

CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIÈRES

UCANSS_25AC07

**PRESTATIONS DE SERVICES D'ACHEMINEMENT ET DE
DISTRIBUTION DE COURRIERS POUR LE COMPTE DES CENTRES
ÉDITTIQUES DE LA SÉCURITÉ SOCIALE**

Sommaire

ARTICLE 1 : DISPOSITIONS GÉNÉRALES	3
1.1 CONTEXTE	3
1.2 PRÉSENTATION DES ORGANISMES BÉNÉFICIAIRES DU MARCHÉ	3
1.3 OBJET	6
1.4 FONCTIONNEMENT DES CENTRES EDITIQUES	6
1.5 VOLUMES	8
ARTICLE 2 : ETENDUE ET PERIMETRE DES PRESTATIONS	10
2.1. OBJECTIF DES PRESTATIONS DU MARCHÉ	10
2.2. CONTENU DES PRESTATIONS	10
ENVOI DE CORRESPONDANCE	10
ENVOIS PUBLICITAIRES, PROMOTIONNELS OU DE COMMUNICATION	11
ENVOI A L'ÉTRANGER	11
ENVOI RECOMMANDE DE CORRESPONDANCE	12
ENVOI RECOMMANDE DE CORRESPONDANCE SANS SUPPORT DE RECOMMANDATION	12
LE RETOUR DES PLIS PHYSIQUES NON DISTRIBUES A UNE ADRESSE DEFINIE	12
OUTILS DE SUIVI	13
PLAN DE CONTINUITE D'ACTIVITE	13
ARTICLE 3 : DISPOSITIONS APPLICABLES	13
3.1 DEVOIR DE CONSEIL	13
3.2 DEVOIR D'INFORMATION	14
3.3 SUIVI ET TRAÇABILITÉ	14
ARTICLE 4 : MODALITÉS DE PILOTAGE ET DE SUIVI DU MARCHÉ	14
4.1 INTERLOCUTEURS DU TITULAIRE AUPRÈS DE L'UCANSS	14
4.2 INTERLOCUTEURS DE L'UCANSS AUPRÈS DU TITULAIRE	14
4.3 INTERLOCUTEURS DEDIEÉS AUX ORGANISMES	14
4.4 INSTANCES DE PILOTAGE ET DE SUIVI	14
REUNION DE LANCEMENT	14
REUNIONS DE SUIVI A L'UCANSS	15
COMITE DE SUIVI OPERATIONNEL	15
ÉLEMENTS DE REPORTING	15
ARTICLE 5 : OPÉRATIONS DE CONTRÔLE DE L'EXÉCUTION ET DE LA QUALITÉ DES PRESTATIONS	15
5.1 CONTRÔLES À LA CHARGE DU TITULAIRE	15
5.2 CONTRÔLES RÉALISÉS PAR L'UCANSS	16
ARTICLE 6 : OBLIGATIONS ENVIRONNEMENTALES	16

ARTICLE 1 : DISPOSITIONS GÉNÉRALES

1.1 CONTEXTE

L'article L.114-12 du code la Sécurité sociale précise que les organismes chargés de la gestion d'un régime obligatoire de sécurité sociale, du recouvrement des cotisations de sécurité sociale ou du service des allocations et prestations mentionnées audit code, se communiquent les renseignements ainsi que les données ou documents s'y rapportant qui sont nécessaires notamment à l'appréciation de droits ou à l'exécution d'obligations entrant dans le fonctionnement normal du service public dont sont chargés ces organismes.

L'article L.114-25 du code la Sécurité sociale, quant à lui, prévoit que les mêmes organismes peuvent conclure entre eux des conventions de mise à disposition de services en vue de l'accomplissement de leurs missions.

