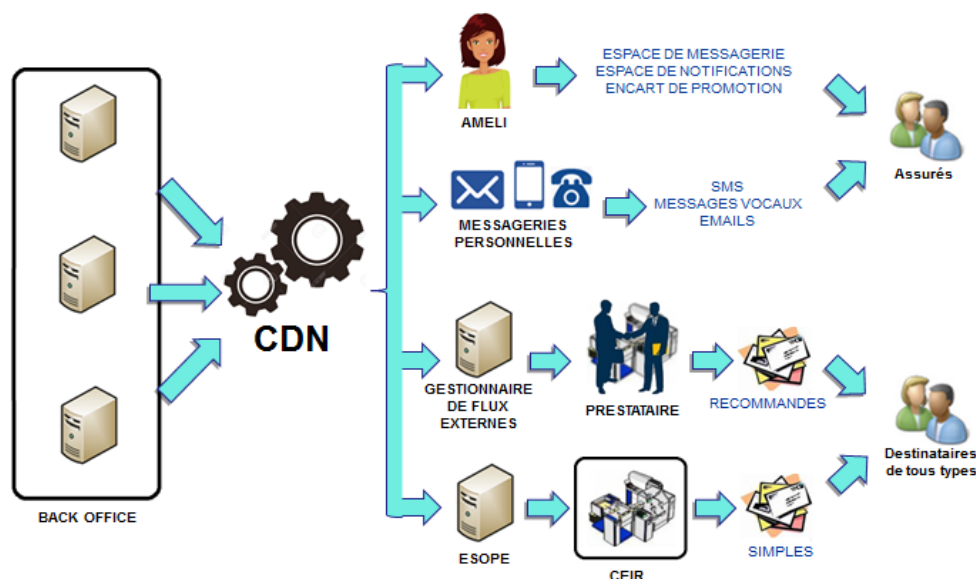
Par ailleurs, certains projets nationaux en back office ont pour ambition d'envoyer des courriers recommandés sans intervention des **CPAM**, mais à partir de traitements ordonnancés automatiques émettant des flux en masse (fichier agrégé pour un ensemble de destinataires/contenu) vers un composant appelé le **Centre De Notification (CDN)**.

Via ce composant, la **Cnam** mettra alors directement, les recommandés à disposition du **Prestataire** via le serveur de gestion de flux externes, en mode batch et sans passer par l'outil **CLOE**. Le **Prestataire** devra récupérer les flux PDF/XML ainsi mis à disposition.

Cette liaison aura les fonctions suivantes :

- Mettre quotidiennement les courriers recommandés à disposition du **Prestataire** qui devra venir récupérer les flux PDF/XML (en mode fichier)
- La réception sur le gestionnaire de flux externe de la CNAM des acquittements logiques

Dans le cadre de l'accord-cadre n°AC.2024.1992, le **Prestataire** doit prendre en charge en direct l'ensemble des courriers recommandés (papier pour tout type de destinataire et dématérialisés hors assurés) de tous les organismes bénéficiaires issus des back office applicatifs de l'Assurance Maladie via le Centre de Notification (CDN).



### CHAPITRE 3 : DESCRIPTION DES PRESTATIONS PAR PLI

---

### 3.1 LETTRE RECOMMANDEE PAPIER AVEC ACCUSE DE RECEPTION (LRAR)

---

#### 3.1.1 3.1.1 OBJECTIFS

Les objectifs poursuivis sont les suivants

- Rationaliser la production du courrier recommandé émis par les organismes bénéficiaires pour obtenir une diminution des coûts en centralisant et en externalisant les opérations d'édition et de mise sous pli ; une harmonisation des pratiques et une optimisation du pilotage en centralisant les données.
- Disposer d'un outil de type industriel (quant au volume des envois) permettant de tracer toutes les étapes de fabrication et d'envoi et de conserver l'image du courrier, de faciliter l'archivage et l'accès aux données.

#### 3.1.2 3.1.2 FONCTIONNALITES POUR L'ENVOI POSTAL

Le **Prestataire** s'engage à exécuter, aux conditions de l'accord-cadre n°AC.2024.1992 et en fonction des bons de commande, les prestations suivantes :

- Prise en charge quotidienne des courriers qui lui sont transmis chaque jour
- Utilisation d'un équipement sécurisé supportant des modules de contrôle de données, de gestion et de supervision pour assurer l'intégrité et le transfert des fichiers à imprimer
- Impression des courriers et documents avec une constante qualité d'impression sans altération de la présentation et du contenu

Le papier utilisé a les caractéristiques minimum suivantes :

- Format : A4 (210 x 297)
- Page blanche sans logo
- Papier : 80 g

- Envoi à la Branche Maladie d'un accusé de prise en charge des courriers (acquittance) sur le serveur de gestion de flux externes
- Fourniture d'enveloppes au format adéquat et le plus économique pour les organismes bénéficiaires :

Le **Prestataire** doit fournir les enveloppes dédiées à l'envoi des courriers.

Ces enveloppes sont de couleur blanche à fenêtre.

L'enveloppe est non identifiée avec les caractéristiques minimum suivantes :

- Format : 115 \* 225
- Fenêtre : 45 \* 100
- Positionnement fenêtre : 20mm du bord bas – 20mm du bord droit
- Papier : 80 g
- Fond intérieur : impression standard neutre

Le format des courriers **Cnam / RMP** est joint en **Annexe** des présentes **Conditions Particulières**.

- Mise sous pli des courriers
- Affranchissement

Le **Prestataire** doit faire bénéficier les **Organismes bénéficiaires** des tarifs d'affranchissement les plus avantageux eu égard notamment aux volumes quotidiens envoyés.

- **Envoi en recommandé avec accusé de réception R1 :**

Les envois en **Courrier Industriel Premium (CIP)** sont exigés.

Les envois de recommandés avec liasses LIRE doivent rester exceptionnels (exemple : destination étrangère).

En cas d'envois avec liasse LIRE, la préparation de celle-ci doit comprendre :

- L'adresse du destinataire ;
- L'adresse de l'organisme expéditeur.

Ces données nécessitent un paramétrage spécifique pour qu'elles apparaissent sur l'Avis de réception.

- **Acheminement vers les services postaux**
- **L'archivage légal électronique avec valeur probatoire des courriers et preuves dans les conditions stipulées aux articles 6.1 et suivants des présentes Conditions Particulières**

A titre indicatif, voici les volumes des courriers archivés en 2023 et 2024 :

- 2023 : 1.735.870
- 2024 : 1.957.871

Le retour d'information et l'archivage des courriers et preuves (preuve de dépôt à La Poste + preuve de réception ou de non réception, soit 2 preuves par courrier recommandé papier ou LRE)

- **La mise à disposition d'un outil de consultation sécurisé et accessible aux seuls utilisateurs habilités (consultation des courriers et des preuves susmentionnées)**
- **Le suivi et le retour d'informations relatifs aux Plis Non Distribués**

Les charges de consommables (papier, encre, enveloppe, archivage sécurisé, etc.), de manutention, tout autre débours (dont affranchissement) nécessaires à la réalisation de la prestation sont compris dans les prix d'envoi d'un courrier en **LRAR** stipulés au **Bordereau de Prix Unitaires**.

### **3.1.3 RECHERCHE D'UN COURRIER PAPIER EGARE**

En cas d'absence de preuve de distribution du courrier :

Le **Prestataire** disposera d'un délai maximal de **trente (30) jours calendaires** à compter de la date de dépôt du courrier pour réclamer la preuve de distribution.

Sur demande, le **Prestataire** doit transmettre à l'**Organisme bénéficiaire** la preuve de la réclamation et ce dans les plus brefs délais.

A compter de la signature de l'accord cadre n°**AC.2024.1992** et pour sa durée, le **Prestataire** bénéficiera d'un mandat lui permettant de déposer au nom et pour le compte des **organismes bénéficiaires** des demandes de réclamation et d'indemnisation auprès des services postaux.



### 3.1.4 SPECIFICITE DES COURRIERS DESTINES A L'ETRANGER

Les adresses étrangères auront un format identique à celui des adresses françaises à ceci près que le code INSEE du pays y sera ajouté en début de ligne 6 ou 7 dans le schéma suivant :

Pour un particulier :

1. QUALITE PRENOM NOM EVENTUELLEMENT TITRE OU PROFESSION
2. NUMERO DE BOITE AUX LETTRES OU APPARTEMENT CHEZ MR.X ESCALIER ETAGE
3. ENTREE TOUR IMMEUBLE BATIMENT RESIDENCE ZONE INDUSTRIELLE...
4. NUMERO DE LA VOIE TYPE ET NOM DE LA VOIE
5. LIEU DIT OU SERVICE PARTICULIER DE DISTRIBUTION
6. [CODE INSEE] CODE POSTAL ET LOCALITE DE DESTINATION (ET PARFOIS LIBELLE DU PAYS)
7. [CODE INSEE] LIBELLE DU PAYS DE DESTINATION

Pour une entreprise :

1. RAISON SOCIALE OU DENOMINATION COMMERCIALE
2. IDENTITE DU DESTINATAIRE DIRECTION SERVICE SI NECESSAIRE N° DE L'ETAGE
3. ENTREE TOUR IMMEUBLE BATIMENT RESIDENCE ZONE INDUSTRIELLE CASE POSTALE...
4. NUMERO DE LA VOIE TYPE ET NOM DE LA VOIE
5. MENTION DE DISTRIBUTION SUIVIE DU LIBELLE DE LA LOCALITE DE DESTINATION
6. [CODE INSEE] CODE POSTAL ET LOCALITE DE DESTINATION (ET PARFOIS LIBELLE DU PAYS)
7. [CODE INSEE] LIBELLE DU PAYS DE DESTINATION EN FRANCAIS

Comme pour la norme postale française, les lignes **1, 4 et 6** sont obligatoires et les lignes 2, 3, 5 et 7 sont facultatives.

Le nombre de caractères par ligne reste limité à 38 malgré les ajouts.

La Poste tolère que l'Assurance Maladie dépose des courriers avec ce format d'adresse, mais seule l'institution peut le faire.

