



CAISSE PRIMAIRE D'ASSURANCE MALADIE  
DU RHONE  
DIRECTION PILOTAGE & RESSOURCES  
Unité Marchés  
276, cours Emile Zola  
69619 VILLEURBANNE Cedex  
[unitemarches.cpam-rhone@assurance-maladie.fr](mailto:unitemarches.cpam-rhone@assurance-maladie.fr)

#### **PROCÉDURE ADAPTÉE**

En application de l'article R. 2123-1, 3° du code de la commande publique.

---

## **MARCHES N° 24-2732**

**Prestation de navettes quotidiennes inter-sites pour le transport de courriers de la CPAM du Rhône et services associés**

---

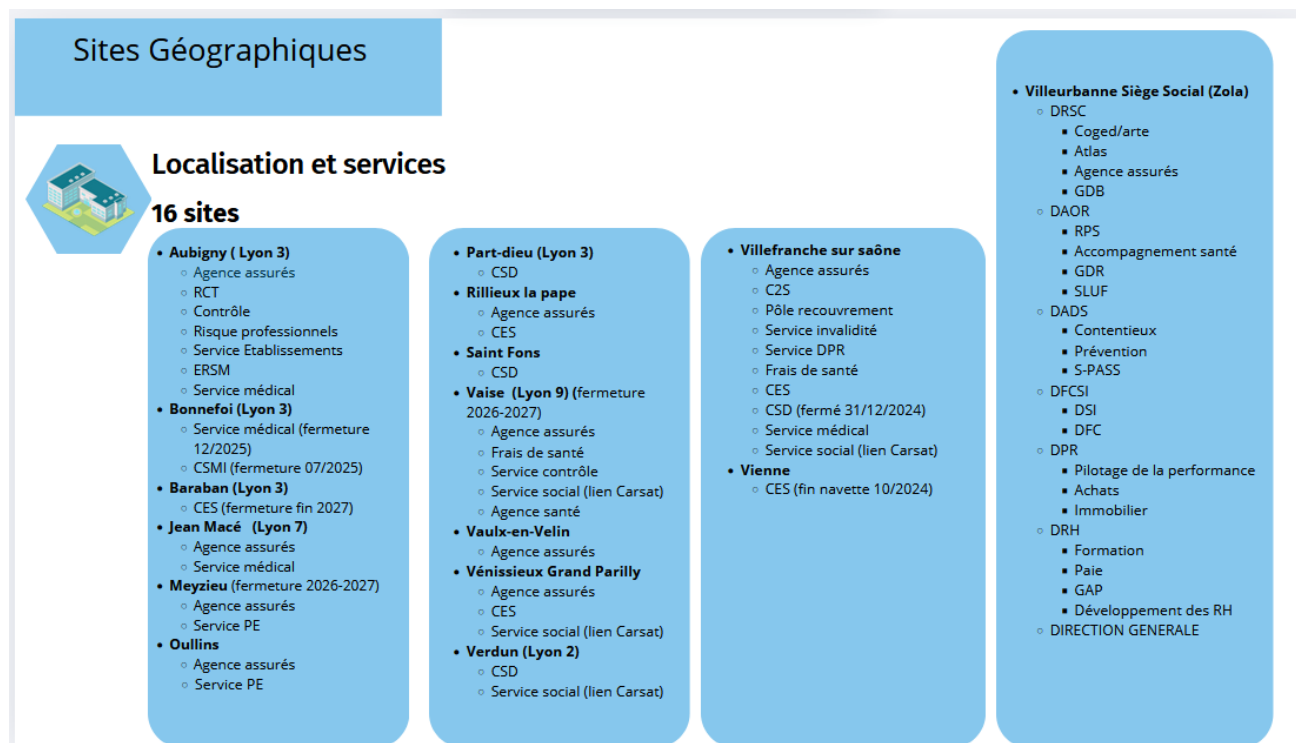
## **CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIERES (CCTP)**