Dans le cadre posé par ces articles en matière d'échange de données, la CNAM, la CNAV, la CNAF, la CCMSA et l'URSSAF CAISSE NATIONALE ont décidé de mutualiser leurs outils, leurs services et leurs moyens informatiques appliqués à l'édition et à l'envoi de documents (ci-après « éditique ») afin de dégager des gains de productivité significatifs et d'améliorer la qualité du service rendu. Ce projet de mutualisation est dénommé CEREUS (Concentration Et Rationalisation Editique avec Unification des Services).

La mutualisation de l'éditique concerne la prestation d'édition, de mise sous plis et l'affranchissement des documents éditiques de chaque caisse signataire à l'attention de ses usagers, selon deux modes de traitement : industriel et semi industriel.

D'un commun accord la CNAM, la CNAV, la CNAF, la CCMSA et l'URSSAF CAISSE NATIONALE (les ordonnateurs au sens de CEREUS) ont déterminé la désignation d'opérateurs communs : 1 opérateur (la CNAM) pour l'édition industrielle et 2 opérateurs (URSSAF CAISSE NATIONALE, CCMSA) pour l'édition semi-industrielle.

La CNAF et la CNAV conservent en interne sur leurs propres sites éditiques une partie résiduelle de leurs courriers qui rentrent dans le périmètre de cet accord-cadre.

Elles ont convenu de s'appuyer sur le dispositif de gestion des échanges (DGE), prévu à l'article R114-31 du code de la sécurité sociale, que la CNAV met à disposition de ces organismes, leur permettant notamment, après signature des documents contractuels d'adhésion au DGE, de s'échanger des documents et des données.

1.2 PRÉSENTATION DES ORGANISMES BÉNÉFICIAIRES DU MARCHÉ

Le présent accord-cadre est un marché national interbranches et inter-régime de la Sécurité sociale.

Les organismes bénéficiaires de ce marché sont ceux visés à l'article L. 224-5 du Code de la Sécurité sociale. Il s'agit notamment des organismes suivants :

• L'UCANSS

L'UCANSS est un organisme de droit privé chargé d'une mission de service public. Elle a un effectif de 240 agents et son siège social est implanté, pour la majeure partie de ses activités, au 6 rue Elsa Triolet, 93100 MONTREUIL.

Ses missions sur le plan national sont essentiellement :

- de traiter les questions se rapportant aux conditions de travail, de rémunération et d'emploi du personnel des organismes de Sécurité sociale ;
- d'instruire sur le plan technique les dossiers concernant les opérations immobilières des organismes ;
- d'organiser et de coordonner la formation professionnelle et le perfectionnement du personnel des organismes de Sécurité sociale ;

- d'assurer la fonction de centrale d'achat pour les organismes de la Sécurité sociale en application de l'article L. 224-5 du code de la sécurité sociale, des articles L. 2113-2 du Code de la commande publique et de l'article 20 de l'arrêté du 19 juillet 2018 portant réglementation sur les marchés publics des organismes de Sécurité sociale.

Des informations complémentaires sont accessibles sur le portail de l'UCANSS : <http://www.ucanss.fr>

• **La Branche 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 du marché sont les suivants :

L'échelon national comprend :

- La Caisse Nationale d'Assurance Maladie en tant qu'Établissement 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 ;
- 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 ;
- 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 :

- La CRAMIF ayant des missions relevant de la branche Maladie ;
- Le Groupe UGECAM qui propose une offre de soins et d'accompagnement médico-social, adaptée aux besoins des populations. Les missions des établissements du Groupe UGECAM sont nombreuses : soigner et rééduquer toute personne en perte d'autonomie ou en situation de handicap, quel que soit son âge, et développer des programmes de réinsertion dans la vie dite ordinaire, dont la réinsertion professionnelle. Avec plus d'1.3 milliard de chiffre d'affaires, le Groupe UGECAM est un opérateur majeur de santé privé non lucratif, particulièrement présent dans les domaines des soins de suite et de réadaptation (10% de l'offre nationale en rééducation fonctionnelle, 5% des soins de suite) et le secteur médico-social (26% de la réinsertion professionnelle des travailleurs handicapés). Le Groupe UGECAM compte 249 établissements et services sanitaires et médico-sociaux, 15 986 lits et places et 14 350 salariés.