Par conséquent, avant de déposer un pli recommandé à La Poste, le **Prestataire** devra au préalable redresser l'adresse si nécessaire pour la remettre à la norme postale (Exemple : supprimer le code INSEE en début de ligne 6 ou 7 de l'adresse du destinataire lorsque celui-ci s'y trouve).

Si les tarifs d'envois de courriers recommandés à l'étranger sont différents des tarifs d'envois nationaux, le **Prestataire** sera tenu de communiquer ces tarifs sur demande de l'organisme bénéficiaire.

En 2024, l'Assurance Maladie a envoyé près de 2600 recommandés à l'international.

## 3.2 LETTRE RECOMMANDEE ELECTRONIQUE QUALIFIEE (LRE)

### 3.2.1 PREAMBULE

En complément du routage en **filière postale** des **lettres recommandées avec avis de réception** déposées sur le serveur de gestion des flux externes à travers les solutions logicielles et les prestations éditiques assurées par le **Prestataire** pour le compte des **Organismes bénéficiaires** ; le **Prestataire** doit mettre en œuvre une **filière de remise** électronique des courriers sortants, conformes en tout point aux dispositions légales et réglementaires en vigueur.

### 3.2.2 LE CONTEXTE REGLEMENTAIRE

Depuis le 1er janvier 2019, la **LRE** qualifiée est une lettre recommandée électronique qualifiée au sens de l'article 44 du Règlement eIDAS.

La **LRE** qualifiée est issue du règlement n° 910/2014 du 23 juillet 2014 applicable depuis juillet 2016.

Par rapport à l'application du décret n°2018-347 du 9 mai 2018 relatif à la lettre recommandée et modifiant le Code des postes et communications électroniques (CPCE), les exigences requises pour la **lettre recommandée électronique** sont les suivantes :

La vérification initiale de l'identité de l'expéditeur est réalisée par l'une des modalités prévues à l'article 24§1, a, b, c ou d du règlement UE n° 910/2014 du Parlement et Conseil Européen du 23 juillet 2014 ;

Postérieurement à cette vérification initiale, le **Prestataire** peut attribuer à l'expéditeur un moyen d'identification électronique, devant répondre aux exigences minimales prévues aux 2.2.1 et 2.3.1 de l'annexe du règlement d'exécution UE 2015/1502 mentionné ci-dessus.

Le **Prestataire** délivre à l'organisme émetteur une preuve du dépôt électronique de l'envoi. Les mentions de la preuve de dépôt figurent à l'art. R53-2 du CPCE.

Le **Prestataire** informe le destinataire, par **voie électronique**, qu'une **lettre recommandée électronique** lui est destinée et qu'il a la possibilité, pendant un délai de **quinze jours** à compter du lendemain de l'envoi de cette information, d'accepter ou non sa réception.

En cas d'absence de lecture par le destinataire, le **Prestataire** le relance a minima **deux fois** dans la quinzaine et toujours par voie électronique afin de lui préciser que la présence d'une lettre recommandée électronique lui étant destinée n'a toujours pas été consultée.

### 3.2.3 LES OBJECTIFS

L'objectif est d'assurer le **roulage en filière électronique** des flux de notifications issues des différentes applications des **Organismes Bénéficiaires** à destination des employeurs et des professionnels de santé (personnes physiques, par exemple un médecin, ou personne morale, par exemple un établissement de santé), et en toute transparence pour les collaborateurs : Roulage électronique des Lettres Recommandées avec Accusé de Réception en filière « **LRE** » (Lettre Recommandée Electronique).

Ces documents sont archivés par le **Prestataire**, de façon électronique, selon les modalités stipulées aux articles 6.1 et suivants des présentes **Conditions Particulières**.

Les apports attendus de cette prestation sont :

- Une baisse des dépenses d'affranchissement ;
- Une amélioration de la traçabilité et de l'accessibilité des notifications des lettres recommandées avec avis de réception ;
- Pour les destinataires professionnels, la Lettre Recommandée Electronique permet de se libérer de la contrainte d'une présence physique pour recevoir la notification légale.
- Pour les professionnels, la lettre recommandée électronique est une opportunité de diminution des coûts de traitement des courriers entrants, de gains de productivité dans le traitement et le classement des dossiers « RH » des salariés, etc...

### 3.2.4 PREREQUIS

Le **Prestataire**, en tant que Tiers chargé de l'acheminement électronique appelé encore Tiers de Confiance au sens du Règlement eIDAS<sup>2</sup>, doit pour le compte des **Organismes bénéficiaires** :

- Disposer de tous les moyens humains, de propriété intellectuelle, technologiques, organisationnels pour le roulage électronique et l'archivage à valeur probatoire de courriers ;
- Détenir les qualifications et attestations requises pour l'exécution de la prestation en totale conformité avec les dispositions légales et réglementaires en vigueur et prenant en compte les exigences fonctionnelles et les contraintes techniques définies par la Branche Maladie.

---

<sup>2</sup> Electronic IDentification And Trust Services, (UE) n° 910/2014 du Parlement européen et du Conseil du 23 juillet 2014 sur l'identification électronique et les services de confiance pour les transactions électroniques au sein du marché intérieur

Les **Organismes bénéficiaires**, en tant qu'émetteurs de Courriers Electroniques à valeur probatoire doivent disposer des autorisations expresses ou tacites des destinataires pour leur adresser des notifications électroniques en lieu et place de courriers postaux.

Ils céderont cette autorisation au **Prestataire** à chaque sélection (par choix de l'émetteur ou par règle de gestion) des filières lettres recommandées électroniques lors de la génération de courriers vers les destinataires à travers la solution de gestion des flux externes.

L'enrôlement est à la charge du **Prestataire** qui pourra éventuellement utiliser les adresses postales des courriers émis.

Le **Prestataire** prend en charge les courriers recommandés papier à destination des professionnels de santé et des employeurs.

A des fins de promotions de la **LRE**, le **Prestataire** prévoit un flyer permettant d'inciter ces destinataires à adhérer au dispositif dématérialisé.

Le contenu de ce document sera validé avec la **Cnam**. Il sera inséré à chaque envoi postal envoyé à ces mêmes destinataires.

Le **Prestataire** met à disposition des professionnels de santé et employeurs un site internet permettant de s'inscrire au dispositif **LRE**.

Ce site devra garantir l'identité de la personne qui s'inscrit ainsi que son appartenance à la société renseignée.

Les informations utiles à cet enregistrement seront de type SIRET, N°PS, email, etc.

La coordonnée email étant essentielle au bon acheminement d'une **LRE**, un dispositif de vérification de la validité de l'adresse email doit être mise en œuvre.

Le **Prestataire** met à jour quotidiennement les inscrits et désinscrits du site internet.

Le destinataire doit être informé des Conditions Générales d'utilisation à la première connexion, avec la possibilité à tout moment de résilier cette acceptation.

Seules les Lettres Recommandées Electroniques au statut « Acceptée » / « Non réclamée » / « Refusée », sont facturées.

### **3.2.5 FONCTIONNALITES ET ACCOMPAGNEMENT EN FILIERE ELECTRONIQUE**

#### **➤ Généralités**

La **LRE** proposée par le **Prestataire** doit être qualifiée au sens de l'article 44 du Règlement eIDAS.

La **gestion des courriers en recommandé de manière électronique** doit remplir les fonctionnalités suivantes :

- La création d'un annuaire de coordonnées de contacts des destinataires
- Identification des documents
- L'identification et authentification de l'expéditeur
- L'identification du destinataire (Professionnels de Santé et employeurs)
- La mise à disposition d'un outil web de commande de certificats électroniques (pour les organismes)
- La signature électronique
- L'unicité
- Le bordereau de preuve
- La notification et les relances
- Connexion du destinataire sur son espace privé

- L'horodatage
- Phase d'accompagnement des directions de la **Cnam** sur la promotion et le déploiement de la LRE

➤ ***La création d'un annuaire de coordonnées de contacts***

Cette prestation comprend :

- La création et la tenue (ajout /suppression) d'un annuaire visant à consolider et à compléter la base de coordonnées de contacts des tiers de la Branche Maladie ;
- Un état des lieux des destinataires inscrits ou désinscrits à l'espace privé de réception des lettres recommandées électroniques qualifiées (LRE) est disponible et téléchargeable à tout moment par l'administrateur national de la **Cnam** (cf §9.3);
- Le recueil du consentement des destinataires.

En date du **27/01/2025**, l'annuaire des adhérents à la LRE de l'Assurance Maladie contenait les données de 1.699 destinataires.

➤ ***Identification des documents***

Les spécifications de forme reprennent celles de la filière postale.

➤ ***Identification et authentification de l'expéditeur***

L'identité de l'expéditeur doit être prouvée avec un niveau de confiance élevé (certificats d'identification électronique RGS deux étoiles a minima).

➤ ***Identification du professionnel : Employeur ou professionnel de santé***

Les destinataires devront prouver leurs identités avec un niveau de garantie substantiel.

➤ ***La mise à disposition d'un outil web de commande de certificats électroniques (pour les organismes bénéficiaires)***

Le **Prestataire** met à disposition des organismes un outil web de commande de certificats électroniques qui leur permettra de s'identifier dans le cadre de l'envoi de **LRE**.

➤ ***La signature électronique***

La signature électronique est soit unitaire par organisme bénéficiaire, soit de masse pour les courriers en format PDF à l'acquisition de la lettre recommandée électronique via le Certificat électronique Personne Morale de type RGS\* de l'Emetteur et via un workflow spécifique de validation automatique hébergée chez le **Prestataire**.

Le **Prestataire** assure l'apposition de ces certificats RGS /eIDAS pour assurer la valeur légale de la signature électronique des documents au sens du décret n°2018-347 du 9 mai 2018 relatif à la Lettre Recommandée Electronique.

➤ ***L'unicité***

Un numéro unique est rattaché à chaque Lettre Recommandée Electronique et est visible dans l'interface de suivi proposée par le Titulaire.

➤ ***Le bordereau de preuve***

Un bordereau de preuve est rattaché à chaque Lettre Recommandée Electronique.

Le **Prestataire** assure le stockage du bordereau des preuves avec la date et l'heure de l'émission de la notification de la LRE.

