

CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES

PARTICULIERES

Marché n°2025-0080-00-00-MPF

Acheteur

Numih France

Groupement d'intérêt public Mipih

12 rue Michel Labrousse

CS 93668

31036 Toulouse Cedex 1

**PRESTATIONS DE SERVICE POUR L'EDITION, L'EXPEDITION ET L'ACHEMINEMENT
DES ETATS ET BULLETINS DE PAIE**

Accepté sans réserve à, le

Cachet de l'entreprise, Nom - Prénom et qualité du signataire

NB : Tout comme l'ensemble des documents de la consultation, le présent document ne peut être modifié à l'initiative du Titulaire.

SOMMAIRE

Article 1. Objet du marché.....	4
Article 2. Présentation Numih France	4
Article 3. Prestations à exécuter.....	5
3.1 Volumétrie	5
3.2 Edition des bulletins de paie	5
3.2.1 Description des prestations.....	5
3.2.2 Dématérialisation des bulletins de paie.....	6
3.2.3 Mise à disposition des fichiers, impression et colisage	6
3.2.4 Acheminement.....	6
3.2.5 Inserts	6
3.3 Etats réglementaires.....	7
3.3.1 Description des prestations.....	7
3.3.2 Mise à disposition des fichiers, impression et colisage	7
3.3.3 Acheminement.....	8
Article 4. Organisation de la prestation	8
4.1 Réunion de lancement.....	8
4.2 Suivi de la prestation	8
4.3 Direction de projet	9
Article 5. Gestion de la prestation.....	9
5.1 Assistance à l'acheteur.....	9
5.2 Outils	9
5.3 Gestion des incidents	9
5.3.1 Définition du ticket.....	9
5.3.2 Délais de gestion des incidents.....	10
Article 6. Mise en œuvre de la prestation	11
6.1 Paramétrage.....	11
6.2 Gestion des flux.....	11
6.3 Planning de la phase de test	11
Article 7. Livrables de la prestation.....	12
Article 8. Clauses de sécurité	14
Article 9. Gestion des données à caractère personnel	14

Article 10. Réversibilité.....	14
--------------------------------	----

Article 1. Objet du marché

Le présent marché a pour objet les prestations d'édition, d'expédition et d'acheminement des bulletins de paie que l'acheteur gère pour le compte de ses clients/adhérents.

Le Titulaire devra dans la très grande majorité des cas acheminer les colis de paie au sein du service de la DRH des établissements hospitaliers.

Toutefois, certains établissements hospitaliers peuvent choisir un mode d'acheminement par voie postale adressé directement à l'agent.

Les adhérents/clients qui font ou feront le choix d'un acheminement par voie postale seront précisés lors de la réunion de lancement ou lors de comité de pilotage de suivi de production. Un certain nombre d'établissements choisissent progressivement la dématérialisation des bulletins de salaire.

Article 2. Présentation Numih France

Numih France est la nouvelle identité du Groupement d'Intérêt Public (GIP) MipihSIB. Elle marque l'aboutissement de la fusion des deux GIP (Mipih et sib), officielle depuis début janvier 2025.

Le GIP est désigné indifféremment par le terme « GIP Mipih », « MipihSIB », « Numih France » ou encore « acheteur ».

Le GIP est une structure publique de coopération inter-hospitalière spécialisée dans l'informatique, travaillant avec des établissements de santé répartis sur l'ensemble du territoire (Centres Hospitaliers Universitaire, Centres Hospitaliers, Établissements de Santé Privés d'Intérêt Collectif, Hôpitaux locaux, Maison de retraite, Établissement d'hébergement pour personnes âgées dépendantes, Établissements de santé privés d'intérêt collectif...).

Éditeur de progiciels hospitaliers et de santé sur des domaines complémentaires s'appuyant sur des dizaines d'années d'expérience, et hébergeur de données de santé certifié depuis 2018, le GIP accompagne les établissements de santé dans la construction et le développement de leur système d'information.

Le GIP est par ailleurs, un acteur coopératif de référence du numérique au service de la santé et du secteur public. Il accompagne les établissements de santé, les collectivités et les administrations publiques dans la transformation de leurs systèmes d'information (SI).