## SOMMAIRE

<b>I. CONDITIONS GENERALES DU MARCHE .....</b>	<b>3</b>
ARTICLE 1. CONTEXTE .....	3
ARTICLE 2. OBJET DE LA CONSULTATION .....	5
ARTICLE 3. LIEUX D'EXECUTION .....	5
<b>II. DESCRIPTION TECHNIQUE DU MARCHE.....</b>	<b>6</b>
ARTICLE 4. PRESTATIONS DE BASE ATTENDUES .....	6
A. RAMASSAGE, TRI ET LIVRAISON DU COURRIER ET COLIS.....	6
B. RAMASSAGE DES BOÎTES AUX LETTRES .....	7
C. CONTENANTS .....	7
D. OBLIGATION DU TITULAIRE.....	8
E. PERSONNEL DU TITULAIRE .....	9
F. LE MATÉRIEL / VÉHICULES .....	9
G. LE TRI.....	9
H. EXIGENCE DE SÉCURITÉ. ....	10
I. SUIVI ET REPORTING.....	10
J. GESTION DES INCIDENTS .....	11
K. CONDITION DE LANCEMENT DES PRESTATIONS ET PRISE EN CHARGE DU MARCHE 11	
L. MODALITE DE SUIVI DE LA PRESTATION .....	11
ARTICLE 5. PRESTATION EXCEPTIONNELLE / COURSES EXCEPTIONNELLES .....	12
ARTICLE 6. PRESTATION EXCEPTIONNELLE / VENTE DE CONTENANTS POUR LE TRANSPORT DE COURRIERS 12	

## ARTICLE 1. CONTEXTE

La **Caisse Primaire d'Assurance Maladie du Rhône** (CPAM du Rhône), en sa qualité d'organisme de droit privé chargé d'une mission de service public, est **implantée** sur le territoire du **Rhône**. Plus précisément, la CPAM du Rhône **dispose** d'un **siège social** situé à **Villeurbanne** ainsi que **10 agences d'accueil** en libre-service et en rendez-vous, de **34 espaces France Services**, **5 centres d'Examens de Santé**, **3 Centres de santé Dentaires** et **1 Centre de Soins Médicaux** réparties dans le département.



Dans le cadre de l'exécution de ses **missions**, la CPAM du Rhône **reçoit** et **traite** de nombreux **documents** tels que des feuilles de soins ou des arrêts de travail **déposés** par les assurés tant au niveau des différentes **agences d'accueil** que des **boîtes aux lettres extérieures** prévues à cet effet.

A compter du courant du mois de mai 2025 la CPAM du Rhône basculera dans le projet national (PLEIADE) visant à industrialiser le traitement des flux postaux de la CPAM du Rhône et des services médicaux. Ainsi le courrier postal reçu à la CPAM du Rhône à son adresse unique sera transféré directement par la Poste à la CPAM de Marseille pour numérisation.

Cependant certains **flux resteront** à la **CPAM** du Rhône :

- Les **courriers** déposés en **accueil** ou en **boîtes aux lettres extérieures** par les assurés et **professionnels de santé**
- Les plis non distribués par la Poste
- Les courriers recommandés avec accusé de réception
- Les retours de poste (erreurs de destinataires)
- Les **pièces justificatives** transmises par les **professionnels de santé**

## Périmètre collecte des Boîtes aux Lettres (BAL)



### Navette Courrier collecte des BAL

19 boîtes aux lettres

#### 9 BAL ASSURES

- Aubigny ( Lyon 3)
- Jean Macé (Lyon 7)
- Meyzieu
- Rillieux la pape
- Vaise (Lyon 9)
- Vaulx-en-Velin
- Villefranche
- Grand Parilly
- Vénissieux
- Oullins

#### 7 BAL Professionnels de Santé

- Aubigny (Lyon 3)
- Ecully Clinique Val d'Ouest
- Hopital St Jean de Dieu (Lyon 8)
- Oullins
- Polyclinique Rillieux
- Villefranche
- Vaise (Lyon 9)

#### 1 BAL Mairie

- Mairie Croix Rousse (Lyon 4)

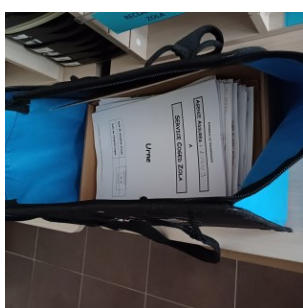
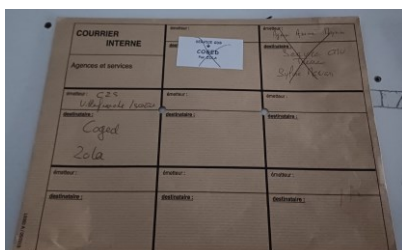
#### 2 points France Service Permanence Accueil

- Givors MSAP (Centre social CAF)
- Tarare (changement locaux 24/03/2025)



la BAL assurés et PS de Zola est collectée par le service courrier (COGED)

Les différentes **activités** de la CPAM étant **réparties** sur **différents sites de gestion**, il est également nécessaire **d'échanger les documents** (enveloppe courrier interne identifiée) ou **petits colis** (fournitures de bureau, etc...), courrier à affranchir, **entre le Siège Social de Villeurbanne et ses sites extérieures** et vice-versa.