➤ ***La notification***

Une notification par email de mise à disposition d'une Lettre Recommandée Electronique (Avis de mise à disposition de la LRE) est émise au destinataire.

Des emails de relance en cas de non lecture de la LRE lui sont également envoyés.

➤ ***Connexion du tiers sur son espace privé***

Le destinataire accepte les conditions générales d'utilisation à la première connexion.

Le destinataire signe en ligne l'avis de réception électronique avant la remise de la lettre recommandée électronique.

L'accès à la consultation et au téléchargement de la lettre recommandée électronique signée par l'émetteur est alors disponible pour le destinataire pendant la durée de l'accord-cadre sur une interface web dédiée.

➤ ***La preuve d'acceptation, de refus ou de non réclamation par le destinataire***

Le **Prestataire** doit produire une preuve d'acceptation, de refus ou de non réclamation horodatée.

➤ ***L'horodatage***

L'horodatage d'événement de délivrance est qualifié, le scellement et l'archivage probatoire du dossier de preuves sont dans le « coffre-fort » électronique Emetteur.

➤ ***Phase d'accompagnement des directions de la Cnam sur la promotion et le déploiement de la LRE:***

Dans le cadre de la promotion de la **LRE**, le **Prestataire** doit proposer aux Directions de la **Cnam** (DAOS et DMRS) les services suivants :

- Accompagner dans les supports de communication à déployer auprès des destinataires (ex :Un QR CODE et/ ou une URL unique par professionnel de santé/ entreprise pour lui permettre de faire son adhésion en ligne)
- Mettre en œuvre un portail en ligne permettant de récupérer facilement les adresses emails et les consentements (attention à la sécurité : il convient de s'assurer par un moyen quelconque de l'origine et de l'éligibilité de l'inscription volontaire).
- Animer des Webinaires avec les référents employeurs du réseau.
- Enrichissement de la base d'adresses Email.

## CHAPITRE 4 : DELAI DE TRAITEMENT DES FLUX

---

#### 4.1 DELAI DE PRIS EN CHARGE DES COURRIERS

---

Le **Prestataire** doit récupérer les flux de courriers tous les jours (de 0h00 à minuit) dans le serveur de gestion de flux externes.

Les flux de courriers envoyés par la **Cnam** doivent être acquittés par un flux informatique au gestionnaire de flux externe (serveur Cnam) dans l'heure qui suit la réception des flux par le **Prestataire**.

En cas d'anomalie, le **Prestataire** doit impérativement prévenir la Branche Maladie sous un délai de deux (2) jours calendaires à compter de la survenance de l'anomalie.

#### 4.2 DELAI D'ENVOI DES LETTRES RECOMMANDEES AVEC AVIS DE RECEPTION PAR VOIE POSTALE

---

Le **Prestataire** doit remettre les plis à la Poste sous J+1 (jour ouvré) à compter de la date de réception du courrier à envoyer.

En cas d'anomalie, le **Prestataire** doit impérativement prévenir la Branche Maladie sous un délai de deux (2) jours calendaires à compter de la survenance de l'anomalie.

#### 4.3 DELAI D'ENVOI DES LETTRES RECOMMANDEES ELECTRONIQUES

---

Les Lettres recommandée électroniques doivent être produites et envoyées auprès de leurs destinataires dans un délai de J+1 (jour ouvré) à compter de la date de réception du courrier à envoyer.

En cas d'anomalie, le **Prestataire** doit impérativement prévenir la Branche Maladie sous un délai de deux (2) jours calendaires à compter de la survenance de l'anomalie.

## CHAPITRE 5 : TRAITEMENT DES PREUVES DE DEPOT, DE DISTRIBUTION OU DE NON DISTRIBUTION

---



## 5.1 DETAIL DES PRESTATIONS

---

Le **Prestataire** doit réceptionner les **preuves de dépôt**, les **preuves de distribution** (avis de réception appelé « AR ») et les **preuves de non distribution** (plis non distribuables appelés « PND ») produits par les services postaux correspondant aux courriers envoyés.

Les prestations de traitement des **preuves de dépôt**, des **preuves de distribution (AR)** et des **preuves de non distribution** comportent :

- La numérisation, le stockage dématérialisé<sup>3</sup> et la mise à disposition des **AR** et **PND** et du bordereau de preuve sur un site d'archivage pour consultation et impression éventuelle par les collaborateurs des **Organismes bénéficiaires**.

Chaque preuve de dépôt **AR** ou **PND** doit être reliée au courrier auquel il correspond par le numéro de recommandé.

- Dans le cadre des retours de preuves physiques en provenance de La Poste (preuve de dépôt et preuve de réception ou de non réception), leur numérisation et leur mise à disposition par le **Prestataire** se fait le jour de la réception par La Poste.
- Dans le cadre de retours de preuves numériques (preuve de dépôt et de réception ou de non réception), leur mise à disposition par le **Prestataire** se fait le jour de la réception.
- Le stockage physique des AR papier réceptionnés par le **Prestataire**
- La gestion des demandes de restitution par les organismes émetteurs.
- La destruction du contenu des courriers originaux papier non distribués.
- Le site d'archivage en ligne devra être accessible en continu (pour les DROM/COM de la même façon) à des collaborateurs des organismes bénéficiaires habilités.

La gestion des habilitations doit permettre de donner des habilitations de niveau administrateur du réseau qui lui-même donne des habilitations aux gestionnaires et devra permettre de réaliser les actions décrites ci-dessous ; à savoir :

- Faire des recherches d'AR/PND suivant différents critères cumulatifs comme par exemple : Type courrier / Date dépôt poste / n°AR, Dossier ou courrier / Type de PND / Nom prénom destinataire / date d'émission du courrier / N° d'identifiant du destinataire qu'il soit professionnel ou particulier / etc... (Les données retenues seront fournies par la CNAM) ;
  - D'afficher la preuve de dépôt à La Poste ainsi que l'AR ou le PND trouvé du courrier auquel ils se rapportent ;
  - De l'imprimer ainsi que les informations sus visées ;
  - De demander la restitution d'un AR papier original.
- Emission par le **Prestataire** vers le gestionnaire de flux externes d'un flux de données quotidien comportant la date de la remise de l'AR, sa forme et si PND son type et le courrier/dossier auquel il correspond.
  - Mise à disposition des organismes utilisateurs par le **Prestataire** d'un fichier CSV périodique et consultable sous Microsoft Excel ou équivalent contenant les données relatives à leurs courriers recommandés, à savoir : Nom de l'organisme, Types des recommandés (LRAR ou LRE), N° des recommandés, Noms des destinataires, Identifiants des destinataires, dates de réception des flux Cloé, dates d'envois, statuts,

---

<sup>3</sup> Stockage dématérialisé avec valeur probante agrément du Prestataire type Fédération Nationale des Tiers de Confiance (FNTC) et/ou répertorié à l'Agence nationale de la sécurité des systèmes d'information (ANSSI) demandé)

motifs liés aux statuts, nom des émetteurs, nom des services émetteurs, N° de dossiers, Références des courriers, Objets des courriers...

## 5.2 DEMANDE DE RESTITUTION DE L'AR ORIGINAL PAPIER

Dans le cas d'envois en recommandés avec liasse LIRE, un **Organisme bénéficiaire** peut demander la restitution de l'AR original papier. A défaut de l'original, c'est une copie certifiée conforme de l'AR original papier qui doit être fournie.

L'AR original papier demandé doit être restitué à l'organisme bénéficiaire au plus tard le lendemain de la demande (jour ouvrable) sous réserve que la demande ait été formulée la veille avant 12h.

A titre informatif, aucune demande de restitution d'un AR n'a été formulée par un Organisme bénéficiaire au cours de l'année 2024.

## 5.3 EN CAS D'ABSENCE DE RETOUR DE L'AR OU DU PND

En l'absence de retour de preuve de distribution (Accusé de Réception) ou de preuve de non distribution (Pli Non Distribué, refus, absence de réclamation, etc...) dans un délai maximal de **trente (30) jours calendaires** suivant l'envoi du courrier (jour J), le **Prestataire** devra systématiquement et sans intervention des **organismes bénéficiaires** réclamer auprès de La Poste les preuves non acheminées.

Pour rappel, le **Prestataire** disposera d'un délai maximal de **trente (30) jours calendaires** à compter de la date de dépôt du courrier pour réclamer la preuve de distribution ou de non distribution.

Sur demande, le **Prestataire** doit transmettre à l'**Organisme bénéficiaire** la preuve de la réclamation et ce dans les plus brefs délais.

Le **Prestataire** disposera d'un délai maximal de **cent-vingt (120) jours calendaires** pour restituer un duplicata ou une attestation d'enquête infructueuse.

Le point de départ de ce délai est la date de formulation de la réclamation auprès des services postaux.

En cas d'enquête infructueuse, le **Prestataire** disposera d'un délai maximal de **dix (10) jours ouvrables** pour verser ou avancer à l'**Organisme bénéficiaire** l'indemnité postale pour perte ou avarie.

Le point de départ de ce délai est la date d'infructuosité de l'enquête ou la date à partir de laquelle l'enquête est réputée infructueuse.

En cas d'avance de l'indemnité postale, le **Prestataire** fera son affaire de récupérer l'indemnité auprès des services postaux.

A compter de la signature de l'accord cadre n°AC.2024.1992 et pour sa durée, le **Prestataire** bénéficiera d'un mandat lui permettant de déposer au nom et pour le compte des **organismes bénéficiaires** des demandes de réclamation et d'indemnisation auprès des services postaux.

## CHAPITRE 6 : ARCHIVAGE

---

Le **Prestataire** qui assure la gestion des archives est un « tiers-archiviste ».

Pour l'archivage électronique, le **Prestataire** propose un archivage électronique à valeur probante de l'ensemble des pièces du dossier (courrier, preuve de dépôt, preuve de réception ou de non réception).

On entend par archivage électronique le fait de mettre dans un coffre-fort les documents qui le méritent en raison de leur valeur engageante et du fait de leur forme diplomatique (datés, signés, enregistrés) afin de les y conserver en l'état et de les maintenir accessibles pendant la durée nécessaire.