Expert dans la conception, l'intégration, l'interopérabilité et le déploiement de Systèmes d'Information Hospitaliers (SIH) et de Santé (SIS), le GIP intervient auprès de plus de 600 établissements de santé sur le territoire national et à l'outre-mer.

Le GIP est de plus doté d'un organisme de formation qui dispense 273 formations pour amener les professionnels de santé vers la maîtrise des compétences en informatique de santé.

Les 1400 collaborateurs du GIP partagent ainsi leurs savoirs et expertises avec plus de 1000 établissements adhérents pour construire ensemble le numérique de demain : performant, éthique, responsable et souverain.

Le GIP souhaite développer son attractivité et valoriser sa nouvelle marque employeur Numih France dans le cadre de ses activités de recrutement et faire connaître ses métiers et ses

environnements dans l'ensemble des domaines, afin d'attirer des profils qui ne se tournent pas naturellement vers le secteur public.

Pour ce faire, le GIP souhaite faire appel à une plateforme permettant la promotion de la marque employeur « Numih France ».

Article 3. Prestations à exécuter

3.1 Volumétrie

L'acheteur exploite la production de la paie pour environ 420 établissements représentant plus de 468 000 agents hospitaliers par mois.

Le nombre de colis est d'environ 500 par mois pour un poids total de 1 000 kg.

La volumétrie peut varier en plus ou en moins d'une année sur l'autre au vu de l'arrivée de nouveaux clients ou adhérents de l'acheteur ou départ de clients ou adhérents.

La volumétrie variera également en fonction de la demande de dématérialisation des bulletins pour les établissements.

Le Titulaire doit pouvoir absorber ces variations sans restriction particulières.

Pour les bulletins de paie, le nombre à imprimer est environ de 468 000 par mois sur 12 mois par an.

Pour les états réglementaires ; le nombre de pages imprimées est d'environ 36 000 pages imprimées par mois pour 130 établissements.

Pour l'état annuel « Attestation de Salaire » la volumétrie est d'environ de 300 000 par an.

3.2 Edition des bulletins de paie et attestations annuelles de salaire

3.2.1 Description des prestations

Les bulletins de paie seront imprimés en recto, sur un papier coloré, en quadrichromie.

Les fichiers sont mis à disposition du Titulaire au format PDF.

Les bulletins seront pliés et mis dans des enveloppes C6.

Les enveloppes seront mises en carton renforcé pour une expédition à l'adresse de chaque établissement.

Le fichier des adresses des établissements sera transmis au format csv au Titulaire en début de chaque mois.

Pour certains établissements une rupture de colissage sera nécessaire pour différencier l'acheminement des colis : il s'agit soit d'une rupture selon les critères « personnel médical/personnel non médical », soit par établissement géographique.

Le fichier au format PDF fourni par l'acheteur intégrera à la source les notions de tri et de ruptures qui devront être conservées lors de l'impression.

Le Titulaire devra proposer une application permettant pour certains établissements l'envoi du bulletin au domicile du salarié en s'appuyant sur le « Contrat courrier industriel » que l'acheteur a signé avec la Poste.

Dans ce cas, les bulletins seront mis dans des enveloppes C6 double fenêtre permettant la lecture de l'adresse de retour des plis non distribuables (PND).

Les adhérents/clients qui font ou feront le choix d'un acheminement par voie postale seront précisés lors de la réunion de lancement ou lors de l'élaboration du calendrier annuel réalisé en collaboration avec l'acheteur ou lors des comités de pilotage de suivi de prestation.

3.2.2 Dématérialisation des bulletins de paie.

Certains établissements ont opté pour une dématérialisation des bulletins de paie via la plateforme sécurisé ENSAP mise à disposition par la DGFIP aux 3 fonctions publiques (Etat, Territorial, Hospitalière). Un certain nombre de bulletins devront cependant quand même être édités dans les cas suivants :

- o En cas d'erreur lors du dépôt sur la plateforme de la DGFIP
- o Souhait de l'établissement de continuer à imprimer les bulletins pour quelques agents de l'établissement

La prestation devra être identique à celle décrite au paragraphe 5.1. Cependant la période sera décalée en fonction du retour des erreurs via la plateforme de dépôt ENSAP.