Ce sont l'ensemble de ces documents et petits colis qui sont visés par la prestation de navettes quotidiennes inter-sites pour le transport de courriers et de tri entre les différents sites de la CPAM du Rhône.

Le présent Cahier des Clauses Particulières (CCTP) définit les besoins relatifs à ce marché public.

## ARTICLE 2. OBJET DE LA CONSULTATION

Le présent marché a pour objet d'**assurer un circuit de navette, aux jours et aux plages horaires définis en Annexe 1 du Cahier des Charges Techniques et Particulières (CCTP).**

Le marché **comprend les prestations** suivantes :

- Le **ramassage** des **boîtes** aux **lettres extérieures** dans lesquelles les assurés et les professionnels de santé peuvent déposer leur courrier **sans tri** et la **livraison** à **J+1** au **siège** social à Villeurbanne (**Site de Zola**) ;
- La **collecte** et le **tri** du **courrier** des **différents sites** de la CPAM du Rhône pour une **livraison** au siège social (**Zola**) ou à un **autre site** de la CPAM du Rhône, et **inversement**. Des colis peuvent également être échangés notamment entre le Siège Social de Zola et les autres sites.
- **Prestations exceptionnelles** décrites à l'article 5 et 6 du CCTP (Transport colis et achat de contenants) sur bons de commande.

## ARTICLE 3. LIEUX D'EXECUTION

**Tous les sites et boîtes aux lettres** sont **localisés** dans le **département** du **Rhône**.

Le détail des sites et des points de collecte concernés par la prestation est **visible en Annexe 1 du CCTP**.

Cette annexe reprend les éléments suivants :

- ✓ L'adresse des sites et boîtes aux lettres à collecter ;
- ✓ Les différents services ;
- ✓ La fréquence ;
- ✓ Les heures de ramassage et dépose par site ;
- ✓ Le nombre moyen de sacoches déposées et ramassées par site ;
- ✓ Le poids estimatif des documents déposés et ramassés en kg/ jour ;
- ✓ Les conditions et contrainte d'accès.

### ARTICLE 4. PRESTATIONS DE BASE ATTENDUES

#### A. RAMASSAGE, TRI ET LIVRAISON DU COURRIER ET COLIS

Dans le cadre de l'exécution du marché, le **Titulaire assurera le ramassage, le tri et la livraison du courrier selon les fréquences et horaires définis en Annexe 1 du présent CCTP** (Onglet « courrier inter-sites ») et **selon les modalités d'exécution prévues au présent CCTP**.

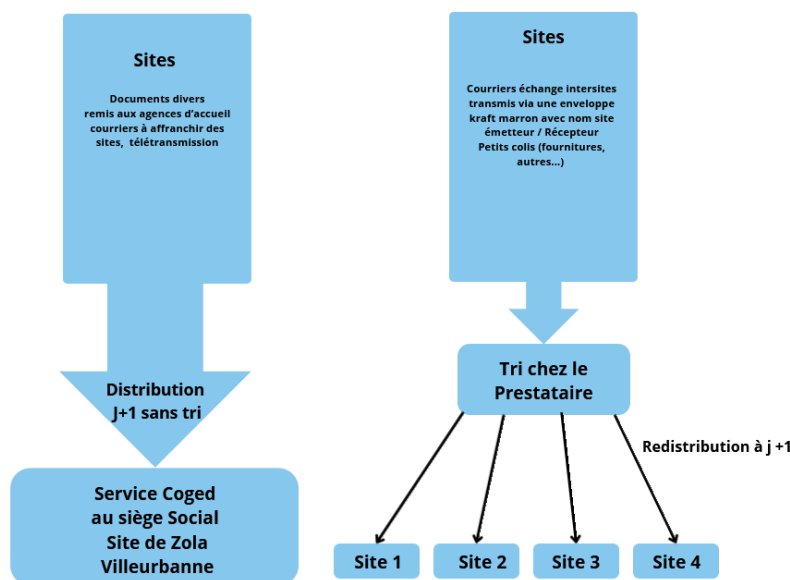
**L'ensemble du courrier collecté chaque jour devra être livré à destination à J+1.**