Pour l'archivage physique, le **Prestataire** propose un archivage conforme aux règles de l'art.

Le but de l'archivage est d'assurer la validité des pièces à fournir en justice par les **Organismes bénéficiaires**.

Les données et documents stockés demeurent la propriété exclusive des **Organismes bénéficiaires**.

## 6.1 MODALITES DE L'ARCHIVAGE

---

Le **Prestataire** doit permettre un archivage par organisme indexé des documents préparés et utilisés dans les conditions nécessaires pour bénéficier des dispositions de la norme AFNOR NF Z42-013 ou équivalent.

L'archivage doit être facturé au forfait par document, quel que soit le nombre de pages qui le constituent, et pour la durée décrite ci-dessous.

Le **Prestataire** met à disposition, sur une interface web de consultation dédiée, les copies format « PDF » indexées des courriers, des preuves de dépôt et des preuves de distribution ou de non distribution et ce durant toute la durée légale de conservation des données liées à l'organisme bénéficiaire.

## 6.2 DUREE D'ARCHIVAGE

---

L'archivage électronique doit être garanti durant et au-delà de la durée d'exécution de l'accord-cadre n°AC.2024.1992.

La durée légale de conservation des données applicables aux prestations de Sécurité Sociale est de **dix (10) ans** chez le **Prestataire** à compter du jour de leur archivage effectif.

Au-delà des **dix (10) ans**, les données et documents archivés électroniquement devront être supprimés par le **Prestataire**.

Après suppression, le **Prestataire** fournira à l'**Organisme bénéficiaire** une attestation de suppression.

L'archivage physique doit être garanti durant toute la durée de l'accord-cadre n°AC.2024.1992.

Au-delà de la durée de l'accord-cadre n°AC.2024.1992, les documents archivés physiquement devront être détruits par le **Prestataire**.

Après destruction, le **Prestataire** fournira à l'**Organisme bénéficiaire** une attestation de destruction.

## 6.3 CONSULTATION ET RESTITUTION DES DONNEES ARCHIVEES

---

Les archives sont consultables par les **Organismes bénéficiaires** pendant dix (10) ans, à partir des références figurant sur le courrier, sur un intranet de consultation.

Le **Prestataire** fournira une interface compatible avec le SI des organismes bénéficiaires.

Une copie certifiée conforme des pièces archivées doit pouvoir être éditée sur demande des services concernés des organismes bénéficiaires. L'accès à la base/serveur du prestataire sera en continu.

A l'issue de l'accord-cadre, le **Prestataire** fournit sous un délai de trois (3) mois les fichiers de l'organisme bénéficiaire pour consultation dans un outil exploitable par tous l'organismes.

#### 6.4 NIVEAU MINIMUM DE SECURITE A FOURNIR

---

Il incombe au **Prestataire**, d'assurer la sécurité des locaux d'archivage, des matériels et des logiciels contre toute intrusion ou attaque; à savoir :

- Contre les risques d'intrusion par la mise-en-place de technologies d'accès en cohérence avec le risque lié à la zone concernée (badges, codes d'accès, vidéosurveillance, biométrie, sas, clefs...) liées à des procédures opérationnelles documentées et régulièrement auditées, mais aussi la résistance des planchers (600 kg/m<sup>2</sup> minimum) et leur conformité aux normes hygrométriques et électrostatiques, la protection contre l'eau, la protection contre le feu et les installations électriques.
- Concernant la sécurité des matériels, il est indispensable de disposer de moyens d'identification et de traçabilité des volumes de conservation sécurisée (amovibles notamment), l'usage étant d'avoir un outil de gestion informatisé du parc, intégrant la configuration, de l'identification des configurations matérielles (périphériques inclus), de contrôles garantissant l'absence de modifications malveillantes ou fortuites des configurations matérielles et que seuls les utilisateurs habilités puissent accéder aux matériels, ainsi que de procédures documentées et auditable de destruction physique des matériels.
- Concernant la sécurité des logiciels et des progiciels, il est nécessaire de disposer d'outils de contrôle d'accès aux logiciels et aux données, d'un système de protection et de vérification, d'automatisme de mises-à-jour et de processus de veille, d'une procédure de gestion de mise-en-production (impliquant un environnement de qualification ou de pré-production), d'une organisation de gestion d'incidents internes de sécurité et de communication aux responsables concernés, ainsi que la prise-en-compte des risques liés à la destruction (divulgaration, destruction non-intentionnelle, garantie d'exhaustivité de la destruction...) et que la présence d'attestations d'élimination et de procédures documentées et auditable de destruction par réécriture sur les volumes de conservation sécurisée réinscriptibles (divers protocoles existent).

#### 6.5 SOUS-TRAITANCE

---

La localisation des opérations d'archivage et de stockage doit pouvoir être identifiée par la Branche Maladie, notamment à des fins de restitution.

En cas de recours du tiers-archivageur à la sous-traitance, des garanties spécifiques devront être mises en œuvre afin de protéger les données archivées.

#### 6.6 RESPONSABILITE

---

La responsabilité du tiers-archivageur pourra être engagée en cas de faute.

Le Titulaire doit assurer spécifiquement la justification de la souscription d'une police d'assurances couvrant un certain nombre d'événements susceptibles d'entraîner la perte des données confiées.

## CHAPITRE 7 : DEROULEMENT DES PRESTATIONS

---

## 7.1 DROIT D'ACCES A LA SOLUTION DE GESTION DU COURRIER ET D'ARCHIVAGE

---

Le droit d'accès à la solution correspond à un droit d'accès par **Organisme bénéficiaire**.

Il intègre l'ensemble des fonctionnalités et les portails demandés aux présentes **Conditions Particulières**.

## 7.2 INITIALISATION DES PRESTATIONS

---

La notification de l'accord cadre vaudra démarrage des étapes d'initialisation, à savoir :

### 7.2.1 FOURNITURE DES NORMES D'ECHANGES

Dans les **cinq (5) jours ouvrés** qui suivront la notification de l'accord cadre n°**AC.2024.1992**, la **Cnam** transmettra au **Prestataire** la norme d'échange pour les flux sortants (Cloé et mode Batch) et pour les flux entrants (acquittements et coordonnées de contacts des tiers enrôlés).

La solution du **Prestataire** devra intégrer cette norme d'échange et rester compatible avec ces normes d'échanges durant toute la durée de l'accord-cadre n°**AC.2024.1992**.

### 7.2.2 ECHANGES AVEC LA CNAM

Suite à la fourniture des normes d'échange, le **Prestataire** disposera d'un mois pour échanger avec la **Cnam** afin de :

- Définir les modalités d'intégration et d'affichage des données des flux sortant dans sa solution ;
- Configurer les échanges réseau entre les environnements de l'Assurance Maladie et du **Prestataire**;
- Intégrer les règles de sécurité du Système d'Information de l'Assurance Maladie à sa solution ;
- Demander, tester et confirmer ses accès à l'outil de gestion des incidents de la **Cnam** (cf §8.3).

### 7.2.3 DEVELOPPEMENTS, CONFIGURATION ET LIVRAISON

Le **Prestataire** disposera ensuite d'un délai de deux (2) mois maximum pour adapter et livrer sa solution conformément aux échanges réalisés avec la **Cnam** ainsi que la documentation associée.

La **Cnam** restera disponible pour répondre aux points fonctionnels à clarifier pendant cette période.

Une présentation des interfaces web suivantes est souhaitée :

- L'interface de consultation mise à disposition des organismes
- L'interface de commande de certificats électroniques RGS\*\*
- L'interface d'adhésion à la LREQ mis à disposition des employeurs et PS ;
- L'interface de consultation de LREQ mis à disposition des employeurs et PS.

La **Cnam** sera sensible à la simplicité et l'intuitivité des parcours utilisateurs proposés.

Aussi, les documentations fonctionnelles et techniques livrées par le Titulaire concerneront :

- L'interface de consultation mise à disposition des organismes
- L'interface de commande de certificats électroniques RGS\*\*
- L'interface d'adhésion à la LREQ mis à disposition des employeurs et PS ;
- L'interface de consultation de LREQ mis à disposition des employeurs et PS.

Toutes les fonctionnalités et tous les profils proposés par ces outils devront être détaillés dans leurs documentations respectives.

#### 7.2.4 VERIFICATION DE BON FONCTIONNEMENT

La vérification du bon fonctionnement s'étalera sur un mois, elle visera à réceptionner l'ensemble des prestations. Ces réceptions seront effectuées sur la base de flux de tests émis par plusieurs organismes bénéficiaires depuis un environnement dédié à la qualification.

Exemples de test :

- Envoi de flux de données et contrôle réception correcte ;
- Edition d'un flux de PDF et contrôle conformité et exhaustivité ;
- Mise sous pli d'un échantillon et contrôle ;
- Accès aux interfaces web fournies par le Titulaire et tests/remarques sur l'ensemble des fonctions proposées (consultation de l'archivage, LRE, adhésion et bordereau), consultation/extraction statistiques, commande d'AR certifiée, etc.) ;
- Lecture et comparaison de la documentation avec la solution fournie ;
- Etc.

Des éventuelles réserves seront signalées sur le procès-verbal de vérification de bon fonctionnement.

Le **Prestataire** aura en charge la poursuite de leur résolution dans un délai de **cinq (5) jours ouvrés**.

Le prononcé de la vérification du bon fonctionnement pourra être retardé dans l'hypothèse où des anomalies jugées d'un niveau bloquant par la **Cnam** ne seraient pas résolues.

Si la **Cnam** estime le niveau de qualité de la solution et de la documentation livrées par le **Prestataire** satisfaisant, elle procédera à la validation du bon fonctionnement et à la rédaction du procès-verbal (avec ou sans réserve) dans un délai maximum de **dix (10) jours ouvrés** après livraison.

#### 7.2.5 INTEGRATION DES DONNEES

Une fois les tests terminés et le procès-verbal rédigé, la **Cnam** et le **Prestataire** conviendront d'un format de fichier de données à importer dans la solution pour intégrer massivement les utilisateurs et organismes.

Ce fichier sera fourni par la **Cnam** dans les **dix (10) jours ouvrés** qui suivront la définition du format.