<https://www.groupe-ugecam.fr/le-groupe-ugecam>

Les entités locales sont représentées au travers de :

- 101 Caisses Primaires d'Assurance Maladie (CPAM) et 1 Caisse Commune de Sécurité Sociale (CCSS Mende regroupant toutes les branches de la Sécurité Sociale pour le département de la Lozère), disposant pour certaines de centres de santé, de centres dentaires et de centres d'examens de santé. Chaque CPAM gestionnaire est juridiquement responsable de son centre de santé, de son centre d'examens dentaires. Les CPAM passent les commandes pour leur compte.
- 2 Unions de Caisses : l'UC CMP et l'UC IRSA, organismes du régime général sur le champ de la prévention avec pour mission principale l'offre d'examens de prévention en santé.
- 5 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. La CGSS de la Guadeloupe dispose d'un centre d'examens de santé qui lui est juridiquement rattaché.

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

Des informations complémentaires sont accessibles sur le site de l'assurance maladie :

<https://www.assurance-maladie.ameli.fr>

- **La Branche retraite**

Le champ d'application de la prestation porte sur les personnels de la branche retraite Caisse Nationale d'Assurance Vieillesse (CNAV) et son réseau constitué de 15 Carsat.

La Branche Retraite du régime général de la Sécurité sociale gère la retraite de base des salariés du commerce, de l'industrie, des services et des travailleurs indépendants.

L'Assurance Retraite développe une politique d'action sociale axée sur la prévention de la perte d'autonomie et l'accompagnement des personnes socialement fragilisées.

Elle est composée de :

- La Caisse Nationale d'Assurance Vieillesse (CNAV) qui est un établissement public administratif sous la tutelle de l'Etat ;
- 15 CARSAT, organismes régionaux (Caisse d'Assurance Retraite et de la Santé au Travail) en métropole.

Plus d'informations : <http://www.lassuranceretraite.fr>

- **La Branche Famille**

Les prestations familiales composent la "branche Famille" de la Sécurité sociale, à travers le réseau constitué par la Caisse nationale des Allocations familiales (Cnaf) et l'ensemble des caisses d'Allocations familiales (Caf) et autres organismes communs avec plus de 35 000 salariés.

Les 101 Caisses d'Allocations Familiales sont des organismes de droit privé chargés d'une mission de service public.

La production des courriers des 101 Caf est gérée par le Service National de Gestion de l'Editique (Snge) rattaché à la Direction du Réseau de la Cnaf.

Des informations complémentaires sont accessibles sur le site de la Cnaf : <http://www.caf.fr>.

- **La Branche Recouvrement**

L'Urssaf Caisse nationale est la caisse nationale de la branche du Recouvrement.

Établissement public à caractère administratif sous tutelle de l'Etat, l'Urssaf Caisse nationale oriente et anime les politiques de recouvrement et de contrôle, gère la trésorerie du Régime Général, conçoit les services de simplification offerts aux usagers, organise et alloue les moyens des organismes du recouvrement, produit des statistiques socio-économiques à destination de ses partenaires et des pouvoirs publics.

Le réseau du recouvrement social regroupe depuis le 1er janvier 2022, 21 Urssaf régionales sur le territoire métropolitain et 4 CGSS dans les départements d'Outre-mer.

Il s'agit d'organismes de droit privé qui assurent le service public du recouvrement, c'est-à-dire qu'ils procèdent à la collecte des cotisations et contributions sociales auprès des employeurs et cotisants de leurs circonscriptions.

L'effectif de la branche Recouvrement au 1er janvier 2022 est de 15 106 salariés.