Les documents visés dans le présent marché étant encadré par des délais maximum dont les assurés peuvent se prévaloir et auxquels la CPAM du Rhône ne saurait se soustraire, le **Titulaire devra impérativement respecter les jours et horaires de passage au siège comme sur les différents sites ainsi que la livraison en J+1.**

Il est du devoir du Titulaire de mettre en place l'organisation nécessaire permettant de respecter les fréquences et horaires définies.

Le **courrier** des sites sera **conditionné** dans les **sacoches sécurisées bleues** et seront **scellées** par **serflex** par le personnel de la CPAM du Rhône. Toute sacoche non scellée ne pourra faire l'objet d'un ramassage.

Pour des raisons de **confidentialité**, le **tri du courrier** devra **impérativement s'effectuer** dans les **locaux** du **Titulaire** et dans des conditions garantissant une totale confidentialité. Il est du **devoir** du Titulaire de **mettre en place les moyens permettant d'assurer la confidentialité** des documents collectés et ce, **pendant la totalité de la prise en charge du courrier**.



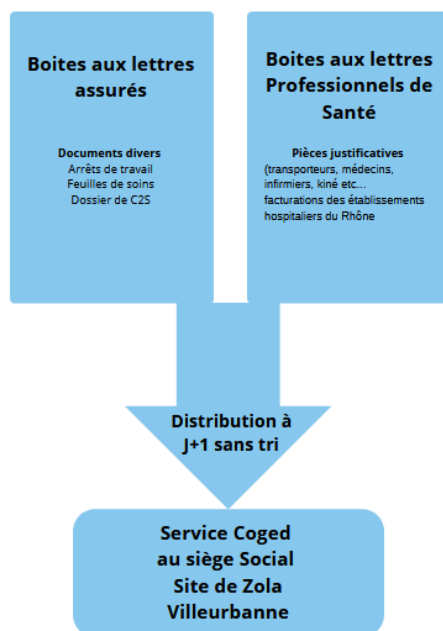
#### Livraison de colis

Les **flux** de navettes **peuvent également comprendre des colis** (ex : petites fournitures diverses, toner, ramettes de papier...). Il peut s'agir de colis à livrer du siège de la CPAM du Rhône à destination des sites, ou des sites en direction du siège de la CPAM du Rhône (entre 1 et 10 colis par jour) transportables dans les sacoches. Un carton ne pourra pas dépasser 13 kg. Un **aperçu du type** de fournitures que devra prendre en charge le prestataire est **représenté par des photos à l'article 1 contexte du présent CCTP**.

## B. RAMASSAGE DES BOITES AUX LETTRES

Le Titulaire **doit collecter** le **courrier des boîtes aux lettres** (Assurés et Professionnels de Santé) à la fréquence et aux heures définies dans l'annexe 1 du CCTP (onglet « Boîtes Aux Lettres ») **sans le trier** et le **livrer à J+1 maximum au siège social Zola** à Villeurbanne **du lundi au vendredi entre 6h30 et 7h30**.

Les **documents** des boîtes aux lettres devront être **conditionnés** par le Titulaire dans les **sacoches mises à disposition**. Ces dernières devront arriver **scellées** par un **serflex** sur le **site de Zola**.



## C. CONTENANTS

La CPAM du Rhône possède des sacoches qu'elle met à disposition du Titulaire pour l'exécution du marché. Ci-dessous les caractéristiques de ces dernières :

- **Grandes sacoches :**

L40 X H30 X P30

1 fermeture à glissière en U sur un soufflet

2 anses de portage

1 étiquette coulissante pour l'adressage ((Fenêtre étiquette L13 x H7)

1 œillet sur la patte pour sécuriser la sacoche

Coloris : bleue

Matériaux des sacoches : côtés en polyéthylène 18/10ème, soufflet en polyester enduit PVC 2 faces glissière spirale nylon



- **Petites sacoches :**  
 L36 X H20 X P46  
 1 fermeture droite par glissière sur un soufflet frontal  
 1 étiquette coulissante pour l'adressage  
 2 œillets pour sécuriser la sacoche  
**Matériaux de sécurisation des sacoches :**  
 Dessus/dessous en polypropylène 12/10ème  
 Soufflet en polyester enduit PVC 2 faces  
 Glissière spirale nylon