Il contiendra :

- Les prénoms des utilisateurs à importer
- Leur nom
- Leur identifiant de connexion
- Leur email
- Leur profil
- Leur service d'activité
- Leur organisme de rattachement

Une estimation du nombre d'utilisateurs à importer est fourni au §9.3.

Le **Prestataire** disposera d'un délai de **dix (10) jours ouvrés** à compter de la réception du fichier pour intégrer à sa solution les données qui s'y trouvent.

### 7.3 DEMARRAGE DES PRESTATIONS

#### 7.3.1 COMMUNICATION AVEC LE RESEAU

Le **Prestataire** organisera un webinaire avec le réseau pour présenter le Service d'envoi et d'archivage de lettres recommandées et rédigera une FAQ si nécessaire.



### 7.3.2 VERIFICATION DE SERVICE REGULIER (VSR)

Cette étape se déroulera sur **trois (3) mois** consécutifs. Elle vise à permettre à la Branche Maladie de s'assurer que la solution mise en place et utilisée par l'ensemble des **Organismes bénéficiaires** est conforme aux spécifications telles que définies dans les présentes **Conditions Particulières**.

Lors de cette étape, les aspects qualité (taux d'anomalies), conformité et performances des prestations, ainsi que les services en ligne du **Prestataire** seront plus particulièrement observés.

Si au terme des **trois (3) mois** la **Cnam** estime le service satisfaisant et conforme aux exigences des présentes **Conditions Particulières**, elle prononcera la fin de la VSR et le démarrage des prestations pour l'ensemble des **Organismes bénéficiaires** par la livraison d'un procès-verbal de VSR dans les **dix (10) jours ouvrés**.

Sur ce procès-verbal pourront figurer des réserves qui devront faire l'objet de corrections par le **Prestataire** dans les **dix (10) jours ouvrés** qui suivront la réception du procès-verbal.

### 7.3.3 CALENDRIER DE LANCEMENT

La phase d'initialisation des prestations ne pourra en aucun cas excéder une période de **six (6) mois** et la VSR démarrera donc au plus tard **six (6) mois** après la date de notification de l'accord-cadre n°**AC.2024.1992**.

## 7.4 GESTION DES EVOLUTIONS

Toute évolution de version des sites Web et de l'ensemble de la solution devra être soumise pour accord **quinze (15) jours ouvrés** au minimum avant leur mise en œuvre.

La Branche Maladie se réserve le droit de refuser leur mise en œuvre.

Ces évolutions devront être systématiquement décrites en détail (préciser les impacts fonctionnels pour les organismes bénéficiaires) et si possible pouvoir être testées par chaque **organisme bénéficiaire** sur un environnement dédié.

Toute évolution des normes d'échange réalisée par la **Cnam** devra être prise en compte par le **Prestataire** qui s'y adaptera durant la totalité de l'accord-cadre n°**AC.2024.1992** selon le planning conçu avec la **Cnam**.

## 7.5 A LA FIN DE L'ACCORD-CADRE : LA RESTITUTION DES AR/PND

À la fin de l'accord cadre, le **Prestataire** devra restituer aux **Organismes bénéficiaires** ou à leur représentant les pièces archivées électroniquement.

CHAPITRE 8 : CONTINUITE DE L'ACTIVITE

---

## 8.1 BACKUP / REDONDANCE

Le **Prestataire** dispose des moyens nécessaires et suffisants de redondance des données, lui permettant de garantir la conservation sécurisée des données et leur restauration dans la journée le cas échéant.

## 8.2 GESTION DES INCIDENTS

### 8.2.1 DELAIS APPLICABLES POUR LA RESOLUTION DES ANOMALIES A COMPTER DU DEMARRAGE DES PRESTATIONS ET JUSQU'À LEUR FIN

Lorsque des anomalies sont constatées, elles sont listées dans les comptes rendus de comité de suivi de projet.

La **Cnam**<sup>4</sup> ne s'interfacera avec aucun outil de gestion des incidents autre que son outil interne :

- Les incidents constatés par tout organisme bénéficiaire seront remontés au titulaire par le biais de cet outil interne, des accès lui seront donc attribués.
- Les incidents constatés par le titulaire seront remontés à la Cnam par email à une adresse générique de support. C'est cette équipe support qui se chargera de la véhiculer jusqu'aux interlocuteurs adéquats.

Les procédures d'alerte, d'analyse et de solutions correctives sont déclenchées en fonction du niveau de dégradation constaté par l'organisme et par le Titulaire pour les travaux sous la responsabilité de la **Cnam**.

Est considérée comme anomalie bloquante tout incident concernant le **Prestataire** et rendant impossible la récupération du flux de données, son traitement, son édition, son expédition, son traitement et/ou la gestion des AR/PND.

Est considérée comme anomalie grave tout incident concernant le **Prestataire** et retardant la récupération du flux de données, son traitement, son édition, son expédition et/ou la gestion des AR/PND ainsi que les importants problèmes de consultation sur le site web du prestataire.

Est considérée comme anomalie gênante tout incident concernant une anomalie mineure de consultation sur le site web du prestataire.

Selon la gravité des anomalies, les délais du support, de diagnostic et de résolution des anomalies sont indiquées ci-dessous :

Gravité	Support	Analyse et correction			
	Prise en compte	Diagnostic	Contournement	Résolution	Rattrapage/ correction données
Bloquant	1H	4h	8h	24h	48h
Grave	1H	8h	16h	48h	96h
Gênante	4 h	5j	10j	20j	30j

### 8.2.2 ANOMALIES BLOQUANTES DANS LE TRAITEMENT DES COURRIERS (DE LA RECEPTION DU FLUX JUSQU'À LA REMISE EN POSTE)

En cas de panne, le **Prestataire** devra transmettre au Support National de l'Assurance Maladie l'information d'un dysfonctionnement sur la chaîne de traitement du courrier.

<sup>4</sup> Pour le compte de l'ensemble des organismes bénéficiaires.

Les anomalies bloquantes devront être traitées par le **Prestataire** dès leur identification ou leur signalement par l'organisme.

Un accusé de réception à la demande de signalement d'incident devra être envoyé.

Une solution définitive ou de contournement devra être apportée dans les délais indiqués ci-dessus.

#### **8.2.3 ANOMALIES BLOQUANTES POUR LES PRESTATIONS DE GESTION DES AR/PND**

Les anomalies devront être traitées par le **Prestataire** dès leur identification ou leur signalement par un **Organisme bénéficiaire**.

Une solution définitive ou de contournement devra être apportée dans les délais indiqués ci-dessus.

#### **8.2.4 ANOMALIES NON-BLOQUANTES (GRAVES ET GENANTES)**

Même principe que les anomalies bloquantes, avec un planning de résolution qui sera établi au cas par cas dans le cadre des organisations mises en place entre la Cnam et le Titulaire.

Une solution définitive ou de contournement devra être apportée dans les délais indiqués ci-dessus.

### **8.3 MAINTENANCE**

---

La maintenance s'applique à l'ensemble des prestations fournies par le **Prestataire**.

Si pour assurer la continuité du service, la solution implique de la maintenance préventive, les opérations seront planifiées avec la **Cnam** afin de ne pas gêner l'activité.

Les utilisateurs doivent être avisés d'une opération de maintenance au minimum **48h** à l'avance.

Le cas échéant, la maintenance intégrera, sans surcoût, l'évolution des outils développés par le **Prestataire**, sous réserve d'acceptation de la **Cnam**.

### **8.4 PLAN DE CONTINUITE D'ACTIVITE DU TITULAIRE**

---

Le **Prestataire** dispose de moyens de minimiser les impacts d'un incident majeur, d'une crise ou d'une catastrophe sur l'activité et donc la pérennité et la régularité de la production.

Il dispose pour cela des moyens de maintenir la production de manière transparente pour les organismes, si un ou plusieurs sites habituels de production n'étaient pas en mesure d'assurer complètement la mission, objet de l'accord-cadre n°AC.2024.1992.

Le **Prestataire** alerte immédiatement la **Cnam** et le Support National de l'Assurance Maladie de tout dysfonctionnement, et s'engage à les tenir informés de l'avancée de la résolution du problème.

Dans tous les cas, il est indispensable que le **Prestataire** s'engage à :

- Proposer une solution de contournement pour assurer un envoi à J+1
- Mettre en œuvre une solution définitive à J+2

Le **Prestataire** doit mettre en œuvre les moyens de nature à pouvoir réémettre les recommandés non émis, ou ceux pour lesquels les organismes auraient constaté une anomalie.

Le **Prestataire** avertit la **Cnam** lorsqu'il active ce plan de continuité.

## CHAPITRE 9 : SECURISATION DES PRESTATIONS ET DES DONNEES

---

## 9.1 SECURISATION DES PRESTATIONS

---

Les prestations doivent s'inscrire dans un contexte de fonctionnement sécurisé acquis par l'intermédiaire des fonctions suivantes :

- Crypter/décrypter les données dans les transactions ;
- Attribuer des niveaux d'habilitations pour les différents utilisateurs.

Les flux de courriers distribués sont sécurisés entre les différents réseaux des intervenants.

La sécurisation doit rendre impossible le détournement, la lecture, la copie, la modification ou la suppression des données transférées.

La solution technique proposée fait l'objet d'une validation de la **Cnam** sur le degré de sécurité et de confidentialité des données.

Le **Prestataire** est tenu de garantir la confidentialité des données contenues dans des documents.

Les supports informatiques et documents fournis par les **Organismes bénéficiaires** au **Prestataire** restent la propriété de ces derniers.

Les données contenues dans ces supports et documents sont strictement couvertes par le secret professionnel (article 226-13 du code pénal), il en va de même pour toutes les données dont le **Prestataire** de l'accord-cadre n°**AC.2024.1992** prend connaissance à l'occasion de l'exécution du présent accord-cadre.

Conformément à l'article 34 de la loi informatique et libertés modifiée, le **Prestataire** s'engage à prendre toutes précautions utiles afin de préserver la sécurité des informations et notamment d'empêcher qu'elles ne soient déformées, endommagées ou communiquées à des personnes non autorisées.