3.2.3 Mise à disposition des fichiers, impression et colisage

La mise à disposition, par l'acheteur au Titulaire, des bulletins de paie s'effectue au fil de l'eau et s'étale sur une période comprise entre le 05 et le 23 du mois.

Les bulletins de paie seront imprimés et « colisés » entre le 20 et le 25 de chaque mois, sauf pour les sites qui ont optés pour la dématérialisation via l'ENSAP, auquel cas l'édition, la mise sous plis, expédition et l'acheminement seront à prévoir entre le 30 du mois en cours et le 7 du mois suivant. A la marge, quelques établissements qui ont opté pour la dématérialisation pourraient souhaiter un conditionnement en cartons.

Le Titulaire devra être en mesure d'imprimer les bulletins pour des clients « retardataires » dans un délai de 48h.

Le Titulaire s'assure du bon conditionnement et de la mise en carton renforcé afin de garantir une livraison dans de bonnes conditions.

3.2.4 Acheminement

Les bulletins de paie seront acheminés au plus tard le 26 de chaque mois ou le premier jour ouvré suivant, sauf pour les établissements ayant opté pour la dématérialisation

3.2.5 Inserts

Le Titulaire doit proposer une ou plusieurs solutions pour intégrer tout document que l'établissement souhaitera intégrer dans l'enveloppe en même temps que le bulletin. Cette impression de l'insert se fera en noir et blanc ou en quadrichromie (ce choix sera effectué par l'acheteur en fonction de l'offre du Titulaire) en annexe du bulletin : l'acheteur fournira le document au format pdf.

Des critères de sélection doivent pouvoir être paramétrés pour des ciblage particuliers ainsi que des solutions de publipostage.

Il sera possible d'intégrer dans une enveloppe jusqu'à 5 inserts en plus du bulletin.

Le Titulaire indiquera les contraintes et planning de mise à disposition du document : toutefois la date limite pour la réception du document ne devra pas être antérieure à 5 jours avant celle d'impression des bulletins (soit au plus tard le 15 de chaque mois pour un envoi le 20 ou le premier jour ouvré suivant).

3.3 Etats réglementaires

3.3.1 Description des prestations

Un paramétrage par établissement définira pour chaque état le nombre d'exemplaires, et s'il doit être imprimé en recto ou recto/verso. Ce choix sera effectué par l'acheteur en fonction de l'offre du Titulaire.

Les documents seront imprimés sur du papier blanc A4.
Une bannière sera porteuse de l'adresse de l'établissement.
Une bannière récapitulera la liste des états pour l'établissement.

Chaque état sera séparé par des intercalaires bannières de couleur portant l'identification de l'état.

3.3.2 Mise à disposition des fichiers, impression et colisage

La mise à disposition, par l'Acheteur au Titulaire, des états de paie réglementaires s'effectue au fil de l'eau et s'étale sur une période comprise entre le 05 et le 20 du mois.

Les fichiers sont mis à disposition du Titulaire soit au format PDF soit au format spool 132 caractères.

La mise à disposition auprès des établissements des états de paie réglementaires est un prérequis pour la validation de la paie.

Il est donc impératif que l'impression et le colisage se fassent dans un délai au maximum de 24 heures à compter de la réception des fichiers, quel que soit la volumétrie à traiter.

Le Titulaire s'assure du bon conditionnement et de la mise en carton de qualité.

Le calendrier établi tous les ans en collaboration avec l'acheteur doit prendre en compte ces contraintes.

Des adaptations du planning peuvent intervenir par exemple suite à une réfection de l'exploitation de la paie d'un établissement, à l'annulation d'un fichier déjà transmis ...

L'organisation du Titulaire doit être suffisamment souple afin de pouvoir gérer ces modifications de dernières minutes.