Le nombre de sacoches à transporter par site pourra varier d'un jour à un autre. **A titre indicatif, l'Annexe 1 du CCTP reprend le nombre moyen de sacoches ramassées et déposées de manière journalière ainsi que le poids estimatif déposé et ramassé en kg / jours.**

Afin de faciliter les manipulations par les agents, et d'agir en **prévention des risques liés aux opérations de chargement et déchargement** (TMS, accident du travail lié au port de charges lourdes) **le Titulaire veillera à ce que le poids des sacoches n'excède pas 8 kg.**

Les bacs ou sacoches servant au transport de courriers devront être sécurisés afin d'assurer la confidentialité des documents.

**Le titulaire veillera à ce que chaque sites et services disposent d'un roulement de sacoche suffisant.**

**Le titulaire sera en charge de fournir et imprimer sans coût supplémentaire les étiquettes d'adressage à fixer sur les sacoches et assurant la traçabilité du transport.**

Il convient que les **étiquettes** soient **compatibles** au **format** des **contenants mis à disposition** (cf photos ci-dessus).

## D. OBLIGATION DU TITULAIRE

Le **titulaire** devra **respecter** les **fréquences**, les **horaires** de **ramassages** et de **livraison** prévus à l'annexe 1 du CCTP.

La CPAM du Rhône aura à sa disposition un **interlocuteur** à l'intérieur de la société, **joignable à tout moment**, soit par une boîte mail dédiée, soit par un service client (téléphone ou espace web dédié), à charge pour lui de se mettre en relation directe avec les chauffeurs en cas de problème. Les chauffeurs devront disposer d'un téléphone portable pour prévenir de tous dysfonctionnements.

En **cas de problème** de distribution, **ou de tout incident** concernant une tournée (notamment problème d'accès au site, manque de sacoche etc...), le titulaire du marché **devra informer** la **CPAM** du Rhône dans les plus **brefs délais** (2 heures). Le **titulaire mettra en œuvre** les **moyens nécessaires pour résoudre** le **problème sans frais supplémentaires**.

En l'absence de justification lié au motif du retard et au non passage, une pénalité sera appliquée conformément à l'article 23 du CCAP.



## E. PERSONNEL DU TITULAIRE

Concernant le personnel titulaire, **le prestataire doit s'assurer de la présence de son personnel pour chacune des missions confiées et prévoir son remplacement immédiat en cas de défaillance.**

**En cas de remplacement** d'un agent affecté à l'exécution des prestations, ou lors **d'absence prolongée**, le **titulaire doit** impérativement **prendre** toutes les **dispositions** nécessaires pour que la **bonne exécution** du marché ne s'en trouve pas compromise. **A cet égard, il devra s'assurer que l'agent remplaçant, connaisse les consignes spécifiques avant toute intervention.**

### ✓ **Formation du personnel affecté à l'exécution des prestations**

Le Titulaire s'engage à **procurer** à son **personnel** une **formation** adaptée et **suffisante** afin qu'il acquière la qualification relative à leur mission, conformément à la réglementation en vigueur et au règlement intérieur de la CPAM.

### ✓ **Sécurité**

Le **Titulaire** s'engage à **assurer** la **sécurité** des **travailleurs isolés** en conformité avec la réglementation en vigueur.

Il **fournit** aux **intervenants** une **bonne connaissance** de la disposition des **lieux** sur lesquels ils ont à intervenir, ainsi que des **consignes d'accès et de sécurité** (respect des protocoles de chargement et déchargement) compréhensibles par tous.

Il s'organise pour former son personnel à l'utilisation des outils et matériels, à la prévention des risques, de façon que l'emploi des matériels ne constitue pas un risque pour la santé ou d'accident pour ses employés ou ceux du pouvoir adjudicateur.

## F. LE MATERIEL / VEHICULES

Le ramassage du courrier est à effectuer selon la fréquence et les horaires précisés à l'annexe 1 du CCTP, **en véhicule utilitaire fourni par la société.**

L'entreprise fournit **un véhicule adapté** aux **volumes à transporter.**

Les **informations** concernant les **matériels** mis à disposition et le **véhicule** utilisé pour la tournée sont **précisés** dans le **cadre de réponse technique.**

Le **titulaire** du contrat **devra prévoir** les **moyens de manutentions nécessaires** aux **livraisons** et aux **enlèvements.**

Les **lieux de récupération/dépôt et de stationnement** seront **indiqués** pour chaque site de la CPAM du Rhône **lors** de la **réunion de commencement d'exécution** du marché qui sera organisée par l'Unité Gestion des Contrats et Marchés (UGCM) **après** la **notification** du marché.

