

MAPA 03-2025-R

Prestations de service externalisé relatif à la gestion de l'impression et de l'envoi de courriers égrenés, du suivi de courriers recommandés et de leur archivage

CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIERES



SOMMAIRE

CHAPITRE 1 PRESENTATION DU MARCHE.....	3
1.1 OBJET DU MARCHE	3
1.2 TYPE DE MARCHE	3
1.3 ALLOTISSEMENT DU MARCHE	3
CHAPITRE 2 FINALITES ET FONCTIONNALITES MINIMALES EXIGEEES DE LA PRESTATION.....	3
2.1 FINALITES DE LA PRESTATION	3
2.2 FONCTIONNALITES MINIMALES EXIGEEES	4
CHAPITRE 3 CARACTERISTIQUES DE LA PRESTATION	4
3.1 POUR TOUT TYPE DE COURRIERS.....	4
3.1.1 Préparation des courriers	4
3.1.2 Transmission des flux de courriers	5
3.1.3 Prise en charge par le Titulaire des demandes d'envoi des courriers	5
3.1.4 Envoi d'une preuve électronique de dépôt.....	5
3.1.5 Impression par le Titulaire des courriers et annexes transmis par l'Urssaf.....	5
3.1.6 Assemblage et mise sous pli des courriers.....	6
3.1.7 Affranchissement et acheminement.....	6
3.1.8 Délai de traitement.....	6
3.1.9 Délai d'alerte, de signalement des anomalies	6
3.1.10 Archivage.....	7
3.2 POUR LES COURRIERS RECOMMANDES	7
3.2.1 Identification des courriers envoyés	7
3.2.2 Rapprochement des accusés de réception avec le courrier envoyé.....	7
3.2.3 Gestion des plis non distribués.....	7
3.2.4 Retours d'informations automatisés sur l'ensemble de la chaîne de traitement	8
3.2.5 Archivage à valeur probatoire consultable en ligne	8
3.3 LETTRE RECOMMANDEE ELECTRONIQUE.....	8
CHAPITRE 4 STATISTIQUES ET REPORTING.....	9
CHAPITRE 5 FORMATION	9
CHAPITRE 6 SECURITE CHOIX TECHNIQUES – ACCES ET CONNEXIONS	9
6.1 EXIGENCES DE SECURITE	9
6.2 CLAUSES DE REVERSIBILITE - TRANSFERABILITE	10

CHAPITRE 1 PRESENTATION DU MARCHE

1.1 OBJET DU MARCHE

Le présent marché a pour objet l'externalisation de l'impression et de l'envoi de courriers égrenés en pli simple ou recommandé, le suivi de courriers recommandés et de leur archivage pour l'Urssaf Bretagne, ainsi que l'envoi de lettres recommandées électroniques (LRE).

Le marché est conclu à compter du 1er juillet 2025 jusqu'au 30 juin 2026.

Le marché est reconductible 2 fois tacitement, à l'issue de sa période initiale, sans que sa date de fin ne puisse être postérieure au 30 juin 2028.

Dans le cas où le pouvoir adjudicateur décide de ne pas reconduire le marché, il prend une décision écrite de non-reconduction et en informe le titulaire par lettre recommandée avec avis de réception en respectant un préavis de **deux mois** avant la date d'échéance de période d'un an du marché. Le silence du pouvoir adjudicateur vaut décision de reconduction.

Le titulaire doit exécuter les prestations prévues au présent marché avec une **obligation de résultat**.

1.2 TYPE DE MARCHE

Les stipulations du présent CCTP concernent un marché de fournitures et services.

En annexe au présent CCTP, le bordereau de prix.

1.3 ALLOTISSEMENT DU MARCHE

Sans objet

CHAPITRE 2 FINALITES ET FONCTIONNALITES MINIMALES EXIGEEES DE LA PRESTATION

2.1 FINALITES DE LA PRESTATION

La mise en œuvre de la prestation a pour finalité, pour les courriers simples ou recommandés :

- d'optimiser le temps de traitement entre la création du document et l'envoi de celui-ci,
- de garantir la qualité des documents imprimés,
- de proposer une solution souple, notamment pour ce qui concerne l'ajout d'accès supplémentaires (par l'Urssaf ou le Titulaire) ;

Pour les courriers recommandés en particulier, elle doit permettre :

- la consultation de toutes les étapes d'acheminement et de réception des courriers, à travers une interface simple,
- la garantie du suivi et de la traçabilité des courriers,
- la garantie de la fiabilité et de la conformité des courriers envoyés par rapport aux documents de base,
- le référencement des courriers permettant le rapprochement des images courrier, de la preuve de dépôt, de l'AR, du suivi du pli dans le réseau de distribution
- la possibilité sur demande, de transmission de l'original de l'accusé de réception

Les courriers susceptibles d'être concernés par le présent marché sont :

- les envois quotidiens de courriers économiques ou rapides, dont l'envoi peut être externalisé,
- la majeure partie des courriers recommandés dont l'envoi peut être externalisé, pour le compte des services Contrôle et Sécurisation Juridique de l'Urssaf Bretagne.