Des informations complémentaires sont accessibles sur le portail du recouvrement : <http://www.urssaf.fr>

- **La Mutualité Sociale Agricole (MSA)**

La MSA assure la couverture sociale de l'ensemble de la population agricole et des ayants-droits : exploitants, salariés (d'exploitations, d'entreprises, de coopératives et d'organismes professionnels agricoles), employeurs de main d'œuvre, à travers un réseau formé par :

- une Caisse centrale de la MSA (CCMSA), un organisme de droit privé chargé d'une mission de service public ;
- 35 caisses pluri-départementales ou régionales réparties sur le territoire métropolitain.

Des informations complémentaires sont accessibles sur le portail <http://www.msa.fr/>

1.3 OBJET

Le présent accord-cadre, porté par la centrale d'achats de l'UCANSS, a pour objet les prestations suivantes :

- L'acheminement et la distribution des plis des centres éditiques,
- La gestion des plis physiques non distribués

1.4 FONCTIONNEMENT DES CENTRES ÉDITIQUES

En 2017 les centres éditiques de la CNAM se sont équipés de matériels de mise sous pli intégralement automatisés dans le but de répondre à des objectifs de productivité et de diminution des TMS (Trouble Musculo Squelettique).

Le cycle de mise sous pli comprend la découpe des éditions présentées en bobines, le pliage, le regroupement des feuillets et leur insertion en enveloppe, pour finir par la mise en caissette.

Cette automatisation a été poussée à son maximum par la mise en structure des caissettes, poste fort générateur de TMS.

A ce jour en Europe, la CNAM est pratiquement le seul établissement public à avoir fait ce choix qui a nécessité un investissement tant au niveau financier qu'au niveau recherche et développement.

La CNAM a intégré toutes les règles inhérentes au contrat d'affranchissement pour assurer la présentation des plis et a organisé la productions dans ce sens.

Les chaînes de traitement centrales sont paramétrées afin de traiter l'intégralité des courriers en une seule opération et leur ventilation est également régie au sein d'un seul et même processus.

Tout changement dans les règles de ventilation aurait un double impact :

- Sur la chaîne de fabrication tout d'abord, une remise à plat intégrale est à prévoir afin de traiter distinctement les flux étrangers et/ou les flux de marketing. Une remise à plat synonyme de coûts de développement et de coûts d'intégration dans la chaîne de fabrication.
- Sur la chaîne de production de mise sous pli par la prise en compte de nouvelles règles de présentation de courrier, de l'utilisation de nouveaux produits (bacs ou structures) non compatibles avec les matériels actuellement utilisés.

La force et la puissance de l'éditique de la CNAM repose sur son industrialisation et c'est grâce à cette industrialisation qu'elle peut porter le projet CEREUS et la mutualisation interbranche.

D'un point de vue plus global, les trois branches délégataires du projet CEREUS (CNAM, URSSAF et la CCMSA) effectuent des dépôts multiples et journaliers sur plusieurs sites répartis en France (7 au total) et il apparaît très complexe d'intégrer également des nouvelles règles pour ventiler des flux spécifiques dans des sites dédiés.

La Cnaf conserve la production en interne d'une partie résiduelle de ses courriers.

Cette production est centralisée sur le centre éditique de la Caf de Seine-Saint-Denis, avec celui de la Caf de la Somme en back-up.