3.3.3 Acheminement

Les états de paie réglementaires sont acheminés le premier jour ouvré suivant leur colisage (qui s'effectue lui-même dans les 24h suivant la réception des fichiers).

Article 4. Organisation de la prestation

4.1 Réunion de lancement

Une réunion de lancement sera organisée par le Titulaire, dans les quinze jours suivant la notification du marché au Titulaire.

4.2 Suivi de la prestation

- **Comité de suivi stratégique**

Au cours du marché, le Titulaire assurera la planification, l'animation et le compte-rendu d'un comité de pilotage de suivi de production une fois par trimestre.

Il aura pour ordre du jour :

- l'état d'avancement de la prestation ;
- les problèmes rencontrés et leur avancement ;
- le suivi contractuel du marché ;
- Le suivi des indicateurs qualité et engagements contractuels ;
- Les prévisions de commande ;
- Désaccords sur la classification d'une ou plusieurs Anomalies
- Fourniture d'indicateurs par le candidat :
 - o Liste des anomalies fournis par le Titulaire ;
 - o Nombre d'anomalies par typologie et temps de résolution/réponse ;
 - o Suivi des sites sensibles (anomalies récurrentes) ;
- Ainsi que tout autre élément permettant de cadrer et maîtriser le suivi de la prestation
- Fourniture du PAQ : Article 8.2 CCAP
- Fourniture du PCA : article 10 CCAP

Un reporting détaillé par type de document et par établissement sera proposé par le Titulaire qui servira à la facturation.

- **Comité de suivi opérationnel**

Au cours du marché, une réunion se tiendra une fois par mois pour assurer le suivi du support. Cette réunion aura pour ordre du jour :

- Le suivi des indicateurs et engagements contractuels ;
- Le suivi des incidents ouverts ;
- Le suivi qualité du support ;
- Les problèmes rencontrés et leur avancement.

Le titulaire devra fournir à l'acheteur l'ordre du jour et le support des réunions au maximum deux jours ouvrés avant la date de la réunion.

Le titulaire devra fournir à l'acheteur les comptes rendus des réunions dans les deux jours ouvrés suivant la date de réunion. Sans remarque de la part de l'acheteur dans les deux jours ouvrés suivant l'envoi, celui-ci sera réputé comme accepté.

Le montant des prestations relatives à l'organisation de la prestation est inclus dans les prix du marché.

4.3 Direction de projet

Le Directeur de projet est l'interlocuteur unique. Il a pour mission de coordonner les différents domaines d'activité du projet, selon les principes du Project Management Institute (PMI) :

- Gouvernance transverse (comités de pilotage) ;
- Définition et suivi des moyens humains, technique et matériel ;
- Suivi du macro-planning - Gestion des risques, des alertes, etc.
- Coordination avec les équipes de l'acheteur.

Article 5. Gestion de la prestation

5.1 Assistance à l'acheteur

Une assistance téléphonique avec un correspondant dédié doit être assurée avec l'acheteur du lundi au vendredi, de 8h à 12h et de 13h à 17h30.

5.2 Outils

Le Titulaire doit proposer un portail pour le suivi de la prestation : impression et acheminement des colis ainsi qu'une trace de la réception par le destinataire.

L'acheteur doit pouvoir effectuer un suivi de la production et de l'acheminement pour un de ces clients ou adhérents selon un paramètre propre à chaque client ou adhérent.

Tout défaut ou retard de production devra être signalé immédiatement.

5.3 Gestion des incidents

Un incident est un évènement provoquant un dysfonctionnement ou une interruption de service.

5.3.1 Définition du ticket

L'acheteur demande la prise en charge d'un incident en ouvrant un ticket auprès du prestataire. Un ticket correspond au traitement d'un et d'un seul incident.

Le traitement d'un incident comporte :

- Prise en charge
- Analyse

Proposition de contournement

Les tickets peuvent concerner des questions techniques, des conseils ou des incidents.

5.3.2 Délais de gestion des incidents

Lorsque l'acheteur sollicite le titulaire pour un incident, il s'engage à décrire le problème de façon la plus précise possible, et tous les éléments pouvant aider à compléter le diagnostic.