Le **Prestataire** s'engage donc à respecter les obligations suivantes et à les faire respecter par son personnel :

- Ne prendre aucune copie des documents et supports d'informations qui lui sont confiés, à l'exception de celles nécessaires à l'exécution des prestations prévues dans l'accord-cadre n°**AC.2024.1992** ;
- Ne pas utiliser les documents et informations traités à des fins autres que celles spécifiées au présent accord-cadre ;
- Ne pas divulguer ces documents ou informations à d'autres personnes, qu'il s'agisse de personnes privées ou publiques, physiques ou morales ;
- Prendre toute mesure permettant d'éviter toute utilisation détournée ou frauduleuse des fichiers informatiques en cours d'exécution de l'accord-cadre n°**AC.2024.1992** ;
- Prendre toute mesure de sécurité, notamment matérielle, pour assurer la conservation et l'intégrité des documents et informations traitées pendant la durée du présent accord-cadre, ou la durée prévue de conservation des documents, c'est-à-dire 10 ans ;
- Et à la fin de l'accord-cadre à procéder à la destruction de tous fichiers manuels informatisés stockant les informations saisies.

À ce titre, le **Prestataire** ne peut sous-traiter l'exécution des prestations à une autre société, ni procéder à une cession de l'accord-cadre sans accord préalable de la **Cnam**.

La Cnam se réserve le droit de procéder à toute vérification qui lui paraîtrait utile pour constater le respect des obligations précitées par le **Prestataire** de l'accord-cadre n°**AC.2024.1992**.

En cas de non-respect des dispositions précitées, la responsabilité du **Prestataire** peut être également engagée sur la base des dispositions des articles 226-17 et 226-22 du nouveau code pénal.

## 9.2 SECURISATION DES DONNEES

---

Dès la notification de l'accord-cadre n°AC.2024.1992, le **Prestataire** doit se rapprocher de la **Cnam** afin de réaliser une mise au point sur la procédure à mettre en œuvre en vue de la sécurisation des données et tiendra informée la **Coordination Nationale des Achats**.

À ce titre, le **Prestataire** doit :

- Mettre en place des mesures de protection des données appropriées, et démontrer cette conformité à tout moment ;
- Assurer la Protection des données dès la conception et protection des données par défaut.

Il est tenu de respecter des obligations spécifiques en matière de sécurité, de confidentialité et en matière d'accountability. A ce titre, le **Prestataire** est assujéti à une obligation de conseil et d'assistance auprès du responsable de traitement pour la conformité à certaines obligations du règlement (failles, sécurité, destruction des données, contribution aux audits).

Le **Prestataire** est tenu de maintenir un registre des activités de traitement et de désigner un DPO (Data Protection Officer) dans les mêmes conditions qu'un responsable de traitement.

Il doit le cas échéant opérer une Coopération avec l'autorité de contrôle.

Il doit signaler tout incident auprès des organismes concernés, auprès de son Délégué à la Protection des Données, qui réaliseront les déclarations nécessaires à la CNIL, le cas échéant.

Le **Prestataire** doit fournir tous les éléments de preuves de conformité au RGPD (notamment par le biais de code de conduite ou de mécanisme de certification) au plus tard à la notification de l'accord-cadre n°AC.2024.1992.

### 9.2.1 LIMINAIRE

Les exigences de sécurité inscrites dans ce document et dans le Plan d'Assurance Sécurité situé en annexe 3, sont des exigences émises par la **Cnam**, à destination du **Prestataire**, dans le but de pallier ou de réduire les risques liés au présent accord-cadre, en particulier les risques ci-dessous :

- Risque de non-conformité règlementaire RGPD en matière de protection des données à caractère personnel traitées en conformité avec les exigences Informatique et Libertés,
- Risque d'intrusion au système d'information de la **Cnam**,
- Risque d'atteinte à la vie privée des utilisateurs suite à une atteinte aux critères de sécurité des données, c'est-à-dire la confidentialité, l'intégrité, la disponibilité et la preuve (traçabilité),
- Risque de perte de gouvernance et maitrises de traitements de données par la **Cnam**.

Le **Prestataire** s'engage formellement à respecter ces exigences de sécurité.

Le **Prestataire** doit s'engager à respecter et à exécuter l'ensemble de ses obligations de résultats et de moyens pendant tout au long de l'accord-cadre n°AC.2024.1992.

### 9.2.2 DEMARCHE DU PLAN D'ASSURANCE SECURITE (PAS)

Le PAS comprend l'ensemble des exigences de sécurité liées à l'environnement du **Prestataire** utilisé dans le cadre de la prestation, à savoir :

- La gouvernance et la gestion de la sécurité de la prestation,
- La sécurité physique hébergeant les personnels et les données,
- La gestion sécurisée des personnels, des moyens de communication, moyens d'exploitation des données & des ressources informatiques,
- La gestion sécurisée des accès au traitement des données,
- Le développement sécurisé des outils,
- La gestion des incidents de sécurité,
- La gestion sécurisée des tiers sous-traitants.

Lors de la phase d'initialisation des prestations, le **Prestataire** devra rédiger la version finale du PAS et élaborer les dispositifs de sécurité afférents pour démontrer le respect des exigences de sécurité.

Tout au long de l'accord-cadre n°AC.2024.1992 :

- Le **Prestataire** s'engage à **respecter et à exécuter l'ensemble de ses engagements en termes de sécurité** et de mettre en œuvre les moyens qui y répondent pour rester en conformité.
- Le **Prestataire** devra réaliser **l'auto-évaluation de conformité aux exigences de sécurité** stipulées par la **Cnam** et suivre les indicateurs de sécurité.
- Le **Prestataire** s'engage à informer la **Cnam** des risques, des incidents et de proposition de mise en conformité ayant trait à la sécurité.

Le PAS pourra faire l'objet **d'évolution** dont les modalités sont précisées dans le document lui-même.

Le **Prestataire** s'engage à mettre à jour le PAS conformément aux directives de la **Cnam**.

### 9.3 SECURISATION DES ACCES

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).

Ainsi, pour l'Assurance Maladie, l'authentification de l'utilisateur est réalisée par carte à puces.

Six types de profils doivent être créés et chaque utilisateur doit pouvoir être habilité à un ou plusieurs à la fois :

- ADMINISTRATEUR NATIONAL
- ADMINISTRATEUR LOCAL
- SUPERVISEUR
- UTILISATEUR
- CONSULTATION
- STATISTICIEN

La description de ces profils est détaillée dans le tableau ci-dessous.

PROFILS	ACCES
ADMINISTRATEUR NATIONAL	<ul style="list-style-type: none"><li>- Accès aux fonctionnalités d'administration (organismes, services/groupes et utilisateurs) de tous les organismes</li><li>- Accès aux modules de facturation et de statistiques de tous les organismes</li><li>- Administration des accords donnés par les destinataires pour recevoir de la LRE</li><li>- Consultation et téléchargement de la totalité des courriers et preuves des organismes</li><li>- Possibilité d'ajouter, modifier et supprimer des profils communs à tous les organismes</li><li>- Personnalisation de ses données personnelles</li></ul>
ADMINISTRATEUR LOCAL	<ul style="list-style-type: none"><li>- Accès aux fonctionnalités d'administration de l'organisme auquel il appartient (organisme, services/groupes et utilisateurs)</li><li>- Accès aux modules de facturation et de statistiques de son organisme</li><li>- Consultation et téléchargement de la totalité des courriers et preuves de son organisme</li><li>- Personnalisation de ses données personnelles</li></ul>
SUPERVISEUR	<ul style="list-style-type: none"><li>- Consultation et téléchargement de la totalité des courriers et preuves du service/groupe</li><li>- Accès aux modules de facturation et de statistiques de son service/groupe</li><li>- Personnalisation de ses données personnelles</li></ul>



UTILISATEUR	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Consultation et téléchargement de ses propres courriers et preuves, quels que soit l'organisme et le service/groupe sur lequel ils se trouvent</li> <li>- Personnalisation de ses données personnelles</li> </ul>
CONSULTANT	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Consultation et téléchargement de la totalité des courriers et preuves de son organisme</li> <li>- Personnalisation de ses données personnelles</li> </ul>
STATISTICIEN	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Accès aux modules de facturation et de statistiques de son organisme</li> <li>- Personnalisation de ses données personnelles</li> </ul>

Estimation du nombre d'utilisateurs par organisme et par profil :

ORGANISME	ADMINISTRATEUR LOCAL	SUPERVISEUR	UTILISATEUR	CONSULTANT	STATISTICIEN
011	6	49	378	0	0
021	6	75	402	4	0
031	3	60	292	0	0
041	6	30	191	0	0
051	8	24	172	0	0
061	4	134	721	6	2
072	6	36	192	0	0
081	5	28	189	0	3
091	3	6	218	0	0
101	6	32	192	0	0
111	8	24	305	14	0
121	7	29	188	0	0
131	5	385	1278	2	0
141	6	70	382	112	0
151	9	16	207	0	0
161	5	46	222	0	0
171	3	62	440	0	0
181	25	37	414	0	0
191	5	38	273	0	0
201	3	20	126	0	0
202	5	11	142	0	0
211	9	76	349	0	0
221	12	44	663	0	0
231	4	23	101	0	0
241	6	61	264	0	0
251	18	81	650	0	3
261	8	44	347	1	0
271	4	40	738	0	0

ORGANISME	ADMINISTRATEUR LOCAL	SUPERVISEUR	UTILISATEUR	CONSULTANT	STATISTICIEN
281	14	70	579	0	0
291	11	97	587	0	0
301	14	66	643	6	0
311	15	161	802	7	0
321	5	17	344	0	0
331	30	199	2042	0	7
342	7	143	570	2	0
351	5	106	746	14	0
361	9	27	205	0	0
371	11	38	574	0	0
381	6	127	955	0	1
391	12	28	248	0	0
401	12	46	412	0	0
411	10	62	192	1	0
422	8	82	698	0	0
431	7	37	238	0	0
441	5	118	733	0	1
451	6	98	422	0	0
461	10	12	133	0	0
471	16	64	279	0	0
481	14	18	474	0	0
491	3	64	600	0	0
501	13	29	392	0	0
511	14	102	927	0	1
521	6	13	121	0	0
531	7	52	621	0	0
542	9	36	389	0	0
551	10	46	261	0	0
561	4	93	759	0	0
571	8	276	561	0	0
581	4	22	174	0	0
594	12	32	309	0	3
595	6	86	622	0	0
597	10	73	529	0	0
599	8	64	720	0	0
601	10	103	566	7	0
611	3	61	208	0	0
623	4	55	374	0	0
624	12	66	1589	18	0
631	6	63	509	0	0
641	14	38	348	0	0
642	10	24	636	11	0
651	5	48	258	0	0