Centres de production éditique

Délégataire	L'organisme qui porte la personnalité juridique	Adresse centre éditique
Acoss site de Toulouse	AGCE CTRL ORGANISME SECURITE SOCIALE	avenue d'Atlanta BP 7215231020 Toulouse cedex 2
Acoss site de Lyon Saint Priest	AGCE CTRL ORGANISME SECURITE SOCIALE	590, cours du 3ème millénaire69800 St Priest
CEIR des Hauts de France Assurance Maladie	Caisse Primaire Assurance Maladie Roubaix-Tourcoing 2, place Sébastopol CS 40700 59208 TOURCOING CEDEX	17 Rue du Trieu du Quesnoy ZI de Roubaix Est59390 TOUFFLERS
CTI de Normandie- CEIR de Caen Assurance Maladie	<u>CTI Rouen</u> <u>24 Mail Andrée Putman</u> <u>CS 71918</u> <u>76011 ROUEN CEDEX</u>	Zone Industrielle de Mondeville Rue Newton14540 GRENTHEVILLE
CEIR de Marseille Assurance Maladie	CTI Sophia Antipolis 1035 route des Crêtes Plateau Sophia Antipolis 06560 VALBONNE	56, chemin Joseph Aiguier13297 MARSEILLE CEDEX 9
iMSA Mordelles 35	GIE iMSA Rue du Clos Maury CS 4021782002 MONTAUBAN CEDEX	ZA des Perrières35310 Mordelles
iMSA Avelin 59	GIE iMSA Rue du Clos Maury CS 4021782002 MONTAUBAN CEDEX	66 Rue de Lille59710 Avelin
Caf de Seine-Saint-Denis	Caf de Seine-Saint-Denis 52 rue de la République 93000 BOBIGNY	32 rue du Pavé Neuf 93160 Noisy-Le Grand
Caf de la Somme	Caf de la Somme 9 bd Maignan Larivière 80000 AMIENS	9 bd Maignan Larivière 80000 AMIENS

1.5 VOLUMES

Volumétrie 2024

Destination	Nbr Plis
France métropolitaine hors Corse	182 578 362
Réunion	2 108 126
Guadeloupe	1 319 921
Etranger	329 158
Corse	1 256 686
Guyane	652 253
Martinique	949 300
Mayotte	387 478
TOTAL	189 581 284

Métropole Hors Corse	
Enveloppes	Nb Plus
C6	150 173 492
C5	30 397 732
C4	937 098
LR	1 355 198
Total	182 863 520

Corse	
Enveloppes	Nb Plus
C6	891 745
C5	228 000
C4	8 748
LR	10 431
Total	1 138 924

Etranger	
Enveloppes	Nb Plus
C6	326 557
C5	600
C4	209
LR	1 792
Total	329 158

Guadeloupe	
Enveloppes	Nb Plus
C6	1 020 402
C5	262 397
C4	7 144
LR	29 978
Total	1 319 921

Martinique	
Enveloppes	Nb Plus
C6	711 764
C5	214 200
C4	2 619
LR	20 717
Total	949 300

Guyane	
Enveloppes	Nb Plus
C6	521 754
C5	98 111
C4	2 774
LR	11 614
Total	634 253

Réunion	
Enveloppes	Nb Plus
C6	1 623 548
C5	410 199
C4	16 159
LR	24 720
Total	2 074 626

Mayotte	
Enveloppes	Nb Plus
C6	306 525
C5	62 000
C4	2 605
LR	5 548
Total	376 678

ARTICLE 2 : ÉTENDUE ET PÉRIMÈTRE DES PRESTATIONS

2.1. OBJECTIF DES PRESTATIONS DE L'ACCORD-CADRE

Les prestations attendues portent sur :

- L'acheminement des plis en fonction du tri réalisé dans les centres éditiques ;
- Avoir une information du prestataire indiquant le suivi des plis ;
- La distribution des plis dans les délais contractuels pour l'ensemble des destinations (Métropole, Corse, Outre-mer et à l'étranger) :
 - Garantie d'acheminement et de distribution du pli ;
- Le retour des plis non distribués :
 - Soit par retour des plis physiques à une adresse définie ;
 - Soit par retour d'information unitaire dématérialisée ;
- Une solution pour les plis recommandés avec accusé de réception natif dématérialisé avec possibilité d'une option papier ;
- La mise à disposition d'un outil de suivi et de traçabilité :
 - des bordereaux de remise ;
 - de suivi de distribution des plis ;
 - des plis non distribués.

Le candidat précise dans son offre le détail des actions et les options possibles afin de déterminer le coût d'intégration dans les différentes branches.