2.2 FONCTIONNALITES MINIMALES EXIGEEES

L'outil de gestion de l'externalisation de la gestion des courriers doit offrir une mise à disposition d'une interface dédiée, commune à l'ensemble des sites permettant pour tout type de courriers, les fonctionnalités suivantes :

- la réception des documents (formats Word, Excel, Pdf, ppt, txt), courriers dématérialisés, accompagnés de leurs annexes, établis par les agents de l'Urssaf,
- l'impression des courriers et des annexes transmis et intégrant la fourniture du papier et des enveloppes, chaque envoi pouvant comporter des formats portrait ou paysage,
- la mise sous pli,
- la prise en charge de la distribution ou la remise à La Poste des plis pour affranchissement puis distribution.
- la consultation de l'ensemble des preuves et des images fidèles des documents édités, à l'aide d'une interface d'archivage certifiée selon la norme AFNOR NF Z 42-013.
- la garantie de la traçabilité des connexions, entrantes et sortantes, qui doit être produite à la demande de l'Urssaf Bretagne.

La solution proposée **doit permettre en sus pour les envois en recommandé** :

- le retour d'informations, soit par mise à disposition dans l'outil, soit par mail, sur l'ensemble de la chaîne des traitements, permettant la consultation du suivi des courriers recommandés, des preuves de dépôt et des preuves de réception par le destinataire (AR) rapprochées des courriers, ainsi que les informations relatives aux plis non réclamés et/ou non distribués.
- une mise à disposition de statistiques à tout niveau de hiérarchie sur les volumes avec un historique disponible de 3 ans.
- la mise à disposition sur demande des accusés de réception.

Le Titulaire doit pendant toute la durée du marché être en mesure de fournir la preuve de l'intégralité et de l'intégrité des plis envoyés en recommandé.

CHAPITRE 3 CARACTERISTIQUES DE LA PRESTATION

3.1 POUR TOUT TYPE DE COURRIERS

3.1.1 Préparation des courriers

Les courriers et annexes sont créés par les agents de l'Urssaf sous formats .docx, .pdf, .xlsx, .txt, .pptx

Les adresses des destinataires peuvent être, soit téléchargées dans un logiciel métier automatiquement et retranscrites automatiquement dans le courrier, dans un pavé d'adresse normalisé, soit renseignées manuellement.

3.1.2 Transmission des flux de courriers

La transmission des courriers et annexes préparés par l'Urssaf se fait au fil de l'eau via une interface dédiée par un accès personnel sécurisé.

Les courriers sont :

- soit transmis directement sur l'interface dédiée
- soit transmis pour validation à la personne ayant pouvoir de valider (un ou deux niveaux de validation), puis transmis sur l'interface dédié

Les fichiers doivent être transformés automatiquement sous format .pdf lors de l'envoi, sans intervention manuelle de l'Urssaf et sans altération des documents. Il est rappelé que les envois peuvent comporter des fichiers portrait et / ou paysage.

Les flux de courriers qui doivent être distribués sont sécurisés entre les différents réseaux des intervenants du processus, c'est-à-dire l'Urssaf, le titulaire, le lieu d'impression et le site d'archivage.

La sécurisation doit rendre impossible le détournement, la lecture, la copie, la modification ou la suppression de tout ou partie des documents transférés. Elle doit s'appuyer sur des outils éprouvés et validés légalement, par exemple l'utilisation d'un cryptage par clés asymétriques.

Les éventuels coûts de transmission entre les intervenants sont à la charge du titulaire.

La transmission des courriers par l'Urssaf vaut « Bon de Commande », sous réserve de la suppression avant envoi par l'Urssaf.

3.1.3 Prise en charge par le Titulaire des demandes d'envoi des courriers

L'interface est accessible 24 heures sur 24. La prise en charge par le Titulaire des courriers dématérialisés déposés par l'Urssaf se fait **24 heures sur 24**.

Le Titulaire veille à ce que le volume des annexes pouvant être jointes aux courriers soit suffisant, ce afin d'éviter le blocage de la transmission des flux (certains courriers pouvant atteindre, avec les annexes, jusqu'à 500 pages).