ORGANISME	ADMINISTRATEUR LOCAL	SUPERVISEUR	UTILISATEUR	CONSULTANT	STATISTICIEN
661	5	59	365	22	0
673	6	75	1164	0	0
682	9	27	406	0	0
691	5	129	1530	8	0
701	7	26	156	0	0
711	8	34	435	0	0
721	8	58	368	0	3
731	14	44	260	0	0
741	19	66	570	0	0
751	6	223	1505	0	0
759	4	317	964	0	1
763	10	51	421	1	0
764	10	50	628	0	0
771	9	175	897	8	0
781	8	123	987	0	0
791	10	44	289	0	1
801	3	39	335	0	0
811	10	65	651	0	2
821	6	20	164	0	0
831	11	131	709	0	0
841	5	38	492	0	0
851	5	74	399	0	5
861	8	51	545	0	0
871	5	40	333	0	0
881	7	20	284	0	0
891	14	52	671	0	0
901	9	33	127	0	0
911	9	232	1671	383	0
921	17	95	1248	1	0
931	16	148	1538	3	0
939	9	43	154	0	0
941	55	99	1641	0	0
951	19	137	983	0	0
971	6	60	356	4	0
972	8	68	400	0	0
973	11	18	220	4	0
974	6	90	512	0	0
976	4	5	124	0	0

## CHAPITRE 10 : HEBERGEMENT ET CONSULTATION DES ENVOIS

---

L'ensemble des opérations d'envoi et de suivi des lettres en recommandé avec accusé de réception est stocké.

Ces documents sont inaltérables et consultables dès leur création (selon l'enrichissement des données de la base) en fonction des critères ci-après :

- NIR de l'assuré (15 caractères)
- N° du professionnel de santé (9 à 11 caractères)
- N° SIRET de l'employeur (14 caractères)
- Libellé du destinataire (1<sup>ère</sup> ligne de l'adresse)
- Organisme et service d'origine
- N° de dossier et N° de l'individu concerné
- Nom et numéro de l'intervenant (technicien)
- Date d'envoi
- Référence archive
- Type de courrier (référence courrier)
- Numéro du recommandé
- Objet du courrier

Toutes ces données seront fournies par la **Cnam** dans un fichier de données accompagnant les PDF massifiés ou unitaire au fil de l'eau.

Tous les traitements liés au courrier sont tracés ainsi que leur résultat.

L'identifiant de l'intervenant est associé à chaque évènement.

## 10.1 HEBERGEMENT

---

### 10.1.1 SERVICES D'HEBERGEMENT

La solution demandée au **Prestataire** est une solution, **hébergée chez le Titulaire et dédiée à la Cnam**.

Il est attendu que le **Prestataire** garantisse les **services d'hébergement adéquat** pour l'ensemble de ses services.

Le **Prestataire** fournit une description de l'architecture et les **infrastructures** au niveau des data centers ainsi que leur localisation.

Le Titulaire est responsable des services suivants dans le cadre de la fourniture de son service d'hébergement :

- Gestion de la réception et contrôle des infrastructures,
- Gestion de la sécurité et des accès aux locaux,
- Gestion du parc d'équipements.

L'ensemble des exigences est à mettre au regard du PAS.

Le **Prestataire** respecte les **modalités de sauvegarde et de restauration** afin d'assurer la continuité d'exploitation des services et notamment en cas d'incident d'origine humaine.

Il est attendu que le **Prestataire** propose un **Plan de Continuité d'Activité (PCA)** et un **Plan de Reprise d'Activité (PRA)** de sa solution dans son ensemble, et ce, au regard des exigences de sécurité.

Les documents seront à fournir lors de la phase d'initialisation.

La **Cnam** souhaite que le fonctionnement du **PCA** et du **PRA** permette à la solution d'avoir la capacité de traiter en mode nominal nos volumes et la consultation sans dégradation.

Des tests de bon fonctionnement des **PCA** et le **PRA** seront à réaliser par le Titulaire chaque année.

Les résultats des tests seront présentés en Comité.

### 10.1.2 DISPONIBILITE DE LA SOLUTION

Il est attendu que le **Prestataire** propose une solution d'hébergement correspondant aux **normes et états de l'art en vigueur**, notamment sur les aspects suivants, en ligne avec le PAS :

- Sécurité énergétique
- Sécurité climatique
- Sécurité physique
- Sécurité des données

Il est attendu que le **Prestataire** propose à minima **deux sites géographiques distincts** pour l'hébergement de ses infrastructures applicatives, de préférence avec des contraintes physiques et environnementales différentes.

La **Cnam** émet également un besoin de redondance pour la solution.

À noter que le **mode de redondance** est au choix du **Prestataire**, et se traduira par des indicateurs de qualité de service.

## 10.2 CONSULTATION DES ENVOIS – EXTRANET

---

L'extranet du **Prestataire** (site web) doit être ergonomique, simple et doit permettre à tous les utilisateurs et pendant toute la durée de l'archivage, sur une seule interface et depuis une même connexion :

- De consulter et télécharger les courriers et les preuves associées (AR, preuves de dépôt et PND) selon les profils déterminés au point 9.3 et sur une période donnée ;
- De trier et filtrer cette consultation par :
  - o Organisme
  - o Services/groupes
  - o Utilisateurs
  - o Identifiants de destinataire
  - o Libellés de destinataire
  - o N° de dossier
  - o N° de l'individu concerné par les dossiers
  - o Dates de prise en charge du flux
  - o Dates d'envoi
  - o Références des courriers
  - o Numéros de recommandé
  - o Objets des courriers
  - o Statuts (pris en charge, imprimé, envoyé, en attente d'être retiré, refusé, accepté, etc...)
  - o et motif de statut (n'habite pas à l'adresse indiquée, adresse postale inexistante, non réclamé, etc...)
- D'exporter la liste ainsi triée, filtrée et consultée au format CSV ;
- De suivre les délais de traitement des flux (information des dates de prise en charge, d'impression, de remise à La Poste, de retour des preuves, de réclamation et de retour de réclamation) ;
- D'avoir connaissance des indisponibilités et interventions techniques prévisibles par un message dédié à la connexion ;
- De contrôler simplement la solution, avec une mise à disposition d'un module de pilotage et de statistiques permettant aux utilisateurs habilités de disposer de différents tableaux de suivi :
  - o Liste des destinataires ayant exprimés le souhait de recevoir de la LREQ ;
  - o Nombre de LRAR et de LREQ émises sur une période donnée, par organisme et par service/groupe ;
  - o Liste des LRAR et LREQ émises sur une période donnée, par organisme et par service/groupe ;
  - o Nombre de LRAR et de LREQ traitées/envoyées avec leurs délais de production sur une période donnée, par organisme et par service/groupe ;
  - o Liste des LRAR et LREQ traitées/envoyées avec leurs délais de production sur une période donnée, par organisme et par service/groupe ;
  - o Nombre d'AR et de PND reçus de La Poste avec leurs délais sur une période donnée , par organisme et par service/groupe ;

- Nombre d'AR et de PND n'ayant fait l'objet d'aucun retour de La Poste dans les 30 jours qui suivent l'envoi sur une période donnée, par organisme et par service/groupe ;
- Liste des AR et PND n'ayant fait l'objet d'aucun retour de La Poste dans les 30 jours qui suivent l'envoi sur une période donnée, par organisme et par service/groupe ;
- Nombre de LRAR ayant fait l'objet d'une réclamation postale avec leurs délais sur une période donnée, par organisme et par service/groupe ;
- Nombre de LRAR ayant fait l'objet d'une indemnisation postale avec leurs délais sur une période donnée, par organisme et par service/groupe ;
- Montants des indemnisations postales sur une période donnée, par organisme et par service/groupe ;
- Coûts des LRAR et LREQ facturées sur une période donnée par organisme et par service/groupe ;
- Nombre et coûts des numérisations des potentiels AR et PND renvoyés par La Poste au format papier sur une période donnée, par organisme et par service/groupe.

Toujours concernant la consultation, le module d'administration doit permettre aux administrateurs locaux et nationaux :

- D'ouvrir des services/groupes à la mutualisation ;
- D'attribuer des droits de consultation aux utilisateurs qu'ils gèrent sur ces services/groupes ainsi ouverts à la mutualisation.

L'extranet devra être compatible avec les navigateurs Mozilla Firefox, Microsoft Edge et Google Chrome utilisés par les **Organismes bénéficiaires**.

L'extranet devra être consultable en continu les jours ouvrables en fonction de la zone géographique (métropole et DROM/COM).

### 10.3 STATISTIQUES

---

Les statistiques permettent aux organismes bénéficiaires de visualiser les résultats des différents traitements et de valider les facturations.

Elles sont présentées sous forme de tableaux intégrables dans Microsoft Excel ou équivalent, avec une présentation graphique, et sont calculées sur des périodes journalières, hebdomadaires, mensuelles et annuelles.

Le module « statistiques » doit permettre à chaque organisme et à la caisse nationale d'accéder aux informations suivantes :

- Liste des destinataires ayant exprimés souhait de recevoir de la LREQ ;
- Volume à traiter et traité par types de documents (LRAR et LREQ) avec leurs délais ;
- Volume de documents édités, corrigés, signalés, rebutés et détruits avec leurs délais ;
- Volume des plis distribués et des plis non distribuables (PND) avec leurs délais ;
- Volume des plis n'ayant fait l'objet d'aucun retour postal dans les 30 jours suivants l'envoi ;
- Volume des plis ayant fait l'objet d'une réclamation postale avec leurs délais ;
- Volume des plis indemnisés avec leurs délais ;
- Factures mensuelles, détaillées par types de documents et de prestations, avec les quantités facturées, les prix unitaires et le coût global.