## G. LE TRI

Le Titulaire **s'engage à regrouper** et **effectuer** le **tri** des **sacoches**, et ce **par destination** et service.

Pour l'exécution de ces prestations, le **Titulaire prévoit** un **espace de stockage sécurisé** permettant de conserver les sacoches entre le moment où elles sont retirées et leur livraison.

Après l'enlèvement des sacoches sur les différents sites, le **Titulaire se charge** entièrement du **tri** de ces pochettes **en fonction** de leur **adresse de destination** et **service destination.**

La CPAM ne mettra aucun matériel ou local dédiés à la disposition du Titulaire.

De même, aucun collaborateur de la CPAM n'interviendra dans l'exécution des prestations.

**Lors de la livraison des courriers, il est demandé au Titulaire de mettre à disposition les sacoches au niveau de la zone du site prévue à cet effet.**

En cas **d'erreur de tri**, le **Titulaire devra récupérer gratuitement** la **sacoch**e dans le site livré par erreur **et procéder** à la **livraison** sur la **prochaine tournée planifiée** et/ou programmée.

## H. EXIGENCE DE SECURITE.

### ✓ Moyens d'accès aux locaux

Des **badges** d'entrée et/ou des **clés** seront **remis** au prestataire à une **date** qui sera **fixée lors** de la **réunion préparatoire**.

Le **titulaire** sera **responsable**, de leur **conservation** et de leur utilisation pendant la durée du marché. Il ne peut en disposer qu'aux fins prévues par le marché.

En **cas** de **perte** ou de **vol**, le **titulaire avisera** aussitôt **l'organisme** et **fera** une **déclaration** au **commissariat**. Une **copie** sera **fournie** à la **CPAM** du Rhône.

Les **clés** et badges d'entrée, et si nécessaire les **serrures**, seront **remplacés** et **feront l'objet** d'une **facturation** au **titulaire** au **tarif** en **vigueur**. La **non-restitution** des clés et badges en fin de marché **entraînera** l'application de **pénalités** prévues à l'art 23 du CCAP  
**De même** si les **clés** et **badges** d'entrée **ne** sont **pas restitués** en **fin** de **marché**.

## I. SUIVI ET REPORTING

### ✓ Suivi des envois

Le prestataire devra proposer un **système** de **suivi** en **temps réel**.

La **traçabilité** des **flux** de courriers/fournitures et des **preuves** de **livraison** doit être consultable à partir d'un **applicatif web** par la **CPAM** du Rhône.

Les **sacoches** sont obligatoirement enregistrées dans l'outil de traçage du Titulaire afin que la CPAM du Rhône puisse les localiser

La **traçabilité** sera assurée à partir **des moyens proposés** par le prestataire qui **seront développés** dans le **cadre de réponse technique**.

Les interlocuteurs de la CPAM du Rhône devront avoir accès au suivi des livraisons effectuées. Ce **suivi** **doit, à minima et pour chaque passage**, comporter des **informations** relatives **aux horaires de livraison, aux nombre de sacoches, et aux éventuels problèmes constatés**.

En cas d'absence de communication ou de mise à disposition du suivi chaque jour ouvré, les pénalités applicables sont indiquées à l'article 23 du CCAP.

### ✓ Reporting

Le **Titulaire s'engage**, sur demande de la CPAM du Rhône, à **faire** un **retour** d'information sur le **nombre de contenant pris en charge et transportés chaque jour et leurs destinations**.

A ce titre il doit être proposé une **traçabilité dématérialisée** des collectes et livraisons.

Le dispositif doit mentionner, **a minima**, et pour chaque liaison les informations suivantes :

- **Nombre de contenants collectés;**
- **État de livraison (tri, en cours d'acheminement, livré);**
- **Date, heure et lieux de collecte et de livraison**
- **Nombre de contenant livrés;**
- **Les dysfonctionnements et les actions correctives engagées;**

## J. GESTION DES INCIDENTS

### ✓ Procédure

**Toutes anomalies**, qu'elle soit d'ordre matériel et/ou fonctionnel et/ou organisationnel, **doit être portée** à la **connaissance** de la **CPAM** du Rhône, **L'information** doit être **transmise** par **voie téléphonique** avant d'être **confirmée** par **écrit**.