2.2. CONTENU DES PRESTATIONS

Envoi de correspondance

Délai de distribution indicatif : J+2 / J+3 / J+4

Zone géographique :

Dépôt : France Métropolitaine hors Corse

Destination : France métropolitaine, DROM (Martinique, Guadeloupe, Guyane, la Réunion et Mayotte)

Format :

C6/5

C5

C4

Le prestataire précise dans son offre le conditionnement nécessaire et les lieux de dépôts.

Envois publicitaires, promotionnels ou de communication

Délai de distribution indicatif : J+ 7.

Caractéristiques : Publicité directe :

- Plis contenant un message identique
- Personnalisation limitée et encadrée

Zone géographique :

Dépôt : France Métropolitaine hors Corse

Destination : France métropolitaine, Corse et DROM

Format :

C6/5

C5

C4

Le prestataire précise dans son offre le conditionnement nécessaire et les éventuels niveaux de pré tri associés à leurs coûts respectifs, ainsi que les lieux de dépôts.

Envoi à l'étranger

Délai de distribution indicatif : J+7

Caractéristiques : Courrier de gestion et de marketing

Zone géographique :

Dépôt : France Métropolitaine hors Corse

Destination : Etranger Europe et hors Europe

Format :

C6/5

C5

C4

Envoi recommandé de correspondance

Délai de distribution indicatif : J+2 / J+3

Zone géographique :

Dépôt : France Métropolitaine hors Corse

Destination : France métropolitaine, DROM

Exigences demandées :

- Compatibilité avec les supports recommandés bureautiques au format A4, avec accusé réception et Smart DATA agréé par la POSTE.
- Preuve de dépôt
- Preuve de distribution
- Remise du courrier contre signature du destinataire ou de son mandataire
- Option avis de réception physique ou dématérialisé
- Indemnisation forfaitaire en cas de perte ou avarie

Le prestataire précise dans son offre le conditionnement nécessaire et les éventuels niveaux de prétri associés à leurs coûts respectifs, ainsi que les lieux de dépôts.

Envoi recommandé de correspondance sans support de recommandation

Le prestataire doit proposer une solution pour répondre aux exigences demandées et besoins suivants :

- Preuves numériques pour le dépôt et l'accusé de réception
- Une preuve de dépôt sécurisée numérique globale / unitaire par dépôt
- Archivage des preuves étendues
- Remontée des preuves au client par un lien sécurisé
- Suivi des PND des plis recommandés
- Gestion des bordereaux de remise dématérialisée

La cohabitation des deux configurations avec support ou sans support doit être possible.

Le retour des plis physiques non distribués à une adresse définie

Le prestataire doit détailler la procédure de retour des plis physiques non distribués. Il doit aussi rendre disponible un suivi de ces plis ainsi que leurs options. Le coût de cette prestation est inclus dans le coût de chaque type d'envoi décrit ci-avant.

Outils de suivi

L'outil de suivi doit au moins répondre aux éléments nécessaires pour le suivi.

Pour chaque pli :

- Nom et identifiant de l'organisme déposant
- Nom et identifiant du centre de production éditique
- ID de pli
- Date de dépôt (par les centres de production éditique)
- Date de traitement (par le prestataire)
- Date de remise de pli
- Numéro de bordereau
- Coût d'acheminement et distribution pli
- Date de retour PND
- Motif de PND
- Statut de PND
- Option PND

Etat Journalier et Mensuel de suivi (par centre de production éditique)

- Volume des plis
- Délai acheminement (optionnel)
- Volume des PND
- Coût d'acheminement et distribution des plis / mois

Le coût de l'outil est compris dans le prix des prestations.

Plan de continuité d'activité

Le Titulaire s'engage à respecter le PCA décrit dans son mémoire technique sans surcoût.

ARTICLE 3 : DISPOSITIONS APPLICABLES

3.1 DEVOIR DE CONSEIL

Le Titulaire, du fait de son expertise, est tenu de conseiller les centres éditiques et leurs organismes de rattachement sur les modalités d'exécution des prestations. Il assure une mission d'accompagnement sur toute la durée de l'accord-cadre en cas de questions, difficultés éventuelles, ...