Chaque **Organisme bénéficiaire** a accès à ses informations, la **Cnam** a accès aux informations de tous les organismes.

L'outil doit être évolutif et s'adapter aux normes de l'Assurance Maladie.

### 10.4 EXIGENCES DE SECURITE DES OUTILS A DESTINATION DES ORGANISMES

---

En plus des exigences de sécurité du PAS, le **Prestataire** s'engage à satisfaire les exigences spécifiques décrites dans l'annexe « EXPERTISE TECHNIQUE SECURITE ».

Concernant la fourniture d'une fonction de gestion d'habilitations compatible avec l'annuaire d'entreprise de la **Cnam** (voir exigence : SEC-FCA-HAB-01), la solution devra prendre en compte certains utilisateurs possédant des espaces, des apostrophes et/ou des tirets dans leur nom de famille.



## CHAPITRE 11 : GESTION DES ENVIRONNEMENTS

---

Le **Prestataire** mettra à disposition de la **Cnam** :

- Un environnement de recette (quelques utilisateurs)  
Il est entendu que cet environnement puisse être disponible sans interruption pendant la phase de validation
- Un environnement de préproduction (administrateurs nationaux)
- Un environnement de production (l'ensemble des utilisateurs)

Le **Prestataire** devra fournir les éléments caractérisant chaque environnement (fraicheur de mise à jour, service dédié à la CNAM, données anonymisées etc...)

Un environnement de développement (facultatif) pourra être mis à disposition de la **Cnam** pour effectuer des développements spécifiques en lien avec une application **Cnam**.

## CHAPITRE 12 : REVERSIBILITE

---

Les données restent la propriété exclusive des **Organismes bénéficiaires**.

Le **Prestataire** s'engage à assurer la réversibilité des prestations afin de permettre aux **Organismes bénéficiaires** ou à tout tiers ou prestataire désigné par celui-ci, de reprendre totalement ou partiellement la maîtrise des prestations au terme du présent accord-cadre, quelle qu'en soit la cause.

Le **Prestataire** doit notamment :

- Donner aux organismes une copie de leurs courriers (de façon dématérialisée)
- Conserver les courriers en archivage avec accès en consultation pendant les 10 années de conservation
- Permettre aux **Organismes bénéficiaires** ou tout tiers ou prestataire désigné par eux la reprise des AR et PND en cours.

À ce titre, le **Prestataire** s'engage à communiquer les procédures et les informations nécessaires à une exploitation autonome par les organismes bénéficiaires ou tout tiers ou prestataire désigné par eux.

Le **Prestataire** s'engage également à maintenir opérationnel son système de production afin d'absorber les volumes déclinants des prestations et ce jusqu'à la totale reprise par l'**Organisme bénéficiaire** ou par tout tiers désigné par lui.

Le **Prestataire** et la **Cnam** se réuniront au moins **soixante (60) jours ouvrés** avant le terme de l'accord-cadre n°**AC.2024.1992** afin de déterminer les modalités de mise en œuvre de la réversibilité.

À cette occasion, le **Prestataire** et la **Cnam** fixeront la durée de la phase de réversibilité. Celle-ci ne peut en aucun cas excéder une durée supérieure à **trois (3) mois**.

La base de données de contacts des tiers (employeurs ou PS) ayant adhéré à la LRE devra être restituée intégralement au format demandé par la **Cnam**.

## CHAPITRE 13 : MODALITES D'EXECUTION DES PRESTATIONS

---

## 13.1 MOYENS HUMAINS DEDIES

---

### 13.1.1 DESIGNATION DU RESPONSABLE DE L'ACCORD- CADRE

Le **Prestataire** désigne un responsable de l'accord-cadre, qui suivra son exécution.

Ce responsable participe aux différentes réunions avec la **Cnam**.

Il est en charge :

- Des volets opérationnels et techniques de mise en place des prestations.
- De la mobilisation des différentes ressources du Titulaire pour conduire les travaux à bonne fin ;
- Du respect de l'exécution de l'ensemble des prestations objet du présent accord-cadre ;
- Du contrôle de la qualité et du respect des règles de sécurité pour la mise en œuvre des prestations ;
- De l'organisation du travail de son équipe ;
- De la préparation et du suivi des prestations ;
- De l'information auprès des organismes bénéficiaires ;
- De la mise en place d'une comitologie de suivi avec une périodicité à définir.

### 13.1.2 REMPLACEMENT DU RESPONSABLE DE L'ACCORD-CADRE

En cas d'absence du responsable de l'accord-cadre, il sera remplacé par un autre responsable ou équivalent.

Le **Prestataire** devra informer la **Cnam**, un (1) mois minimum, avant tout remplacement.

## 13.2 FORMATION ET DOCUMENTATION

---

### 13.2.1 FORMATION

Le **Prestataire** s'engage à mettre en place des formations pour l'ensemble des utilisateurs et des référents métiers des **Organismes bénéficiaires** à l'utilisation de leur extranet.

Pour assurer l'accompagnement à l'utilisation de l'outil, le **Prestataire** propose :

- L'organisation de formations au format webinaire à distance et préalable à l'outil, qui doit être dispensée à chaque organisme, lors d'une session spécifique organisée pour les utilisateurs et les référents métiers désignés ;
- Des manuels utilisateur (en français) ;
- Les supports des modules de formation (en français).

Cette formation comprend la formation initiale et la formation complémentaire liée à l'évolution éventuelle des logiciels et outils.

Celle-ci s'effectue dès la mise en ordre de marche et doit permettre à chaque utilisateur de maîtriser toutes les fonctionnalités des matériels.

La formation est suffisamment élaborée pour que chaque utilisateur puisse connaître et utiliser des fonctionnalités des services livrés.

Le **Prestataire** s'engage à une disponibilité, autant que de besoins, pour ce résultat et sans surcoût financier.

La durée et le contenu de la formation sont définies par le **Prestataire**.

En tout état de cause le **Prestataire** s'engage à dispenser les formations à chaque organisme et, dans le cadre de l'accompagnement des utilisateurs, à mettre à disposition du personnel afin de répondre aux questions et interrogations des opérateurs si besoin.

### 13.2.2 DOCUMENTATION

La documentation technique associée à la solution doit être fournie dès le début d'exécution des prestations et doit comporter au minimum :

- Les supports de formation des utilisateurs adaptés aux différents profils,
- La documentation des utilisateurs adaptée aux différents profils.

Elle sera notamment diffusable en ligne ou livrée sur support optique (Clé USB...) et ce, à titre gratuit.

Cette documentation doit impérativement être rédigée en langue française.

## 13.3 REUNIONS

---

### 13.3.1 REUNION DE CADRAGE

Une **réunion de cadrage** sera mise en place avec le **Prestataire** au lancement de l'accord-cadre n°AC.2024.1992.

Le **Prestataire** présentera notamment l'organigramme et les coordonnées du responsable de l'accord-cadre n°AC.2024.1992.

La **Cnam** se réserve le droit de convoquer le **Prestataire** pendant l'exécution de l'accord-cadre n°AC.2024.1992 pour cadrer des points particuliers relatifs aux prestations attendues.

### 13.3.2 REUNION SEMESTRIELLE D'EXPLOITATION

Une réunion semestrielle d'exploitation est organisée par la **Cnam**.

Les objectifs de cette réunion sont :

- D'observer et de discuter, sur la base du rapport d'anomalies, des actions correctives effectuées durant le mois écoulé, afin de déterminer les améliorations à apporter,
- De suivre les prestations et de faire respecter les obligations contractuelles ;
- De présenter et commenter les reportings des prestations spécifiques ;
- D'écouter et de répondre aux attentes de la **Cnam**.

Les acteurs de cette réunion sont notamment :

- La **Cnam**,
- Le personnel d'encadrement du **Prestataire** composé des différents responsables d'unités selon besoin (Qualité, moyen de contrôle, etc...).

Selon le résultat qualitatif de l'ensemble des prestations, il pourra être envisagé de programmer **trimestriellement** cette réunion.

Les reportings resteront toutefois mensuels.

Le temps ainsi dégagé pourra être utilisé pour d'éventuelles réunions de travail dédiées à des sujets spécifiques (élaboration d'actions liées au développement durable, par exemple).

Des réunions techniques pourront se tenir concernant la modification éventuelle des normes d'échange (Fichier XML).

### 13.3.3 BILAN ANNUEL ET SUIVI DE L'EXECUTION DE L'ACCORD-CADRE

#### ➤ *Bilan annuel*

Le **Prestataire** établira un **bilan annuel** qualitatif (données des rapports mensuels) et quantitatif (à savoir le bilan financier pour l'ensemble des prestations à la date anniversaire de la notification de l'accord-cadre n°AC.2024.1992).

Une analyse de l'évolution mensuelle des prestations durant l'exercice annuel écoulé sera proposée à la **Cnam** avec comparaison aux exercices antérieurs dès la 2ème année de l'accord-cadre.

Il sera proposé pour chaque ensemble de prestations des améliorations de fonctionnement afin d'élever le niveau de qualité, de service ou d'actions liées au développement durable.

#### ➤ *Suivi de l'exécution de l'accord-cadre*

Le **Prestataire** adresse tous les trimestres l'ensemble des dépenses et des consommations par prestation et par **Organisme bénéficiaire**.

#### ➤ *Suivi environnemental de l'accord-cadre*

Le **Prestataire** détermine annuellement la quantité de gaz à effet de serre (GES) émise par le transport mobilisé durant l'exécution de l'accord-cadre n°AC.2024.1992.

Pour ce faire, il communique à la **Cnam** au plus tard dans les **trois (3) mois** suivants la date d'anniversaire de l'accord-cadre n°AC.2024.1992, la quantification des émissions de GES des prestations de transport exécutées dans le cadre de l'accord-cadre n°AC.2024.1992 au cours de l'année d'exécution écoulé .

ANNEXE 1 : COURRIERS CNAM / RMP

ANNEXE 2 : PLAN ASSURANCE SECURITE

ANNEXE 3 : EXPERTISE TECHNIQUE SECURITE