Les candidats précisent dans leur réponse technique ce nombre maximum de pages prises en charge (courrier et annexes).

3.1.4 Traçabilité des envois électroniques de dépôt

Dès réception des demandes d'envoi des courriers via l'interface dédiée, le titulaire assure une traçabilité complète des envois.

Pour chaque courrier, les informations de suivis, incluant la date et l'heure de dépôt effectif, sont mises à disposition de l'URSSAF BRETAGNE via l'interface dédiée.

Cette traçabilité vaut « accusé de réception de commande ».

3.1.5 Impression par le Titulaire des courriers et annexes transmis par l'Urssaf

L'impression des courriers et des annexes transmis et intégrant la fourniture du papier et des enveloppes est réalisée en **noir et blanc, et en recto-verso**.

La qualité du papier utilisée pour l'impression des courriers et annexes, est un papier certifié FCS RECYCLE (fibres vierges issues de forêts éco-gérées), de format A4.

L'impression recto-verso est d'une qualité constante, sans altération de la présentation ni du contenu.

Les courriers sont authentifiés par une signature scannée ou une signature électronique apposée dans les fichiers déposés sur l'Interface dédiée par les agents ayant habilitation à signer et par l'intégration d'un code d'identification de l'émetteur.

Des points de contrôle de cohérence des courriers déposés sur l'interface doivent permettre de bloquer un envoi (absence de signature par exemple, etc.).

3.1.6 Assemblage et mise sous pli des courriers

Le titulaire fournit les enveloppes dédiées à l'envoi des courriers (formats A5 ou A4).

Les enveloppes sont en papier RECYCLE.

3.1.7 Affranchissement et acheminement

Le titulaire prend en charge soit l'affranchissement en fonction du type de courrier et la distribution des courriers, soit la remise à La Poste des plis pour affranchissement en fonction du type de courrier puis distribution.

Le titulaire doit :

- soit envoyer une preuve électronique de dépôt à valeur juridique, avec l'empreinte du document envoyé ou l'envoi d'un "Bordereau de Remise Postale" quotidien par mail
- soit mettre ce bordereau à disposition sur l'accès dédié.

L'Urssaf Bretagne souhaite bénéficier de la norme postale CI Premium, qui comprend :

- Une enveloppe qui ne porte plus aucun marquage,
- Les informations postales associées à un datamatrix visible à travers la fenêtre de l'enveloppe,
- Une nouvelle tranche de poids d'affranchissement,
- Un suivi au pli de la prise en charge à la PIC d'arrivée,
- Gestion des PND en Alliage Premium optimisée et homogène pour l'ensemble des plis,
- Une nouvelle offre recommandé avec un AR numérique (sans support de recommandation),,
- Possibilité de faire diagnostiquer les adresses quelques jours avant le dépôt des flux,
- Une tarification plus avantageuse qui sera appliquée dès le premier pli.

3.1.8 Délai de traitement

Le délai d'exécution de la prestation ne doit pas être supérieur à J+1(jour ouvré).

Le titulaire s'engage à remettre à La Poste à J+1 tout pli déposé, **sans volume minimum** de plis à déposer.

3.1.9 Délai d'alerte, de signalement des anomalies

Les anomalies lors du dépôt des courriers sur l'interface dédiée doivent faire l'objet d'un signalement immédiat par mail au déposant, précisant le motif de l'anomalie.

Les anomalies de traitement (impression et remise en poste) doivent faire l'objet d'un signalement à j+1 maximum.

Les anomalies lors de l'archivage font l'objet d'un signalement à j+2 maximum.

Le délai de traitement des anomalies à compter de la date de transmission des flux par l'Urssaf ne doit pas être supérieur aux délais suivants :

- les anomalies lors du dépôt des courriers sur l'interface dédiée : traitement immédiat par signalement par mail
- les anomalies de traitement (impression et remise en poste) : remise en production à J+2 maximum
- les anomalies lors de l'archivage : 5 jours maximum

3.1.10 Archivage

L'ensemble des courriers mis en production, [envoi simple](#) et [envoi recommandé](#), doit être archivé et consultable dans la GED pour une durée de 10 ans à compter de l'émission du document.

3.2 POUR LES COURRIERS RECOMMANDES

L'ensemble des dispositions décrites ci-dessus s'applique au traitement des courriers recommandés. Des dispositions spécifiques complémentaires sont également à respecter.

3.2.1 Identification des courriers envoyés

Les courriers expédiés sont identifiés.