Des référents nationaux et locaux doivent être nommés par le Titulaire :

- Des référents opérationnels chargés du suivi et de l'exécution de l'accord-cadre ;
- Un référent chargé de l'exécution nationale de l'accord-cadre dont la mission principale est la transmission des "reporting" au coordonnateur de l'UCANSS et aux caisses nationales.
- Un correspondant chargé du support de production journalier.

Les noms et coordonnées téléphoniques et électroniques de ces interlocuteurs seront communiqués au sein de son offre.

Ce devoir de conseil s'exerce au fil de l'exécution des prestations : il peut porter sur l'organisation mise en œuvre, les modalités d'approvisionnement, plus spécifiquement sur toutes les propositions d'optimisation, liées à l'objet de l'accord-cadre, ayant un impact positif sur la réduction des coûts.

3.2 DEVOIR D'INFORMATION

Le Titulaire s'engage à informer ses interlocuteurs nationaux à l'UCANSS de toute modification de la réglementation, de la norme en vigueur, de son processus de production.

3.3 SUIVI ET TRAÇABILITÉ

Le Titulaire met à disposition des organismes les outils nécessaires au suivi et à la traçabilité des commandes, des livraisons ou de tout autre incident.

ARTICLE 4 : MODALITÉS DE PILOTAGE ET DE SUIVI DE L'ACCORD-CADRE

4.1 INTERLOCUTEURS DU TITULAIRE AUPRÈS DE L'UCANSS

Le Titulaire désigne dans son offre méthodologique un représentant qui est l'interlocuteur privilégié de l'UCANSS pour l'ensemble des questions contractuelles. Celui-ci a autorité pour régler toute difficulté liée à l'exécution des prestations. Il représente le Titulaire dans toutes les réunions où il est convié dans le cadre de l'exécution de l'accord-cadre et du contrôle des prestations.

Le Titulaire met également à disposition de l'UCANSS et des organismes bénéficiaires de l'accord-cadre une équipe identifiée pour traiter de toute question liée à la gestion opérationnelle des prestations : traitement du fichier de commande, suivi des livraisons, réclamations, etc. Ces personnes sont identifiées, leurs noms et coordonnées (courriel, téléphone...) sont communiqués à l'UCANSS et aux organismes bénéficiaires de l'accord-cadre au démarrage de l'accord-cadre.

4.2 INTERLOCUTEURS DE L'UCANSS AUPRÈS DU TITULAIRE

Les interlocuteurs du Titulaire au sein de l'UCANSS sont les membres de l'instance de pilotage et de suivi.

4.3 INTERLOCUTEURS DEDIEÉS AUX ORGANISMES

Le Titulaire désigne dans son offre méthodologique des représentants régionaux qui sont les interlocuteurs privilégiés des organismes pour l'ensemble des questions relatives à l'exécution de l'accord-cadre ; ceux-ci ont autorité pour régler toute difficulté liée à l'exécution des prestations. Ils représentent le Titulaire dans toutes les réunions où ils sont conviés dans le cadre de l'exécution de l'accord-cadre et du contrôle des prestations.

4.4 INSTANCES DE PILOTAGE ET DE SUIVI

Réunion de lancement

Une réunion de lancement de l'accord-cadre réunissant les représentants du Titulaire, les coordonnateurs nationaux des Branches et des représentants de l'UCANSS, est organisée à la notification de l'accord-cadre.

Cette réunion a pour objectif de confirmer le calendrier de mise en place du dispositif, les modalités opérationnelles d'exécution des prestations et leur calendrier prévisionnel. Lors de la réunion de lancement, le représentant du Titulaire doit être accompagné des personnes ayant la connaissance technique (traitement des fichiers, etc.).

La réunion de lancement peut être suivie si besoin d'une ou plusieurs réunions techniques visant à définir les modalités opérationnelles de réalisation des prestations et le paramétrage des dispositifs informatiques.