La prise en charge du ticket est réalisée à jour ouvré + 1. Le Titulaire devra accuser réception de la demande de l'acheteur pour acter l'ouverture du ticket.

Classification		Fourniture d'une solution (jours ouvrés)
Sévérité de l'incident ou de la demande	Bloquant (Sévérité 1)	1 jour
	Majeur (Sévérité 2)	3 jours
	Mineur (Sévérité 3)	5 jours
Conseil, question technique		10 jours

Ces délais s'entendent à compter de la prise en charge du ticket.

Les niveaux de dysfonctionnement s'établissent comme suit :

Niveau 1 : dysfonctionnement « bloquant » : dysfonctionnement entraînant une interruption de service ou risque RGPD.

Sont particulièrement concernés les incidents avec un risque RGPD :

- Erreur sur le destinataire lors de la production (bulletin dans le colis d'un autre établissement) ;
- Erreur sur la livraison (colis distribué à un mauvais destinataire) ;
- Colis perdu ;
- Les livraisons sans signature dans un endroit inapproprié (parking, jardin, escalier ...) ...

Et les impressions au-delà de la période mensuelle définie :

- Impression au-delà du 25 du mois pour les fichiers mis à disposition au plus tard le 23 ...

Niveau 2 : dysfonctionnement « majeur » ou « sérieux » : dysfonctionnement dont les conséquences ont une incidence sur la réalisation de la prestation et qui entraîne une gêne significative.

- Production hors délai et/ou livraison hors délai ;
- Impressions manquantes, qualité de l'impression ;
- Livraisons multiples.

Niveau 3 : dysfonctionnement « mineur » : dysfonctionnement minime dont les conséquences n'ont pas d'incidence sur la réalisation de la prestation.

Les incidents de niveau 1 ou de niveau 2 engendrent des pénalités pour le prestataire
Telles que définies dans le CCAP.

Article 6. Mise en œuvre de la prestation

6.1 Paramétrage

Le Titulaire indiquera les fichiers paramètres à mettre en œuvre afin de gérer les options d'impression :

- Recto ;
- Recto/verso ;
- Nombre d'exemplaires ;
- Adresse de livraison ;
- Titre des états sur les intercalaires ;
- ...

6.2 Gestion des flux

Les fichiers sont constitués au format PDF compressé.

Une ligne sécurisée sera déployée entre l'acheteur et le Titulaire qui permettra les transferts des fichiers au format PDF : cette ligne est à la charge de l'acheteur.

Des tests seront réalisés afin de s'assurer de la bonne réception des fichiers.

6.3 Planning de la phase de test

Le planning de la phase de test devra s'adapter à la contrainte d'une mise en production pour paie de janvier 2026.

Des jalons intermédiaires permettront de valider les différentes phases du projet :

- Septembre 2025 : définition détaillée des spécifications
- Octobre 2025 : validation de la ligne sécurisée et des protocoles de transfert des fichiers et des fichiers de paramétrage
- Novembre 2025 : validation de l'impression des états de paie avec les différents types de paramétrage
- Décembre 2025 :
 - Validation de la production (Bon à Tirer initial).
 - Réalisation d'un test complet sur un site pilote (édition, colisage et acheminement) des états de paie + bulletins de paie + différents types d'insert.

Article 7. Livrables de la prestation

Dans le cadre de l'exécution du marché, le titulaire s'engage à remettre à l'acheteur les livrables suivants, selon la fréquence et les modalités précisées ci-après :