Selon l'offre CI PREMIUM, les caractéristiques de la gestion des recommandés portent sur les points suivants :

- Envoi des recommandés sans support de recommandation,
- Ajout d'un pictogramme LR dans la fenêtre,
- Suppression de la liasse à apposer sur le pli,
- Suppression de la numérisation des AR,
- Preuve de dépôt en PDF par pli scellé et authentifié par La Poste,
- AR au format PDF scellé et authentifié par La Poste
- Un fichier index de l'AR
- Rematérialisation possible de l'AR par La Poste en plus de l'AR numérique,
- Notification du destinataire par mail
- Tranches d'affranchissements CI Premium (cf bordereau de prix)

3.2.2 Rapprochement des accusés de réception avec le courrier envoyé

Le titulaire se charge de rapprocher les AR numériques et de les lier informatiquement avec le courrier d'origine.

Ces AR dématérialisés sont mis à disposition sur l'interface dédiée à J+2 maximum (jours ouvrés) à compter de la date de réception de l'AR par les titulaires et conservés en ligne pendant 10 ans.

3.2.3 Gestion des plis non distribués

La gestion des PND est réalisée selon l'offre La Poste Alliage Premium, qui prévoit :

- Un retour d'information automatisé, en 72 h, sur le motif de non-distribution du pli,
- Le traitement des PND : retour physique 3 jours après la restitution en push des informations.

En l'absence de retour d'un AR ou dans le cadre d'un PND, le titulaire met en œuvre les recherches auprès des services de La Poste selon l'offre Alliage premium et assure l'interface entre La Poste et l'Urssaf Bretagne.

Une alerte doit être adressée systématiquement à l'Urssaf par envoi de mail pour chaque courrier PND.

3.2.4 Retours d'informations automatisés sur l'ensemble de la chaîne de traitement

Les informations sont envoyées à l'utilisateur de l'interface dédiée en **temps réel**, notamment :

- la prise en charge des documents,
- les confirmations de remise à La Poste, ou la prise en charge de l'acheminement, des plis,
- le retour d'information dématérialisé permettant la consultation sur le suivi des courriers recommandés, des preuves de dépôt et des preuves de réception par le destinataire (AR) rapprochées des courriers **SOUHAITE SOUS 3 A 4 JOURS MAXIMUM**

Les informations relatives au **suivi du circuit de distribution : mise en instance, 1ère présentation, distribution, ..., doivent être adressées à l'utilisateur QUOTIDIENNEMENT avec un système spécifique d'alerte par mail pour les PND**

3.2.5 Archivage à valeur probatoire consultable en ligne

La base d'archives doit pouvoir être consultée durant 10 ans après l'émission du document
L'accès consultatif est exclusivement dédié aux agents habilités (agents de l'organisme). Le prestataire aura UNIQUEMENT un accès « dépôt » des pièces.

Elle permettra de consulter le courrier tel qu'il a été adressé et l'Accusé de Réception signé par le destinataire.

La traçabilité des connexions à la base doit être assurée.

Le titulaire est certifié selon la norme AFNOR NF Z 42-013, assurant la validité des pièces à fournir en justice.

Au terme du marché, l'Urssaf peut alors récupérer les données sur un support informatique lisible par les matériels en sa possession.

La destruction des pièces ne pourra intervenir qu'après accord de l'organisme.

3.3 LETTRE RECOMMANDEE ELECTRONIQUE

L'Urssaf Bretagne souhaite pouvoir utiliser la lettre recommandée électronique.

Selon le règlement européen eIDAS (juillet 2014), deux articles principaux régissent le recommandé électronique :

- Art 43 : précise qu'une Lettre Recommandée Electronique issue d'un service d'envoi non qualifié est une LRE. En cas de litige, l'émetteur ou son prestataire devront prouver la fiabilité des preuves avancées.
- Art 44 : Seul le service qualifié bénéficie d'une présomption de fiabilité et de l'équivalence des effets juridiques par rapport à la LR physique.

Le prestataire proposera la possibilité de recourir aux lettres recommandées électroniques, selon les deux process ci-dessus, sous un délai de 6 mois :

:

- LRE certifiée et conforme eIDAS, conforme à l'article 44, ayant la même valeur probante qu'un AR physique, avec moyens d'identification sécurisés, documents de preuve horodatés, signés et conservés 10 ans sur serveurs sécurisés, accessibles depuis l'espace client, conforme RGPD.
- LRE non qualifiée, conforme à l'article 43.

CHAPITRE 4 STATISTIQUES ET REPORTING

Le Titulaire met à disposition par le biais de l'interface dédiée :

- pour chacun des utilisateurs les statistiques qui le concernent,
- pour les utilisateurs superviseurs, l'ensemble des statistiques détaillées.