### ✓ Contact

Pour garantir une réactivité optimale, le **Titulaire désigne** une **personne référente** facilement **joignable** de **8h00 à 18h00 les jours ouvrés** et s'engage à prévenir la CPAM, sans délai, en cas de survenance d'une défaillance imprévisible et au minimum 48 heures avant le démarrage de la prestation pour toute modification ou tout changement planifiés ou connus par ce dernier (changement de livreur, horaires de livraison...).

En tout état de cause, le prestataire s'engage à proposer, une solution palliative et curative temporaire afin de ne pas entraver la bonne exécution du marché et ce dans un délai de 2 heures à compter de la prise de connaissance de l'incident par la CPAM.

Cette solution temporaire devra être validée par la CPAM.

## K. CONDITION DE LANCEMENT DES PRESTATIONS ET PRISE EN CHARGE DU MARCHÉ

La **réunion préparatoire** au marché **interviendra** dans un délai de **15 jours après la notification** du présent marché.

Cette réunion prendra la forme d'une **présentation** détaillée de la **prestation**. A l'issue de cette réunion, le **candidat** devra se rendre **disponible** sur **une durée de 15 jours maximum pour la visite des sites à collecter**.

Les **interlocuteurs** de la **CPAM** du Rhône ayant en gestion le fonctionnement quotidien du transport du courrier et le suivi administratif du marché **seront communiqués** au titulaire **lors** de la **réunion préparatoire** à l'exécution du marché.

## L. MODALITE DE SUIVI DE LA PRESTATION

Afin de s'assurer de la bonne exécution du présent marché, l'interlocuteur du marché et l'UGCM de la CPAM du Rhône **se réunissent à minima une fois par an**.

Les interlocuteurs de la CPAM seront définis et communiqués lors de la mise en place définitive du marché.

## **ARTICLE 5. PRESTATION EXCEPTIONNELLE / COURSES EXCEPTIONNELLES**

De **manière exceptionnelle**, le prestataire sera **amené à effectuer** des **courses** pour répondre aux besoins de transport de colis depuis le siège et/ou les sites situés dans le Département ou limitrophes.

Le contenu détaillé des services à exécuter sera fixé dans des bons de commande émis en fonction des besoins.

Le prestataire assure la livraison aux adresses définies sur le bon de commande.

**La partie à bons de commande concerne des courses exceptionnelles hors tournées quotidiennes.**

Les bons de commande sont passés au fur et à mesure des besoins. Ils seront adressés par mail, mais également en cas d'indisponibilité par courrier selon les modalités fixées à l'article 12 du CCAP.

Ces prestations ne feront pas l'objet de notation et ne seront pas prises en compte dans le jugement des offres.

## **ARTICLE 6. PRESTATION EXCEPTIONNELLE / VENTE DE CONTENANTS POUR LE TRANSPORT DE COURRIERS**

Les courriers sont transportés actuellement dans des sacoches fermées par liens en plastique qui sont fournies par la CPAM du Rhône. Le prestataire proposera une offre de sacoche de différentes contenances de transport courrier en vente disposant d'une fenêtre d'adressage et d'un œillet sécurité similaires à celles fournies.

Rappel : les contenants pourront être achetés par la CPAM en remplacement éventuel de ceux détenus actuellement.

En cas d'achat, les contenants seront la propriété de la CPAM du Rhône. En cas de perte, de vol ou détérioration par le Titulaire, ce dernier procédera à leur remplacement immédiatement et à ses frais.

Les dimensions et les caractéristiques techniques des sacoches actuelles sont stipulées au C du présent CCTP.

Des contenants aux volumes alternatifs peuvent être proposés sachant que les sacoches devront être dans la capacité d'accueillir des boîtes à archives dont voici les dimensions 38x24.5x12.5.

Les bons de commande sont passés au fur et à mesure des besoins. Ils seront adressés par mail, mais également en cas d'indisponibilité par fax ou courrier selon les modalités prévues à l'article 12 du CCAP.

Ces prestations ne feront pas l'objet de notation et ne seront pas prises en compte dans le jugement des offres.