Thématique	Livrables	Contenu attendu	Délais de remise
Livrables techniques et opérationnels	Preuve de bonne réception des fichiers de paie	Transmis par le pouvoir adjudicateur (accusé de réception, traçabilité des flux).	Immédiat
	Épreuves de validation (BAT)	pour tout nouveau modèle de bulletin ou évolution du format.	5 jours ouvrés
	Rapport de production mensuel	comprenant : <ul style="list-style-type: none"> ➤ nombre total de document traités, ➤ ventilation par type de document ➤ nombre de mises sous pli, ➤ incidents ou rejets éventuels, ➤ suivi des délais d'envoi, ➤ traitement des PNB (non distribués). 	Au plus tard le 10 du mois suivant
	Justificatifs d'expédition	bordereaux d'envoi, tracking ou autre preuve d'acheminement.	Immédiat
Livrables de suivi et de pilotage	Rapport d'activité trimestriel et synthèse annuelle	synthèse des prestations rendues, indicateurs de qualité (respect des délais, taux d'erreur), propositions d'amélioration.	Au plus tard le 10 du mois suivant
	Plan d'assurance Qualité	Conformément aux stipulations de l'article 8.2 CCAP	sous 30 jours ouvrés à compter de la date de notification du marché
	Plan de continuité d'activités	Conformément aux stipulations de l'article 10 CCAP	3 mois après notification du marché

	Supports et Compte rendu des réunions de suivi	Comité stratégique / Comité opérationnel	2 jours avant la réunion, puis le compte-rendu sous 5 jours ouvrés
	Un reporting détaillé par type de document et par établissement	qui servira à la facturation : (sous Excel ou portail)	Au plus tard le 5 du mois suivant
Livrables liés à la confidentialité et à la conformité	Attestation de destruction des fichiers	Transmis, après traitement et dans les délais fixés par le pouvoir adjudicateur	Immédiatement à la destruction
	Registre des traitements sous-traités	(Sur demande).	Sur demande
Livrables en fin de marché (réversibilité)	Dossier de réversibilité complet	Documentation technique, état des flux, formats de données, procédures de contrôle.	Sur demande
	Attestation de suppression définitive des données détenues par le titulaire		Immédiatement à la destruction

Article 8. Clauses de sécurité

La charte sécurité du système d'information de l'acheteur annexe du présent DCE, énonce les exigences relatives à la sécurité de ses systèmes d'information.

Elle est applicable :

- aux prestataires externes, ayant accès dans le cadre de leur mission à tout ou partie des Systèmes d'Information de l'acheteur.
- aux titulaires de marché associé aux technologies de l'information et de la communication (ordinateurs, logiciels, développements ou hébergement d'application via le web) ainsi qu'aux fournitures et services annexes.

Lorsque le candidat a obtenu une certification de sécurité (HDS, 27001, RGS, ...) sur le périmètre de la prestation visée par le présent marché, un certificat en cours de validité est à fournir.

Dans le cadre de la réalisation de la prestation, le titulaire s'engage à mettre en application les règles ci-dessous. Les tableaux doivent être complétés par la description de la mise en œuvre et des éventuels écarts. Il revient à l'acheteur d'apprécier ces réponses, d'exiger si nécessaires des compléments et in fine d'accepter les risques résiduels liés aux éventuels écarts.

Si des exigences ne sont intègre des périmètres qui ne sont pas sous responsabilité du soumissionnaire, ce dernier doit l'indiquer.

Article 9. Gestion des données à caractère personnel

Le présent marché nécessite le traitement de données à caractère personnel, le titulaire s'engage à respecter l'annexe RGPD « Annexe Prestations de service pour l'édition, l'expédition et l'acheminement des états et bulletins de paie RGPD ST-STU » jointe au présent CCTP.

Le candidat complète l'annexe RGPD et la retourne complétée dans sa réponse.

Article 10. Réversibilité

Le titulaire s'engage, en cas de fin du marché, à collaborer pleinement avec le pouvoir adjudicateur ou tout nouveau prestataire en vue d'assurer la continuité des prestations d'édition, de mise sous pli et d'acheminement postal des bulletins de paie.

- Il transmettra, dans des formats exploitables, l'ensemble des éléments techniques et organisationnels nécessaires à la reprise du service : formats de fichiers source, règles de traitement des lots, procédures de contrôle qualité, calendriers types, etc.

- Il fournira également une attestation de suppression de toute copie résiduelle des fichiers de paie reçus ou générés dans le cadre de la prestation, dans le respect du RGPD.

La réversibilité inclut une période de cohabitation ou de double flux, le cas échéant, à l'issue de laquelle toutes les données doivent être restituées ou détruites, et confirmées comme telles à l'acheteur.