Réunions de suivi à l'UCANSS

Les réunions de suivi sont organisées par l'UCANSS à minima une fois par an. Elles permettent d'échanger sur l'exécution de l'accord-cadre et plus particulièrement de :

- partager les points d'alerte sur les difficultés éventuellement rencontrées ;
- dresser le bilan de l'année écoulée ;
- suivre les plans d'actions définis et échanger sur les optimisations possibles.

Dans le cadre de la réalisation des prestations attendues, des réunions peuvent être organisées ponctuellement soit à la demande de l'UCANSS, soit à la demande du Titulaire.

Comité de suivi opérationnel

Les réunions de suivi de la prestation et de l'avancée des projets est organisée trimestriellement par le prestataire qui en assure le compte-rendu qui devra être amendé par les Branches.

Ces comités doivent être interbranches et par Branches.

Éléments de reporting

Le Titulaire fournit à l'UCANSS, chaque semestre et pour l'année civile les éléments suivants :

- Le chiffre d'affaires par centre et par branche avec le détail par prestations.
- Le volume par centre et par branche avec le détail par prestations.

Ces éléments font l'objet également d'une consolidation annuelle adressée à l'UCANSS dans un délai d'un mois maximum à compter de la date anniversaire de l'accord-cadre. Ces données sont transmises sous un format permettant d'être, au besoin, manipulées et retraitées.

ARTICLE 5 : OPÉRATIONS DE CONTRÔLE DE L'EXÉCUTION ET DE LA QUALITÉ DES PRESTATIONS

5.1 CONTRÔLES À LA CHARGE DU TITULAIRE

A la notification de l'accord-cadre, le Titulaire transmet ses procédures qualités à l'UCANSS garantissant la bonne exécution de l'accord-cadre en présentant de façon détaillée la méthodologie suivie et les indicateurs de suivi retenus.

Le Titulaire veille à ce que les normes de qualité mises en œuvre pour l'exécution des prestations attendues soient appliquées sans défaut jusqu'au terme de la prestation dont il est responsable, livraisons comprises.

Il effectue tous les contrôles de cohérence nécessaires à la bonne réalisation des prestations attendues. Il soumet à l'UCANSS le détail des moyens mis en œuvre et lui fait connaître la procédure qualité mise en œuvre.

En cas d'incident, le Titulaire fournit à l'UCANSS les procédures ou actions correctives mises en œuvre. Ces données sont à communiquer dans les éléments de reporting transmis chaque semestre à l'UCANSS.

Par ailleurs, le Titulaire présente le détail de son Plan d'Assurance Qualité à l'UCANSS.

5.2 CONTRÔLES RÉALISÉS PAR L'UCANSS

Afin de contrôler le respect des engagements contractuels, l'UCANSS se réserve le droit de demander au Titulaire en cours d'exécution de l'accord-cadre, toutes les informations qu'elle jugerait utiles au suivi de l'exécution des prestations.

L'UCANSS se réserve également la possibilité d'effectuer des contrôles de la qualité d'exécution des prestations, sur les lieux d'exécution de l'accord-cadre.

ARTICLE 6 : OBLIGATIONS ENVIRONNEMENTALES

En cas de déplacement professionnel, Il sera attendu du titulaire une organisation et une optimisation des modes de transport. Le titulaire doit favoriser les déplacements en transport en commun, notamment en train. Les déplacements en avion doivent être exceptionnels.

En cas d'échange avec les bénéficiaires, le titulaire doit privilégier les solutions dématérialisées (courriel, vidéoconférence, audioconférence).

En cas de demande de livrable sous forme matériel, le titulaire doit privilégier des supports respectueux de l'environnement.

Il pourra être demandé des éléments de preuve pendant l'exécution de l'accord-cadre.

Enfin, le titulaire doit également prévoir une extinction complète des systèmes d'éclairage dans les bureaux aux horaires non travaillés et mettre en place une politique numérique écoresponsable (par exemple : tri des données, alimentation des serveurs, stockage sur les réseaux, gestion des courriels et envois raisonnés).