Les statistiques peuvent se faire à tous niveaux de hiérarchie et peuvent être sauvegardées au format .xls et .csv.

Les informations suivantes doivent pouvoir être capturées pour être récupérées dans un fichier au format .xls :

- les champs personne et Siren,
- envoi des courriers,
- courriers distribués, rapprochés de l'AR et archivés,
- nombre de plis non distribués,

Pour tout type de courrier, le prestataire livre un reporting hebdomadaire.

L'ensemble de ces reportings sont des envois systématiques par mail aux adresses indiquées par l'organisme.

CHAPITRE 5 FORMATION

Le Titulaire met en place un plan de formation au plus tard dans un délai maximum d'un mois à compter de la date de début du marché à destination des utilisateurs, des superviseurs et des administrateurs.

Le titulaire doit fournir sur toute la durée du marché un accompagnement à l'adaptation des supports pour diffusion de la formation en interne.

CHAPITRE 6 SECURITE CHOIX TECHNIQUES – ACCES ET CONNEXIONS

6.1 EXIGENCES DE SECURITE

Le titulaire s'engage sur des obligations de moyens en mettant des mesures de sécurité adéquates pour protéger ses datacenters qui doivent se trouver en Europe. Le chiffrement, l'isolement et la sécurisation de l'accès aux données doivent notamment être garantis.

Le titulaire doit prendre toutes les mesures nécessaires en termes de sauvegarde et de restauration pour se conformer au niveau de service exigé.

Le titulaire prend toutes les mesures nécessaires pour assurer la disponibilité du système d'information.

Les interfaces d'accès aux fonctionnalités doivent impérativement authentifier les utilisateurs.

Les informations suivantes doivent être enregistrées :

- entrée en session d'un utilisateur : date, heure, identifiant de l'utilisateur et du terminal, réussite ou échec de la tentative
- actions qui tentent d'exercer des droits d'accès à un objet soumis à l'administration des droits : date, heure, identité de l'utilisateur, nom de l'objet, type de tentative d'accès, réussite ou échec
- création ou suppression d'un objet soumis à l'administration des droits : date, heure, identifiant de l'utilisateur nom de l'objet, type de l'action
- actions d'utilisateurs autorisés affectant la sécurité de la cible : date, heure, identifiant de l'utilisateur nom de l'objet, type de l'action

L'Urssaf procède à une vérification et une validation des choix techniques du titulaire avant toute mise en œuvre. Le titulaire doit apporter la justification de la conformité de la solution proposée avec les exigences de sécurité.

Les applications doivent être dans la mesure du possible interoperables, et a minima compatibles avec les systèmes d'exploitation et bases de données les plus courants.

Les données doivent pouvoir être restituées à tout moment dans un format standard, ouvert (conditions, délais, formats à préciser)

L'hébergement sur une machine spécifique et dédiée doit être garanti.

Le Logiciel utilisé pour l'envoi des courriers doit être compatible, Windows 10, et ouvert. Le transit des données doit être sécurisé, avec une connexion VPN entre l'Urssaf et le serveur cible Hubmail. L'accès 4G doit également être sécurisé par un https.

6.2 CLAUSES DE REVERSIBILITE - TRANSFERABILITE

La réversibilité désigne l'opération de retour de responsabilité technique par lequel le pouvoir adjudicateur reprend les prestations qu'il avait confiées au titulaire du marché arrivant à terme.

La transférabilité désigne l'opération de transfert de responsabilité technique par lequel le pouvoir adjudicateur fait reprendre par un nouveau titulaire les prestations qu'il avait confiées au titulaire du marché arrivant à terme.

La période de réversibilité ou de transférabilité est la période couvrant le retour ou le transfert de responsabilité technique.

Le titulaire apporte toute l'assistance nécessaire durant la période de migration des données pour faciliter la reprise d'exploitation par le client ou par un autre prestataire de service.

Le titulaire garantit, lors du transfert, la sécurité des données confiées conformément à ses obligations.

Il doit à la fin de l'exécution de la prestation transférer à l'équipe du futur titulaire les informations sur le contexte fonctionnel et technique de l'ensemble applicatif et sur les aspects du suivi de projet.

Au terme du marché, le prestataire s'engage à restituer l'ensemble des données à l'Urssaf Bretagne, sur un support informatique lisible par les matériels en sa possession à ce moment-là.

La restitution devra être effectuée à la première demande écrite de l'organisme et dans un délai maximum de 4 semaines à compter de la réception de cette demande.

La destruction des données ne pourra intervenir **qu'après accord écrit de l'organisme.**